

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

(AUDIÊNCIA PÚBLICA) REQUERIMENTO Nº , DE 2011 (Do Senhor Deputado CHICO LOPES)

Requer a realização de Audiência Pública na Comissão de Defesa do Consumidor para discutir a qualidade do serviço de telefonia móvel.

Senhor Presidente:

Nos termos regimentais, requeiro a V. Exa, ouvido o Plenário desta Comissão, a realização de Audiência Pública a realizar-se em data a ser agendada o mais breve possível, para discutir a qualidade do serviço de telefonia móvel no Brasil. Para tanto solicitamos que sejam convidados o Diretor da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, os representantes das telefonias: TIM, OI, VIVO, CLARO, NEXTEL, a Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC/MJ, o Presidente do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor, o representante do IDEC, o Presidente do BRASILCON e o Presidente da Associação dos Procon's – PROCON's BRASIL.

JUSTIFICAÇÃO

O setor de telefonia móvel continua liderando o ranking de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor do Brasil e também nas redes sociais. Segundo noticiado na mídia nacional, existe atualmente em torno de 300 mil queixas dos consumidores nos órgãos de defesa do consumidor em relação a esse tipo de serviço.

Os problemas recorrentes são valores cobrados indevidos em contas telefônicas, serviços que não funcionam, publicidade contendo ofertas com vantagens inexistentes, bem como uma grande dificuldade de acesso as empresas, que sequer respondem às reclamações dos consumidores.

Total falta de respeito ao cidadão que paga por um dos serviços mais caros do mundo, segundo estudo realizado pela União Internacional de Telecomunicações - UIT (organização da ONU). A pesquisa dos 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 africanos. 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 97ª 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 87ª 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”.

O serviço de telefonia móvel deve ser fornecido com a qualidade e eficiência exigidas pelo Código de Defesa do Consumidor, observados pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), órgão responsável por defender o interesse público na área de telecomunicações, regulamentar e fiscalizar os diversos serviços do setor.

Nesse sentido, em face da relevância e alcance social do tema, conclamamos aos nobres pares a aprovação do referido requerimento.

Sala das Comissões, em 02 de março de 2011.

Deputado Chico Lopes

PCdoB/CE