



A Inteligência Artificial treinada com os julgados comentados pelo Dizer o Direito

Conheça <https://buscadordizerodireito.com.br/redirect/iadod?url=sobre>



Lei 13.828/2019: consumidor pode cancelar os serviços de TV por assinatura pessoalmente ou pela internet.

Categoria: **Direito do Consumidor**

A Lei nº 13.828/2019 alterou a Lei nº 12.485/2011 para incluir como direito dos assinantes a possibilidade de cancelamento dos serviços de TV por assinatura pessoalmente ou pela internet.

Explicando melhor.

Antigamente, cancelar o serviço de TV por assinatura era um tormento. Isso porque algumas empresas exigiam a presença do cliente em uma de suas lojas ou então o cancelamento era feito por meio de ligação telefônica, sendo que o atendente normalmente tentava convencer o consumidor a manter o plano com alguns descontos ou vantagens, diálogo que geralmente gerava aborrecimentos e perda de tempo.

Diante disso, em 2013, foi proposto projeto de lei com o objetivo de conferir o direito de o consumidor cancelar o serviço de TV por assinatura pela internet.

Antes que o projeto fosse aprovado, em 2014, a ANATEL publicou a Resolução nº 632/2014, na qual assegurou que os serviços de TV por assinatura, telefonia e internet podem ser cancelados por telefone ou pela internet.

Agora em 2019, o projeto foi votado, sancionado e promulgado, sendo convertido na Lei nº 13.828/2019, que altera a Lei nº 12.485/2011 para permitir o cancelamento pela internet.

A Lei nº 12.485/2011 dispõe sobre a “comunicação audiovisual de acesso condicionado”. Em palavras, mais simples ela regulamenta os serviços de “TV por assinatura” no Brasil.

O art. 33 da Lei nº 12.485/2011 prevê um rol de direitos dos usuários de TV por assinatura.

A Lei nº 13.828/2019 incluiu mais um inciso a esse artigo prevendo que é direito do cliente da empresa de TV por assinatura escolher se deseja cancelar o serviço pessoalmente ou pela internet.

Desse modo, a Lei nº 13.828/2019, de forma tímida, assegura o direito que já existe na Resolução da ANATEL. Diz-se que o faz de forma tímida porque a Lei previu o direito apenas no caso dos serviços de TV por assinatura, deixando de tratar sobre os serviços de telefonia e de internet (que continuam regidos, contudo, pela Resolução da ANATEL).

De qualquer sorte, a mudança é salutar porque evita que o tema permaneça sendo tratado apenas em um ato infralegal que poderia ser alterado mais facilmente pela própria agência.

Veja a redação do inciso VII acrescido ao art. 33 da Lei nº 12.485/2011 pela Lei nº 13.828/2019:

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

Em caso de descumprimento, a empresa poderá ser multada pela ANATEL ou pelos órgãos de defesa do consumidor, como o PROCON.

A Lei nº 13.828/2019 entrou em vigor no dia 13/06/2019.

Encontrou algum erro no conteúdo? Clique aqui para reportar o erro.

Como citar este texto

CAVALCANTE, Márcio André Lopes. **Lei 13.828/2019: consumidor pode cancelar os serviços de TV por assinatura pessoalmente ou pela internet.**. Buscador Dizer o Direito, Manaus. Disponível em: <https://buscadordizerodireito.com.br/novidades_legislativas/detalhes/42a0e188f5033bc65bf8d78622277c4e
(https://buscadordizerodireito.com.br/novidades_legislativas/detalhes/42a0e188f5033bc65bf8d78622277c4e)>. Acesso em: 20/05/2025