

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3.919, DE 2012

Altera a Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, que “Dispõe sobre a comunicação audiovisual de acesso condicionado”, disciplinando a aplicação de sanções às prestadoras dos serviços de televisão por assinatura.

Autores: Deputados JOÃO ANANIAS E
CHICO LOPES

Relator: Deputado AUREO

I - RELATÓRIO

A proposição em epígrafe tem por objetivo acrescentar dispositivos à Lei nº 12.485, de 2011, de modo a ampliar os direitos dos assinantes dos serviços de acesso condicionado à comunicação audiovisual, bem como para sujeitar à suspensão temporária da comercialização de serviços a prestadora que interromper a prestação do serviço, devido a problema técnico imprevisto ou que descumprir, reiteradamente, dispositivo normativo ou contratual.

A proposição ainda tipifica como conduta de má-fé a interposição de recurso e o pedido de reconsideração de aplicação de multa, que forem, manifestamente, protelatórios.

Assim, a proposta sob apreciação acrescenta quatro parágrafos ao art. 3º da citada lei, para instituir e regulamentar o direito de o consumidor ser compensado em caso de inoperância do serviço. A compensação prevista é automática, isto é, independe de solicitação do

consumidor, e corresponde a um desconto, na fatura subsequente, equivalente a cinco vezes o valor correspondente ao período de inoperância. O valor do desconto será dobrado e acrescido de correção monetária e juros, caso não seja efetuado no prazo previsto.

A presente proposição também acrescenta dois parágrafos ao art. 35 da norma aludida. O primeiro, para prever que a ocorrência de problemas técnicos imprevistos e o descumprimento de dispositivo contratual que atinjam grande número de consumidores implicarão a suspensão da comercialização do serviço, até que fique comprovada, junto à Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, a capacidade técnica e administrativa da operadora. O segundo destina-se a tipificar como conduta de má-fé a interposição de recurso ou de pedido de reconsideração, por parte da operadora, com caráter, eminentemente, protelatório.

Ao justificar a proposta, os nobres Autores argumentam que está havendo um crescimento acelerado do índice relativo de queixas de consumidores junto à Anatel, e que esta agência tem apresentado fraco desempenho no que se refere à arrecadação de multas aplicadas. O que, na prática, se traduz na má qualidade do serviço prestado ao consumidor, e na impunidade das operadoras que expandem continuamente o número de assinantes, mas não investem o mínimo necessário para manter a qualidade dos serviços.

A proposição foi inicialmente apreciada pela douta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, a qual aprovou a presente proposição, na forma de substitutivo, em 10/06/2015, nos termos do parecer da Relatora naquela comissão, Deputada Luciana Santos.

O referido substitutivo aprovado na CCTCI estabelece que a compensação ao consumidor seja devida somente quando o tempo da interrupção for superior a trinta minutos, bem como que o valor da compensação seja proporcional ao tempo de interrupção do serviço e ao valor da assinatura, deixando, portanto, de ser multiplicado por cinco, como prevê a proposição original.

Em acréscimo à proposição original, o substitutivo da CCTCI estabelece que, nos casos de modalidade avulsa de conteúdo programado ou de modalidade de vídeo por demanda, a compensação seja feita pelo valor integral, independente do período de interrupção.

Outra alteração trazida pelo substitutivo sob comento é que a operadora não é obrigada a compensar o consumidor quando as interrupções ou a queda de qualidade do serviço forem causadas pela realização de manutenções preventivas, ou por ampliações de rede ou quaisquer alterações no sistema, desde que o consumidor seja informado da data e da duração da interrupção, com antecedência mínima de três dias. Nesses casos, a compensação só será devida se a soma dos períodos de interrupção ultrapassar 12 horas no mês.

O substitutivo mantém a obrigação de a operadora dobrar o valor da compensação, bem como acrescê-lo de correção monetária e juros legais, sempre que demorar em conceder o desconto relativo à compensação auferida pelo consumidor. Ele também mantém a tipificação de conduta de má-fé, sempre que a operadora apresentar recurso ou pedido de reconsideração de caráter eminentemente protelatório.

Após a apreciação por esta Comissão de Defesa do Consumidor, a proposição deverá ser apreciada pela douta Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, estando sujeita à apreciação conclusiva pelas comissões.

Decorrido o prazo regimental de cinco sessões, no âmbito deste órgão técnico, no período de 19/09/2015 a 01/07/2015, não foram apresentadas emendas à presente proposição.

II - VOTO DO RELATOR

Concordamos com os ilustres Apresentantes da proposição em pauta, quando expõem que a expansão do número de assinantes de televisão por assinatura em nosso país tem se dado sem a esperada evolução da qualidade na prestação do serviço.

Igualmente, concordamos quando dizem que a Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel não tem cumprido seu papel a contento no que se refere à defesa do consumidor. Nota-se que, na justificção que acompanha a proposição em pauta, seus nobres Autores nos dão conta que uma ação do Tribunal de Contas da União – TCU revelou que a Anatel cobra apenas 4,3% das multas que aplica, tornando, desse modo, sem efeito

todo o arcabouço normativo que regula as relações entre as operadoras e os consumidores.

Acrescentaríamos ainda que se a Anatel estivesse cumprindo a contento sua função de agência reguladora, não seria necessário a esta Casa elaborar e apreciar matérias da natureza da que ora apreciamos.

Ademais, é inaceitável que o consumidor brasileiro, que já paga em dobro para ter acesso a determinado conteúdo televisivo, e dizemos que paga em dobro porque além de pagar a assinatura é obrigado a assistir comerciais indesejados, seja obrigado a pagar também pelos períodos em que, eventualmente, fica sem acesso à programação.

A nosso ver, tanto a proposição originalmente apresentada, quanto o substitutivo aprovado pela douta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática têm elevado mérito porque, ao mesmo tempo em que impõem sanções financeiras às operadoras ineficientes, beneficiam, diretamente, o consumidor, com a redução proporcional do valor da assinatura.

Todavia, entendemos que o substitutivo aborda a matéria de forma mais completa, pois dá tratamento específico às modalidades de conteúdo programado e de vídeo por demanda. Do mesmo modo, busca de maneira mais efetiva o desejado equilíbrio nas relações de consumo, pois não penaliza as interrupções no fornecimento do serviço causadas pela inescapável necessidade de manutenção do sistema, bem como estabelece que o valor da compensação seja igual ao valor do prejuízo sofrido pelo consumidor, e não cinco vezes maior.

Pelas razões acima expostas, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.919, de 2012, nos termos do Substitutivo aprovado e adotado pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática.

Sala da Comissão, em de de 2015.

Deputado AUREO

Relator