



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 5.207, DE 2013** **(Da Sra. Flávia Moraes)**

Altera a lei da comunicação audiovisual de acesso condicionado, Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, incluindo como direito dos assinantes a possibilidade de cancelamento dos serviços de TV por assinatura pessoalmente ou pela internet.

**DESPACHO:**

APENSE-SE À(AO) PL-1593/2011.

**APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

**PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, que dispõe sobre a comunicação audiovisual de acesso condicionado, incluindo como direito dos assinantes a possibilidade de cancelamento dos serviços de TV por assinatura pessoalmente ou pela internet.

Art. 2º O art. 33 da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

“Art. 33. ....  
.....

VII – ter a opção de cancelar os serviços contratados por via telefônica ou pela internet.” (NR)

Art. 3º Esta Lei entrará em vigor 30 (trinta) dias após a sua publicação.

### JUSTIFICAÇÃO

Os serviços de televisão por assinatura têm apresentado extraordinário crescimento nos últimos anos, principalmente após a entrada em vigor da nova lei da comunicação audiovisual de acesso condicionado, Lei nº 12.485/11. O novo instrumento legal agrupou todos os serviços de televisão paga sob a nova denominação de Serviço de Acesso Condicionado (SeAC) e, dentre outras medidas, eliminou as barreiras ao capital estrangeiro na atividade de distribuição. Com o aumento da competição propiciada pela nova lei, o número de assinantes saltou de 12,7 milhões em 2011 para 16,1 milhões no final de 2012, um crescimento de mais de 26% no período de apenas um ano.

O novo instrumento permitiu a entrada no setor de TV a cabo de empresas de telecomunicações com alto poder de investimento. Além disso, essas companhias, por fazerem parte de grandes conglomerados, buscam fortes economias de escala centralizando suas operações. Dentre as atividades centralizadas, encontra-se a de atendimento ao consumidor. A centralização, por sua vez, implica diminuição de postos de atendimento presenciais, o que dificulta, na prática, o contato com o assinante.

Sobre esse aspecto, diretamente relacionado com a proteção

dos interesses dos assinantes, a lei do SeAC não garante um leque explícito de meios para o contato do assinante. Em especial, a lei não garante um canal de contato para solicitar o cancelamento dos serviços. A lei remete praticamente toda a temática da defesa dos direitos do assinante ao Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90, e às “demais normas aplicáveis às relações de consumo e aos serviços de telecomunicações” (caput do art. 33 da lei do SeAC).

Nessa temática, a Anatel já havia aprovado, em 2007, a Resolução nº 488, que instituiu o *Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura*. O Regulamento conta com um artigo específico que trata da questão da rescisão contratual que transcrevemos a seguir:

*“Art. 19. Para o cancelamento do contrato devem ser disponibilizados ao Assinante os mesmos meios pelos quais se fez a contratação do serviço, tais como carta, fax, correio eletrônico ou outra forma de comunicação que venha a ser utilizada.*

*§ 1º Independentemente do meio pelo qual fez a contratação, o Assinante poderá, por qualquer motivo, rescindir o contrato mediante Correspondência à Prestadora.*

.....”

Apesar de a Anatel ter regulamentado especificamente a questão da rescisão contratual, entendemos que o dispositivo que faz menção às opções de cancelamento por intermédio dos “*mesmos meios pelos quais se fez a contratação*” ou “*mediante correspondência*” não atende plenamente aos consumidores. O regulamento deveria facilitar a vida do assinante e, certamente, a forma mais simples para se cancelar um serviço é por via telefônica ou, para aqueles que detêm acesso, pelo uso da internet. Por isso, apresentamos a presente proposta.

Mediante a aprovação deste projeto, o assinante terá assegurado o direito de cancelar os serviços da maneira mais simples possível, isto é, através de uma ligação telefônica ou pela internet. Entendemos que a inclusão desse direito, na lei, é a forma mais adequada de se proteger os usuários desses serviços.

Pelos fatos aqui elencados, solicitamos o apoio dos nobres pares para a APROVAÇÃO deste projeto de lei.

Sala das Sessões, em 21 de março de 2013.

Deputada Flávia Moraes

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA  
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

**LEI Nº 12.485, DE 12 DE SETEMBRO DE 2011**

Dispõe sobre a comunicação audiovisual de acesso condicionado; altera a Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, e as Leis nºs 11.437, de 28 de dezembro de 2006, 5.070, de 7 de julho de 1966, 8.977, de 6 de janeiro de 1995, e 9.472, de 16 de julho de 1997; e dá outras providências.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

**CAPÍTULO VIII  
DOS ASSINANTES DO SERVIÇO DE ACESSO  
CONDICIONADO**

Art. 33. São direitos do assinante do serviço de acesso condicionado, sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e nas demais normas aplicáveis às relações de consumo e aos serviços de telecomunicações:

- I - conhecer, previamente, o tipo de programação a ser exibida;
- II - contratar com a distribuidora do serviço de acesso condicionado os serviços de instalação e manutenção dos equipamentos necessários à recepção dos sinais;
- III - (VETADO);
- IV - relacionar-se apenas com a prestadora do serviço de acesso condicionado da qual é assinante;
- V - receber cópia impressa ou em meio eletrônico dos contratos assim que formalizados;
- VI - ter a opção de contratar exclusivamente, de forma onerosa, os canais de distribuição obrigatória de que trata o art. 32.

Art. 34. As prestadoras do serviço de acesso condicionado deverão atender os usuários em bases não discriminatórias, exceto se a discriminação for necessária para o alcance de objetivos sociais relevantes suportados por políticas públicas que a justifiquem.

.....

.....

**LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**TÍTULO I  
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

.....  
.....

**RESOLUÇÃO Nº 488, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2007**

Aprova o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997;

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública nº 712, de 19 de maio de 2006, publicada no Diário Oficial da União do dia 26 de maio de 2006;

CONSIDERANDO deliberação tomada em Reunião nº 455, de 11 de outubro de 2007;

CONSIDERANDO o constante dos autos do processo nº 53500.020640/2004;

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, na forma do anexo, o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG  
Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 488, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2007

REGULAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS ASSINANTES DOS  
SERVIÇOS DE TELEVISÃO POR ASSINATURA

.....

CAPÍTULO IV  
DOS DEVERES DA PRESTADORA

.....

**Seção V**  
**Da Rescisão**

Art. 19. Para o cancelamento do contrato devem ser disponibilizados ao Assinante os mesmos meios pelos quais se fez a contratação do serviço, tais como carta, fax, correio eletrônico ou outra forma de comunicação que venha a ser utilizada.

§ 1º Independentemente do meio pelo qual fez a contratação, o Assinante poderá, por qualquer motivo, rescindir o contrato mediante Correspondência à Prestadora.

§ 2º A Correspondência pedindo rescisão do contrato deverá ser devidamente subscrita pelo Assinante e conter, no mínimo, as seguintes informações:

- I - nome e CPF do Assinante;
- II - número de identificação do contrato;
- III - endereço da instalação.

§ 3º A cobrança pelo serviço deve cessar em até 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento do pedido de rescisão, somente podendo ser cobrados dos Assinantes eventuais valores residuais, incluindo multas contratuais, se aplicáveis.

§ 4º A Prestadora que exceder o prazo previsto no parágrafo anterior deve devolver o excedente cobrado.

§ 5º A Prestadora deve providenciar a retirada dos equipamentos de sua propriedade, no endereço do assinante, em prazo com ele acordado, não podendo excedê-lo em mais de 30 (trinta) dias contados da solicitação de desativação do serviço.

§ 6º A retirada dos equipamentos deve ser realizada pela Prestadora ou terceiro por ela autorizado, sem ônus para o Assinante, podendo este optar por providenciar a entrega dos equipamentos em local indicado pela Prestadora.

§ 7º Em qualquer hipótese, deve ser dado recibo pela Prestadora ao Assinante declarando o estado em que se encontra o equipamento.

§ 8º Excedido o prazo de 30 (trinta) dias previsto no § 5º, cessa a responsabilidade do Assinante sobre a guarda e integridade dos equipamentos.

### **Seção VI** **Da Cobrança de Débitos**

Art. 20. A Prestadora deve observar a legislação vigente para cobrança dos encargos decorrentes do contrato celebrado com o assinante.

.....  
.....

<b>FIM DO DOCUMENTO</b>
-------------------------