

**REQUERIMENTO Nº                      , DE 2005**  
**(Do Sr. LUIZ ANTONIO FLEURY)**

Solicita a realização de Audiência Pública para esclarecer os prejuízos causados aos consumidores por problemas operacionais da empresa Claro.

Senhor Presidente,

Nos termos do art. 255 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requeiro a Vossa Excelência que, ouvido o plenário, seja realizada Audiência Pública para esclarecimento dos motivos e das providências até agora adotadas acerca dos problemas no sistema da Claro, com a presença do Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, Diretor da empresa de telefonia celular Claro e representante de organização civil de Defesa do Consumidor.

**JUSTIFICATIVA**

A Comissão de Defesa do Consumidor tem recebido, por correspondência, muitas reclamações contra a operadora Claro. Uma das irregularidades na prestação de serviço é o não recebimento de ligação, com mensagem, para quem tenta efetivá-la, de que o número não está autorizado a receber chamadas a cobrar. Isso acontece mesmo que a ligação não seja feita nessa modalidade de cobrança, ou seja, para débito de quem recebe o telefonema.

Esse problema vem ocorrendo há alguns meses, com graves prejuízos para os contratantes da linha e para as pessoas de seu relacionamento. Dessa forma, vale ressaltar, os prejudicados incluem não só os usuários diretos de telefone celular desta empresa como também um universo indeterminável de cidadãos

(direito difuso), já que, conforme o artigo 17 do Código de Defesa do Consumidor, para a consideração dos efeitos de responsabilidade, “equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento”.

Mais grave ainda é a demora na solução do problema. Os usuários são mal atendidos, tendo que passar por muitos transtornos, inclusive alguns ilegais como a recusa da empresa em restituir a quantia paga, com cancelamento do contrato, ou impossibilidade de conversar com gerente ou supervisor quando necessário.

O Procon - DF registra um índice de reclamações para telefonia muito superior aos demais assuntos. E, dentre essas, a empresa Claro é uma das mais citadas.

É premente uma solução para esse problema. A reparação das perdas e danos, quando obtida, faz-se de forma muito lenta e sofrida para o consumidor brasileiro. Considerando que um número indefinível de pessoas estão acumulando prejuízos, principalmente no campo profissional, há que se interferir na questão o mais rápido possível.

Sala de Sessões, em                      de                      de 2005

**Deputado LUIZ ANTONIO FLEURY – PTB/SP**