



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

Senhor Presidente,

REQUEREMOS À MESA DIRETORA, nos termos regimentais, que se digne enviar ofício à FUNDAÇÃO PROCON - UNIDADE DE SÃO CAETANO DO SUL, **solicitando para que, em conjunto com a Agência Nacional de Telecomunicações, oriente as empresas de telefonia móvel e banda larga internet no sentido de entregar, literal e materialmente, o pacote contratado pelo consumidor, sob pena de serem autuadas no rigor da lei consumerista e resoluções da Anatel, sem prejuízo de ações cíveis e criminais.**

O presente requerimento visa proteger o cidadão consumidor de propaganda enganosa na prestação de serviço por parte dos provedores de acesso à internet, das operadoras de televisão a cabo e de outras empresas similares.

O consumidor tem que receber o serviço que contratou. Não se pode admitir um contrato leonino de internet banda larga com uma operadora de telefonia.

O consumidor já é lesado quando tenta por inúmeras vezes reclamar com a operadora sobre tal plano e a baixa velocidade



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

da transmissão dos dados, da baixa velocidade da sua internet e não é atendido. Mais, ao efetuar as ligações simplesmente não consegue resolver a situação, até que decide realizar o distrato, ou seja, o consumidor decide cancelar o plano de internet banda larga.

Exatamente neste momento descobre na prática mais uma das condutas ilícitas feitas pelas operadoras de telefonia, a operadora literalmente dificulta isso ao máximo, o atendente desliga ou deixa cair a ligação de propósito, deixa o cliente esperando por horas e horas até que consiga falar, ao invés de proceder ao pedido do consumidor, oferece inúmeros descontos e outras propostas de planos mesmo sabendo que o interesse é tão somente cancelar o plano vigente, por vezes o consumidor não consegue cancelar o plano e continua a pagar por um serviço de baixa qualidade.

Isso nobres pares, configura a perda de tempo do cliente, ocasionado pela empresa de telefonia e que cabe atualmente ação judicial indenizatória, ou seja, as horas e horas em que o consumidor perde para cancelar o plano com a operadora é indenizável.

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 - à liberdade de escolha da Prestadora e do Plano de Serviço;

III - ao tratamento não discriminatório quanto às



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;

IV - ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

VI - à não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese do Capítulo VI do Título V ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da LGT, sempre após notificação prévia pela Prestadora;

VII - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;

VIII - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima prevista no art. 76;

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 - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a Prestadora;



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

XIII - a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

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 - de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

XVII - à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;

XVIII - ao não recebimento de mensagem de texto de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

XVIII - ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso; (Retificação publicada no DOU de 7/7/2014);

XIX - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total; e

XX - a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.

Feitas essas considerações se faz necessário, que o Procon em conjunto com a Anatel realize fiscalização austera junto as operadoras de telefonia para garantir ao consumidor os seus direitos e os seus deveres, noutros dizeres, para que tenha real ciência de quando é lesado pelas empresas de telefonia, posto que por falta de



Câmara Municipal de São Caetano do Sul

conhecimento sobre seus direitos muitos consumidores sequer sabem que foram lesados.

Na resolução acima, foi grifado os pontos mais importantes, noutras palavras, onde exatamente ocorrem as maiores violações ao direito do consumidor.

Espero receber mercê dos meus nobres pares para aprovação deste requerimento.

Plenário dos Autonomistas, 02 de junho de 2020.

MARCOS SERGIO G. FONTES
(DR. MARCOS FONTES)
VEREADOR