



CÂMARA DOS DEPUTADOS

**PROJETO DE LEI Nº \_\_\_\_\_, DE 2016**  
**(Do Sr. Rômulo Gouveia)**

**Modifica a Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, proibindo as operadoras de TV por assinatura de enviar mensagens de cobrança em meio às programações veiculadas.**

**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*”, proibindo as operadoras de TV por assinatura de enviar mensagens de cobrança em meio às programações veiculadas.

Art. 2º Acrescente-se o art. 34-A à Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, com a seguinte redação:

*“Art. 34-A. As prestadoras do serviço de acesso condicionado não poderão enviar, em meio às programações veiculadas, mensagens de cobrança ou qualquer outro tipo de aviso relacionado a débitos pendentes.*

*Parágrafo único. O descumprimento ao disposto no caput configura conduta de constrangimento ao assinante, ensejando a aplicação das sanções e penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sem prejuízo da aplicação das constantes da Lei Geral de Telecomunicações – Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997”. (NR)*

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.



## JUSTIFICAÇÃO

Nas duas últimas décadas, o setor de TV por assinatura experimentou um período de grande progresso, tendo evoluído de apenas 2,5 milhões de assinantes, em 1997, para mais de 19 milhões, em 2014. No entanto, o crescimento desse mercado foi acompanhado pela proliferação de práticas lesivas aos interesses dos usuários.

Nem mesmo a aprovação do novo marco regulatório dos serviços de televisão por assinatura<sup>1</sup>, em 2011, foi capaz de conter a avalanche de queixas registradas contra as operadoras. A título de ilustração, em 2014, o setor de TV paga ocupou o quinto lugar entre os segmentos mais reclamados junto ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec)<sup>2</sup>, atrás somente das empresas de telefonia móvel e fixa, bancos e operadoras de cartão de crédito.

Uma das condutas mais desrespeitosas praticadas pelas empresas consiste no envio de mensagens de cobranças de débitos em atraso em meio às programações veiculadas, muitas vezes travestidas na forma de notificações com sinalização de urgência. Além de comprometer a qualidade dos conteúdos transmitidos, a prática pode submeter os usuários a situações vexatórias, sobretudo quando as mensagens de advertência são exibidas na presença de familiares e amigos. Para evitar esse constrangimento, o usuário é coagido a entrar em contato com a operadora e quitar imediatamente seus débitos, de modo a se libertar das mensagens que são enviadas à sua tela a todo instante.

Por esse motivo, elaboramos o presente projeto com o objetivo de proibir as operadoras de TV por assinatura de enviar notificações de cobrança em meio aos

---

<sup>1</sup> Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011.

<sup>2</sup> Sistema que integra o atendimento realizado pelos Procons dos estados e do Distrito Federal.



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

conteúdos veiculados em seus canais. O intuito da medida é vedar, de forma clara e objetiva, o encaminhamento de mensagens de cobrança ou qualquer outro tipo de aviso relacionado a débitos pendentes durante a exibição das programações, inibindo, assim, uma prática que configura flagrante afronta aos princípios instituídos pelo Código de Defesa do Consumidor.

Por oportuno, cumpre salientar que a legislação consumerista já confere às operadoras diversas formas de efetuar a cobrança de pagamentos em atraso, sem que para isso seja necessário degradar a qualidade dos serviços prestados ou mesmo submeter o assinante a situações embaraçosas. Uma dessas alternativas seria a disponibilização de um canal exclusivo de relacionamento com o usuário, onde constariam todas as informações pertinentes à assinatura, inclusive eventuais débitos pendentes. Essa solução, ao mesmo tempo em que oferece às empresas um meio efetivo de notificar os usuários inadimplentes, também respeita o direito do assinante de quitar seus débitos em atraso, sem cessar ou prejudicar a prestação do serviço contratado, e dentro dos prazos estabelecidos na regulamentação.

Assim, por entendermos que a iniciativa apresentada representará um grande avanço nas relações consumeristas no mercado de TV por assinatura, contamos como o apoio dos ilustres Pares para sua aprovação.

Sala das Sessões, em                    de                    de 2016

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**  
**PSD/PB**