



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.919-B, DE 2012 **(Dos Srs. João Ananias e Chico Lopes)**

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; tendo parecer da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela aprovação, com substitutivo (relatora: DEP. LUCIANA SANTOS); e da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação, nos termos do Substitutivo da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática (relator: DEP. AUREO).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA;
DEFESA DO CONSUMIDOR E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

SUMÁRIO

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- Parecer da relatora
- Substitutivo oferecido pela relatora
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

III - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

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*”, disciplinando a aplicação de sanções às prestadoras dos serviços de televisão por assinatura.

Art. 2º O art. 33 da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, passa a vigorar aditado dos §§ 1º a 3º, e o art. 35 da mesma Lei passa a ser acrescido dos §§ 1º e 2º, com as seguintes redações:

“Art. 33.

§ 1º *Em caso de interrupção do serviço por problemas técnicos imprevistos, o assinante terá direito à compensação do valor correspondente ao do período de inoperância do serviço, multiplicado por um fator de 5 (cinco).*

§ 2º *A compensação de que trata o § 1º será devida ao assinante independentemente de solicitação à prestadora, devendo ser paga na forma de desconto em conta posterior, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias da interrupção.*

§ 3º *Caso a prestadora não efetue o desconto no prazo previsto no § 2º, o valor da compensação será dobrado e acrescido de correção monetária e juros legais.*

§ 4º *A compensação de que trata o § 1º não se aplica aos casos em que o assinante concorrer para a interrupção do serviço.*

.....

Art. 35.

§ 1º *Sem prejuízo do disposto no caput deste artigo e nos § 1º a 3º do art. 33, a interrupção do serviço causada por problemas técnicos imprevistos e o reiterado descumprimento de dispositivo normativo ou contratual que atingirem número significativo de assinantes ensejarão a suspensão temporária da comercialização do serviço até que a prestadora demonstre à Anatel capacidade técnica, gerencial e administrativa de prestar o serviço em condições satisfatórias.*

§ 2º Em caso de aplicação de multa, a interposição de recurso ou pedido de reconsideração manifestamente protelatório pela prestadora será considerada conduta de má-fé, ficando seus administradores ou controladores submetidos ao disposto no art. 177 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.”

Art. 3º Esta Lei entrará em vigor 60 (sessenta) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A expansão da base instalada de assinantes de televisão por assinatura no Brasil não tem sido acompanhada pelo aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados pelas operadoras. Essa situação decorre, fundamentalmente, do baixo investimento das empresas na modernização da infraestrutura de redes, na capacitação dos técnicos e operadores de atendimento remoto e na adequação dos sistemas de cobrança e bilhetagem à ampliação do número de clientes.

O principal reflexo do descaso das prestadoras evidencia-se sob a forma do vertiginoso crescimento do número de reclamações endereçadas aos órgãos de defesa do consumidor e do volume de multas aplicadas às operadoras. De acordo com a Anatel, no período de julho a dezembro de 2011, cinco das seis maiores operadoras de TV paga no País sofreram aumento no índice relativo de queixas registradas junto à agência.

No que diz respeito às sanções impostas às empresas, em audiência pública realizada em maio deste ano pela Comissão de Ciência e Tecnologia para debater as deficiências na prestação dos serviços de telecomunicações, o Tribunal de Contas da União revelou uma realidade estarrecedora: dentre todos os órgãos reguladores, a Anatel é aquele que arrecada o menor percentual das multas aplicadas. Segundo dados divulgados pela Corte de Contas, entre 2008 e 2010, a agência aplicou multas em um montante de R\$ 5,8 bilhões, mas só arrecadou R\$ 250 milhões, o que representa apenas 4,3% do total.

Esses números demonstram que o modelo sancionatório hoje empregado pela Anatel se encontra ultrapassado e eivado de ineficiências. Como as empresas têm convicção de que as multas a elas aplicadas dificilmente se traduzirão em ônus pecuniário, não há estímulo para investimentos nos serviços, criando um círculo vicioso onde o único prejudicado é, obviamente, o usuário. Por esse motivo, faz-se necessário adotar providências urgentes no intuito de reverter esse quadro, sob pena do acirramento dos conflitos entre prestadoras e consumidores.

Nesse contexto, algumas ações empreendidas nos últimos três anos pela agência apontam que há alternativas para transformar esse cenário desalentador. Nesse período, panes de grande escala ocorridas nas redes de banda larga, em São Paulo, e de telefonia móvel, em algumas capitais nordestinas, deram impulso à aplicação, pela Anatel, de medidas cautelares de suspensão temporária da comercialização desses serviços. Tais medidas foram prontamente seguidas pelo aporte de vultosos investimentos em infraestrutura, em reação à perda de receitas e aos danos na imagem provocados pelo episódio.

Diante dessa situação, elaboramos o presente Projeto de Lei com o objetivo de estabelecer novos disciplinamentos para as sanções aplicadas às operadoras de TV por assinatura. Em primeiro lugar, em sintonia com as recentes ações de sucesso implantadas pela Anatel, propomos que a agência imponha a pena de suspensão temporária da venda de novas assinaturas de televisão paga quando forem identificadas deficiências de grandes proporções na operação do serviço, até que a empresa demonstre capacidade de prestá-lo em níveis de excelência. Mais especificamente, determinamos que tal sanção seja aplicada nos casos de interrupção do serviço e de reiterado descumprimento de norma regulamentar que atingirem número significativo de assinantes – sem prejuízo, naturalmente, da imputação de multas e outras penalidades cabíveis.

Em complemento, para inibir o uso de artifícios jurídicos que tenham por objetivo único retardar o pagamento das multas administrativas aplicadas às prestadoras, propomos que a interposição de recurso ou pedido de reconsideração manifestamente protelatório será considerada conduta de má-fé, sujeitando os dirigentes da empresa, na condição de pessoas físicas, ao pagamento de multa a ser fixada pela agência.

O projeto estabelece ainda uma nova forma de compensação aos assinantes nos casos de interrupção do serviço. Nessas circunstâncias, embora o Código de Defesa do Consumidor já assegure ao usuário o direito de abatimento proporcional do preço do serviço, considerando o caráter de essencialidade dos serviços de televisão por assinatura, julgamos pertinente ampliar o alcance desse dispositivo, de modo a aumentar o valor do desconto concedido ao cliente.

Nesse sentido, determinamos que, na hipótese de interrupção do serviço por problemas técnicos imprevistos, o assinante terá direito à compensação do valor correspondente ao do período de inoperância do serviço, multiplicado por um fator de cinco. Também propomos que o exercício desse direito independará de solicitação do usuário junto à empresa. Além disso, caso a

prestadora não conceda o crédito de forma automática na fatura do assinante, o projeto prevê que o valor da compensação deverá ser duplicado e acrescido de correção monetária e juros legais. Tal medida se justifica para evitar que, para fazer jus ao direito proposto, o usuário seja obrigado a entrar em contato com a central de relacionamento da empresa, onde normalmente o atendimento é lento e prestado por operadores sem capacitação adequada para lidar com as demandas dos consumidores.

A obrigação instituída por esse dispositivo, além de concorrer para reparar, ainda que minimamente, os danos causados pelas frequentes interrupções dos serviços de TV paga, também contribuirá para que as operadoras possam, em definitivo, assumir o compromisso com a melhoria efetiva da qualidade dos serviços prestados.

Considerando o elevado interesse público da proposta apresentada, contamos com o apoio dos ilustres Pares para a aprovação deste projeto.

Sala das Sessões, em 23 de maio de 2012.

Deputado JOÃO ANANIAS
PCdoB/CE

Deputado CHICO LOPES
PCdoB/CE

<p>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</p>

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.

**CAPÍTULO IX
DAS SANÇÕES E PENALIDADES**

Art. 35. O não cumprimento do disposto nesta Lei por prestadora do serviço de acesso condicionado implicará a aplicação das penalidades previstas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 36. A empresa no exercício das atividades de programação ou empacotamento da comunicação audiovisual de acesso condicionado que descumprir quaisquer das obrigações dispostas nesta Lei sujeitar-se-á às seguintes sanções aplicáveis pela Ancine, sem prejuízo de outras previstas em lei, inclusive as de natureza civil e penal:

.....

.....

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

.....

TÍTULO VI
DAS SANÇÕES

CAPÍTULO I
DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

.....

Art. 177. Nas infrações praticadas por pessoa jurídica, também serão punidos com a sanção de multa seus administradores ou controladores, quando tiverem agido de má-fé.

Art. 178. A existência de sanção anterior será considerada como agravante na aplicação de outra sanção.

.....

.....

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.

.....

.....

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.919, de 2012, dos nobres Deputados João Ananias e Chico Lopes, visa inserir alterações na Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, que dispõe sobre a comunicação audiovisual de acesso condicionado. O objetivo de

tais alterações é disciplinar a aplicação de sanções às prestadoras dos serviços de televisão por assinatura.

Ao art. 33 da Lei, pretende-se inserir quatro novos parágrafos, relativos à interrupção do serviço por problemas técnicos e compensações devidas ao usuário. Já ao art. 35 são acrescentados dois parágrafos, que tratam das punições a serem aplicadas às prestadoras do serviço de acesso condicionado no caso de descumprimento das normas legais ou contratuais.

A proposição foi distribuída às Comissões de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática; Defesa do Consumidor; e Constituição e Justiça e de Cidadania, estando sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões, e tramita em regime ordinário. Ao fim do prazo regimental, não havia emendas apresentadas ao projeto.

É o relatório.

II – VOTO DA RELATORA

Em 12 de setembro de 2011, surgia uma nova legislação para a regulação do setor de TV por assinatura no Brasil. A Lei nº 12.485, de 2011, criou um novo arcabouço jurídico para um serviço que passou a se chamar “Comunicação Audiovisual de Acesso Condicionado”. A lei foi fruto de iniciativa desta Casa – o Projeto de Lei nº 29, de 2007 – e foi aperfeiçoada ao longo dos mais de quatro anos em que esteve em tramitação na Câmara dos Deputados e no Senado Federal.

Apesar de introduzir importantes regras para a proteção do consumidor, é inegável que a Lei traz um tratamento muito brando às operadoras, que prestam um serviço de grande utilidade pública e que, portanto, devem estar sujeitas a rigoroso controle do Estado. Este foi o diagnóstico apresentado pelos nobres Deputados João Ananias e Chico Lopes, autores da matéria que aqui analisamos. Diagnóstico, por sinal, com o qual concordamos.

Com vistas a tornar a regulação da comunicação audiovisual de acesso condicionado mais rígida, com a previsão de novas obrigações das operadoras frente aos consumidores, o Projeto de Lei nº 3.919, de 2012, busca disciplinar a aplicação de sanções às prestadoras dos serviços de televisão por assinatura. Para tanto, ele insere, no art. 33 da Lei nº 12.485, de 2011, quatro novos parágrafos,

relativos à interrupção do serviço por problemas técnicos e compensações devidas ao usuário. Já ao art. 35 da mesma Lei são acrescentados dois parágrafos, relativos às punições a serem aplicadas às prestadoras do serviço de acesso condicionado no caso de descumprimento das normas legais ou contratuais.

Entendemos que a proposição é dotada de grande mérito, e será por certo capaz de aperfeiçoar a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras de TV por assinatura no País. Ao dotar o Estado de maior poder coercitivo, por meio da prerrogativa da imposição de pesadas multas e até mesmo da suspensão temporária da comercialização do serviço, um resultado esperado é um maior investimento dessas empresas na modernização de suas infraestruturas e na contratação de mais mão de obra técnica, resultando em maior qualidade na prestação dos seus serviços e em maior satisfação dos seus clientes.

Em que pese sermos favoráveis à iniciativa, optamos por oferecer um substitutivo para promover aperfeiçoamentos na proposta original. A nossa iniciativa visa assegurar maiores responsabilidades, tanto das operadoras quanto dos usuários, além de promover um equilíbrio entre o direito reclamado e a sanção aplicada.

Para efeito de maior segurança jurídica na relação de consumo praticada entre os assinantes do serviço de comunicação audiovisual de acesso condicionado e as prestadoras de tais serviços, buscamos nas normas infralegais os dispositivos utilizados na regulação da matéria e os trouxemos para a Lei, com os devidos ajustes necessários. Em nossa compreensão esta ação garante, além de maior segurança jurídica, transparência e melhor aplicabilidade das normas.

Pelo nosso substitutivo o assinante que tiver o serviço interrompido, por tempo superior a 30 (trinta) minutos, deve ser reembolsado em valor proporcional ao período de interrupção. E em caso de serviço de modalidade avulsa o ressarcimento será integral. Este valor pode ser descontado em conta seguinte.

Prevê também o substitutivo que as manutenções preventivas, ampliações da rede ou quaisquer alterações no sistema que provocarem queda da qualidade dos sinais ou a interrupção do serviço devem ser comunicadas aos assinantes, informando a data e a duração da interrupção. Nesse caso o reembolso só será necessário caso a interrupção exceda um período de 24 horas.

Por outro lado as prestadoras do serviço não serão obrigadas a realizar a compensação se a interrupção do serviço for causada pelo assinante.

Mantivemos, do projeto original, as sanções e as penalidades que prevê que reiterados descumprimento de dispositivos normativos ou contratual podem levar a suspensão temporária da comercialização. Também mantivemos o dispositivo que disciplina que a interposição de recurso ou pedido de reconsideração manifestamente protelatório, praticado pela prestadora, será considerada conduta de má-fé.

Diante do exposto, nosso voto é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 3.919, de 2012, na forma do substitutivo que ora apresentamos.

Sala da Comissão, em 17 de abril de 2015.

Deputada **LUCIANA SANTOS**
Relatora

SUBSTITUTIVO AO 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.

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”, disciplinando a aplicação de sanções às prestadoras dos serviços de televisão por assinatura.

Art. 2º A Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, passa a vigorar acrescida dos seguintes artigos 33-A, 33-B, 33-C, 33-D e 33-E.

“Art. 33-A O assinante que tiver o serviço interrompido, por tempo superior a 30 (trinta) minutos, deve ser compensado pela prestadora do

serviço de acesso condicionado, independentemente de solicitação, por meio de abatimento ou ressarcimento, em valor proporcional ao da assinatura, correspondente ao período de interrupção.

§ 1º A duração da interrupção de que trata o caput, o valor e a forma de compensação devem:

I – constar no documento de cobrança do mês em que se der a interrupção se esta ocorrer antes da sua emissão; ou

II – constar do documento de cobrança do mês subsequente em que se der a interrupção se esta ocorreu após a emissão deste.

§ 2º No caso de modalidade avulsa de conteúdo programado ou modalidade de vídeo por demanda programado, a compensação será feita pelo seu valor integral, independente do período de interrupção.

§ 3º Caso a prestadora não efetue o desconto no prazo previsto no § 1º, o valor da compensação será devido em dobro e acrescido de correção monetária e juros legais.

§ 4º A compensação deve ocorrer mediante ressarcimento quando não houver próximo documento de cobrança, salvo se houver débito do assinante em aberto, ocasião em que o ressarcimento será descontado do débito.

§ 5º A compensação do valor na mensalidade paga ao assinante não o impede de buscar, pelas vias legais, o ressarcimento que ainda entenda devido.

§ 6º A compensação não exime a prestadora do serviço de acesso condicionado das sanções previstas no contrato de concessão ou termo de autorização e na regulamentação aplicável.

Art. 33-B As manutenções preventivas, ampliações da rede ou quaisquer alterações no sistema, que provocarem queda da qualidade dos sinais transmitidos ou a interrupção do serviço oferecido pelas prestadoras do serviço de acesso condicionado, deverão ser realizadas, preferencialmente, em dias úteis e comunicadas aos assinantes potencialmente afetados,

informando a data e a duração da interrupção, com antecedência mínima de 3 (três) dias.

§ 1º Na situação prevista no caput, as prestadoras do serviço de acesso condicionado deverão realizar a compensação ao assinante, nos termos do §1º, incisos I e II, do art. 33-A, naquilo que a soma do total de interrupções exceder 12 horas no mês.

§ 2º Caso a prestadora do serviço de acesso condicionado deixar de comunicar aos assinantes a situação prevista no caput, será aplicada a compensação prevista no art. 33-A.

§ 3º A prestadora do serviço de acesso condicionado deverá comunicar à Anatel, com antecedência mínima de 3 (três) dias, caso a situação prevista no caput puder se prolongar por mais de 12 (vinte e quatro) horas.

Art. 33-C As prestadoras do serviço de acesso condicionado não serão obrigadas a realizar a compensação prevista no art. 33-A se comprovarem que a interrupção do serviço foi causada pelo assinante.

Art. 33-D O restabelecimento da prestação do serviço não exime a prestadora do serviço de acesso condicionado do dever de realizar a compensação do período de interrupção nos termos desta lei.

Art. 33-E. A prestadora do serviço de acesso condicionado deve manter registro, por um período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses, com histórico que demonstre os períodos de interrupção do serviço, as medidas tomadas para a sua normalização, na forma do regulamento.”

Art. 3º O artigo 35 da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 35

§ 1º Sem prejuízo do disposto no caput deste artigo e no art. 33, a interrupção do serviço causada por problemas técnicos imprevistos e o reiterado descumprimento de dispositivo normativo ou contratual que atingirem número significativo de assinantes ensejarão a suspensão temporária da comercialização do serviço até que a prestadora demonstre à

Anatel capacidade técnica, gerencial e administrativa de prestar o serviço em condições satisfatórias.

§ 2º Em caso de aplicação de multa, a interposição de recurso ou pedido de reconsideração manifestamente protelatório pela prestadora será considerada conduta de má-fé, ficando seus administradores ou controladores submetidos ao disposto no art. 177 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.”

Art. 4º Esta Lei entrará em vigor 60 (sessenta) dias após a sua publicação.

Sala da Comissão, em 17 de abril de 2015.

Deputada **LUCIANA SANTOS**
Relatora

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente, com substitutivo o Projeto de Lei nº 3.919/2012, nos termos do Parecer da Relatora, Deputada Luciana Santos.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Fábio Sousa - Presidente, Sandro Alex, Jorge Tadeu Mudalen e Eduardo Cury - Vice-Presidentes, Afonso Motta, Bilac Pinto, Cabuçu Borges, Celso Pansera, Cesar Souza, Fabio Reis, Flavinho, Luciana Santos, Luiz Lauro Filho, Marco Maia, Marcos Soares, Missionário José Olimpio, Pastor Franklin, Paulão, Pedro Cunha Lima, Penna, Renata Abreu, Roberto Alves, Rômulo Gouveia, Ronaldo Nogueira, Silas Câmara, Sóstenes Cavalcante, Tia Eron, Vitor Lippi, Vitor Valim, Antonio Bulhões, Arnon Bezerra, Fernando Monteiro , Hélio Leite, Izalci, João Daniel, João Derly, João Fernando Coutinho, Miguel Haddad, Nelson Meurer, Odorico Monteiro, Pr. Marco Feliciano e Rogério Peninha Mendonça.

Sala da Comissão, em 10 de junho de 2015.

Deputado **FÁBIO SOUSA**
Presidente

**SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA COMISSÃO
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.

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”, disciplinando a aplicação de sanções às prestadoras dos serviços de televisão por assinatura.

Art. 2º A Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, passa a vigorar acrescida dos seguintes artigos 33-A, 33-B, 33-C, 33-D e 33-E.

“Art. 33-A O assinante que tiver o serviço interrompido, por tempo superior a 30 (trinta) minutos, deve ser compensado pela prestadora do serviço de acesso condicionado, independentemente de solicitação, por meio de abatimento ou ressarcimento, em valor proporcional ao da assinatura, correspondente ao período de interrupção.

§ 1º A duração da interrupção de que trata o caput, o valor e a forma de compensação devem:

I – constar no documento de cobrança do mês em que se der a interrupção se esta ocorrer antes da sua emissão; ou

II – constar do documento de cobrança do mês subsequente em que se der a interrupção se esta ocorreu após a emissão deste.

§ 2º No caso de modalidade avulsa de conteúdo programado ou modalidade de vídeo por demanda programado, a compensação será feita pelo seu valor integral, independente do período de interrupção.

§ 3º Caso a prestadora não efetue o desconto no prazo previsto no § 1º, o valor da compensação será devido em dobro e acrescido de correção monetária e juros legais.

§ 4º A compensação deve ocorrer mediante ressarcimento quando não houver próximo documento de cobrança, salvo se houver débito do assinante em aberto, ocasião em que o ressarcimento será descontado do débito.

§ 5º A compensação do valor na mensalidade paga ao assinante não o impede de buscar, pelas vias legais, o ressarcimento que ainda entenda devido.

§ 6º A compensação não exime a prestadora do serviço de acesso condicionado das sanções previstas no contrato de concessão ou termo de autorização e na regulamentação aplicável.

Art. 33-B As manutenções preventivas, ampliações da rede ou quaisquer alterações no sistema, que provocarem queda da qualidade dos sinais transmitidos ou a interrupção do serviço oferecido pelas prestadoras do serviço de acesso condicionado, deverão ser realizadas, preferencialmente, em dias úteis e comunicadas aos assinantes potencialmente afetados, informando a data e a duração da interrupção, com antecedência mínima de 3 (três) dias.

§ 1º Na situação prevista no caput, as prestadoras do serviço de acesso condicionado deverão realizar a compensação ao assinante, nos termos do §1º, incisos I e II, do art. 33-A, naquilo que a soma do total de interrupções exceder 12 horas no mês.

§ 2º Caso a prestadora do serviço de acesso condicionado deixar de comunicar aos assinantes a situação prevista no caput, será aplicada a compensação prevista no art. 33-A.

§ 3º A prestadora do serviço de acesso condicionado deverá comunicar à Anatel, com antecedência mínima de 3 (três) dias, caso a situação prevista no caput puder se prolongar por mais de 12 (vinte e quatro) horas.

Art. 33-C As prestadoras do serviço de acesso condicionado não serão obrigadas a realizar a compensação prevista no art. 33-A se comprovarem que a interrupção do serviço foi causada pelo assinante.

Art. 33-D O restabelecimento da prestação do serviço não exime a prestadora do serviço de acesso condicionado do dever de realizar a compensação do período de interrupção nos termos desta lei.

Art. 33-E. A prestadora do serviço de acesso condicionado deve manter registro, por um período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses, com histórico que demonstre os períodos de interrupção do serviço, as medidas tomadas para a sua normalização, na forma do regulamento.”

Art. 3º O artigo 35 da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 35

§ 1º Sem prejuízo do disposto no caput deste artigo e no art. 33, a interrupção do serviço causada por problemas técnicos imprevistos e o reiterado descumprimento de dispositivo normativo ou contratual que atingirem número significativo de assinantes ensejarão a suspensão temporária da comercialização do serviço até que a prestadora demonstre à Anatel capacidade técnica, gerencial e administrativa de prestar o serviço em condições satisfatórias.

§ 2º Em caso de aplicação de multa, a interposição de recurso ou pedido de reconsideração manifestamente protelatório pela prestadora será considerada conduta de má-fé, ficando seus administradores ou controladores submetidos ao disposto no art. 177 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.”

Art. 4º Esta Lei entrará em vigor 60 (sessenta) dias após a sua publicação.

Sala da Comissão, em 10 de junho de 2015.

Deputado FÁBIO SOUSA
Presidente

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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 justificativa 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 14 de agosto de 2015.

Deputado AUREO

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei nº 3.919/2012, na forma do Substitutivo aprovado na Comissão de Ciência, Tecnologia, Comunicação e Infomática, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Aureo.

Estiveram presentes os Senhores Deputados: Eli Corrêa Filho - Presidente, Chico Lopes, Vinicius Carvalho e Eros Biondini - Vice-Presidentes, Celso Russomanno, Eliziane Gama, Erivelton Santana, Irmão Lazaro, José Carlos Araújo, Marcos Rotta, Maria Helena, Ricardo Izar, Weliton Prado, Wolney Queiroz, Augusto Coutinho , César Halum, Herculano Passos, Heuler Cruvinel, João Fernando Coutinho, Leonardo Quintão, Marcelo Belinati e Ronaldo Fonseca.

Sala da Comissão, em 25 de novembro de 2015.

Deputado **ELI CORRÊA FILHO**

Presidente

FIM DO DOCUMENTO