

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº , DE 2004
(Do Sr. João Batista e outros)

Requer a criação de Comissão Parlamentar de Inquérito com a finalidade de apurar a utilização abusiva do serviço de telefonia *0300*.

Senhor Presidente:

Requeiro a Vossa Excelência, nos termos do § 3º do artigo 58, da Constituição Federal, combinado com os Artigos 35, § 4º, 36 e 37 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, a criação de COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO, destinada a apurar a utilização abusiva do serviço de telefonia *0300*.

JUSTIFICAÇÃO

O sistema *0300* surgiu no mercado de telecomunicações como alternativa para redução dos custos das empresas fornecedoras de serviços e produtos. Dotado das mesmas características tecnológicas do serviço *0800*, o *0300* apresenta como principal diferencial a imputação ao assinante originador da chamada o custo pela ligação realizada. Em outras palavras, o *0300* permite transferir para o próprio consumidor o custo do atendimento prestado ao usuário. Por esse motivo, mais e mais instituições têm deixado de oferecer um número gratuito para se relacionar com seus clientes.

Por outro lado, desde a criação do *0300*, multiplicaram-se significativamente as reclamações apresentadas pelos usuários e pelas entidades representativas de defesa do consumidor, sobretudo em relação aos serviços prestados pelas operadoras de TV por assinatura, companhias aéreas, empresas de telefonia e até mesmo órgãos governamentais.

Tais iniciativas, amplamente divulgadas pelos meios de comunicação, são fundamentadas na alegação de que o *0300* violaria, em alguns aspectos, a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – o Código de Defesa do Consumidor – CDC, o que tornaria a sua utilização irregular e ilícita.

Quando ocorre a substituição do *0800* pelo *0300*, argumenta-se que estaria ocorrendo afronta ao disposto no inciso X do art. 39 do CDC, que veda ao fornecedor a elevação sem justa causa do preço de produtos ou serviços ofertados. Isso porque, no momento da compra, é firmado um contrato implícito entre consumidor e fornecedor, de modo que passar a cobrar pelo atendimento se constituiria em mudança unilateral de contrato. Portanto, alega-se que a instituição que já oferece uma linha *0800* para que o cliente possa dirimir dúvidas e fazer reclamações não pode substituí-la pelo sistema *0300* sem que se realize uma exaustiva campanha informativa sobre a mudança.

O número de reclamações junto aos Procons em relação ao *0300* cresceu de forma tão alarmante que o Departamento de Proteção do Direito do Consumidor – DPDC, do Ministério da Justiça tem se mobilizado freqüentemente com o objetivo de investigar as empresas que migraram do *0800* para o *0300*.

Nesse sentido, adquiriram repercussão junto à opinião pública casos como o da companhia aérea Gol, que, em fevereiro de 2002, foi multada pelo DPDC por iniciar a cobrança do *0300* sem que tenha havido comunicado prévio aos consumidores. A sanção foi aplicada em razão da existência de determinação judicial expressa obrigando a suspensão temporária do serviço e a reativação do *0800* da empresa. A decisão do DPDC – adotada em caráter liminar – foi fundamentada no fato de que o custo do atendimento seria essencial e relevante para o cidadão na escolha entre as operadoras de aviação em geral. Ademais, alegou-se que a Gol estaria condicionando o fornecimento de seu serviço ao pagamento de tarifa telefônica, o que se constitui nitidamente em venda casada, vedada pelo CDC.

Em novembro de 2002, entretanto, o Superior Tribunal de Justiça suspendeu a decisão que obrigava a Gol a implantar o serviço gratuito *0800* ou um número de telefone fixo convencional para contato com os clientes que desejassem obter informações acerca de preços de passagens, horários de vôos e emissão de bilhetes. Atualmente, a companhia oferece o *0800* apenas para ouvir sugestões e reclamações do público.

Outra ilegalidade verificada consiste na constatação de que, em muitos casos, as operadoras estariam cobrando tarifa de longa distância para as ligações locais efetuadas por intermédio do *0300*. Levando-se em consideração que as concessionárias de telefonia fixa cobram por volta de R\$ 0,13 por pulso de quatro minutos de ligação local, e que a ligação para números *0300* custa, no mínimo, R\$ 1,20 para quatro minutos de conversação, a tarifação praticada é cerca de dez vezes superior à devida, o que se constitui em prática ilegal. Esses dados apontam de forma incontestável que, no sistema *0300*, as chamadas originadas no mesmo município da central de atendimento do serviço subsidiam aquelas efetuadas em localidades remotas, em contrariedade absoluta aos

princípios que nortearam a construção do modelo de telecomunicações adotado pelo País a partir da década passada.

A Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel – tem-se revelado como outro órgão oficial de grande sensibilidade em relação à polêmica suscitada sobre a implantação desenfreada do 0300. Os excessos cometidos motivaram a Agência a declarar como abusiva a migração das centrais de atendimento 0800 para 0300. Por meio de sua Superintendência de Serviços de Comunicação de Massa, a Agência expediu despacho, em fevereiro de 2003, obrigando a operadora de TV por assinatura Globo Comunicações e Participações a assegurar a seus assinantes que as reclamações referentes à prestação do serviço sejam atendidas por código de acesso 0800, tendo sido admitida a utilização de números locais para o Grande Rio de Janeiro e a Grande São Paulo.

Ao proferir tal decisão, a Agência reconheceu publicamente a impossibilidade de alteração de um canal de comunicação anteriormente gratuito aos consumidores para uma via onerosa. O posicionamento do órgão reforça a constatação óbvia de que a mudança para o 0300 implica aumento injustificado do preço dos serviços contratados, o que, em última análise, se traduz em modificação unilateral do ajuste antes firmado. Ademais, ao transferir para o cidadão o ônus decorrente da chamada realizada, subtrai-se dele o direito universal de reclamar à central de atendimento, sem qualquer custo.

Além disso, em agosto de 2002, a Anatel suspendeu as autorizações para a execução do 0300 até que novas normas para o sistema fossem discutidas pela sociedade a partir de Consulta Pública elaborada pelo órgão. Entre as alterações em estudo estariam a redução da tarifa em caso de chamada local e a fixação do limite de até cinco minutos para a cobrança do serviço, de forma a obrigar que as centrais ofereçam atendimento ágil e eficiente.

Em que pese o notável esforço empreendido pelas entidades representativas do consumidor e por alguns órgãos oficiais, o quadro que vivenciamos hoje merece especial atenção dos poderes constituídos, sobretudo desta Casa. No momento em que até mesmo órgãos governamentais, como a Receita Federal, começam a transferir para o contribuinte o ônus do atendimento telefônico, cabe à Câmara dos Deputados se manifestar no intuito de coibir os abusos praticados com o 0300, utilizando os mecanismos legais e constitucionais que estejam a seu alcance.

Ter acesso a informações junto ao Poder Público consiste em direito assegurado ao cidadão que não vem sendo respeitado desde que o 0300 foi implantado pela Receita Federal como canal de relacionamento com o contribuinte. A prática revela-se discriminatória e lesiva ao interesse coletivo à medida em que priva parcela da população de obter informações relevantes simplesmente por não dispor de recursos suficientes para arcar com os custos de serviço tão oneroso para a grande maioria das pessoas. Em tempos de crescente incremento na carga tributária imposta à sociedade, não é possível aceitar

passivamente o estabelecimento de restrições descabidas a direito constitucionalmente assegurado ao indivíduo.

As empresas, por sua vez, alegam redução de até 25% nos custos com chamadas telefônicas após a introdução do *0300*, bem como uma diminuição no tempo de espera superior a 100% nos canais de relacionamento com o cliente, em decorrência do descongestionamento das centrais de atendimento.

No entanto, a busca desmedida pela diminuição de despesas e pela maximização dos lucros não pode se sobrepor, de forma alguma, aos direitos assegurados ao consumidor. As empresas, sejam elas públicas ou privadas, devem se empenhar em procurar mecanismos inteligentes que não transfiram o ônus do atendimento telefônico ao próprio usuário. São exemplos de soluções simples e baratas para a população aquelas praticadas pelas companhias que optaram por oferecer números locais para as grandes metrópoles e o código *0800* para as demais localidades. Da mesma forma, revelam-se apropriadas as soluções adotadas pelas instituições que passaram a contratar serviço de “número único local”, em que o cliente liga para o mesmo número telefônico nas maiores cidades do País, pagando tarifa local.

Em que pese a grande variedade de alternativas existentes, grande parte das empresas têm adotado a solução que mais se adequa a seus interesses econômicos – embora muito mais onerosa para a população –, que consiste na implantação do código *0300*, em que o indivíduo paga, por minuto, R\$ 0,30 se originar a ligação a partir de telefone fixo, e R\$ 0,77 em caso de celular.

Como se observa, o cenário descrito aponta evidentes desvios no uso do *0300*. Passados mais de três anos de sua introdução, o prefixo, que foi criado com a finalidade de utilidade pública, se desvirtuou de seus objetivos precípuos, passando a ser usado para prestação de informações, televendas e afins. Os consumidores, que já estão proporcionando lucros às empresas no momento da compra do produto, ao serem obrigados a pagar pela ligação telefônica para adquirir esse bem, estão sofrendo ofensa em seus direitos.

A prática abusiva dos códigos *0300* merece particular atenção deste Parlamento se levarmos em consideração que parcela significativa das companhias que se utilizam do sistema são detentoras de outorgas de serviços públicos e, como tais, devem oferecer facilidades de acesso às informações relativas a sua prestação. Nesse sentido, é inadmissível que tais entidades, sob o argumento da necessidade de redução de custos, se utilizem de artifícios que, em última instância, restrinjam o acesso da população aos canais de relacionamento entre o usuário e a prestadora.

Esta Casa não pode se omitir diante de prática tão lesiva ao interesse popular. Por isso, faz-se mister que a Câmara dos Deputados promova uma minuciosa

investigação acerca dos fatos mencionados, bem como recomende a adoção das providências cabíveis para evitar a proliferação de ações similares.

Diante dos motivos elencados, justifica-se plenamente a iniciativa de criação de uma COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO, apoiada pelas assinaturas que acompanham este Requerimento, com fins de averiguar os patentes abusos relacionados à prestação do 0300.

Em virtude do exposto, contamos com o apoio dos nobres pares para a célere aprovação desta proposição.

Sala das Sessões, em de de 2004.

Deputado JOÃO BATISTA

2004_636_215_João Batista