

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO N.º DE 2013 (Do Sr. Áureo)

Requer a realização de reunião de Audiência Pública para que a empresa de telefonia CLARO preste esclarecimentos acerca de denúncias.

Senhor Presidente,

Requeiro a Vossa Excelência, nos termos do Art. 255 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, a realização de reunião de audiência pública para que a empresa de telefonia CLARO preste esclarecimentos acerca de denúncias, com a presença dos senhores:

- Senhor **Amaury Martins de Oliva**, Diretor do Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (SENACON), do Ministério da Justiça;
- Representante da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel);
- Senhor **Oscar Petersen**, Diretor Executivo Jurídico e Regulatório da **CLARO**;
- Representante do Ministério Público - Promotoria de Justiça do Consumidor de São Paulo;

JUSTIFICAÇÃO

A empresa de telefonia CLARO, controlada pela América Móvil, tem sido alvo de várias reclamações por causa de má prestação de serviços aos usuários, tendo inclusive sido condenada pela Justiça Federal a pagar multa de R\$ 30 milhões por descumprir regras do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

A ação contra a empresa foi movida pela Advocacia Geral da União – AGU em conjunto com os Ministérios Públicos do DF, Tocantins e Pará e de Procons de todo o país, que acusam a empresa de descumprir o Código de Defesa do Consumidor e um decreto que regulamenta o atendimento do SAC por meio de *call center*. Inicialmente, os órgãos solicitaram indenização de R\$ 301,3 milhões. Todavia, o valor foi reduzido pela Justiça Federal.

De acordo com a sentença, a operadora foi condenada devido às inúmeras reclamações de consumidores sobre atendimento. Em apenas seis meses de vigência do decreto que regulamenta os serviços de atendimento a consumidores foram registradas, pelos Procons de todo o país e pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) 566 reclamações contra a CLARO.

Segundo o (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), vinculado ao Ministério da Justiça, de janeiro de 2009 a abril de 2011, o número de queixas contra a Claro subiu de 1.031 para 2.347 – um aumento de 127%. No mesmo período, o número de registros contra outras empresas de telefonia apresentou um aumento de 9%, o que coloca a CLARO como recordista de reclamações no setor de telefonia. Mas o número de insatisfação com os serviços prestados pela empresa continuou crescendo, segundo a AGU.

Outra grave denúncia contra a empresa CLARO deu-se por parte de seus clientes da Baixada Santista, no litoral de São Paulo, e do Vale do Ribeira, no interior do Estado, que reclamaram de falhas na rede de telefonia móvel da região. Segundo o Procon, 379.071 clientes foram atingidos pelo problema. A CLARO comprometeu-se a compensar seus clientes só após receber uma notificação da Fundação Procon-SP.

Denúncias como essas são graves e a empresa CLARO deve prestar esclarecimentos à sociedade. Por essa razão, apresento este requerimento, pedindo o apoio aos meus nobres pares.

Sala das Comissões, em de de setembro de 2013.

Deputado Áureo
PRTB/RJ