

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 4.054, DE 2004

Fixa prazo para que as operadoras de televisão a cabo efetuem a interrupção do serviço quando solicitada pelo usuário

Autor: Deputado CARLOS NADER

Relator: Deputado JOSÉ ROCHA

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 4.054, de 2004, pretende obrigar as empresas de televisão a cabo a procederem, no prazo máximo de sete dias, a efetuarem a interrupção do serviço quando forem solicitadas pelo usuário. Ao mesmo tempo, a proposta veda a cobrança pelo serviço durante os dias que excederem o supracitado prazo.

Alega o ilustre autor da matéria que a relação de consumo estabelecida entre as empresas de televisão a cabo e os consumidores é desarmônica, na medida em que não há prazo estabelecido para o cancelamento da prestação do serviço por solicitação do usuário. Tal fato, segundo ele, acarreta demora no atendimento da solicitação e a cobrança indevida pelos dias em que o serviço foi mantido, mesmo contra a vontade do cliente.

Cabe à Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática posicionar-se sobre o mérito da matéria à qual não foram apresentadas emendas durante o prazo regimental.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

A relação entre prestadores de serviço e usuários, ao contrário do que sugeriria a adoção de novas tecnologias, vem se degradando a olhos vistos nos últimos anos. O fechamento de lojas de atendimento e a terceirização das centrais de atendimento e dos serviços de instalação e manutenção são algumas das razões que explicam a deterioração dos serviços de atendimento aos clientes que ficaram à mercê das empresas e que não encontram nas agências reguladoras dos setores de infra-estrutura eco para suas reclamações. O serviço de televisão por cabo não foge desse triste quadro de descaso com os usuários.

Acerta, portanto, o autor da proposta em exame ao estabelecer um prazo máximo para que as empresas promovam a interrupção do serviço por solicitação do usuário, pois esse é um assunto que aflige a maioria dos clientes que desejam cancelar o serviço de televisão por cabo. Não concordamos, contudo, que se trata de problema exclusivo desse tipo de televisão por assinatura.

Por esse motivo, optamos pela apresentação de um Substitutivo que estende a obrigatoriedade de cumprimento de prazo para interrupção do serviços aos outros tipos de televisão por assinatura. Além disso, para incentivar as empresas a atenderem o desejo dos usuários o mais rapidamente possível e, considerando ainda possíveis dificuldades operacionais, o Substitutivo aumenta para quinze dias o prazo estipulado na proposta do Deputado Carlos Nader, porém veda a cobrança pelo serviço desde o momento da solicitação do usuário.

Concluindo, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 4.054, de 2004, na forma de um Substitutivo que ora apresentamos

Sala da Comissão, em de de 2005.

Deputado JOSÉ ROCHA
Relator

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI N.º 4.054, DE 2004.

Fixa prazo para as operadoras de TV por assinatura efetuarem a interrupção do serviço quando solicitadas pelo usuário.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As operadoras de televisão por assinatura terão o prazo máximo de trinta dias, contado da data da solicitação do usuário, para efetuar a interrupção do serviço.

Parágrafo único É vedada a cobrança pelo serviço após a efetivação da solicitação pelo usuário.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta lei sujeita a operadora de TV a cabo às penalidades previstas na Lei nº 8.078, de 1990

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

Sala da Comissão, em de de 2005.

Deputado JOSÉ ROCHA