



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Comissão de Defesa do Consumidor

REQUERIMENTO Nº DE 2019
(Do Sr. AUREO RIBEIRO)

Requer a convocação do senhor **MARCOS CESAR PONTES**, Ministro da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), para prestar esclarecimentos sobre a qualidade dos serviços de internet e cobranças indevidas em telefonia móvel dos denominados serviços de valor adicionado.

Senhor Presidente,

Requeiro a V. Exa., com fundamento no art. 50 da Constituição Federal e no artigo 219, § 1º do Regimento Interno, que, ouvido o Plenário, se digne adotar as providências necessárias à convocação do Ministro da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), **MARCOS CESAR PONTES**, para prestar esclarecimentos sobre a qualidade dos serviços de internet e cobranças indevidas em telefonia móvel dos denominados serviços de valor adicionado, como pacotes de mensagens, jogos, horóscopo, dentre outros.

JUSTIFICATIVA

A quantidade de reclamações contra o setor de telefonia (fixa e móvel) lidera o ranking do Procon-SP. As três empresas com mais reclamações no estado de São Paulo são do setor de telefonia e totalizam mais de 61 mil reivindicações dos consumidores no total acumulado do ano de 2019¹.

¹ Ranking de Atendimentos – PROCON. Fonte: SINDEC. Dados atualizados até 23/09/2019 - 23:59:59. Disponível em: <https://sistemas.procon.sp.gov.br/rank_estadual/?m=rank_atend#tblAno> Acesso em: 24/09/2019.



CÂMARA DOS DEPUTADOS Comissão de Defesa do Consumidor

A maioria dos casos de reclamação contra serviços de telefonia é sobre a cobrança de um serviço que não foi contratado. Assim, os créditos somem nos celulares pré-pagos ou cobranças indevidas aparecem na conta do celular pós-pago, mostrando indícios de que o consumidor pode estar sendo vítima de um desconto injustificados por serviços não contratados, como, por exemplo, aplicativos pagos de jogos, horóscopos, notícias, futebol, cursos de idiomas, backup de arquivos, entre outros, que o cliente não sabe que contratou. Para especialistas o maior desafio para o consumidor é conseguir identificar a cobrança irregular.

Segundo informações do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) as “operadoras Vivo, Tim e Oi ganharam R\$ 8,8 bilhões com SVAs, só em 2016. Enquanto isso, possivelmente 380 mil reclamações foram registradas na Anatel sobre cobranças abusivas de SVAs. Há muitas pessoas que sofrem cobranças abusivas e nem sabem que isso está acontecendo”².

Nesse sentido, considera-se importante o comparecimento do Ministro da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), MARCOS CESAR PONTES, para prestar esclarecimentos sobre a qualidade dos serviços de internet e cobranças indevidas em telefonia móvel dos denominados serviços de valor adicionado.

Sala da Comissão, em de de 2019.

Dep. **AUREO RIBEIRO**
Solidariedade/RJ

² Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC). Campanha alerta consumidor sobre cobrança de serviços adicionados no celular. Disponível em: <<https://idec.org.br/noticia/campanha-alerta-consumidor-sobre-cobranca-de-servicos-adicionados-no-celular>> Acesso em: 24/09/2019.