

REQUERIMENTO Nº _____, DE 2004
(Do Sr. PAULO LIMA)

Solicita a realização de Audiência Pública para discutir os problemas causados aos consumidores pelas operadoras de telefonia.

Senhor Presidente,

Nos termos do art. 255 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requeiro a Vossa Excelência que, ouvido o plenário, seja realizada reunião de audiência pública sobre os atos lesivos aos consumidores praticados pelas operadoras de telefonia, com a presença do Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, de Representantes das empresas Telemar, Telefônica e Brasil Telecom e de Representante de Instituição de Defesa do Consumidor.

JUSTIFICATIVA

As operadoras de telefonia estão entre as empresas que mais desrespeitam as normas de relação de consumo no Brasil. Nas diversas organizações privadas, Procons e outros órgãos do governo, incluindo esta Comissão de Defesa do Consumidor, o índice de reclamações quanto aos serviços prestados por essas operadoras é muito alto.

Os usuários além de não contarem com serviços de qualidade ainda são mal atendidos quando cobram seus direitos. Os reclamantes perdem muito tempo em espera nos atendimentos eletrônicos, e muitas vezes não conseguem protocolar sua reclamação. Quando conseguem algum atendimento, a análise de seu pedido às vezes nem é efetuada, ficando o cidadão, mais uma vez, sem resposta.

Em casos de questionamento de ligações não reconhecidas pelo consumidor, este registra sua reclamação para que a falta de pagamento dos débitos não cause problemas na continuidade da prestação de serviços. No entanto, como muitas vezes não tem como comprovar que efetuou o registro, a operadora continua cobrando os valores cujos cancelamentos foram solicitados.

Precisamos esclarecer por que essas empresas desrespeitam sucessivamente as leis de proteção do consumidor e por que o órgão regulador responsável não tem conseguido intervir com eficiência no setor.

Sala de Sessões, em _____ de _____ de 2004

Deputado PAULO LIMA – PMDB/SP