

PROJETO DE LEI Nº , DE 2017

(Do Sr. Aureo)

Altera a Lei nº 12.485/2011, de 12 de setembro de 2011, para obrigar as operadoras de TV por Assinatura a manterem atendimento em domicílio até as 22 horas, incluindo fins de semana.

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”, para obrigar as operadoras de TV por Assinatura, prestadoras do serviço de acesso condicionado, a manterem atendimento em domicílio até 22 horas, incluindo fins de semana.

Art. 2º Acrescente-se à Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, o seguinte dispositivo:

“Art. 33

.....

.....

VII - ser atendido em domicílio pela distribuidora do serviço de acesso condicionado, inclusive em demandas de emergência e visitas técnicas contratadas, até as 22 horas, incluindo os fins de semana. (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

No mercado de TV por Assinatura, as empresas costumam ter alguma restrição de horário para o envio de técnicos capacitados para resolução de problemas que demandam visitas técnicas aos domicílios dos assinantes. Não é raro que visitas técnicas somente consigam ser agendadas em horário comercial, quando não há nas residências ninguém apto para receber os técnicos da empresa.

De fato, a realidade atual da maioria das famílias brasileiras, em que homens e mulheres tendem a trabalhar fora do lar, clama por maior flexibilidade das operadoras de TV por Assinatura no atendimento a domicílio. A maioria das pessoas tem, hoje, uma rotina de trabalho que torna difícil, senão impossível, a permanência constante de alguém nas residências com intuito exclusivo de receber os técnicos. O problema é agravado pelo fato de a maioria das operadoras não realizarem atendimentos durante os finais de semana, período mais conveniente para boa parte dos assinantes.

É necessário, portanto, que as prestadoras do chamado serviço de acesso condicionado - SeAC, autorizadas a prestar serviços de TV por Assinatura, se adaptem à nova realidade das famílias brasileiras. O agendamento de visitas para solucionar os problemas advindos do serviço, ficando restrito ao horário comercial, já não consegue atender satisfatoriamente às demandas da sociedade.

Ademais, em um mercado moderno e competitivo de TV por Assinatura, os serviços devem apresentar conteúdo de qualidade, preço flexível, boa infraestrutura e capacidade de se adaptar às preferências do consumidor¹. Some-se a isso uma das características mais salientes dos novos meios de comunicação: a imediatismo da comunicação e de seu valor. A comunicação e a informação, nos tempos atuais, encerram um senso de urgência bem maior que alguns anos atrás. Nesse sentido, a não solução ou o retardo da solução de problemas no serviço de TV por Assinatura fazem com que determinados conteúdos percam, no todo ou em parte, o interesse e o valor para os consumidores.

¹ Vide em Competition Issues in Television and Broadcasting. OECD, 2013. Disponível em: <http://www.oecd.org/daf/competition/TV-and-broadcasting2013.pdf> . Acesso em 19.12.2016.

Este projeto de lei busca, por meio do alargamento e flexibilização do horário de atendimento a domicílio por técnicos das empresas de TV por Assinatura, atender a um aspecto relevante da atualidade da prestação desses serviços, qual seja, a dificuldade de agendamento de visitas técnicas restrito a horário comercial.

Diante do exposto, elaboramos o presente projeto com o objetivo de resguardar os direitos dos consumidores e a qualidade de prestação do SeAC.

Considerando a importância da matéria, contamos com o apoio dos nobres Pares para a discussão e aprovação desta iniciativa.

Sala das Sessões, em de de 2017.

Deputado Aureo