

## **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**(AUDIÊNCIA PÚBLICA)**  
**REQUERIMENTO Nº....., DE.....2010**  
**(Do Senhor CHICO LOPES)**

Requer a realização de Audiência Pública na Comissão de Defesa do Consumidor para discutir o preço do serviço de telefonia móvel no Brasil.

Senhor Presidente:

Nos termos regimentais, requeiro a V. Exa., ouvido o Plenário desta Comissão, a realização de Audiência Pública, em data a ser agendada o mais breve possível, para discutir sobre o preço do serviço de telefonia móvel no Brasil. Estudo realizado pela União Internacional de Telecomunicações - UIT (organização da ONU), sobre os custos da telefonia móvel em 154 países, apontou que o Brasil tem o quarto serviço de telefonia mais caro do mundo, ficando atrás somente para japoneses, franceses e australianos. Além de ser um dos serviços mais caros do mundo, muitas vezes fora do alcance da maioria da população, especialmente as que possuem baixo poder aquisitivo, ainda não são fornecidos com a qualidade e eficiência exigidas pelo Código de Defesa do Consumidor.

Para tanto, solicitamos que sejam convidados o Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, o Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC/MJ, o presidente da Associação Brasileira de Telecomunicações - TELEBRASIL; o presidente da Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas – TELCOMP, o Presidente do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor – BRASILCON, o Representante do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – IDEC, o Presidente do Fórum Nacional das Entidades Civis de Defesa do Consumidor – FNECDF e o Presidente da Associação Brasileira de PROCON's.

## JUSTIFICAÇÃO

Como dito no corpo do requerimento, estudo realizado pela União Internacional de Telecomunicações - UIT (organização da ONU), sobre os custos da telefonia móvel em 154 países, apontou que o Brasil tem o quarto serviço de telefonia mais caro do mundo, ficando atrás somente para japoneses, franceses e australianos.

Nesse sentido o Jornal Folha de São Paulo, em 24/02/2010, destacou:

“O Brasil tem o quarto serviço de telefonia celular mais caro do mundo, de acordo com a ONU. No ano passado, os valores das tarifas cobradas dos assinantes brasileiros só ficaram atrás do que pagaram japoneses, franceses e australianos. Segundo estudo da União Internacional de Telecomunicações (braço da ONU para o setor), os brasileiros pagaram em média US\$ 34,6 mensais em um pacote de ligações locais (que inclui 30 mensagens SMS e tarifas para a mesma operadora de celular, para números de outra companhia e para telefones fixos). No país mais barato, Hong Kong, esse valor é de US\$ 0,75. Na América do Sul, o pacote desses serviços menos dispendioso é o do Paraguai: US\$ 5,31. O valor cobrado do brasileiro não apenas está entre os mais altos como também é um dos que mais pesam no bolso. Os gastos com telefonia celular representam 5,7% da renda bruta do brasileiro, enquanto no Japão, que tem o pacote mais caro, eles significam 1,4%. Isso quer dizer que o impacto da tarifa no dia a dia do brasileiro só perde para 40 países (numa lista de 161), a maioria africano. Apesar de ainda expressivo, o peso das ligações com celular para os brasileiros ficou menor no ano passado -repetindo o que aconteceu na maior parte do mundo. Elas representavam 7,5% da renda bruta dos brasileiros em 2008, sendo que tinham o 36º maior impacto entre 148 nações. Mais uma vez, o ranking era liderado por africanos, como Togo e Marrocos. E não é só na tarifa de celular que o Brasil aparece entre os líderes - o mesmo ocorre quando são analisados os valores das ligações de aparelhos fixos. No horário de pico, diz a ONU, as empresas cobram US\$ 0,25 por uma ligação local de três minutos, a 19ª mais cara. Para ter uma ideia, na Argentina o valor é de US\$ 0,02, e, no Equador, de US\$ 0,01. Por outro lado, a assinatura mensal da telefonia fixa no país era a 72ª mais cara no ano passado (US\$ 8,37), o que contribuiu em parte para diminuir o impacto do valor das tarifas. Já o serviço de internet rápida aparece na parte de baixo do ranking de

preços. A assinatura mensal cobrada dos brasileiros por um serviço de 256 kbps (kilobits por segundo, a velocidade mínima que a ONU estabelece para a internet banda larga), de US\$ 28, aparecia na 97<sup>a</sup> colocação entre as mais caras no índice que não analisa a qualidade dos serviços. O índice de penetração no Brasil da internet banda larga nas residências era, em 2008, o 57º mais alto no mundo. No total, a cesta de preços dos serviços de telecomunicações (que leva em conta os valores de celular, telefonia fixa e banda larga) cobrados dos brasileiros aparecia como a 87<sup>a</sup> mais cara do mundo no ano passado quando é levada em conta a renda média da população, com uma queda de quase 50% em relação a 2008. Segundo a ONU, houve uma queda nos preços pelo mundo em 2009, mas os serviços continuam fora do alcance da maioria da população, especialmente nos países mais pobres”.

Fonte: Folha S. Paulo, 24/2/2010

Esse tipo de serviço é o campeão de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor do País, além de também receber um maior número de reclamações de usuários pelo Twitter, conforme notícia veiculada.

### **Serviços de telefonia são campeões de reclamações também no Twitter**

“Usuários criticam principalmente o atendimento e o preço do serviço

Operadoras de telefonia fixa e celular são as que mais recebem mensagens com "fail" no Twitter

Os serviços de telefonia são os que recebem maior número de reclamações de usuários brasileiros pelo Twitter, seguidos pelos produtos de informática e os celulares. A informação é de um levantamento feito pela consultoria E.Life, que analisou os posts com a expressão "#fail", muito usada pelos internautas quando algo não tem o desempenho esperado, seja um produto ou serviço ou até situações da vida.

No período entre 1º de janeiro e 10 de março foram registradas 2.769 mensagens com reclamações sobre operadoras de telefonia, tanto fixa quanto celular. A consultoria diz que a insatisfação estava relacionada ao atendimento, à cobertura do sinal e ao preço do serviço. No ranking de reclamações fundamentadas do Procon-SP, os serviços de telefonia também são campeões de reclamações.

Enquanto isso houve 1.745 posts sobre falhas de informática, principalmente problemas com "sistemas operacionais e programas que param de funcionar ou forçam a interrupção do trabalho e perda de informações", diz o estudo.

– Um aspecto importante nessa categoria é que os usuários fazem comparações sobre funções, licenças, versões, lançamentos de diferentes marcas de softwares ou sistemas operacionais, por exemplo.

Na terceira posição aparecem os aparelhos celulares, com 956 ocorrências – a maioria sobre os smartphones. A primeira categoria "não tecnológica" da lista é a de supermercados, com 831 mensagens de reclamação sobre aspectos como filas, problemas de conservação, marcas próprias e comparações entre produtos mais caros. A lista segue com alimentos, eletroeletrônicos, provedores de internet, bancos seguradores e cartões, TV a cabo e companhias aéreas.

No total, mais de 1.350.000 tweets com reclamações sobre produtos e serviços foram registrados – 165 empresas foram citadas”.

Fonte: Portal R7.com

Ou seja, além de ser um dos serviços mais caros do mundo, muitas vezes fora do alcance da maioria da população, especialmente as que possuem baixo poder aquisitivo, ainda não são fornecidos com a qualidade e eficiência exigidas pelo Código de Defesa do Consumidor.

Sala das Comissões, em 05 de abril de 2010.

**Deputado Chico Lopes**

**PCdoB/CE**