

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO Nº , DE 2009

(Do Sr. Celso Russomanno)

Requer a realização de Audiência Pública para debater a má qualidade dos serviços prestados ao consumidor por parte da empresa de telefonia celular NEXTEL

Senhor Presidente:

Requeiro, com fundamento no art. 255 do Regimento Interno, que a Comissão de Defesa do Consumidor realize audiência pública para debater a má qualidade dos serviços prestados ao consumidor pela empresa de telefonia celular NEXTEL, tendo como convidado o Presidente da Nextel Telecomunicações Ltda. e o Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel e o Diretor do Departamento de Proteção do Consumidor – DPDC.

JUSTIFICAÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece em seu art. 4º, que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, observando-se, entre outros princípios, o dever de assegurar produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (inciso II, d).

Tal diretiva busca conferir concreção à teoria da qualidade – abraçada pelo CDC em seu Capítulo IV (arts. 8 a 25) – que impõe aos fornecedores o dever de comercializar produtos e serviços não apenas inofensivos à segurança física e psíquica dos consumidores, mas também adequados às finalidades a que se destinam, isto é, compatíveis com o desempenho esperado e com a confiança despertada nos clientes.

No caso específico da telefonia – um serviço prestado mediante concessão do serviço público – a par dos preceitos insculpidos no CDC, subsistem deveres emergentes da Lei de Concessões Públicas (Lei n.º 8.987, de 1995) e da Lei Geral de Telecomunicações (Lei n.º 9.471, de 1997). Em meio a outras exigências, referidas normas demandam das concessionárias: i) serviço adequado, assim considerado aquele que “satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas” (Lei n.º 8.987, de 1995, art. 6º, § 1º); e ii) obrigação de continuidade, o que significa a prestação de serviços “de forma ininterrupta, sem paralisações injustificadas, devendo os serviços estar à disposição dos usuários em condições adequadas de uso” (Lei n.º 9.471, de 1997, art. 79, § 2º).

Em que pesem todas as obrigações referentes ao nível de qualidade no fornecimento de telefonia – às quais, frise-se, devem-se correlacionar penalidades em casos de descumprimento – a experiência diária dos clientes da NEXTEL tem demonstrado que a empresa persiste fornecendo serviços deficientes, com notórias falhas de comunicação e precariedade de sinal. Embora a má qualidade dos serviços atualmente prestados pela NEXTEL seja inequívoca, a causa desses problemas permanece oculta. Expansão excessiva da base de clientes sem o correspondente investimento em infraestrutura? Dificuldades financeiras para manutenção das redes existentes? Ausência de fiscalização eficiente por parte das autoridades reguladoras?

No empenho de encontrar respostas para tais questões e de cobrar providências para que os padrões de qualidade legalmente reclamados sejam atendidos, solicito a aprovação do presente requerimento de realização de audiência pública.

Sala da Comissão, em de de 2009.

Deputado CELSO RUSSOMANNO