

## **COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E MINORIAS**

### **AUDIÊNCIA PÚBLICA**

**REQUERIMENTO N.º \_\_\_\_\_/2002  
(DO SR. LUIZ RIBEIRO)**

Solicito sejam convidados representantes da Instituição financeira de Cartão de Crédito Visa , o Presidente da Febraban e a Diretora do Departamento de Defesa do Consumidor/Ministério da Justiça, para prestarem esclarecimentos sobre o cancelamento do serviço 0800 gratuito aos seus usuários.

Senhor Presidente,

Nos termos regimentais, requeiro a Vossa Excelência, ouvido o Plenário desta Comissão, sejam convidados a comparecer a este órgão técnico, em reunião de Audiência Pública a ser agendada, os representantes da Instituição financeira de Cartão de Crédito Visa, o Presidente da Febraban e a Diretora do Departamento de Defesa do Consumidor/Ministério da Justiça, para prestarem esclarecimentos sobre o cancelamento do serviço 0800 gratuito, utilizado entre os bancos HSBC, Bradesco, Unibanco e Real (o último poderá ser o Itaú que está analisando a situação) e o sistema Visa de Cartões de crédito a seus usuários do Rio, Belo Horizonte e São Paulo para atendimento de seus clientes, com essa atitude estão transferindo suas despesas ao consumidor.

## **JUSTIFICAÇÃO**

Solicito essa Audiência Pública, a fim de ouvir as partes envolvidas, pois ainda não informaram aos seus clientes o motivo do cancelamento do serviço 0800. Temos que tomar conhecimento dos serviços que serão oferecidos aos consumidores uma vez que antes com o serviço 0800 o atendimento era demorado e ineficiente, mas era gratuito, agora o consumidor terá de pagar por este atendimento, então como essas empresas irão garantir um serviço rápido, eficiente e de qualidade. Quais serão as providências tomadas? Ou mais uma vez o consumidor irá arcar com todos os custos dessas empresas. Para o Código de Defesa do Consumidor este ato não constitui prática abusiva, mas é dever desta Comissão analisar a situação e garantir que essas Instituições prestem serviços de qualidade em respeito ao consumidor.

Sala das Sessões, em 08 de maio de 2002.

**LUIZ RIBEIRO**  
Deputado Federal  
PSDB – RJ