



CÂMARA DOS DEPUTADOS
DEPARTAMENTO DE COMISSÕES
COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO Nº , DE 2012

(Do Sr. José Chaves)

Solicita sejam convidados os presidentes das empresas TIM, Claro, Vivo e Oi; a Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, Dra. Juliana Pereira da Silva; e o Presidente da Associação de Defesa da Cidadania e do Consumidor, Raimundo Gomes de Barros, para audiência pública, a ser realizada com o propósito de prestar esclarecimentos sobre questões operacionais e que hoje afetam diretamente os usuários da telefonia móvel e fixa no Brasil.

Sr. Presidente,

Nos termos regimentais, requeiro a V. Ex.a, ouvido o plenário, sejam convidados os presidentes das empresas TIM, Claro, Vivo e Oi; a Diretora do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, Dra. Juliana Pereira da Silva; e o Presidente da Associação de Defesa da Cidadania e do Consumidor, Raimundo Gomes de Barros, a comparecer a Comissão de Defesa do Consumidor dessa Câmara de Deputados, em reunião de audiência pública, a realizar-se em data a ser agendada, a fim de prestar esclarecimentos sobre questões operacionais e que hoje afetam diretamente os usuários da telefonia móvel e fixa no Brasil.

JUSTIFICAÇÃO

As operadoras de telefonia celular e fixa apresentam alto índice de rejeição aos serviços que prestam aos consumidores brasileiros. Em 2011, registraram-se 123 mil reclamações relativas aos serviços de telefonia celular e 86 mil dos serviços de telefonia fixa, representando um acréscimo respectivamente de 8% e 6% sobre os números de 2010.

Via de regra, as queixas se referem a:

- Cobranças indevidas;
- Problemas técnicos que comprometem o serviço;

- Deficiências no serviço de atendimento ao cliente;
- Rescisão ou alteração unilateral do contrato;
- Instalação ou não cumprimento da oferta ou do estabelecido no contrato; e
- Recusa injustificada em prestar o serviço.

A título de exemplo, a TIM Brasil teve suspensas, pelo Poder Judiciário no estado de Pernambuco, as vendas de novos chips e linhas, o que se configura da mais alta gravidade para os interesses dos consumidores. Anteriormente, outros estados também experimentaram tal decisão judicial.

A ação nesse sentido foi interposta pela OAB-PE e ADECCON (Associação de Defesa da Cidadania e do Consumidor), sob alegação de que existem “notadamente, problemas em relação ao tráfego de voz disponibilizado ao consumidor, que se evidencia nas dificuldades enfrentadas para o estabelecimento de ligações bem como nas seguidas interrupções das ligações”. Como se sabe, a qualidade da banda larga é baixíssima em todo o país. As oscilações no serviço são grandes e interferem nos negócios.

Diante desses fatos, é imprescindível que as operadoras de telefonia fixa e móvel, através dos seus representantes, exponham consistentemente a causa dos problemas que envolvem a sua prestação de serviços.

Sala da Comissão, de março de 2012

Deputado José Chaves (PTB-PE)