

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO Nº /14

Autor: Deputado IVAN VALENTE

Requer, nos termos do regimento interno e da Constituição Federal, realização de audiência pública para discutir o resultado do Cadastro estadual de reclamações fundamentadas/2013, no Estado de São Paulo, realizado pelo PROCON/SP.

Requer, nos termos do Regimento interno e da Constituição Federal, audiência pública para discutir o resultado do Cadastro Estadual de Reclamações Fundamentadas, realizado pelo PROCON/SP, e as violações do Direito do Consumidor contidas na lista das “50 mais reclamadas”, com os seguintes representantes:

- Representante do IDEC (Instituto brasileiro de Defesa do Consumidor)
- Representante do PROCON/SP
- Representante do Proteste (Associação Brasileira de Defesa do Consumidor)
- Representante da Senacon (Secretária Nacional do Consumidor)
- Professor Ricardo Morishita (FGV/Rio)
- Dr. Murilo Miranda (MPCOM/Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor).

JUSTIFICAÇÃO

Foi publicado, na semana da defesa do Consumidor, o Cadastro Estadual de Reclamações fundamentadas¹, listando as empresas com maior número de reclamações fundamentadas, ou seja, que não foram solucionadas na fase inicial do atendimento e, neste caso, levaram à abertura de processo administrativo para que o PROCON-SP trabalhe a queixa junto ao fornecedor.

¹ Disponível em: <http://www.procon.sp.gov.br/pdf/Kit%20imprensa%202013.pdf>

O cadastro registrou reclamações de 26 PROCONS municipais do Estado de São Paulo e refere-se ao ano de 2013. O grupo “Claro/Embratel/NET” ficou com a primeira posição do ranking das empresas mais reclamadas ao Procon-SP, seguido pelas seguintes empresas: Itaú/Unibanco, Vivo/Telefônica, Oi, Bradesco.

Novamente, de acordo com a pesquisa, os setores de Telecomunicações e financeiro lideram o ranking: 9 das 10 empresas com maior número de registros. O setor de telecomunicações mantém a liderança. As cinco maiores empresas do setor ultrapassaram a marca de 6.600 reclamações fundamentadas. Isso demonstra o quanto à regulação desses setores é frágil em detrimento dos Direitos dos cidadãos brasileiros.

O setor das escolas particulares também marca presença na lista, em especial os grupos Anhaguera, Anhembí Morumbi e UNIESP, que figuram entre as mais demandadas do setor, com baixíssimos índices de resolução às demandas dos consumidores.

No âmbito dos planos de saúde, que envolve o próprio direito à vida, também é grave os números indicados pelo PROCON/SP. De acordo com a pesquisa, as negativas de coberturas ganharam destaque. No âmbito dos planos coletivos de saúde, a pesquisa destaca que não há controle regulatório sobre níveis de reajuste e admite-se a rescisão unilateral dos contratos, o que amplifica exponencialmente a vulnerabilidade dos consumidores.

Observa-se, pelo número de reclamações ofertadas pelos consumidores, que há graves violações do Direito do Consumidor feitas por grandes empresas, especialmente de telefonia e bancos, em nosso País. Por isso, o presente requerimento de audiência pública é essencial para entender os dados ofertados pelo PROCON/SP e, a partir daí, tomar as iniciativas cabíveis para defender os Direitos dos Consumidores brasileiros.

Sala da Comissão, 18 de Março de 2014.

Deputado Ivan Valente
PSOL/SP