

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº ,DE 2004  
(Do Sr. Zé Geraldo)**

Requer ao Senhor Ministro de Estado das Comunicações, no âmbito da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, informações acerca da migração do serviço 0800 para 0300.

Senhor Presidente:

Com fundamento no art. 50, § 2º, da Constituição Federal, e nos arts. 24, inciso V e § 2º, e 115, inciso I, do Regimento Interno que, requeiro a V. Exa. que sejam solicitadas ao Senhor Ministro de Estado das Comunicações, no âmbito da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, o seguinte pedido de informações:

- a) Quais são e como vem sendo feitas as transformações dos serviços gratuitos ofertados através do sistema 0800, para os serviços pagos do sistema 0300?; e
- b) Que medidas a ANATEL adotou ou está adotando para garantir que essas mudanças preservem os direitos dos consumidores com a migração dos serviços, ou seja, a manutenção de um canal de informações e/ou reclamações gratuitas, através do serviço 0800, sem prejuízo e independente da mudança e implantação do serviço 0300?;

## **JUSTIFICATIVA**

Os consumidores, acostumados a utilizar a linha 0800 para reclamar, gratuitamente, dos produtos e serviços prestados pelas empresas, foram lesados em seus direitos ao serem, repentinamente, cobrados por estes serviços.

Ao mesmo tempo as reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor sobre cobranças indevidas e a linha 0300 cresceram consideravelmente.

Os órgãos de defesa do consumidor já manifestaram seu entendimento de que o 0300 viola o Código de Defesa do Consumidor, o que torna a sua utilização irregular e ilícita.

A primeira relaciona-se ao direito, garantido ao consumidor, de contar com um canal de atendimento gratuito para fazer suas reclamações, na medida em que com a exclusão do canal de atendimento ao consumidor 0800, as empresas estariam excluindo o direito de reclamação previsto em lei.

Por outro lado, a mudança operada viola a regra de que o contratante não pode alterar unilateralmente o contrato sem comunicar devidamente o consumidor, ou seja, a empresa que já disponibilizava uma linha 0800 para o consumidor tirar suas dúvidas, fazer reclamações e comentários, não poderá substituir essa linha por uma de 0300, como vem ocorrendo.

Desta feita, o presente requerimento se justifica, haja vista o evidente prejuízo criado para os consumidores com a mudança e a necessidade de adoção de providências pela ANATEL.

Sala das Sessões, em 04 de março de 2004.

**Deputado Federal Zé Geraldo PT/PA**