



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 6.942, 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.

**DESPACHO:**

APENSE-SE À(AO) PL-521/2011.

**APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

**PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

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 consumidor<sup>1</sup>. 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.

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 15 de fevereiro de 2017.

Deputado Aureo

---

<sup>1</sup> 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.

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA**  
**Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG**  
**Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL**  
**Seção de Legislação Citada - SELEC**

**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.

.....

.....

**FIM DO DOCUMENTO**