

PROJETO DE LEI Nº , DE 2012
(Do Sr. João Ananias e Sr. Chico Lopes)

Altera a Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, que “Dispõe sobre a comunicação audiovisual de acesso condicionado”, disciplinando a aplicação de sanções às prestadoras dos serviços de televisão por assinatura.

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*”, disciplinando a aplicação de sanções às prestadoras dos serviços de televisão por assinatura.

Art. 2º O art. 33 da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, passa a vigorar aditado dos §§ 1º a 3º, e o art. 35 da mesma Lei passa a ser acrescido dos §§ 1º e 2º, com as seguintes redações:

“Art. 33.

§ 1º *Em caso de interrupção do serviço por problemas técnicos imprevistos, o assinante terá direito à compensação do valor correspondente ao do período de inoperância do serviço, multiplicado por um fator de 5 (cinco).*

§ 2º *A compensação de que trata o § 1º será devida ao assinante independentemente de solicitação à prestadora, devendo ser paga na forma de desconto em conta posterior, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias da interrupção.*

§ 3º *Caso a prestadora não efetue o desconto no prazo previsto no § 2º, o valor da compensação será dobrado e acrescido de correção monetária e juros legais.*

§ 4º A compensação de que trata o § 1º não se aplica aos casos em que o assinante concorrer para a interrupção do serviço.

.....
 Art. 35.

§ 1º Sem prejuízo do disposto no caput deste artigo e nos § 1º a 3º do art. 33, a interrupção do serviço causada por problemas técnicos imprevistos e o reiterado descumprimento de dispositivo normativo ou contratual que atingirem número significativo de assinantes ensejarão a suspensão temporária da comercialização do serviço até que a prestadora demonstre à Anatel capacidade técnica, gerencial e administrativa de prestar o serviço em condições satisfatórias.

§ 2º Em caso de aplicação de multa, a interposição de recurso ou pedido de reconsideração manifestamente protelatório pela prestadora será considerada conduta de má-fé, ficando seus administradores ou controladores submetidos ao disposto no art. 177 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.”

Art. 3º Esta Lei entrará em vigor 60 (sessenta) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A expansão da base instalada de assinantes de televisão por assinatura no Brasil não tem sido acompanhada pelo aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados pelas operadoras. Essa situação decorre, fundamentalmente, do baixo investimento das empresas na modernização da infraestrutura de redes, na capacitação dos técnicos e operadores de atendimento remoto e na adequação dos sistemas de cobrança e bilhetagem à ampliação do número de clientes.

O principal reflexo do descaso das prestadoras evidencia-se sob a forma do vertiginoso crescimento do número de reclamações endereçadas aos órgãos de defesa do consumidor e do volume de multas aplicadas às operadoras. De acordo com a Anatel, no período de julho a

dezembro de 2011, cinco das seis maiores operadoras de TV paga no País sofreram aumento no índice relativo de queixas registradas junto à agência.

No que diz respeito às sanções impostas às empresas, em audiência pública realizada em maio deste ano pela Comissão de Ciência e Tecnologia para debater as deficiências na prestação dos serviços de telecomunicações, o Tribunal de Contas da União revelou uma realidade estarrecedora: dentre todos os órgãos reguladores, a Anatel é aquele que arrecada o menor percentual das multas aplicadas. Segundo dados divulgados pela Corte de Contas, entre 2008 e 2010, a agência aplicou multas em um montante de R\$ 5,8 bilhões, mas só arrecadou R\$ 250 milhões, o que representa apenas 4,3% do total.

Esses números demonstram que o modelo sancionatório hoje empregado pela Anatel se encontra ultrapassado e eivado de ineficiências. Como as empresas têm convicção de que as multas a elas aplicadas dificilmente se traduzirão em ônus pecuniário, não há estímulo para investimentos nos serviços, criando um círculo vicioso onde o único prejudicado é, obviamente, o usuário. Por esse motivo, faz-se necessário adotar providências urgentes no intuito de reverter esse quadro, sob pena do acirramento dos conflitos entre prestadoras e consumidores.

Nesse contexto, algumas ações empreendidas nos últimos três anos pela agência apontam que há alternativas para transformar esse cenário desalentador. Nesse período, panes de grande escala ocorridas nas redes de banda larga, em São Paulo, e de telefonia móvel, em algumas capitais nordestinas, deram impulso à aplicação, pela Anatel, de medidas cautelares de suspensão temporária da comercialização desses serviços. Tais medidas foram prontamente seguidas pelo aporte de vultosos investimentos em infraestrutura, em reação à perda de receitas e aos danos na imagem provocados pelo episódio.

Diante dessa situação, elaboramos o presente Projeto de Lei com o objetivo de estabelecer novos disciplinamentos para as sanções aplicadas às operadoras de TV por assinatura. Em primeiro lugar, em sintonia com as recentes ações de sucesso implantadas pela Anatel, propomos que a agência imponha a pena de suspensão temporária da venda de novas assinaturas de televisão paga quando forem identificadas deficiências de grandes proporções na operação do serviço, até que a empresa demonstre

capacidade de prestá-lo em níveis de excelência. Mais especificamente, determinamos que tal sanção seja aplicada nos casos de interrupção do serviço e de reiterado descumprimento de norma regulamentar que atingirem número significativo de assinantes – sem prejuízo, naturalmente, da imputação de multas e outras penalidades cabíveis.

Em complemento, para inibir o uso de artifícios jurídicos que tenham por objetivo único retardar o pagamento das multas administrativas aplicadas às prestadoras, propomos que a interposição de recurso ou pedido de reconsideração manifestamente protelatório será considerada conduta de má-fé, sujeitando os dirigentes da empresa, na condição de pessoas físicas, ao pagamento de multa a ser fixada pela agência.

O projeto estabelece ainda uma nova forma de compensação aos assinantes nos casos de interrupção do serviço. Nessas circunstâncias, embora o Código de Defesa do Consumidor já assegure ao usuário o direito de abatimento proporcional do preço do serviço, considerando o caráter de essencialidade dos serviços de televisão por assinatura, julgamos pertinente ampliar o alcance desse dispositivo, de modo a aumentar o valor do desconto concedido ao cliente.

Nesse sentido, determinamos que, na hipótese de interrupção do serviço por problemas técnicos imprevistos, o assinante terá direito à compensação do valor correspondente ao do período de inoperância do serviço, multiplicado por um fator de cinco. Também propomos que o exercício desse direito independará de solicitação do usuário junto à empresa. Além disso, caso a prestadora não conceda o crédito de forma automática na fatura do assinante, o projeto prevê que o valor da compensação deverá ser duplicado e acrescido de correção monetária e juros legais. Tal medida se justifica para evitar que, para fazer jus ao direito proposto, o usuário seja obrigado a entrar em contato com a central de relacionamento da empresa, onde normalmente o atendimento é lento e prestado por operadores sem capacitação adequada para lidar com as demandas dos consumidores.

A obrigação instituída por esse dispositivo, além de concorrer para reparar, ainda que minimamente, os danos causados pelas frequentes interrupções dos serviços de TV paga, também contribuirá para que as operadoras possam, em definitivo, assumir o compromisso com a melhoria efetiva da qualidade dos serviços prestados.

Considerando o elevado interesse público da proposta apresentada, contamos com o apoio dos ilustres Pares para a aprovação deste projeto.

Sala das Sessões, em de de 2012.

Deputado JOÃO ANANIAS
PCdoB/CE

Deputado CHICO LOPES
PCdoB/CE