

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO

TELEFONIA MÓVEL

PRESIDENTE

DEPUTADO ORLANDO MORANDO - PSDB

25/02/15

CPI
TELEFONIA MÓVEL
BK CONSULTORIA E SERVIÇOS LTDA.
25/02/15

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Havendo número regimental, declaro aberta a quinta reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito constituída pelo ato 53 de 2014, com a finalidade de investigar os serviços prestados pelas empresas de telefonia móvel no estado de São Paulo.

Registro, com prazer, a presença dos nobres deputados Roberto Massafera, João Paulo Rillo, Ed Thomas e o deputado Roberto Moraes, relator dessa CPI.

Solicito à secretaria a leitura da ata da reunião anterior.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Pela ordem, senhor presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Pela ordem, com a palavra o deputado Roberto Moraes.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Solicito a dispensa da leitura da ata anterior.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – É regimental o pedido de Vossa Excelência, estando todos os deputados de acordo, fica dispensada a leitura da ata e é considerada como aprovada.

Esta reunião foi convocada com a finalidade de proceder a oitiva da Dra. Ivete Maria Ribeiro, diretora executiva da Fundação Procon do estado de São Paulo, que prestará informações complementares à documentação já apresentada por este órgão técnico através do ofício 025 de 2015, de 21 de janeiro de 2015.

Então, desta forma, eu convido já a Dra. Ivete Maria Ribeiro...

O SR. JOÃO PAULO RILLO – PT – Pela ordem, senhor presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Pela ordem, o nobre deputado João Paulo Rillo.

O SR. JOÃO PAULO RILLO – PT – Propor uma inversão. Só tem um requerimento, se pudesse votar o requerimento antes.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Consulto os demais deputados. Se ninguém se opõe, é regimental, então a gente faz a inversão da pauta.

Suspendo por um minuto a sessão.

* * *

Sessão suspensa por um minuto

* * *

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Reaberta a nossa sessão, registro a presença do nobre deputado Geraldo Cruz, que prestigia o andamento desta sessão.

Requerimento número 1, item 1, de autoria do deputado João Paulo Rillo. Requerimento do deputado João Paulo Rillo que solicita nos termos regimentais desta Comissão, convide a senhora Elisa Vieira Leonel, superintendente de relações dos consumidores da Agência Nacional de Telecomunicações, Anatel, para prestar informações acerca da resolução 632, aprovada pela mencionada agência reguladora que institui o regulamento geral de direito do consumidor e do serviço de telecomunicações, RGC, em vigor desde oito de julho de 2004, com base em dois aspectos. Item A – apresentar balanço em nome da Anatel da entrada em vigor há oito meses do RGC, que estabelece entre várias normas os novos direitos dos consumidores do serviço de telefonia móvel, bem como falar outras normas pertinentes que entraram em vigência em 2015 e entrarão em 2016.

Trazer mais esclarecimentos sobre os esforços da agência reguladora em ampliar a divulgação desses direitos não só perante o consumidor, como também em relação à sociedade. O requerimento está em debate. Não havendo oradores inscritos, coloco em votação. Os deputados que forem favoráveis, permaneçam como se encontram. Aprovado.

A Dra. Ivete Maria Ribeiro, que é a diretora executiva, por conveniência e aceito por esta presidência, encaminhou a Dra. Marta Cassis Aur, assessora técnica de diretoria de atendimento e orientação do consumidor do Procon para que pudesse colaborar e prestar esclarecimentos em nome da fundação.

E também o Dr. Carlos Eduardo Simetta, coordenador da área da diretoria de fiscalização do Procon São Paulo a tomar as mesmas informações nesta tarde, de maneira que quero convidar, então, a Dra. Marta e o Dr. Carlos que nesta tarde irão se pronunciar aqui em nome do Procon de São Paulo, mediante às informações que já nos foram prestadas.

Antes disso, eu ainda, já protocolado, gostaria de passar a presidência dos nossos trabalhos ao deputado Roberto Moraes, considerando que este requerimento é de minha autoria, para que possamos, ainda, aprovar mais um requerimento a esta Comissão. Convido o nobre deputado Roberto Moraes, para que toma assento no meu lugar.

* * *

Assume a presidência o Sr. Roberto Moraes - PPS

* * *

O SR. PRESIDENTE ROBERTO MORAIS – PPS – Nos termos regimentais, requeiro a convocação oficial desta Comissão para os presidentes das operadoras de telefonia de celular Vivo, Claro, Tim, Oi, Nextel, venham até a CPI com o objetivo de prestar informações e esclarecimentos sobre assuntos em sua área de competência relacionados à telefonia móvel no estado de São Paulo. No ensejo apresento os protestos da minha elevada estima e distinta consideração e aproveitamento para colocar o meu gabinete à disposição. Atenciosamente, deputado Orlando Morando.

Em discussão. Não havendo quem queira discutir, em votação. Os favoráveis, permaneçam como estão. Aprovado o requerimento do nosso presidente Orlando Morando, ao qual devolvo a presidência dessa CPI.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Agradeço, deputado Roberto de Moraes, considerando, e aí uso aqui nesse momento não apenas para agradecer, como nós já ouvimos aqui o representante da Anatel, já ouvimos aqui

o representante da Polícia Civil, já ouvimos as várias esferas, as comprovações, e hoje, o Procon. Ainda por requerimento do deputado Rillo, falta o representante da OAB, que justificou não poder vir na próxima semana, mas que não descartou a vinda de um representante da OAB de São Paulo para se pronunciar.

Mas entendo que nós estamos caminhando e considero oportuno para que possamos dar o direito para que as empresas venham também aqui prestar esclarecimentos, não apenas apresentar, se é que existem justificativas, mas o plano, que a gente está trabalhando com isenção.

Então o próximo passo agora será a gente, por convocação aprovada por vocês, ouvir os representantes das empresas. Lembrando que em outros episódios nesta Casa, e não nesta CPI, presidentes das empresas se negaram a participar e mandaram aqui representantes. Quero, desde já, deixar claro que nós não aceitaremos outro a não ser o presidente, espero de não ter de usar a necessidade do uso coercitivo para que tenhamos que ouvir os presidentes das empresas nessa CPI.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Pela ordem, presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Pela ordem, o nobre deputado Roberto Moraes.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Cumprimentá-lo por esta sua decisão, que também é uma decisão dessa CPI.

Nós estamos a duas semanas do encerramento da atual legislatura. E nós já estamos assinando documento, encabeçado por Vossa Excelência, para continuidade dessa CPI. Eu me recordo que no ano de 2006, quando a gente também terminava o mandato, eu presidia a Comissão Parlamentar da guerra fiscal. E na época com um acordo feito em 2007 com o presidente da Casa, foi a primeira a ser instalada naquela nova legislatura.

Então a título de informação, já que temos transmissão ao vivo, têm muitas pessoas interessadas nessa CPI, nós vamos continuar essa CPI na próxima legislatura porque será impossível, eu entendo, concluí-la em duas semanas. A não ser que Vossa Excelência tenha em mente colocar em discussão até a convocação de mais reuniões até o dia 14 de março.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Preocupado com esta questão do cronograma, do relógio, nós já colhemos, inclusive, o número regimental que é o primeiro passo. E o passo seguinte é, realmente, inclusive pedir aos senhores que fazem parte de outras bancadas, para que possamos buscar, assim que tenhamos definido com o próximo presidente da Assembleia, que será eleito no dia 15 de março, mas possivelmente isso a gente já tem sempre o andamento. Eu acho que é um desejo comum da Assembleia Legislativa de São Paulo continuar e aprofundar as investigações acerca deste assunto que tem tomado dimensões de âmbito de interesse da sociedade cada dia maiores.

Então, realmente nós estamos buscando este entendimento e o primeiro passo para isso é ter as assinaturas necessárias para o protocolo eventual no dia 16. Mas farei todo o meu esforço para que possamos buscar em consenso e até já peço ao deputado Rillo que ocupa a liderança do PT, que tem hoje, na Casa, a maior bancada, e terá na próxima legislatura, a segunda maior bancada depois da do PSDB, para que possamos buscar esse entendimento e seja a primeira CPI a ser instalada para que possamos dar continuidade aos nossos trabalhos.

O SR. JOÃO PAULO RILLO – PT – Pela ordem, senhor presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Com a palavra, o deputado João Paulo Rillo.

O SR. JOÃO PAULO RILLO – PT – Uma dúvida aqui. A Casa tem uma regra que funciona cinco CPIs, no máximo, simultaneamente. Se essa CPI prorroga...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Não prorroga CPI porque termina o mandato. É reaberto uma nova CPI. A CPI não pode ser prorrogada.

O SR. JOÃO PAULO RILLO – PT – Eu, infelizmente, hoje eu tenho que dialogar com a bancada sobre isso.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Perfeito. Mas fica o registro, como o senhor é membro da CPI, de toda forma a gente está

trabalhando e naturalmente a sua bancada terá papel determinante para que possamos ter esse consenso de que ela seja a primeira.

Não por ser a nossa CPI, é porque eu acredito que é uma das que começou muito tardia e não teve nem o tempo regimental dos 90 dias legais para que a gente pudesse concluir. Então, a razão pela qual a gente arguir que ela seja a primeira.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Pela ordem, senhor presidente. Lembrando, mais uma vez, já houve precedentes nessa Casa. Quando há, evidentemente, um acordo, para que a CPI prossiga na próxima legislatura. Prossiga, não. Seja reaberta.

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – Pela ordem, senhor presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Pela ordem, deputado Roberto Massaferra.

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – Ficou constatado aqui nessa CPI que o problema da telefonia móvel e fixa, é muito maior o da fixa do que o da móvel.

E nós havíamos discutido que a próxima CPI, na próxima legislatura, seria sobre a questão da telecomunicações, que envolveria a telefonia móvel, fixa e outros.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Se não me falha a memória, eu acho que o meu requerimento está envolvendo a telefonia fixa também.

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – Já, né?

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Todos. Agora, telecomunicação. O requerimento que o senhor assinou, inclusive, agora já é mais amplo.

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – Nesse caso, então, essa nova CPI, ampliando o objeto, a gente poderia utilizar o que foi constatado nesta aqui, nestas novas reuniões, e agregar mais. Porque, realmente, é muito mais grave a

questão da telefonia fixa do que da questão da móvel. Ficou constatado aqui pelos números indicativos que nós temos.

E relatar mais um testemunho pessoal meu, de que um amigo meu tem uma empresa, uma pequena empresa lá em Araraquara, com um telefone fixo, e ao longo de seis meses abriram quatro telefones fixos aqui em São Paulo no nome da empresa usando endereço e tudo dele. E eu pessoalmente acompanhei a consulta na Vivo e a atendente falou: “olha, quem abriu aqui é o José Inácio Lula da Silva – um nome qualquer – e ele deu os dados”.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Menos mal que é José.

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – “Roberto Massafera ligou aqui, deu os dados da empresa, CNPJ, deu seu RG, CIC, deu todas as informações corretas, mas essas informações você pode obter na junta comercial”. E os telefones, os quatro telefones, foram instalados nos endereços que ele pediu. E agora a conta está no nome da empresa para pagar.

Quer dizer, como que nós podemos conviver hoje, neste momento, onde que por telefone você dê dados, abre a conta... Então é mais um testemunho que eu queria deixar aqui. Eu considero um abuso quando uma pessoa, para adquirir um bem, não compareça pessoalmente com documento e com provas. É só isso.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Agradeço.

O SR. ED THOMAS – PSB – Pela ordem, senhor presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Pela ordem, deputado Ed Thomas.

O SR. ED THOMAS – PSB – Primeiro, parabenizar pelo requerimento e pelo não aceite de representantes das operadoras, do grande responsável.

Dentro da situação que o deputado Massafera colocou, parece que a tecnologia ainda não chegou nas operadoras, seja ela fixa, seja ela móvel, porque aparece teu débito, eles têm um débito e lhe cobram, seja por mensagem, seja por telefonema.

Mas quando pago, eles não têm a tecnologia de receber aquilo que foi pago. É uma insistência que eles cometem pelo telefone e eles fazem questão de estar ligando, telefonando, e eles querem saber data, hora e local onde você efetuou o pagamento da conta.

Eu creio que na grande maioria dos que estão aqui, já devem ter recebido, e você com uma conta paga em 10 dias, 15 dias, até porque já foi discutido aqui, eles não se importam com as multas, e acabam... o deputado Luciano Batista colocou aqui que foi ressarcido, e eles, com tranquilidade, pagam lá oito, 10 mil. Porque ganha fácil, né? Vem muito fácil.

No resumo, deputado Rillo, o requerimento de Vossa Excelência é perfeito para gente saber que não há uma regulamentação. É algo muito solto. Cobra o que quer, faz o que quer, abusa, um rouba instituído e chega a ser pernicioso os telefonemas, e não recebem lá que você pagou. Eles sabem que você deve, “olha, estamos cobrando isso, isso”. E aí você vai pagar, “mas lembra onde foi que pagou? Que data? Que local?”. Não é dessa forma.

Eles estão prestando um serviço. Não é nenhum favor que estão fazendo para todos nós. E o que a gente sente é que eles estão aqui, tipo, estamos fazendo um favor, aguenta mão, que é isso mesmo, e vai ficar dessa forma e dessa maneira. Então é humilhante, presidente, é humilhante. Então é uma oportunidade que a gente tem, parece que as tecnologias chegaram em todos os lugares, mas aqui no Brasil é um paraíso do vai quem quer, do cobrar o que quiser, não é mesmo? E continua te cobrando, entra na justiça que a gente paga, mas essa é a forma realmente de agir.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Deputado Ed Thomas colaborando.

Esta semana, até por conta da imprensa divulgar, que eu presido a CPI, eu fui procurado por uma imobiliária da minha cidade, São Bernardo do Campo. Tem 80 protocolos dele na Claro, do mesmo assunto. Do mesmo assunto! Não são assuntos distintos. Os mesmos assuntos. Ele tem lá uma central e usa os telefones para os corretores, os celulares e teve uma cobrança extremamente abusiva em relação às linhas dele, aos telefones dele, enfim. 80 protocolos. Número cabalístico, parece.

O SR. ED THOMAS – PSB – Eu busquei... trazendo essa informação porque a gente tem o escritório que funciona na nossa cidade, que tem o telefone fixo, aí tem

o meu telefone residencial, e no telefonema: “Olha, tem um atraso”, “por favor, você me passa o número de qual é que está em atraso?”. Passa o número. “não, já está pago”, “o senhor se lembra onde foi pago? Em qual local? Que dia, que horas?”. Jesus!

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Não perguntaram o nome do atendente se foi no balcão do banco? É uma vergonha!

O SR. ED THOMAS – PSB – Enfim, é vergonhoso. E isso atrapalha a vida. A gente precisa de conforto. O consumidor, ele paga e precisa ter o conforto do bom atendimento, sabe?

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Você é inquerido pelo erro deles, né?

O SR. ED THOMAS – PSB – É.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Você é obrigado a responder pelo erro deles. A falta de informação deles...

O SR. ED THOMAS – PSB – Eu tenho que pagar. É o meu débito e simplesmente pago. Agora, a tecnologia para saber se eu paguei ou não, se foi por uma lotérica, se foi pela rede, se foi por um boleto. Enfim, é difícil e é algo que a gente tem tido muitas e muitas reclamações. Gostaria de deixar o registro, senhor presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Agradeço deputado Ed Thomas.

Nada mais a ser discutido pelos senhores deputados, passamos, então... primeiro eu gostaria só de organizar, como o Procon nos enviou aqui dois representantes, dois advogados, eu pergunto se vocês farão simultaneamente, complementando um ao outro, ou individualmente, cada um as apresentações?

A SRA. MARTA CASSIS AUR – Na verdade, complementando.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Complementando? Então Dra. Marta que inicia a apresentação?

A SRA. MARTA CASSIS AUR – É, eu estou aqui à disposição. Eu agradeço, cumprimento a todos. E estou aqui à disposição para esclarecer as dúvidas que vocês tiverem a respeito do material que nós encaminhamos.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Só para tornar público, eu já havia dito que nós havíamos recebido materiais, aliás, eu mandei cópia para todos os parlamentares membros da CPI, mas um resumo que nos foi enviado aqui com o número de reclamação do consumidor desde agosto de 2014.

Então aqui só para fazer um registro e naturalmente, já foi dito, as operadoras de telefonia lideram as reclamações do Procon São Paulo. Para se ter uma ideia, a TIM teve 5.530 reclamações. São dados do Procon, está aqui em minhas mãos. A Vivo, do grupo Telefonica, 2501; a Oi, 2031 e a Claro, 4030. Eu não sei por qual razão não foi nos enviado sobre o Nextel.

A SRA. MARTA CASSIS AUR – Na verdade, esses dados são da plataforma do consumidor.gov, é isso?

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Isso.

A SRA. MARTA CASSIS AUR – Então, deputado, até para esclarecer. Nós da Fundação Procon São Paulo a gente acata reclamação nos postos de atendimento e no atendimento a distância. E nós também temos uma plataforma que chama Plataforma Consumidor.gov que é uma plataforma independente onde o consumidor pode registrar a sua reclamação, e é um outro número que também é computado como um registro de reclamação.

Então fora esses números, nós também temos os dados da Fundação Procon São Paulo, que são somados a esses números.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Nós recebemos. Esse é um resumo desta plataforma. E as reclamações, total, passam de 20 mil de todas as operadoras em 2014.

A SRA. MARTA CASSIS AUR – Sim, exatamente. Então, eu não tenho os dados da consumidor.gov porque ela é uma plataforma que a gente não considera um atendimento do Procon, porque ele é gerenciado pela Cnacon e o consumidor faz sua reclamação lá e ele interage com a empresa ali naquela plataforma e a gente só olha aquele atendimento, na verdade.

Então os dados que a gente tem são os dados em que o consumidor, por diversas vezes, procurou a empresa, ele, em regra, em mais de 90% dos casos ele tem um protocolo de atendimento com as operadoras, não teve a solução, procura o Procon. Tem aquela fase inicial que a CIP, que a gente chama, carta de informações preliminares, não obtendo o atendimento, aí é gerada uma reclamação, que foi aquela planilha que a gente encaminhou para vocês.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – A senhora me permite? Eu acho que você podia dar um resumo desta plataforma que a senhora tem em mãos, com os números de reclamações. A gente criar aqui...

O SR. JOÃO PAULO RILLO – PT – Pela ordem, senhor presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Pela ordem, deputado João Paulo Rillo.

O SR. JOÃO PAULO RILLO – PT – Eu não poderia aqui, eu até entrego para ela, faço a leitura das perguntas, porque algumas ela já pode aproveitar.

A SRA. MARTA CASSIS AUR – Sim, sim.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Sem problema. Como ela não tem uma apresentação protocolar, eu acho que...

O SR. JOÃO PAULO RILLO – PT – Eu posso perguntar e ela responde, aquilo que encaixar...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Perfeito. Pode ser.

A SRA. MARTA CASSIS AUR – Claro.

O SR. JOÃO PAULO RILLO – PT – Eu vou fazer a leitura e eu já entrego. Primeira pergunta: qual o trâmite de reclamação do consumidor junto ao Procon diante de indícios de desrespeito do direito do consumidor em relação aos serviços de telefonia móvel.

Segunda pergunta: quais os percentuais de casos solucionados envolvendo cobrança indevida abusiva? Serviço não fornecido, serviço mal executado, compra originária de propaganda enganosa no âmbito administrativo.

Terceira pergunta: em que momento e em que condições o Procon multa uma operadora de telefonia móvel?

Quarta: das multas aplicadas às empresas de telefonia móvel, por exemplo, em 2013, quantas foram pagas e quantas estão pendentes?

E a última: das pendentes, quantas foram objetos de recurso judicial por parte das empresas da telefonia móvel?

A SRA. MARTA CASSIS AUR – Ta certo. Eu acho que é importante começar entendendo o trâmite da reclamação do consumidor junto ao Procon, que é isso que eu estou falando.

O consumidor começa procurando a empresa, em 90% dos casos, mais de 90%, a gente tem esse índice, ele procurou o fornecedor, as operadoras, no caso, e não teve a solução. Então ele faz uma carta de informações preliminares, a gente manda essa carta. Todas as operadoras de telefonia móvel elas estão no módulo que chama CIP eletrônica, então elas recebem automaticamente essa CIP da fundação Procon São Paulo, e eles têm um prazo de 10 dias para entrar em contato com o consumidor e solucionar essa demanda e responder ao Procon.

Após isso, não havendo a solução nesta fase, que é uma fase preliminar, que a gente chama em 10 dias, a gente abre a reclamação, que é uma reclamação para uma

segunda fase de reconciliação, onde a empresa pode ser notificada para apresentar uma outra resposta a respeito do caso, ou então ela é convocada para uma audiência presencial no Procon.

Então essa já é uma resposta da primeira pergunta e explicando qual é o trâmite com relação aos números. Então eu acho que é importante falar dos números dessas duas fases. Porque o primeiro número das cartas de informações preliminares é maior, porque é aquele consumidor que chega no Procon e num primeiro momento.

Então, no ano de 2013, nós tivemos CIP, são consumidores que procuraram o Procon, não tiveram... alguns procuram só com uma questão e outros procuram com pedido de orientação, a gente esclarece e eles vão embora. E outros realmente é uma questão que necessita de uma emissão de uma carta para a empresa e um questionamento.

No ano de 2013 foram 12.963 CIP – Cartas de informações preliminares. No ano de 2014, 12.196. Isso, incluindo os dados da Nextel.

Com relação ao índice de solução médio dessas empresas, ou seja, as empresas atenderam, nessa fase, 85% em 2013 e em 2014 esse índice caiu para 83%. O índice médio.

Com relação às reclamações fundamentadas, ou seja, o que virou reclamação e não foi atendido nessa fase preliminar, ensejou essa segunda fase e teve a necessidade de uma segunda notificação. Então o consumidor procurou a empresa, não teve atendimento; procurou o Procon e não teve atendimento na primeira fase e gerou uma segunda fase de conciliação. Em 2013, o número dessas reclamações foi 3.999 e em 2014, 3.934 reclamações.

O índice de solução dessas reclamações, em 2013, foi 75%, e em 2014, 78%. Isso é o total de solução destas empresas de telefonia móvel, incluindo a Nextel.

Em que condições o Procon multa? Então eu sou representante da diretoria de atendimento que acolhe as reclamações no âmbito individual e tenta solucionar para aquele consumidor individualmente. Não havendo a solução individual, então a gente vai fundamentar, a gente divulga ranking setoriais, a gente inclui e divulga cadastro de reclamações fundamentadas, né?

Coletivamente, verificando uma conduta lesiva, reiterada, no âmbito coletivo, a gente encaminha essas reclamações para a diretoria de fiscalização, e aí, então, a empresa pode vir a ser autuada. E aí é aplicação de multa. Nesses casos em que o Procon aplica uma multa para a empresa. Eu acho que aí o Carlos pode complementar

as informações porque ele está representando a diretoria de fiscalização que faz essa autuação em relação às empresas.

O SR. CARLOS EDUARDO SIMETTA – Boa tarde a todos. Com relação aos dados, deputado, considerando o ano de 2013, na planilha que foi apresentada já anteriormente, eu gostaria de destacar alguns casos específicos. Primeiro, com relação à nomenclatura usada na tabela, até para a compreensão dos dados.

Quando é dito no status dessa tabela que foi montada, conclusos para a decisão de primeira instância, significa que o processo administrativo sancionatório, onde já houve a lavratura de um ato de infração contra aquele fornecedor, aquela operadora, aquela empresa, ele depende de uma decisão, em primeiro grau, administrativo. Ou seja, será pronunciada uma decisão de primeiro grau que pode ser pela subsistência do auto, ou seja, a multa é mantida; pela insubsistência do auto, a multa não é mantida, seja em razão de não materialidade, aspectos materiais do auto de infração, ou aspectos formais.

Ou a parcial subsistência. Ou seja, dentre as condutas pelas quais a empresa foi autuada algumas delas não restaram materializadas no processo. Então aí é a decisão de primeiro grau. Dessa decisão de primeiro grau administrativo, é cabível, após a publicação no Diário Oficial, o recurso; a empresa tem direito a apresentar recurso no prazo em que a portaria descreve. Esse recurso, em sendo tempestivo, protocolado dentro do prazo regimental do Procon, é reanalisado esse caso junto com esta manifestação da empresa, com esse recurso, e é feita uma decisão de segundo grau administrativo, agora não mais por uma diretoria interna do Procon, mas sim pelo seu diretor executivo, que é a autoridade máxima dentro do órgão.

Então esse é mais ou menos o caminho do processo administrativo sancionatório.

Uma outra nomenclatura que a gente tem aqui no estado seria insubsistência, como eu expliquei, o auto não se manteve, seja por razões materiais ou formais. A gente tem ações judiciais, sim. Alguns desses processos administrativos sancionatórios eles encontram-se em suspenso por uma medida, por uma decisão judicial, ou seja, o fornecedor, a empresa, ela ingressa judicialmente com uma ação anulatória desse auto de infração e consegue, muitas vezes, uma liminar nesse processo judicial em que o juiz determina a suspensão desse processo no âmbito administrativo até uma decisão final na esfera judicial.

E aí isso pode levar algum tempo, porque o processo administrativo só vai seguir após a finalização do processo judicial. A gente tem alguns outros casos, como foi dito aqui do ano de 2013, por exemplo, a Nextel, eu conto aqui, no ano de 2013, com três autos de infração – um pendente ainda de decisão – outros dois julgados insubsistentes.

Com relação à Tim, em 2013, eu tenho um caso de um auto que houve pagamento integral, ou seja, a empresa voluntariamente se dispôs a pagar o valor da multa, reconheceu aquela conduta como sendo praticada por ela e infringindo o Código de Defesa do Consumidor e se dispôs a pagar o valor voluntariamente.

Outros processos que são escritos em dívida ativa também, é uma outra nomenclatura que os deputados vão encontrar na planilha. Significa que após todo o trâmite desse processo administrativo sancionatório, mesmo após o recurso, o julgamento do recurso, ou seja, esse processo, na esfera administrativa, ele esgotou o seu trâmite, e mesmo assim a empresa não pagou a multa a qual foi condenada.

Quando isso acontece, a Procuradoria Geral do Estado escreve esse valor como dívida ativa do estado e o processo segue como uma execução fiscal, contra aquele fornecedor e com todas as consequências judiciais de uma execução fiscal.

Então, por exemplo, em 2013, com relação à Tim, eu tenho pelo menos quatro ou cinco autos de infrações descritos nas planilhas, um com pagamento integral, outros com pendente de decisão e um, dois, três, quatro, com inscrições de dívida ativa. Então, enfim, a ideia aqui...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Você tem o montante – fazendo uma interrupção – de quanto isso representa em pecúnia?

O SR. CARLOS EDUARDO SIMETTA – Eu não tenho esse dado compilado nesse momento, deputado. Mas isso é possível de ser levantado.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Você podia nos enviar?

O SR. CARLOS EDUARDO SIMETTA – Sim.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Um resumo de todas as operadoras. Quanto foi aplicado de multa e quanto foi recolhido.

O SR. CARLOS EDUARDO SIMETTA – E pago. Ok. A gente pode encaminhar esse dado. Eu vou até anotar. Pagamento pendente, pagamento efetuado. A gente compila esses dados e encaminha.

O SR. – Só uma questão de ordem. A empresa tem quanto tempo para pagar a multa a partir do momento do auto?

O SR. CARLOS EDUARDO SIMETTA – Da decisão de primeiro grau ele pode, assim que ele recebe um auto de infração, a empresa recebe um auto de infração, ele tem um prazo de 15 dias, segundo a lei 10.177 e as portarias do Procon, 33, 26 que regem o processo sancionatório, ele tem um prazo de 15 para apresentar defesa ou apresentar o pedido para pagamento da multa.

Então esse é o prazo inicial. Ele pode, voluntariamente, se dispor a pagar. Passado esse prazo, então, ele apresenta a defesa ou ele não apresenta a defesa e esse processo é julgado em primeira instância.

Da publicação de decisão de primeira instância, novamente um prazo de 15 dias para eventual apresentação de recurso. Apresentando ou não recurso, se ele apresentar, será julgado, se ele não apresentar encerra-se o processo administrativo nesse momento. E aí, depois dessa última publicação, o que a gente chama de trânsito em julgado desse processo, não caberia um recurso administrativo na esfera administrativa, aí teria o prazo de 15 dias para efetuar o pagamento em definitivo daquele valor.

Em não pagando esse valor ao qual já não cabe o recurso administrativo e não havendo nenhuma medida judicial que suspenda, enfim, esse prazo, esse débito, esse valor é levado à PGE – Procuradoria Geral do Estado, que inscreve em dívida ativa e aí a gente tem todo um desdobramento na esfera judicial no que diz respeito à execução fiscal desses valores.

O SR. – A multa parte de que valor?

O SR. CARLOS EDUARDO SIMETTA – Então, depende muito da infração. Dependendo da conduta que foi violada perante o Código de Defesa do Consumidor, nós temos multas de grau 1, que são multas leves, e aqui eu posso citar, por exemplo, com relação à informação, o Artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor, a gente tem até o grau 4, que são as mais pesadas.

O SR. – O senhor pode citar um exemplo do grau 1 quanto é? E o grau 4?

O SR. CARLOS EDUARDO SIMETTA – Ta. Um exemplo que eu posso dar é o seguinte, a multa ela é composta, segundo o artigo 56 das portarias do Procon, ela leva em conta três critérios: o porte econômico da empresa, é um critério; o segundo, a gravidade da infração, e eventual vantagem auferida pela empresa na prática daquele ato considerado contrário a legislação consumerista.

Então, esses três fatores em conjunto é que vão gerar o valor da multa. Então, sempre quando é dito, as infrações podem variar, hoje, em critérios atuais de 600 reais a 7 milhões de reais. Esse é o espaço, é o lapso, considerando esses três fatores.

Então só diante de um caso concreto e do porte econômica da empresa e da vantagem auferida e da gravidade daquela infração é que nós poderíamos precisar o valor. Então depende muito do porte econômico da empresa. Uma mesma infração que para uma empresa tem um porte pequeno, o valor da multa será a partir de 600 reais e para uma outra, a mesma infração, dependendo do seu porte econômico, pode chegar a mais de, sei lá, 10 mil, 20 mil reais. Depende muito do caso concreto em si.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Acho que faltam ainda, das perguntas aqui, das multas aplicadas. Por exemplo, aí você vai me mandar os valores pagos.

O SR. CARLOS EDUARDO SIMETTA – Isso, a gente compila os valores.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Então, praticamente exauriu, eu não sei se o deputado João Paulo Rillo, que é o autor dos questionamento, tem mais alguma dúvida. Pergunto ao deputado Ed Thomas.

O SR. ED THOMAS – PSB – Não seria pergunta, não, presidente. As dúvidas foram realmente sanadas. Assim é o agir do Procon, sempre foi dessa forma. E eu quero aqui deixar um registro porque na reunião anterior, com o Dr. Everaldo eu pude falar com a Anatel deveria ser mãe, acaba sendo madrasta em toda essa história.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Cuidado para não desmerecer as madrastas nessa comparação. Tem muita madrasta muito boa, né?

O SR. ED THOMAS – PSB – É verdade. A verdade é que o Procon adotou tudo isso e tem feito, e tem realizado, eu faço questão de fazer esse registro de atendimento à população de muito, mas muito respeito.

Difícilmente um caso ali, pode até não conseguir aquilo que o Procon gostaria que atingisse, mas há um atendimento de excelência. Há um atendimento de excelência! Eu falo isso como comunicador que sou, como o Roberto, e a gente, através da comunicação, sempre usou – e bom usou – o Procon para exterminar essa cultura no Brasil que não resolve nada e que não dá nada. Nós precisamos ainda, tem que avançar muito. Brasileiro tem que aprender a reclamar, saber que é um direito dele, que um centavo tem muito, mas muito valor, que de centavo em centavo o roubo fica grande e o bolso dele fica muito, mas muito pequeno. E o Procon tem derrubado essas barreiras, sabe? Mudando a própria cultura da pessoa ir e realmente reclamar.

Nós exploramos um assunto na reunião passada quanto as quedas, você está falando e a ligação termina e você liga e a ligação termina. Certo? Brasileiro não tem reclamado disso ainda. Foram os dados colocados aqui. Mas é algo muito sério. Eu tenho direito. Você está pagando por um serviço, você precisa ter ele realmente com qualidade.

Então quero deixar registrado para a Dra. Marta, é isso?

A SRA. MARTA CASSIS AUR – Nós é que agradecemos. Eu como uma funcionária de mais de 20 anos no Procon venho acompanhando essa evolução. Agradeço. E a gente está lá tentando ampliar o acesso à população para justamente a população ter facilidade de reclamar de temas assim.

Porque é difícil o consumidor sair de casa para ir, pegar uma fila, agendar um atendimento para reclamar de uma interrupção de serviço, ou de não conseguir

completar uma ligação. Então o nosso papel é ampliar cada vez mais o acesso à população com uma plataforma com o consumidor.gov, pela internet.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Inclusive, doutora. Até para ser justo, que eu li aquela planilha daquele banco, deputado Ed Thomas. E ela acabou de me fornecer e aqui tem do primeiro atendimento, um resumo de 2010, 2011, 12, 13 e 14.

Só para ter uma ideia, o que nos preocupa muito, da Tim, em 2010 foram 2.121 reclamações. 2011, 2.317. 2012, 3.391. 2013, 2.791 e 2014, 3.972.

O SR. ED THOMAS – PSB – Aumentando.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – É óbvio que aumentou o número de telefones habilitados.

O SR. ED THOMAS – PSB – Claro. A gente sabe.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Não vamos aqui nos fazer de rogado. Mas é crescente, quer dizer, não diminuiu. O da Oi. 2010, 1516. 2011, 1886. 2012, 2204. 2013, 3184 e 2014 diminuiu com 2450.

Da Vivo teve, em 2010, 1523; em 2011, 1407, uma queda; em 2012, voltou a subir com 1541; 2013, 1974 e 2014, 2992.

Da Nextel, em 2010 foram 100; em 2011, 335; 2012, 957; 2013 reduziu para 777 e 2014, 1076. Totalizando, em 2014, 12.196 reclamações.

Aí vem o percentual esclarecido. Da Tim, em 2010, das reclamações, tivemos um esclarecimento, procede, doutora? De 73%. Em 2011, 74. Em 2012, 83. Em 2013, 87. E voltou a reduzir o problema solucionado em 2014 para 83.

Da Oi, em 2010, foram 66% de solução. Em 2011, 70. Em 2012, 76. Em 2013, 77 e reduziu esse percentual em 2014 para 72.

Da Vivo, em 2010, foram 86. Em 2011, 88. Em 2012, 92. Em 2013, 94 e em 2014, 90. Então teve um gráfico positivo de solução.

E da Nextel, tivemos um percentual de 69% em 2010. 57 em 2011. 72, em 2012. 88, em 2013. Em 2014, 90%. Dando uma média de 83% de solução nos casos reclamados.

O SR. JOÃO PAULO RILLO – PT – Pela ordem, senhor presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Pela ordem, deputado João Paulo Rillo.

O SR. JOÃO PAULO RILLO – PT – Eu preciso ir para uma outra comissão, eu gostaria de agradecer a presença do Dr. Carlos e da Dra. Marta. Parabenizá-los pelo trabalho do Procon e dizer que, se necessário, voltaremos a requisitar que os trabalhos, os números e os serviços do Procon para nos orientar na CPI. Muito obrigado.

A SRA. MARTA CASSIS AUR – Que não foi resolvido na primeira fase. Então virou reclamação e foi para o cadastro de reclamações fundamentadas. Eu acho que é importante acrescentar que o índice de solução alto na fase preliminar é bom porque significa que o consumidor é atendido no Procon. Mas também significa que os problemas que trazem o consumidor no Procon para reclamar das operadoras são problemas muito básicos, como a falta de um pagamento, da operadora constatar um pagamento e que o consumidor precisar vir ao Procon para que esse pagamento... É um dos principais problemas isso.

Acatar um cancelamento, que inclusive está no novo regulamento, cobranças posteriores ao cancelamento. Então são problemas simples que trazem um alto índice de solução e que muitas vezes até não estão sendo atendidos na primeira fase geram esse número elevado de reclamações na segunda fase.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Então o que nos preocupa bastante. Tem um acumulado de problemas que viraram reclamações que foram fundamentadas de casos que não foram solucionados. Esse é o resumo que nos preocupa.

Em 2010, da Vivo, foram 3137. Em 2011, 835. 2012, 967. 2013, 758. 2014, 1044. O que totaliza 6741.

O da Claro foram 937 em 2010. 507, em 2011. 1006 em 2012. 1427, em 2013 e 1326 em 2014. Totalizando, 5203 reclamações.

O da Oi, em 2010, 668; 2011, 806; 2012, 586; 2013, 932; 2014, 950. O que totaliza 3842.

O da Tim, foi 577, em 2010; 937, em 2011; 559, em 2012; 717, em 2013; 635, em 2014. Totalizando 3425.

O da Nextel, em 2010 foram 36. Em 2011, 75; em 2012, 197; 2013, 165; 2014, 79. Totalizando 552.

O resumo disso acumulado, este era o número que eu tinha, de 19.763 usuários que por alguma razão não tiveram o seu problema solucionado. É a população de uma cidade para vocês terem uma ideia, de médio porte.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – É apenas uma dúvida. Esse foi o número de multas originadas?

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Não, não. O que ela me explicou aqui, Roberto, é importante deixar isso bem esclarecido. Aquele primeiro balanço que eu apresentei foi da primeira reclamação. Doutora, me corrija se eu estiver errado.

Da primeira reclamação resultou esse índice de atendimento, que as pessoas foram atendidas. E este último balanço é que não teve o atendimento que virou uma reclamação, pode-se dizer, um processo interno no Procon.

A SRA. MARTA CASSIS AUR – Um processo administrativo.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – O processo administrativo chama reclamação.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Aí que pode gerar a multa. É isso?

A SRA. MARTA CASSIS AUR – Isso. Da reclamação desse processo administrativo pode virar um processo sancionatório.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Porque o Procon tem, por prática, quando ele recebe uma queixa, ele notifica a empresa para que ela solucione o problema.

A SRA. MARTA CASSIS AUR – Isso. Tem duas fases.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Tem quase 20 mil pedidos para atuarem. É isso?

A SRA. MARTA CASSIS AUR – Exato. Muito mais. Na verdade tem a primeira fase que é a CIP, e essa é a segunda fase que a gente dá. É uma segunda oportunidade que a gente dá para a empresa atender individualmente o consumidor. Então esse é o processo administrativo.

Desse processo administrativo individual, a gente, na diretoria de atendimento, que presta o atendimento individual, vai compilar esses dados e encaminhar para a diretoria de fiscalização. Verificando a conduta reiterada, práticas reiteradas e o dano coletivo para eventual processo sancionatório.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Deixa eu só fazer um questionamento. Os números aqui, a matemática não erra, ela é exata. Vocês lidam lá com reclamações de bancos, de companhias aéreas, de comércio, para ser justo aqui, eu sou comerciante, para não isentar. Radialista ninguém reclama lá, né?

O SR. ED THOMAS – PSB – Não, o nosso é direto na justiça. Processo de calúnia, difamação. É direto. Já vira réu de cara.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – E vocês têm, naturalmente, um apanhado.

A SRA. MARTA CASSIS AUR – Sim.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Eu queria que você me desse um balanço.

A SRA. MARTA CASSIS AUR – Por seguimento?

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Por seguimento. Exatamente. Porque os números que eu peguei aqui intercalava, uma das operadoras era líder de reclamação, isolada, e em segundo vinha uma bandeira bancária, se não me falha a memória. E depois voltavam as operadoras.

A SRA. MARTA CASSIS AUR – É.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Qual o diagnóstico que a senhora tem da qualidade dos serviços que eles oferecem? Por índice de reclamação. Você está na ponta daquele sujeito indignado que não acha caminho.

Porque a primeira prática é ligar na própria operadora, né?

A SRA. MARTA CASSIS AUR – Sim. Ao longo dos anos a gente tem visto que o seguimento... o senhor citou o seguimento financeiro, o bancário. E o de telefonia, de telecomunicações eles vêm liderando os rankings de reclamação.

Mas o seguimento bancário, por incrível que pareça, ele vem reduzindo em números de reclamação e aumentando o índice de solução.

No entanto, o de telecomunicações, não. Viu em 2014 que ele continua liderando e passou o seguimento bancário.

Então a gente sempre viu os bancos liderando como os seguimentos mais reclamados. E em 2014, o de telecomunicações, o fixa, até eu acho que foi um dos senhores que citou que hoje está mais complicado até do que a telefonia móvel, o de telefonia fixa liderando o número de reclamações, o seguimento mais reclamado no Procon, e seguido bem de perto do seguimento de telefonia móvel.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – A senhora não é obrigada a responder. Mas será que eles já ultrapassaram os bancos nos lucros também ou não?

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Desculpa. Até porque eu poderia ter pedido a sua qualificação. A senhora é funcionária de carreira do Procon?

A SRA. MARTA CASSIS AUR – Sou funcionária. Eu trabalho há mais de 20 anos no Procon.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – A senhora já teve problema com celular?

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – O sorriso diz que sim. E reclamou, né? Quem não teve, deputado.

A SRA. MARTA CASSIS AUR – Eu acho que é muito difícil não ter tido, ter alguém que não tem, né? O setor de telecomunicações está bem complicado. Com a oferta, com a publicidade, com a intermitência dos serviços. Esses são os problemas mais reclamados, né?

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Perfeito. Mais alguma dúvida a ser esclarecida?

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Só uma colocação, deputado. Se me permite. O senhor falou de 600 reais a 7 milhões. Teve alguma multa de 7 milhões?

O SR. CARLOS EDUARDO SIMETTA – Das que eu trouxe aqui eu acredito... deixa eu só verificar. Sim. Esta com relação à Vivo, por exemplo.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – 7 milhões?

O SR. CARLOS EDUARDO SIMETTA – Sim. 7 milhões. Deixa eu ver qual foi o problema. Foi cláusulas abusivas, enfim...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Foi paga esta?

O SR. CARLOS EDUARDO SIMETTA – Esta, concluso para decisão em primeiro grau. Essa multa é relativamente recente. Esse auto é do mês cinco de 2013. Ela pende de julgamento.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Recente, é de 2013. Imagina o cidadão que fica devendo em 2013. Hipotecaram até o guarda-roupa dele.

O SR. CARLOS EDUARDO SIMETTA – Eu só queria, se me permitem, fazer um pequeno complemento. Você falou sobre atendimento e sobre fiscalização. O atendimento, o foco do atendimento é a resolução do caso individual daquele consumidor que foi buscar guarida no Procon, fez reclamação daquele item contra aquela empresa e o Procon tenta mediar a solução para este caso específico daquele consumidor.

O foco da fiscalização é um pouquinho diferente. O foco dele, não objetiva resolver o problema daquela reclamação que chegou à fiscalização, mas do conjunto de reclamações de vários consumidores contra o mesmo fornecedor, no mesmo assunto. E da correção da prática. A multa, nós dizemos na diretoria de fiscalização do Procon, ela também tem um efeito pedagógico, ou seja, não só para aquela empresa remediar aquela prática que está contrária à legislação, o Código de Defesa do Consumidor e para as demais, porque isso se torna público, é noticiado nas mídias e etc., então também tem um efeito pedagógico, que ela reconsidera aquela prática, que ela aperfeiçoa aquela prática, se adequa à legislação e que não mais volte a infringir o Código de Defesa do Consumidor.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Eu queria agradecer, mais uma vez, a Dra. Marta Cassis Aur. Agradecer também ao Dr. Carlos Eduardo Simetta. Lembrar aos senhores deputados que já foi distribuído o material que foi enviado pelo Ministério Público do estado de São Paulo para todos os senhores, que é uma síntese também das ações do Ministério Público.

Lembrando que na próxima quarta-feira nós teremos mais uma sessão da reunião e aqui eu recebi um comunicado que até no site da Assembleia, que não é individual de cada parlamentar, vem chegando reclamações de usuários para telefonia, para a nossa CPI. Então constatando o tamanho da abrangência, ao mesmo tempo o problema que a população do estado de São Paulo sofre com esses péssimos serviços oferecidos.

Nada mais havendo a tratar, declaro encerrada a reunião desejando uma boa tarde a todos vocês.

* * *