

ESTADO DO AMAZONAS
PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

REQUERIMENTO Nº 001/2019		DATA: 05/11/2019
AUTOR:	VEREADOR: FRANCISCO EDILSON LEITÃO BONFIM	
ASSUNTO:	REQUER PROVIDÊNCIAS SOBRE O SISTEMA DE TELEFONIA MÓVEL NO MUNICÍPIO DE COARI - AMAZONAS.	

Senhor Presidente,
Senhores Vereadores;

O Vereador que abaixo subscreve, vem com o devido respeito e acatamento, perante a Mesa Diretora e o Plenário da Câmara Municipal de Coari, com fundamento no art. 45-A – ~~Redação~~ dada pela Resolução Legislativa n 020/2018, art. 101 do Regimento Interno da Casa, **Requerer** o envio de cópia deste ao **Procon-AM, Ministério Público Estadual, Anatel, Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (SENACON) e à Deputada Estadual, Doutora, MAYARA MONIQUE FIGUEIREDO PINHEIRO**, solicitando parcerias, com vistas ao melhoramento na prestação de serviços de telecomunicações, oferecidos ou não, pelas operadoras instaladas neste município.

JUSTIFICATIVA:

Em 2018, foram realizados **2.648.521 (dois milhões seiscentos e quarenta e oito mil quinhentos e vinte e um)** atendimentos pelos Procons integrados ao Sindec - crescimento de 6,3% em relação ao ano de 2017, com média mensal de 220 mil consumidores, com isso, verifica-se que a cada minuto os direitos do consumidor são desrespeitados nos vários setores do mercado. Há de se notar que o consumidor continua sendo mal atendido, inclusive nos chamados SACs - Serviços de Atendimento ao Consumidor por telefone, que invariavelmente nada resolvem, ficam quase sempre postergando questões que poderiam facilitar a vida do consumidor.

Diante da inegável relevância que as telecomunicações exercem na vida da população em nosso país, o Estado Brasileiro – quando procurou igualar as relações de consumo, reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor – não poderia deixar essas relações desprotegidas da tutela do Código de Defesa do Consumidor.

É cediço, que os serviços de telecomunicação, tais quais, telefonia, internet, Tv por assinatura, entre outros, estão arraigados no cotidiano de qualquer indivíduo, seja pessoa física ou jurídica, de grande ou pequeno porte; todos são consumidores em potencial e, portanto vulneráveis diante da força dessas grandes empresas fornecedoras desses serviços. Mister salientar, que por vocação constitucional o Código de Defesa do Consumidor possui um caráter preventivo, ou seja, objetiva regular as relações de consumo a fim de evitar que ocorra um dano à parte mais fraca.

Tal acepção, no âmbito das relações telecomunicativas, revela-se de grande importância, haja vista a frequente utilização dos serviços pelo consumidor. Ou seja, pretendeu o legislador submetê-las ao regime jurídico previsto no Código de Defesa do Consumidor - CDC, para evitar a exposição do consumidor às práticas abusivas e o conseqüente dano.

O serviço de telefonia está relacionado à definição do que seja telecomunicação. A Lei Geral de Telecomunicações, em seu art. 60, § 1º define a telecomunicação como sendo:

(...) a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza” concluindo tratar-se de um conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicações.

Entre as principais reclamações feitas pelos consumidores a respeito do setor estão as relacionadas a problemas com cobranças, que totalizou **39,2%**, seguido pelas reclamações sobre contratos (**17,3%**) ou má qualidade dos produtos ou serviços (15,9%).

Outro fato, que chama a atenção é que no Ranking dos assuntos e problemas mais demandados nos Procons estão as Operadoras de Comunicação. Mas, diante de tantos problemas, a quem o consumidor deve recorrer? Muitos consumidores, quando enfrentam algum problema relativo aos serviços que contrataram, têm dúvidas sobre a quem recorrer: se Anatel, Procons ou Juizados Especiais.

É consenso de todos, o maior problema das telecomunicações é a precária e ineficiente Prestação de Serviços de Comunicação, o consumidor não consegue sequer completar uma ligação, nem permanecer naquelas que esporadicamente são completadas.

Quando o consumidor procura os serviços dessas operadoras, via telemarketing, jamais conseguem, muitas das vezes, pedir o cancelamento de um contrato de prestação de serviços, não se conclui o atendimento, sendo orientado a “ligar mais tarde, ligar para outros telefones e ramais”, em evidente prejuízo ao consumidor, que não mais pretende continuar com aquele serviço.

Diante dessas mazelas sobre a prestação de serviço de telecomunicações, solicito e requeiro a Mesa Diretora da Câmara Municipal de Coari, após deliberação do Plenário deste Poder Legislativo Municipal, seja enviado cópia deste aos seguintes órgãos: Procon-AM, Ministério Público Estadual, Anatel, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (SENACON) e à Deputada Estadual, Doutora, MAYARA MONIQUE FIGUEIREDO PINHEIRO, a fim de juntos, minimizarmos esses problemas de comunicação, que afligem a toda a sociedade coariense.

Registra-se, ainda, que o Código de Defesa do Consumidor - CDC, no art. 22, estabelece que

Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Assim, resta claro que as concessionárias, operadoras do serviço de telefonia móvel ou fixo, internet e TV por assinatura, enquanto fornecedoras de serviço público, são **obrigadas a prestar um serviço de excelência ao consumidor**, vale dizer, possuem um dever jurídico imposto pela lei do consumidor. Noutra via, tem o consumidor o direito subjetivo de obter a **qualidade do serviço de telefonia, por exemplo**, como um serviço público essencial no mercado de consumo devendo ser prestado de forma adequada, eficiente, respeitando a dignidade dos consumidores, sob pena de ser infringida norma de ordem pública, e ser a operadora responsabilizada pelo dano causado ao consumidor.

Nesta banda é importante trazer à baila a **Resolução n. 632 da Agência Nacional de Telecomunicações**, esta aduz:

“DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES”

Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:

I - ao acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II - (...);

III - (...);

IV - (...);

V - (...);

VI - (...);

VII - (...);

VIII - (...);

IX - à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

X - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a Prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

XI - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XII - (...);

XIII - (...);

XIV - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;

XV - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

XVI - (...);

Finalmente, o que se quer, por parte das operadoras é o respeito e cumprimento integral pela prestação de serviços adequados e com eficiência, e que possa equilibrar essa relação entre prestador de serviços e consumidor.

Por todo exposto, vem este Vereador, **Requerer** o apoio dos nobres pares, pela a aprovação deste requerimento, e o envio do mesmo aos órgãos e personalidades acima mencionados, a fim de que tenhamos em curtíssimo prazo, o reconhecimento pelas empresas do péssimo serviço ao povo disponibilizado.

GABINETE DO VEREADOR, Francisco Edilson Leitão Bonfim, em 5 de novembro de 2019.

FRANCISCO EDILSON LEITÃO BONFIM

Vereador

