

COMISSÃO DE TRABALHO DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

REQUERIMENTO

(Do Sr. Jovair Arantes)

Requer o envio de convite ao Presidente da Anatel e Representantes das operadoras de telefonia celular VIVO, TIM, Claro e Brasil Telecom, para prestar esclarecimentos relativo ao sistema deficitário das prestadoras de serviço de telefonia móvel celular.

Senhor Presidente:

Nos termos regimentais, requeiro a Vossa Excelência, ouvido o Plenário da Comissão, que seja convidado a comparecer a este órgão técnico, o Presidente da Anatel e Representantes das operadoras de telefonia celular VIVO, TIM, Claro e Brasil Telecom, para prestar esclarecimentos e soluções quanto ao sistema deficitário das prestadoras de serviço de telefonia móvel celular.

Justificativa:

Muitas pessoas usam este meio de comunicação como **uma ferramenta de trabalho**, e por problemas com aparelhos, como sinais de transmissão, péssimo atendimento ao consumidor, **muitas atividades vinculadas ao trabalho são prejudicadas**.

Neste sentido, reivindico providências, esclarecimentos e soluções quanto ao sistema deficitário das prestadoras de serviço de telefonia móvel celular.

Trata-se do desrespeito com o consumidor, a começar pelo envio das faturas de pagamento das contas que desde o final do ano de 2005, nunca chegam em dia, sempre nos enviam faturas referentes ao consumo de até dois meses atrás, e quando se referem ao mês vigente chegam tão atrasadas que a data de vencimento vem com prazo prorrogado para o pagamento, este fato, demonstra claramente uma deficiência no atendimento das linhas demandadas, está evidente que o número de funcionários não corresponde ao volume de linhas liberadas.

Existe ainda, um grave problema quanto ao serviço disponibilizado para o atendimento ao cliente, onde, atendentes inexperientes



0E9C105146

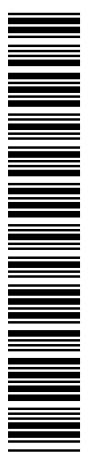
fazem o consumidor perder a paciência em ligações demoradas e sem solução para o problema. Veja só o fato que ocorreu comigo esta semana, meu aparelho com menos de um mês de aquisição deu uma pane, me dirigi a uma loja da VIVO, expliquei a minha situação de Parlamentar, fato que demanda o uso constante da linha telefônica para comunicação com o eleitorado e demais atividades, e solicitei uma solução rápida para a questão, o problema já começou neste momento, uma atendente me informou que nada poderia ser feito e que deveria ligar para a central de atendimento, solicitei então para falar com um gerente, que me passou um aparelho provisório, que tem apresentado problemas, e me certificaram que em menos de cinco dias se o meu aparelho, que vale ressaltar, ainda está na garantia, não tivesse solução, seria verificado a possibilidade da troca. Porém, passados os cinco dias, após ficar por quase trinta minutos ao telefone com uma atendente, foi informado que meu caso ainda não tinha sido sequer avaliado. Isto é um abuso ao consumidor, dependemos do serviço telefônico celular para trabalharmos e este descaso não deveria ser praticado, porque pagamos pelos serviços, e pagamos muito caro.

As operadoras de telefonia celular, ao divulgar em propagandas nos diversos veículos de comunicação, como TV, Rádio e Internet, que seus serviços e vantagens são os melhores, estabelece um dever de manter a veracidade de suas propagandas, como no trecho: “Manter a qualidade permanente dos serviços exige uma supervisão ininterrupta de toda a rede de telefonia VIVO”, “Com atuação pró-ativa e constante evita-se congestionamento no sistema e os conseqüentes impactos no fornecimento de serviços”, ou ainda, “Cada cliente VIVO é tratado como se fosse único, a operadora possui uma das melhores práticas do mundo em CRM – Customer Relationship Management”, ou também: “a VIVO trabalha para antecipar e satisfazer ao máximo o cliente, frases divulgadas na página: (www.vivo.com.br).

Com relação a primeira frase, podemos verificar que a empresa está, no mínimo, fazendo uma propaganda enganosa, em virtude do serviço prestado a população não ser de tamanha qualidade divulgada, quanto a propaganda da empresa que diz ter o melhor relacionamento com o cliente, e neste sentido utiliza até um expressão em Inglês “Customer Relationship Management”, isto não corresponde a realidade, uma vez que ficamos horas no telefone para no final não escutarmos um solução para o problema, e isso poderia facilmente ser constatado se uma pesquisa de opinião pública fosse realizada, não está em jogo só o meu problema como Deputado Federal, pelo contrário, como representante do povo tenho a obrigação de trazer a esta Tribuna o descontentamento de toda sociedade com as operadoras de serviço móvel. E mais, se estes infortúnios acontecem com um representante do povo no Congresso Nacional, imaginem o que vem acontecendo com os cidadãos comuns.

Estes desmandos como a população não podem continuar acontecendo sem a devida intervenção dos órgãos reguladores, afinal, estão em vigência para isso, para regular os serviços prestados por empresas particulares concessionárias de um serviço público.

Ainda cabe destacar que, estas propagandas das operadoras, que não correspondem com a realidade, vão de encontro com a Lei n.º 8.078/1990, que estabelece em seu art. 61, que “**Constituem crimes** contra as relações de consumo previstas neste código, sem prejuízo do disposto no Código



Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes”, combinado com o art. Art. 66., onde dita que: “**Fazer afirmação falsa ou enganosa**, ou omitir informação relevante sobre a natureza, **característica, qualidade**, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou **garantia de produtos ou serviços**”.

Destaco ainda que, em virtude das diferenças na relação entre empresas e consumidores, que estão em disparidade de igualdade, e, respeitando o princípio de que devemos tratar os desiguais, de forma igual, na medida de suas desigualdades, posso arguir o Decreto n.º 861, de 09 de julho de 1993, que “Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC e estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas, e dá outras providências”, estabelece em seu art. 20, § 4º, que “**O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina**”, ou seja, o ônus da prova da veracidade e correção da informação da propaganda publicitária cabe a quem vincula a propaganda publicitária, **neste caso, as operadoras de telefonia celular, que convido a esclarecer os fatos, e a apresentar soluções plausíveis para os diversos problemas apresentados.**

Por este motivo, como representante do povo nesta Casa Legislativa, rogo uma resposta do Ministro das Comunicações, Presidente da ANATEL e Representantes das Operadoras de Celular.

Sala das Sessões, em 19 de abril de 2006.

Deputado Jovair Arantes

2004_3557_Jovair Arantes



0E9C105146