

PROJETO DE LEI Nº , DE 2013

(Do Sr. Edmar Arruda)

Acrescenta o inciso VII ao art. 33 da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, para garantir o direito a atendimento presencial aos assinantes dos serviços de acesso condicionado, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o inciso VII ao art. 33 da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, para garantir o direito a atendimento presencial aos assinantes de serviços de acesso condicionado, e dá outras providências.

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

“Art. 33.

.....

VII – a atendimento presencial que permita o encaminhamento de solicitações, reclamações, elogios e qualquer outra espécie de contato relativo aos serviços ofertados pela prestadora, em todos os municípios com mais de 100.000 (cem mil) habitantes nos quais a prestadora oferece os seus serviços ao público em geral.

Art. 3º Esta lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A televisão por assinatura no Brasil ganhou, recentemente, uma nova legislação, moderna e abrangente, que está revolucionando este setor. Diversas foram as melhorias neste mercado introduzidas pela Lei, permitindo um crescimento considerável de produtoras brasileiras de audiovisual, aumentando a visibilidade de conteúdos nacionais e ampliando os direitos do consumidor.

Contudo, em que pese a qualidade desta legislação, fruto de um trabalho árduo e sério do Poder Legislativo, entendemos que há ainda espaço para avanços nas regras do setor de TV por assinatura – especialmente na defesa dos direitos do consumidor. Uma das questões mais fundamentais que merecem reparo, em nossa análise, é a relativa ao atendimento ao cliente. Ao longo dos muitos anos da existência da TV por assinatura no País, inclusive após a aprovação da nova legislação do setor, tem ficado cada vez mais claro que o relacionamento com o consumidor é o grande calcanhar de Aquiles deste setor.

Exatamente por isso, apresentamos o presente projeto de lei, que visa quebrar este ciclo de mau atendimento, gerado em grande parte pela exclusividade do tele atendimento, em detrimento do atendimento presencial. Nossa proposição pretende acrescentar inciso ao art. 33 da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, para garantir o direito a atendimento presencial aos assinantes de serviços de acesso condicionado. Com vistas a minimizar os impactos financeiros que podem vir a ser infligidos às operadoras – sobretudo àquelas que transmitem sua programação via satélite, inclusive para municípios muito pequenos – limitamos a obrigatoriedade de oferta de atendimento presencial aos municípios com mais de 100 mil habitantes nos quais a prestadora oferece os seus serviços ao público em geral.

Assim, certos da conveniência e oportunidade do presente projeto de lei, conclamamos o apoio dos nobres pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2013.

Deputado Edmar Arruda