



CÂMARA DOS DEPUTADOS

**(AUDIÊNCIA PÚBLICA)**  
**REQUERIMENTO Nº DE**  
**(Do Sr. Carlos Sampaio)**

Solicita sejam convidados o Sr. Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel, o Diretor Executivo do PROCON de São Paulo, o Ouvidor da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel e um representante da empresa Telefônica - Telecomunicações de São Paulo S/A, para fins de prestarem esclarecimentos e discutir a possibilidade de intervenção junto a referida empresa, nos termos do art. 110, da Lei 9.472/97.

Senhor Presidente,

Nos termos regimentais, requeiro a Vossa Excelencia, ouvido o Plenário desta comissão, sejam convidados a comparecer a este órgão técnico, em reunião de audiência pública a realizar-se em data a ser agendada, o Sr. Ronaldo Mota Sardenberg, Presidente da Anatel, Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer, Diretor Executivo do Procon de São Paulo, Nilberto Diniz Miranda, Ouvidor da Anatel e um representante da empresa Telefônica - Telecomunicações de São Paulo S/A, a fim de prestarem esclarecimentos sobre a deficiência na prestação de serviço por referida concessionária de serviço público e discutir sobre a possibilidade de se realizar uma intervenção nessa empresa, conforme possibilita o art. 110, da Lei 9.472/97.

**JUSTIFICAÇÃO**

Como é de conhecimento público e notório, a empresa prestadora de serviços de telecomunicações Telefonica Telecomunicações de São Paulo S/A, há muito vem descumprindo com seu dever legal de prestar serviços com padrões de qualidade e regularidade adequados.



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

Tanto é certo que nos últimos 3 (três) anos referida empresa foi líder de reclamações junto ao Procon de São Paulo, como se pode verificar junto ao site desse órgão ([www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)). Só no ano de 2008, para se ter uma idéia da gravidade do que vem ocorrendo, foram 3.615 (três mil, seiscentos e quinze) reclamações, correspondente a 13,03% (treze inteiro e três décimos por cento) do total de reclamações recebidas por mencionado órgão de defesa do consumidor.

Esta não é a primeira vez que esta Comissão se depara com esse assunto, inclusive, já tendo realizado audiências públicas anteriores com o objetivo de dar um fim a esse tormentoso problema. Infelizmente, até hoje, nada de efetivo ocorreu.

Deve ser destacado, ainda, que a maior parte das reclamações se refere a questões diretamente relacionadas ao desrespeito aos direitos dos consumidores garantidos por lei, tais como cobranças abusivas, recusa de prestar serviço, vício de qualidade, cláusulas contratuais abusivas entre outros.

A título de exemplo, vejamos dois processos que tramitam perante o Poder Judiciário, cujas cópias das decisões seguem anexadas a este requerimento, já com decisões proferidas, um em primeira instância e o outro com sentença confirmada pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. No primeiro caso, lê-se, da r. sentença:

*“Vistos. MARILDA MARTELASSI E SILVA ANCÂNTARA ajuizou ação de indenização por danos morais contra TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S.A. alegando, em síntese, que é titular de linha telefônica número 6953-6097 e que, no dia 19 de abril de 2005, houve a interrupção do serviço e a autora deixou de fazer e receber chamadas telefônicas. Informa que solicitou o reparo da linha junto à ré, mas nada foi providenciado. Cita argumentos de ordem jurídica. Em virtude dos transtornos causados, dando causa aos danos morais experimentados por culpa exclusiva da ré, pleiteia a procedência da ação. Devidamente citada, a ré ofertou contestação, fls. 18/24. Impugna os fatos narrados pela autora. No mérito, após fazer considerações iniciais sobre o pedido inicial, alega que cabia à autora fazer prova da interrupção do serviço. Sustenta a inexistência de ato culposos, impugnando os danos morais pleiteados, concluindo argumentos para a improcedência da ação. Juntou documentos. Houve réplica, fls. 33/36. As partes requereram o julgamento antecipado da lide (fls. 31 e 36). Relatei o essencial. Decido. Profere-se julgamento da lide antecipadamente à vista do requerimento formulado pelas partes. No mérito, procede a ação. Está seguramente configurada a responsabilidade da ré pelo evento danoso. Entendo que, no caso em exame, era dever da ré demonstrar que os serviços foram prestados satisfatoriamente porque estamos diante de uma relação de consumo e, como tal, inverte-se o ônus da prova à vista do artigo 6º inciso VIII da Lei 8078/90. Este entendimento, aliás, não é novo, eis que há muito tempo a doutrina e a jurisprudência vêm assim entendendo. Incontroverso, aliás, que houve mesmo efetiva interrupção dos serviços, tanto que foi ajuizada ação cautelar e concedida liminar para o restabelecimento da prestação de serviços e tal não foi objeto de impugnação ou recurso tempestivamente. Portanto, para se descurar da obrigação de reparar os danos, deveria a ré demonstrar que houve dolo ou culpa da parte contrária, ou seja, da autora. Mas nenhuma prova foi produzida nesse sentido. Também não trouxe a ré prova de que o problema seria do próprio terminal telefônica da autora. Ora, as empresas de telecomunicações prestam serviços especializados, pelos quais são – e muito bem – remunerados, razão pela qual deve sempre proceder com organização, segurança, perícia e cautela, executando-os com a melhor qualidade possível e esperada por seus clientes. Assim, seja em razão da teoria do risco profissional, seja em consequência da negligência de seus prepostos, deve a ré Telecomunicações de São Paulo responder pelos danos causados, os quais, evidentemente, não hão de ser atribuídos ao caso fortuito como pretende. Tocante aos*



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

*danos morais, estes se revelam evidentes. Não se pode olvidar que situações dessa natureza causam dissabores e transtornos que tumultuam a vida cotidiana. Atento ao princípio da razoabilidade, razoável o valor que ora fixo em R\$ 3.000,00 considerando a capacidade econômica das partes e o grau de culpa da ré, visto que a autora não trouxe aos autos prova de fatos que justificassem a quantificação a maior do valor almejado. Este valor, pois, além de não causar o enriquecimento ilícito da autora, satisfaz plenamente a natureza dúplice que deve ter: compensatória, para compensar ou minimizar a dor sofrida pelo ofendido, e penal ou repressiva, para que o réu adote medidas a evitar que ocorram outros fatos da mesma natureza. Diante do exposto, **JULGO PROCEDENTE A AÇÃO PRINCIPAL e CAUTELAR para o fim de condenar a ré TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO ao pagamento dos danos morais no valor de R\$3.000,00 atualizado e com juros legais a partir dessa data. Arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 10% sobre o valor da condenação. P.R.I. e C.**" (Proc. Nº 583.00.2005.060335-3, 34ª Vara Cível do Fórum João Mendes Júnior, São Paulo-SP). (GRIFAMOS)*

No segundo caso, vejamos o que diz a ementa do v. acórdão proferido pelo Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

***"Ementa:** Responsabilidade civil - Ação declaratória de inexigibilidade de débito c.c. reparação moral - Procedência em parte, com fixação da indenização no valor de R\$ 7.000,00, em desfavor de cada ré - Inconformismos das partes - Acolhimento em parte do apelo da autora - Contratação irregular, com utilização de dados da autora, sem o seu consentimento - Negligência das rés caracterizada, ante a conduta temerária, por ocasião da contratação (TELEFÔNICA) e da negativação (TELEFÔNICA e EMBRATEL) - Desnecessidade de comprovação do dano moral, configurado pela simples inscrição indevida - Verba fixada com ponderação, consoante parâmetros da Câmara Julgadora - Sucumbência exclusiva das rés, nos termos da Súmula nº 326, do STJ - Sentença reformada em parte, apenas para revisão do critério de distribuição dos ônus da sucumbência - Recurso da autora provido em parte e desprovidos os apelos das rés."* (Recuso 505.052-4/3-00, Rel. Des. Grava Brazil, TJSP, j. 17.02.09).

Quanto a este último, importante ressaltarmos que a procedência parcial do pedido contido na inicial da ação decorreu do valor fixado a título de dano moral e não na questão atinente à responsabilidade das empresas de telefonia, em relação às quais essa responsabilidade foi reconhecida como plena.

Infelizmente a Anatel, agência responsável por regular e fiscalizar o setor não tomou qualquer medida administrativa cabível para sanar o problema.

O certo é que, nos dias de hoje, a má qualidade na prestação de serviços por parte da Telefônica chegou a níveis inadmissíveis, o que nos faz pensar ser necessária uma urgente intervenção na empresa, ato esse de competência da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel, nos termos do art. 110, II e IV, da Lei 9.472/97<sup>1</sup>. E, nos casos supracitados, verificamos a existências de duas ações claramente abusivas por parte da Telefônica, além de se evidenciar a inadequação dos serviços prestados.

---

<sup>1</sup> Poderá ser decretada intervenção na concessionária, por ato da Agência, em caso de: I – paralisação injustificada do serviço; II – inadequação ou insuficiência dos serviços prestados, não resolvidas em prazo razoável; III – desequilíbrio econômico-financeiro decorrente de má administração que coloque em risco a continuidade dos serviços; IV – prática de infrações graves; V – inobservância do atendimento das metas de universalização; VI – recusa injustificada de interconexão; VII – infração da ordem econômica nos termos da legislação própria.



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

De se notar que a Telefônica já gozou de prazo mais do que razoável para resolver as questões frequentemente reclamadas.

Diante do exposto, requer-se, após ouvido o plenário, seja designado dia para realização da audiência pública aqui solicitada, oportunidade em que será analisado por esta comissão a necessidade e conveniência de se solicitar da Anatel a intervenção administrativa junto a empresa Telefônica, como meio único disponível para fazer com que os direitos dos consumidores sejam respeitados por esse concessionário de serviço público.

Sala da Comissão, em        de        de 2009.

**Carlos Sampaio**  
**Deputado Federal**