



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 7.894, 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

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-2246/2015. ESCLAREÇO, POR OPORTUNO, QUE, EM DECORRÊNCIA DESTA APENSAÇÃO, A COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA – CCTCI DEVERÁ SE MANIFESTAR QUANTO AO MÉRITO DA MATÉRIA.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

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; 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

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

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.

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

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

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

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 20 de junho de 2017.

Deputado MÁRIO NEGROMONTE JR

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.

.....

.....

RESOLUÇÃO Nº 488, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2007

Aprova o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997;

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública nº 712, de 19 de maio de 2006, publicada no Diário Oficial da União do dia 26 de maio de 2006;

CONSIDERANDO deliberação tomada em Reunião nº 455, de 11 de outubro de 2007;

CONSIDERANDO o constante dos autos do processo nº 53500.020640/2004;

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, na forma do anexo, o Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG
Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 488, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2007

REGULAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS ASSINANTES DOS

SERVIÇOS DE TELEVISÃO POR ASSINATURA

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Regulamento estabelece normas básicas de proteção e defesa dos direitos dos assinantes dos serviços de TV a Cabo, Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura Via Satélite (DTH), Especial de Televisão por Assinatura (TVA) e de Acesso Condicionado (SeAC), sob a regência da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações (LGT), da Lei nº 8.977, de 6 de janeiro de 1995, Lei do Serviço de TV a Cabo, e das regulamentações específicas dos mencionados serviços. (Redação dada pela Resolução nº 581, de 26 de março de 2012).

Parágrafo único. Os serviços compreendidos no **caput** doravante serão denominados serviços de televisão por assinatura.

.....

.....

RESOLUÇÃO Nº 411, DE 14 DE JULHO DE 2005

Aprova o Plano Geral de Metas de Qualidade para os serviços de televisão por assinatura (PGMQ – televisão por assinatura).

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997;

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública nº 575, de 5 de novembro de 2004, publicada no Diário Oficial da União do dia 9 de novembro de 2004;

CONSIDERANDO deliberação tomada em Reunião nº 348, de 2 de junho de 2005;

e

CONSIDERANDO deliberação tomada em Reunião nº 354, de 13 de julho de 2005,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, na forma do Anexo, o Plano Geral de Metas de Qualidade para os serviços de televisão por assinatura (PGMQ - televisão por assinatura).

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

ELIFAS CHAVES GURGEL DO AMARAL
Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 411, DE 14 DE JULHO DE 2005

PLANO GERAL DE METAS DE QUALIDADE PARA OS SERVIÇOS DE TELEVISÃO
POR ASSINATURA (PGMQ-TELEVISÃO POR ASSINATURA)CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Plano estabelece as metas de qualidade a serem cumpridas pelas prestadoras de serviços de TV a Cabo, Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura Via Satélite (DTH), Especial de Televisão por Assinatura (TVA) e de Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), tendo por objetivo possibilitar à Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, a gestão da qualidade desses serviços sob a regência da [Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011](#), da [Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997](#), da Lei nº 8.977, de 6 de janeiro de 1995, e das regulamentações específicas dos mencionados serviços. [\(Redação dada pela Resolução nº 581, de 26 de março de 2012\)](#)

Parágrafo único. Os serviços compreendidos no **caput** doravante serão denominados serviços de televisão por assinatura.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
