



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### Deputado Weliton Prado

Comissão de Defesa do Consumidor

Comissão de Minas e Energia

Comissão Mista de Orçamento

## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO Nº \_\_\_\_/2011

(Do Sr. Weliton Prado)

Requer seja realizada audiência pública nesta Comissão para discutir as denúncias de que a Tim – Telecom Itália Mobile – teria ampliado sua base de usuários no estado de Minas Gerais, e em outros estados brasileiros, sem infraestrutura para garantir atendimento de qualidade aos novos e antigos clientes.

Senhor Presidente,

Nos termos dos arts. 255 e 256 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, **REQUEIRO** a Vossa Excelência, ouvido o plenário desta Comissão, seja realizada audiência pública para discutir as denúncias de que a Tim – Telecom Itália Mobile – teria ampliado sua base de usuários no estado de Minas Gerais, e em outros estados brasileiros, sem infraestrutura para garantir atendimento de qualidade aos novos e antigos clientes.



## **CÂMARA DOS DEPUTADOS**

### **Deputado Weliton Prado**

Comissão de Defesa do Consumidor

Comissão de Minas e Energia

Comissão Mista de Orçamento

Sugiro sejam convidadas as seguintes autoridades:

1- Ministério das Comunicações

Paulo Bernardo – Ministro das Comunicações

2- Agência Nacional de Telecomunicações

Ronaldo Sardenberg - presidente da Anatel

3- Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Juliana Pereira da Silva – Diretora do Departamento

4- Forum Nacional dos Procons

Antônio Caldas Brito – Coordenador do Forum

5- Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor – MPCON

José Augusto Peres Filho – Presidente da Associação

6- Procon Assembleia de Minas Gerais

Marcelo Barbosa – Coordenador do Procon

7- Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

Lisa Gunn – Coordenadora Executiva

8- Operadora de telefonia TIM

Luca Luciani – Presidente da Operadora

### **JUSTIFICATIVA**

A TIM – Telecom Itália Mobile – ampliou sua base de usuários em todo país, inclusive em Minas Gerais, e parece que essa ampliação se deu sem infraestrutura para garantir atendimento de qualidade aos novos e antigos clientes.



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### Deputado Weliton Prado

Comissão de Defesa do Consumidor

Comissão de Minas e Energia

Comissão Mista de Orçamento

Cientes da operadora enfrentam constantes problemas, como por exemplo, o sinal cai várias vezes ao dia, o acesso à internet é lento, durante todo o dia os clientes recebem mensagens de chamadas perdidas.

Insta salientar que, nos estados do Ceará e Rio Grande do Norte, a empresa de telefonia móvel Tim foi proibida de comercializar chips e planos a novos clientes. A proibição é consequência das constantes reclamações de clientes que não conseguem utilizar os serviços.

Segundo o jornal “Estado de Minas”, edição do dia 29/06/2011, desde janeiro, a empresa é a campeã de reclamações no ranking da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) entre as operadoras de telefonia móvel.

O jornal, ainda afirma na mesma matéria que em contato telefônico com o serviço de atendimento ao consumidor da operadora na tarde do dia 28/06/2011, o Estado de Minas ouviu orientação, que pode ser considerada abusiva, de que a solução temporária do problema estaria na desabilitação do acesso do aparelho à frequência 3G. Ou seja, usar o aparelho com a qualidade 2G, mesmo pagando pelo 3G. Em comparação seria como usar internet em velocidade discada, pagando o preço de banda larga. “O senhor pode desabilitar a rede 3G do seu aparelho e usá-lo normalmente no 2G porque esse problema de falta de sinal tem a ver com instalação de novas antenas para ampliar a cobertura da operadora. Usar em outra frequência pode resolver”, disse o atendente.

São inúmeras reclamações no estado de Minas Gerais na rede social do Facebook, onde quase 10 mil pessoas confirmaram presença no evento “boicote à Tim”.

Importante asseverar que a postura da Tim configura grave ofensa ao consumidor nos termos do art. 20, §2º do CDC, senão vejamos:

**“ART. 20 – O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações**



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### Deputado Weliton Prado

Comissão de Defesa do Consumidor

Comissão de Minas e Energia

Comissão Mista de Orçamento

constantes da oferta ou mensagem publicitária, **podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:**

I – a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III – o abatimento proporcional do preço.

§ 1º – A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º – **São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam às normas regulamentares de prestabilidade.** (Grifo nosso).

Diante do exposto, conto com o apoio de nossos ilustres pares para a aprovação deste requerimento.

Sala da comissão, em junho de 2011.

**WELITON PRADO**

**DEPUTADO FEDERAL - PT/MG**