

PROJETO DE LEI Nº , DE 2017

(Do Sr. MÁRIO NEGROMONTE JR)

Altera a Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, estabelecendo prazo máximo de quarenta e oito horas para que as operadoras de TV por assinatura atendam às solicitações de reparo técnico requeridas pelos usuários, e abatimento no valor da assinatura mensal proporcional ao tempo decorrido entre a solicitação do usuário e o atendimento da demanda.

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; 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”*, estabelecendo prazo máximo de quarenta e oito horas para que as operadoras de TV por assinatura atendam às solicitações de reparo técnico requeridas pelos usuários, e abatimento no valor da assinatura mensal proporcional ao tempo decorrido entre a solicitação do usuário e o atendimento da demanda.

Art. 2º Acrescente-se o seguinte art. 33-A à Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011:

“Art. 33-A. A prestadora do serviço de acesso condicionado deverá atender às solicitações de reparos por falhas na prestação do serviço no prazo máximo de quarenta e oito horas, contadas do recebimento da solicitação.

Parágrafo único. O assinante que tiver o serviço interrompido terá direito a abatimento na assinatura mensal em valor proporcional ao período de tempo decorrido entre a solicitação e o atendimento da demanda.” (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Nos últimos anos, o mercado de TV por assinatura experimentou período de significativa expansão, saltando de 4,6 milhões de usuários, em 2006, para 18,8 milhões, em 2016. Esse crescimento, porém, não foi acompanhado pela melhoria da qualidade dos serviços. Pesquisa divulgada este ano pelo Ministério da Justiça aponta que o setor de televisão paga persiste entre os mais reclamados perante os órgãos de defesa do consumidor, totalizando 5,3% das queixas registradas em 2016¹. Esse índice é muito próximo ao dos segmentos de mercado que lideram o levantamento apresentado pelo Ministério – telefonia celular pré-paga e pós-paga, telefonia fixa, cartão de crédito e bancos comerciais.

Um exemplo dos constantes abusos praticados pelas operadoras de TV por assinatura se dá quando ocorre uma interrupção temporária do serviço ocasionada por falha nos equipamentos fornecidos pela empresa. Não raro, as prestadoras alegam não dispor de equipes para atender prontamente às demandas dos usuários. O resultado é que o assinante, além de não dispor do acesso ao serviço, ainda é obrigado a continuar pagando por ele. Trata-se, portanto, de uma prática lesiva à economia popular, e que merece uma ação efetiva do Poder Público no sentido de instituir meios que contribuam para sua repressão.

Ciente dessa realidade, a Anatel vem adotando medidas com o objetivo de resguardar os direitos dos consumidores de TV paga. Nesse contexto, foram aprovados o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura² e o Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de Televisão por Assinatura³.

¹ <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/telefonia-o-setor-mais-reclamado-nos-procons-com-29-de-246-milhoes-de-queixas-21070182>.

² Anexo à Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007.

³ Anexo à Resolução nº 411, de 14 de julho de 2005.

Embora reconheçamos o mérito das ações empreendidas pela Agência, o descaso das operadoras tem se mostrado tão grave que justifica uma ação mais firme do Parlamento para conter tal conduta. Portanto, elaboramos o presente projeto com o objetivo de estabelecer um diploma legal obrigando as operadoras de televisão por assinatura a atenderem às demandas de reparo técnico no prazo máximo de quarenta e oito horas, contadas a partir da solicitação do usuário. A proposição determina ainda que o consumidor terá direito a abatimento na assinatura mensal em valor proporcional ao período decorrido entre a solicitação e o atendimento da demanda.

A consolidação em lei desses dispositivos confere maior estabilidade jurídica às relações de consumo na área de TV por assinatura, ao oferecer aos usuários a instrumentação legal necessária para fazer valer seus direitos e exigir das operadoras um serviço compatível com padrões mínimos de qualidade. A expectativa é a de que, com a aprovação da proposta, as empresas sejam instadas a ampliar seus investimentos na prevenção de panes e no reparo de falhas em suas redes, contribuindo, assim, para reduzir as zonas de conflito no setor de telecomunicações.

Em suma, ao mesmo tempo em que reconhece a crescente importância da TV por assinatura como veículo de disseminação de informação e cultura no País, o projeto representa uma solução efetiva para reduzir o desequilíbrio nas relações consumeristas e combater a violação dos direitos dos assinantes.

Ante o exposto, esperamos contar com apoio dos ilustres Pares para a aprovação da presente iniciativa.

Sala das Sessões, em de de 2017.

Deputado MÁRIO NEGROMONTE JR