

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO

TELEFONIA MÓVEL

PRESIDENTE

DEPUTADO ORLANDO MORANDO – PSDB

17/12/2014

COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO

TELEFONIA MÓVEL

BK CONSULTORIA E SERVIÇOS LTDA.

17/12/2014

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Boa tarde a todos!
Havendo número regimental declaro aberta a segunda reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito constituída pelo ato 53/2014 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 Massafra, Chico Sardelli, Ed Thomas e o deputado Roberto Morais que é relator desta CPI.

Esta reunião foi convocada com a finalidade de proceder a oitiva do delegado titular do Departamento de Polícia e Proteção à Cidadania, o DPPC pela qual nós enviamos um convite ao diretor, o Dr. Youssef Abou Chahin que gentilmente, como foi convite, nos remeteu aqui, a quem eu agradeço a presença e já convido para compor a Mesa, o delegado Dr. Sérgio Paulo Mendes que é o delegado de investigações sobre infrações contra o consumidor do Departamento de Polícia e Proteção à Cidadania. Convido ele a tomar assento à Mesa para que possa tecer considerações sobre denúncias e inquéritos instaurados sobre empresas de telefonia móvel.

Sr. Sérgio. Convido também o delegado Dr. Renato Ferreira e o delegado Luiz Antônio para possam acompanhar. Eu precisaria de mais uma cadeira para que eles possam, eles estão acompanhando o Dr. Sérgio Paulo Mendes. Dr. Renato Ferreira e Dr. Luiz Antônio Longo.

Antes de darmos sequência eu gostaria de submeter aqui, para que possamos incluir na pauta, tendo em vista que nós nos aproximamos do recesso e por alguma razão tenhamos necessidade de ter uma reunião da CPI no mês de janeiro, eu queria

consultar o plenário se podemos incluir na nossa pauta um requerimento pedindo para que seja aprovado a permanência da CPI mesmo no recesso.

Alguém para discutir? Não havendo oradores inscritos eu considero aprovado. Então nós vamos incluir na pauta e depois submeter à aprovação. Gostaria também de pedir autorização para incluir na pauta para que possamos colher informações do Ministério Público do Estado de São Paulo, para saber ações civis públicas que foram propostas contra as operadoras. Em discussão, não havendo oradores inscritos, aprovado.

E também pedir para que possamos incluir na pauta ainda de hoje para que possamos convidar os principais sites de reclamação para que possam a convite, considerando que são empresas privadas, virem aqui falar sobre reclamações provenientes da telefonia móvel no estado de São Paulo. Algum orador inscrito? Não havendo oradores inscritos, aprovado.

Solicito ao secretário para que faça a leitura da ata da primeira reunião da Comissão Parlamentar de Inquérito pelo ato 53/2014, com a finalidade de investigar os serviços prestados pela telefonia móvel no estado de São Paulo.

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

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

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

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – É regimental, dispensamos a leitura da ata da reunião anterior. Registro a presença do membro desta comissão, deputado Luciano Batista a quem também agradeço a presença.

A partir deste momento convido então o Dr. Sérgio para que possa tecer, fazer as suas considerações que considerar necessário para que esta CPI possa ter aí informações, lembrando que este convite formulado ao senhor através do DPPC se deu por uma denúncia que recebemos do deputado Fernando Capez, que também foi vítima de uma suposta fraude com emissão de contas telefônicas em seu nome. Então, só para fazer o registro.

Inclusive ele me ligou que virá participar em tempo ainda dentro da nossa comissão para poder colaborar. Ele que é promotor de justiça também acabou sendo vítima e teve o seu nome incluído no Serviço de Proteção ao Crédito. Então, deixo aí a palavra com o Dr. Sérgio Paulo Mendes.

O SR. ED THOMAS - PSB - Pela ordem, presidente.

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

O SR. ED THOMAS - PSB – Pedindo licença ao Dr. Sérgio e agradecendo a presença dos dignos delegados que com certeza enriquecem e a gente precisa de todos estes detalhes e são profissionais com certeza, parabenizar pela convocação.

Só queria tirar uma dúvida presidente. Na última sessão eu pude me manifestar a respeito das multas aplicadas às operadoras, certo? E teríamos condição de fazer um requerimento verbal de todos os deputados se assim convier, a solicitação do órgão regulador do consumidor, das multas aplicadas e das multas que foram pagas por estas operadoras para que a gente tivesse conhecimento disso?

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Só para entender. Temos aí duas perguntas então. Porque a gente pode pedir as multas aplicadas pelo Procon.

O SR. ED THOMAS - PSB – Sim.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Mas também pela Anatel.

O SR. ED THOMAS - PSB – Pela Anatel.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Que é a agência reguladora.

O SR. ED THOMAS - PSB – Sim, senhor presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Nós iremos ouvir o representante da Anatel no Estado de São Paulo.

O SR. ED THOMAS - PSB – Certo.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Eu posso solicitar que na sua vinda ele já traga então, é isso? Se eu compreendi e também que o Procon nos forneça...

O SR. ED THOMAS - PSB – Nos forneça...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – As multas expedidas.

O SR. ED THOMAS - PSB – Expedidas e pagas, não é?

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Vamos incluir na, nós vamos te aqui uma pauta de deliberação, então a gente formula dois requerimentos então, se assim o plenário entender. Então eu vou colocar em votação a inclusão dessas itens na pauta.

É de comum acordo? Não havendo oradores inscritos, aprovado. Então nós vamos incluir na pauta.

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

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Deputado Roberto Massafera.

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – Pelo que eu entendi a propositura do nobre deputado Ed Thomas, ele solicita a relação das multas que foram aplicadas e pagas. Eu gostaria de que ele tirasse o “e”. Multa aplicada é uma coisa e paga é outra.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – É outra.

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – Em geral as pagas são muito menores que as aplicadas.

O SR. ED THOMAS - PSB – Sim, pode ser.

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – Então tira o “e”. É pagas, é uma coisa, e aplicada, então seriam duas informações.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Dois requerimentos. Multas aplicadas e multas recolhidas.

O SR. ED THOMAS - PSB – Recolhidas. Seria isso. Obrigado.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – E também isso ao Procon. E uma para a Anatel no mesmo modo, aplicadas e recolhidas.

O SR. ED THOMAS - PSB – Recolhidas. Obrigado.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – No final de ouvir o Dr. Sérgio a gente coloca em votação a pauta. Com a palavra o Dr. Sérgio Paulo Mendes.

O SR. SÉRGIO PAULO MENDES – Boa tarde a todos. Boa tarde deputado Orlando Morando em nome de quem cumprimento a todos os deputados aqui.

Quero parabenizar pela iniciativa desse nobre trabalho. Quero poder colaborar de uma forma satisfatória, não é? Estou aqui para transmitir algumas informações inerentes às apurações na Polícia Civil, especificamente no Departamento de Polícia e

Proteção à Cidadania que atua nesse seguimento, em defesa do consumidor onde trabalho há dois anos.

Se me permitirem, aqui alguns apontamentos, não é? Que eu trouxe com relação a inquéritos policiais na nossa divisão, foram instaurados desde de 2009, não é? Nós temos aproximadamente 56 inquéritos instaurados envolvendo operadoras de telefonia por reclamações diversas, não é? Desses 56 inquéritos, 35 já foram relatados e enviados à Justiça, não é? Restando 21 inquéritos em andamento na nossa divisão.

Queria fazer, na oportunidade agradecer a presença de dois colegas aqui que titularizam as Delegacias de Defesa do Consumidor da nossa divisão, Dr. Longo e Dr. Renato.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – O senhor me permite um aparte?

O SR. SÉRGIO PAULO MENDES – Pois não.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – O DPPC foi criado em que ano?

O SR. SÉRGIO PAULO MENDES – Em 2009.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Você tem os dados desde a criação do Departamento?

O SR. SÉRGIO PAULO MENDES – Desde a criação do Departamento. As operadoras envolvidas nas reclamações são Tim, Claro, Vivo, Nextel e Oi. Nós atuamos

especificamente com a Legislação do Código de Defesa do Consumidor e a Lei 8137 que trata dos crimes contra as relações de consumo, não é?

Nesses diversos inquéritos que eu citei as condutas apuradas especificamente referem-se à impedimentos de acesso às informações constantes nos cadastros que é uma infração prevista no artigo 72 da Lei 8078, fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação sobre a natureza, característica ou quantidade, qualidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia dos serviços que fere o artigo 66 do mencionado diploma.

Excesso na cobrança de dívidas que fere o artigo 71 do mesmo diploma, publicidade enganosa ou abusiva, deixar de corrigir informação sobre o consumidor constante em cadastro, não é? Banco de dados, fichas ou registros. Induzimento do consumidor ou usuário a erro. Basicamente, genericamente são as reclamações que nós temos no nosso Departamento.

De uma forma mais simplória essas reclamações são tipificadas com cobranças de valores abusivos na fatura, não é? Internet contratada não funciona com a rapidez prometida. Rescisão de contrato quase impossível, acréscimo de valor de seguro não solicitado nas faturas. Aquisição de plano pós-pago com promessa de reversão posterior para pré-pago, promessa essa enganosa.

Cobrança de valores acima do combinado, recebimento de fatura com valores absurdos fora do perfil do usuário.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Dr. Peço só uma pequena pausa ao senhor para registrar a presença do deputado Fernando Capez, pela qual nós já mencionamos, foi o autor da denúncia a esta CPI que resultou no convite para a vinda do senhor. Então, fazer o registro, ele que já nos havia dito que estaria aqui presente para colaborar com aquilo que ele mesmo já foi vítima. Pode continuar.

O SR. SÉRGIO PAULO MENDES – Quero agradecer a presença do deputado. Então, prosseguindo com os tipos de reclamações, não é? Aquisição indevida de linhas

telefônicas em nome das pessoas como aconteceu com o caso do deputado Fernando Capez. Reativação de linhas pré-pagas com boletos recebidos como se fossem pós-pagas.

Nós temos um caso peculiar de um telefone furtado cuja vítima não consegue bloquear e ela descobriu que está cadastrado em outro nome. Contratação de planos que a vítima desconhece, recebimento de cobranças indevidas e alterações de planos sem consentimento.

Então, basicamente são os tipos de reclamações que nós recebemos e desde que enquadrados em um tipo penal, nós instauramos inquérito policial. Independente disso, recebemos muitas reclamações que se enquadram em procedimentos administrativos, não é? Momento em que as nossas autoridades orientam pessoas de como proceder, ok?

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Vou só pedir licença ao senhor para registrar a presença e agradecer do André do Prado, membro desta CPI. Muito obrigado ao deputado.

O SR. SÉRGIO PAULO MENDES – Então, basicamente são essas situações que nós enfrentamos no Departamento de Polícia e Proteção à Cidadania. Se o deputado Fernando Capez permitir, gostaria de comentar sobre o seu caso específico.

O deputado Fernando Capez teve três linhas ativadas no Paraná com o seu nome, sua data de nascimento, seu CPF, a única coisa que diferia era o nome de sua mãe. Eu entrei em contato com a operadora Claro e fui informado sobre a ativação dessas linhas executadas no dia 14 de março de 2014, deste ano não é? Através do sistema de televendas, uma operadora de nome Crislaine procedeu a ativação de uma linha de prefixo 438820-2508 em nome do deputado Fernando Capez.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – Doutor, só um parêntese. Crislaine é a atendente, não é? A operadora do call center que fez a habilitação.

O SR. SÉRGIO PAULO MENDES – Perfeitamente. Sem dúvida. Os dados batiam, essa linha foi vinculada a um número de contrato cujas informações nós estamos por receber da operadora, não é? E foi registrado um endereço também em Londrina, Paraná. Nós até fizemos uma busca pelo Google e é uma região muito carente, muito, por não dizer até esquisita.

No mesmo dia foi ativada outra linha, foi ativada em nome do deputado Fernando Capez com prefixo 44, número 88081231, sendo cadastrado um endereço que fica em uma rua acima do endereço anterior que nós citamos. Também foi feito uma busca, nós temos aqui as fotografias, não é? E, lugar também muito esquisito, não é? E no mês seguinte em 10/04, no dia 10 de abril uma outra linha foi ativada com uma outra operadora de nome Larissa, não é?

O que eu observei, achei até estranho é que uma mesma operadora, a Larissa, ela ativou duas linhas, uma no mês anterior e outra no mês seguinte em nome do deputado Fernando Capez, não é? Com endereços diferentes. Isso demonstra uma certa vulnerabilidade, não é? Falta de preparo, alguma coisa, não é?

Nós fizemos contato com o gerente antifraudes da empresa Claro cujo nome é Marcos, ele prontamente se dispôs a regularizar a situação cadastral indevida do deputado e assim foi feito, ok? Então, basicamente essa foi a situação que ocorreu, foi uma fraude utilizando o nome do deputado Fernando Capez.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Eu agradeço aqui as considerações trazidas pelo Dr. Sérgio. Cedo a palavra ao deputado Fernando Capez que foi vítima deste caso.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – Senhor presidente, pedir a compreensão dos membros desta CPI para ter a precedência em razão de ser vítima e não membro da CPI.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – O senhor aliás, gentilmente está, mas eu poderia convocá-lo.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – Perfeitamente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Sob pena de condição coercitiva, inclusive.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – Senhor presidente, primeiro queria cumprimentar e é justo que se faça e não apenas uma obrigação cerimonial, pela iniciativa de ter solicitado a abertura desta Comissão Parlamentar de Inquérito.

V. Exa. tem se notabilizado e isso é consenso nesta Casa, pela defesa do consumidor, e com uma atuação correta, rigorosa, em alguns casos implacável, mas justificadamente implacável, tem levado a bom termo o mandato de V. Exa. bem representando esta Casa.

Eu quero cumprimentar a todos os membros desta CPI, e dizer que tenho um orgulho muito grande de pertencer à Assembleia Legislativa por deputados com a atuação de Vossa Excelência. Eu gostaria que ficasse consignado isso porque é de direito.

Em segundo lugar, eu gostaria de fazer um registro também elogioso ao Departamento de Polícia e Proteção à Cidadania, o DPPC, seja na pessoa do seu diretor Dr. Youssef Abou Chahin, seja na pessoa do Dr. Sérgio Paulo Mendes.

Eu recebi, tomei conhecimento da fraude quando eu localizei sobre a mesa do escritório na minha residência vários envelopes da Claro que pareciam ser envelopes de cobrança. Comecei a abrir esses envelopes e me surpreendi, cada envelope fazia referência a uma linha telefônica, a um contrato, a um plano de expansão dizendo que eu estava em atraso no adimplemento das prestações, que meu nome seria mandado para o Serasa, mas que eu tinha a oportunidade de quitar fazendo o pagamento numa das agências bancárias e com uma observação que em chamou a atenção, receber em dinheiro.

Evidentemente, vou completar 27 anos de Ministério Público em janeiro próximo, tenho experiência largamente na atuação do âmbito criminal. Eu imagino se fosse, se chegasse como tem chegado para pessoas sem experiência nessa área, pessoas que muitas vezes não tem informação, acerte na boa fé com medo de seu nome ir para o Serasa vão lá e fazem o pagamento para a quadrilha.

O que eu fiz? Comuniquei ao Departamento de Proteção à Pessoa a ocorrência da minha suspeita da existência de um crime e com muita competência o Dr. Sérgio se incumbiu desta investigação.

Porque esta investigação e a CPI que V. Exa. está presidindo não dizem respeito ao interesse de um deputado, este pode ser o fio de um novelo, a ponta de um iceberg, porque para azar da quadrilha enviaram para uma pessoa com experiência nesta área. Mas milhares de pessoas, Dr. Sérgio pode constatar isso, devem estar recebendo este tipo de cobrança fraudulenta e criminoso.

Chama a atenção Excelência, e quero chamar a atenção dos membros desta CPI primeiro a facilidade com que o integrante da quadrilha acessa dados meus junto à operadora Claro, também um plano junto à operadora Tim que também ali faz parte, e consegue todos estes dados que nós temos.

Será que uma operadora que diga-se de passagem eu não tenho aparelho habilitado pela Claro. Eu só tenho um aparelho e habilitado pela Vivo. Segundo, não há um sistema de verificação prévia de quem solicita estes planos de expansão, ou planos telefônicos, quer dizer, a operadora se limita a receber uma ligação por telefone, sem qualquer tipo de verificação e imediatamente já está o plano no nome de quem lhe é passado.

Sem dúvida que vejo aqui uma responsabilidade civil e administrativa muito grande da operadora Claro enquanto pessoa jurídica. A sua omissão beira à irresponsabilidade, provavelmente motivada pela ganância de vender planos de expansão sem saber para quem estão sendo vendidos estes planos.

Aí reitero a solicitação e V. Exa. já o determinou, que venham aqui proceder essas explicações. E mais Excelência, esta Casa que tem competência, em que pese a

competência espremida que a Constituição deu aos estados para legislar, esta Casa tem competência para legislar em matéria de defesa do consumidor.

É necessário uma lei no âmbito do estado de São Paulo que exija, obriga a operadora a somente vender planos de expansão ou planos de linha telefônica mediante a presença da pessoa com original do seu documento e não da maneira como é feita.

Acredito que ela deva merecer inclusive, da nossa parte ingressaremos com todas as medidas civis objetivando indenização por danos morais.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Se me permite, o deputado Luciano Batista colaborou que acionou judicialmente uma das operadoras e ganhou na Justiça uma indenização mostrando que as condenações vem ocorrendo. Até depois eu quero, após a consideração do deputado Fernando Capez, o deputado Luciano Batista em um dos casos em que ele também foi vítima.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – E eu gostaria de solicitar ao Dr. Sérgio, se possível para detalhar um pouco a investigação que está em andamento, mas, quem são estas quadrilhas, como elas operam, e provavelmente elas não conseguiriam levar adiante este estratagema sem apoio dentro da operadora.

Então, imaginamos que exista uma quadrilha atuando dentro da operadora ou das operadoras, e essa quadrilha vem de dentro para fora lesando indiscriminadamente o consumidor. Por hora era isso o que eu queria deixar registrado e agradecer a oportunidade.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Agradeço ao deputado Fernando Capez que não gostaríamos de tê-lo aqui como vítima, mas é importante porque é um digno representante da sociedade e traz a voz aqui de mais uma vítima. Seguramente outras podem estar ocorrendo.

Antes eu gostaria de pedir ao Dr. Sérgio, ele fez a leitura de alguns dados, que o senhor pudesse nos deixar formalmente aqui na CPI porque pode ser instrumento pela qual irá colaborar no relatório final. Então, eu quero receber oficialmente se o senhor puder nos deixar esses dados referentes a inquéritos.

Eu estou aqui recebendo, as operadoras reclamadas, o volume de reclamações por ano, os inquéritos que foram instaurados, os que foram relatados, e os que estão em andamento. Além das condutas apuradas pela Polícia Civil de São Paulo com base em eventuais crimes que estão sendo praticados pelas operadoras. Eu vou distribuir cópias aos membros desta CPI, solicitar que a nossa secretaria depois entregue.

Antes, eu agradeço ao Dr. Sérgio e gostaria também de proceder na mesma linha do deputado Fernando Capez, e aí a gente pode eu acredito, avançar. Pelo que eu vejo aqui a primeira vítima que foi o deputado que recebeu uma conta indevida e incabível. Porém, eu não sei se o Dr. Sérgio conseguiu apurar esta falsa habilitação. Alguém se utilizou dos serviços dessa operadora.

O SR. SÉRGIO PAULO MENDES – Positivo.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Procede então? Ele foi a vítima que poderia ter pago uma conta indevida?

O SR. SÉRGIO PAULO MENDES – Exatamente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Mas por outro lado,

O SR. SÉRGIO PAULO MENDES – Basicamente, se o senhor me permitir.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Pois não.

O SR. SÉRGIO PAULO MENDES – Alguém utilizando os dados do deputado através do sistema televendas ativou as linhas telefônicas, não é? Não descartamos a possibilidade de haver envolvimento inclusive de pessoas funcionárias, não é? Das operadoras, não descartamos.

A investigação está em seu início porque é recente a informação que tivemos, não é? Estaremos oficiando a operadora Claro para obter todas as informações pertinentes à nossa investigação, não é?

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Gostaria, com base nisso, eu acho que a gente pode começar a caminhar. Consultar primeiramente o nosso plenário deliberar se a nossa procuradoria, se poderíamos a título de garantir o direito constitucional da CPI, exigir a gravação pela qual no dia por esta atendente foi feita a habilitação.

Saber qual foi o procedimento que habilitou. E aí, antes de colocar o requerimento, consultar se nós teríamos que quebrar o sigilo da operadora ou se nós temos a prerrogativa apenas de exigir a gravação no dia.

Então, eu deixo aqui, eu vou consultar os nossos procuradores para que eles nos orientem com base no que o Regimento Interno nos permite. Aqui nós não vamos ter nenhum excesso de poder, mas também não vamos deixar que nenhum poder seja exercido ilegalmente.

Então, eu deixo porque, eu acredito que seja uma grande contribuição, qual é o critério, porque eu confesso a vocês, como usuário a única coisa que a gente recebe quando você liga para uma operadora é a ameaça de que você está sendo gravado. Então eu quero primeiro saber se existe essa gravação, e já que a gente tem esta informação, saber o que eles colhem do eventual, da eventual quadrilha que habilitou em nome do deputado, esta informação. E aí, sem dúvida nenhuma, nós já vamos ter a primeira avaliação de uma falha que se torna muito fácil.

Segundo, acho que é fundamental a gente produzir aqui pela comissão, oficialmente uma informação comunicado à sociedade para tenham uma alerta expressivo, porque se isso ocorreu com ele possivelmente outras pessoas estão recebendo falsas contas.

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

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

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Saudando aqui a presença do Dr. Dr. Youssef, delegado titular, os demais convidados que estão aqui presentes. Justamente tocaria neste assunto, de que maneira chegaria até o usuário, até o nosso consumidor, esse tipo de problema que aconteceu com o nosso deputado Fernando Capez. Que realmente

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – A mãe do deputado Roberto Massafera.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – A mãe do deputado Roberto Massafera.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Você vê que em um colegiado tão pequeno tem duas vítimas.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Eu imagino que deve ter três, o Luciano Batista.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Três, o Luciano Batista. Três!

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – A preocupação é realmente muito grande com relação, eu não sei qual está sendo o papel da imprensa em divulgar esta CPI, é que esta Casa realmente produzisse através da nossa assessoria e conseguisse massificar o possível a divulgação do que realmente aconteceu.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Antes eu quero saudar a presença do deputado Carlão Pignatari que tem aqui nos acompanhado também, nesta CPI.

Os nossos procuradores estão avaliando. Se o Dr. Sérgio me permite, eu gostaria de consultar aos dois delegados que o acompanham, Dr. Renato e Dr. Luiz se eles também querem tecer algum comentário acerca deste assunto.

O SR. LUIZ ANTÔNIO LONGO - Boa tarde a todos. Exmo. Senhores deputados, senhor presidente. É apenas uma observação que talvez possa ilustrar um pouco a gravidade que eu reputo pra situação atual da telefonia móvel.

Dr. Sérgio colocou o número de inquéritos policiais instaurados de 56 se não me engano. Esse universo de procedimentos, ele não espelha nem de longe a gravidade do problema. Isso porque a tipificação penal que permite a ação do Departamento de Polícia e Proteção à Cidadania é muito restrito.

Eu tenho absoluta convicção que os senhores no desenvolver da investigação vão chegar a números monstruosos quando obterem o relatório do Procon, da Anatel, etc. Porque esse número não espelha de forma alguma o número de atendimentos diários que nós fazemos nas delegacias.

As pessoas são orientadas a recorrerem ao órgão apropriado para darem seguimento aos seus reclamos. É apenas uma observação que talvez seja válida para

uma ponderação dos senhores sobre como desenvolverem isso no âmbito administrativo, porque eu tenho a certeza de que os senhores terão uma surpresa desagradável.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Doutor, até colaborando, na nossa primeira reunião nós já aprovamos um requerimento exigindo do Procon de São Paulo dados atualizados sobre reclamações, porque no ano de 2013 elas lideram as reclamações, passaram de 14 mil.

E aí, até para que a gente possa trabalhar com dados oficiais atualizados, essa comissão já submeteu à Fundação Procon de São Paulo, para que eles nos devolva os números atualizados. E também solicitamos ao Tribunal de Justiça de São Paulo o número de processos ajuizados, ações que foram entradas contra as operadoras, exatamente essa a sua preocupação para fundamentar a base necessária aqui pra gente poder avançar. Eu agradeço, a preocupação do senhor é a nossa. Estamos em sintonia.

O SR. LUIZ ANTÔNIO LONGO - Isso só confirma a certeza que eu tinha da competência da comissão.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Eu agradeço.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – Senhor presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Com a palavra o deputado Fernando Capez.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – Eu queria também fazer uma sugestão a essa CPI. A Assembleia Legislativa aprovou ano passado, este ano cerca de três meses

uma lei que cria o ranking das principais empresas violadoras do Código de Defesa do Consumidor, e certamente essas operadoras se encontram entre essas dez maiores empresas que desrespeitam, as campeãs de desrespeito ao consumidor.

De acordo com a lei que a Assembleia aprovou, esse ranking de 10 empresas será afixado no site, no próprio site da empresa em tamanho a ser determinado por regulamento, e em todas as suas agências no estado de São Paulo. Ou seja, é uma censura grave.

No entanto, carece de regulamentação esta lei como tantas leis que são aprovadas aqui na Assembleia e acabam não tendo efetividade por falta de regulamentação.

Eu queria sugerir a V. Exa. depois que fosse submetida à apreciação dos membros desta CPI, primeiro aquela aprovação da lei que obriga a abertura do plano só com a presença física e documento original. E segundo, cobrar do Procon a proposta de regulamentação desta lei. Acho que são dois pontos importantes. E pela oportunidade, vi que o deputado Massafera pediu a palavra também, só pela oportunidade.

Todos nós da sociedade e não necessariamente os deputados, sociedade em geral, costumamos reclamar muito da segurança, da Polícia. Mas quando a Polícia faz um bom trabalho, com o mesmo vigor que se crítica, acredito que seja necessário também fazer por justiça, um registo para pontuar e destacar aquele profissional que se empenha, que trabalha e que produz de outro que não o faz como existe em qualquer profissão e em qualquer ramos do setor público ou privado.

Eu queria dar o meu testemunho de como o DPPC, Dr. Youssef, Dr. Sérgio, Dr. Renato, Dr. Luiz Longo, como foi recebida esta denúncia que não, repito! Não é uma denúncia de um caso isolado, mas uma denúncia de larga repercussão social que atinge milhares de pessoas, e não é força retórica, é milhares mesmo, de vítimas.

Gostaria também que ao final fosse submetida esta terceira sugestão, que fosse enviado um ofício ao delegado geral de polícia e ao secretário de segurança pública, com uma referência elogiosa ao Dr. Dr. Youssef e aos delegados que aqui se encontram porque atuaram cumprindo o seu dever com zelo e destaque.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Deputado Fernando Capez eu agradeço. Eu não tenho conhecimento com base legal se a CPI pode produzir este tipo de ofício. Se assim for o entendimento jurídico que a CPI também tem este papel de produzir este ofício, seguramente será feito. Caso contrário, o nobre deputado pode produzi-lo independentemente...

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – Eu o farei individualmente,

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Mas se a CPI puder sem dúvida nenhuma o ofício de agradecimento e prontidão será produzido até porque nós aprovamos o convite, tendo em vista que eles não são parte da CPI como denunciados, eles foram convidados e em uma semana estão aqui com dados, já com uma resposta do inquérito aberto, está certo?

Então, seguramente nós faremos este ofício de agradecimento pela presteza e pela prontidão. E se for legal por parte da CPI faremos inclusive as menções elogiosas que são plenamente cabíveis aos três delegados que aqui se encontram.

O SR. LUCIANO BATISTA - PTB - Pela ordem, presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Com a palavra o deputado Luciano Batista.

O SR. LUCIANO BATISTA - PTB – Até para colaborar. Eu fui citado várias vezes, então temos que colaborar. Quero agradecer a presença dos três ilustres delegados de polícia.

Esse caso que eu comentei aqui semana passada que aconteceu comigo, eu tenho um pouco mais de informações interessantes dele. Eu recebi essas cobranças da Claro

dizendo que se não pagasse o nome ia para Procon, ia para o Serasa, etc. e eu fui na Claro explicar que não tinha aquela conta. Eles te atendem, fui uma, duas, três, quatro, cinco vezes ou mais na Claro, e isso durou alguns meses, essa minha peregrinação nas lojas Claro.

Quando eu vi que não havia como eu resolver o problema consultei uma das minhas advogadas que entrou com uma ação declaratória de nulidade, essa é a ação que resultou naquela vitória e eu ganhei uma indenização de oito mil reais, não é? Não pelo valor, é um valor considerável, a conta era 400 reais e eles pagaram uma indenização de oito mil reais.

O que chama a atenção neste caso e aí nós vamos falar do volume. A prática dessas empresas de telefonia e outras também, outras empresas que oferecem serviços, eles tem uma carteira tão gigantesca de ação, são milhões de telefones, em especial em São Paulo doutor, que é uma coisa que chama a atenção.

Embora tenham perdido uma ação em primeira instância num valor considerável, oito mil reais, em relação ao valor da conta, uma decisão de primeira instância caberia à empresa recorrer. Eles não recorreram da ação, da decisão judicial de primeira instância no Fórum de São Vicente.

Eu falei agora a pouco, eu estava falando com minha advogada por telefone que é normal e ela acompanha esses casos lá na cidade de São Vicente aonde eu moro, e ela falou que é normal eles não recorrerem decisões assim.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – É despesa operacional.

O SR. LUCIANO BATISTA - PTB – Então! Eles acham, eu achei estranho isso. Então veio na minha mente aqui, não como policial, quantas e quantas pessoas são lesadas a um nível tão gigantesco de pessoas que não vale apenas nem eles recorrerem de alguns que recorrem à Justiça.

Eles não recorrem decisões de primeira instância. E tem um golpe novo na praça, ela acabou de me falar por telefone aqui. A Vivo é a “number one”, é o primeiro

lugar em reclamações no Procon e no Reclame aqui que é o site mais famoso que tem na internet. Ela ganha...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB –Nós vamos aprovar aqui, vamos submeter à pauta e dentre eles ouvir aqui os principais sites de reclamações.

O SR. LUCIANO BATISTA - PTB – E é interessante. É uma prática que realmente está ocorrendo. A Vivo liga pra você, oferece, ela diz o seguinte “que você está usando demais o seu DDD, etc. e ela sugere uma troca de plano que vai fazer você economizar”. Está fazendo isso agora, e o pessoal topa, não é?

“Ah! Eu vou economizar?” “Você vai economizar porque você está usando demais, então a gente vai trocar o teu plano”. E o que está acontecendo na prática é em média um aumento na conta do mês seguinte de 50%. E aí você liga, aí vem a segunda parte. Você liga para pedir o cancelamento, impossível porque a linha cai e você não consegue cancelar o plano por telefone.

A linha cai, cai, mas quando a Vivo te liga para oferecer o plano a linha nunca cai, quando a operadora liga para você para oferecer algo, a linha em nenhuma hipótese cai, mas quando você liga para a operadora e diz que quer cancelar um plano, na hora que você fala “eu quero cancelar um plano”, a partir deste momento 30 segundos para a linha cair.

É 30 segundos para a linha cair, aí você quando liga tem que contar tudo de novo para o outro atendente porque você nunca consegue falar com o mesmo atendente, você tem que repetir a tua história. Mas isso, eu sei que não tem a ver com a CPI, mas acontece com a Sky, com a Net, com assinatura de TV, é impressionante o golpe que se dá no povo brasileiro.

E aí, como eu disse presidente, colegas deputados, nós temos aqui um papel fundamental de subsidiar de dados e informações para que mude esta lei no país, nós podemos mudar em São Paulo dentro das nossas limitações como disse o ilustre deputado Fernando Capez que conhece muito de lei por conta da sua profissão originária que é promotor de justiça.

Nós temos que fazer alguma coisa porque o povo está exposto a isso de uma maneira tão absurda, e mais, tem muita gente que recebe a conta e não contesta, paga. Aquele ritmo do dia-a-dia, a pessoa que é comerciante recebe a conta, paga a conta do telefone. Então o cara paga para não ter problema, ou paga porque nem sabe o que está pagando, não sabe nem o que está pagando.

Agora, acabei de adquirir, presidente, olha que interessante. Adquiri um iPhone 6, está aqui na minha mão. Você vai na loja da Vivo e adquiri um iPhone 6, aí eles te dão um chip 4G, eu já tinha o chip 4G no iPhone 5. Aí chegou a minha conta, está aqui no telefone a conta, chegou on line.

A conta veio com outro número além do meu número normal veio outro número. Eu fui reclamar, porque outro número? “O senhor pediu um número novo, por isso o senhor está pagando”. “Mas cadê o telefone para eu usar esse número novo? Eu não tenho esse telefone para usar esse número novo. Está aqui na minha conta”.

Eu vou mostrar para os delegados, quer dizer, eles mandaram uma conta para mim com um número que eu não sei de quem é, mas eu tenho que pagar 29 e pouco, está incluído na conta. Aí eu tive que ligar na Vivo para mandar cancelar esse número e tomei uma canseira, porque você fica na linha esperando, aí vai para uma atendente, vai para outra, a musiquinha, você vai, toma banho, faz barba, faz tudo que tem que fazer, aí te atendem.

“Olha, eu não pedi o número”. “Mas aqui consta que o senhor pediu”. “Eu não pedi o número. Querida, presta atenção, como é que eu vou pedir um número se eu não tenho um telefone para colocar esse chip? Eu só comprei um telefone, um iPhone 6 que está o meu número que eu tenho há 20 anos. Como é que eu pedi outro número sem telefone?” Aí, “olha, nós vamos te descontar na próxima conta”. É a conta que vai vir em janeiro, vamos ver se vai vir descontado.

Então eles estão dando golpe, parece que, a gente sabe que, os delegados de polícia sabem que os presos passam 24 horas querendo fugir, as operadoras passam 24 horas pensando em um novo golpe.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – Boa, boa. Excelente.

O SR. LUCIANO BATISTA - PTB – Eu disse aqui outro dia que tem uma quadrilha dentro das operadoras, então é uma quadrilha dentro da quadrilha, porque as operadoras hoje são a quadrilha mor, dentro deles pode ser que, com o consentimento e sem consentimento, estão operando, lesando. O povo brasileiro está sendo lesado assim sangrado. É uma coisa gigantesca a tal ponto, e eu vou concluir, que uma operadora perde uma ação em primeira instância e não recorre e paga a indenização. Eu recebi.

Então precisa mudar, dar publicidade a isso para as pessoas recorrerem e ganhou eles não recorrem. Ganhou em primeira instância eles não. Eu vou trazer, vou trazer na próxima reunião a minha advogada que ela tem os dados dos recursos de São Vicente, de quantos recursos, tem dezenas que houve decisão favorável ao consumidor e as empresas não recorrem de uma decisão de primeira instância e o valor é razoável.

É praticamente, são decisões favoráveis constantes, ela me disse, em primeira instância e que não há recursos.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB - Deputado, só um rápido aparte, Excelência?

O SR. - LUCIANO BATISTA - PTB – Claro.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – Elas não recorrem porque o custo decorrente destas indenizações é infinitamente menor do que os ganhos decorrentes do desleixo em verificar quem está comprando linhas telefônicas.

Então, a omissão é proposital, isto está dentro do custo operacional. Nós estamos gastando aqui 10% do que nós estamos ganhando e vendendo linhas para quem não quer comprar. Então é na verdade um procedimento de expediente criminoso.

E eu queria, se V. Exa. permitir porque a palavra está com V. Exa., dentro deste aparte fazer uma sugestão ao presidente de nós convidarmos para vir aqui o presidente

do Instituto de Defesa do Consumidor e solicitar ao procurador geral de justiça que encaminhe um promotor de defesa do consumidor.

Porquê da mesma maneira que o deputado Luciano Batista ingressou com uma ação indenizatória e obteve o ganho, milhares de pessoas não entram com essa indenização. Então, o que os americanos chamavam class actions que são as ações coletivas, solicitar que sejam ingressados com uma ação coletiva contra essas operadoras para impor uma obrigação de fazer, para se absterem de vender linhas sem a presença física. E em segundo lugar, para pagarem uma multa milionária que seja correspondente ao tamanho da fraude que elas estão impingindo.

Porque, repito, essas operadoras, no momento não havia observado o Dr. Longo e o Dr. Renato, pensei que eram os representantes das operadoras, por isso que eu estava castigando. E quero voltar aqui com mais força ainda quando elas estiverem. Quero falar isso na frente delas.

Essas operadoras estão agindo criminosamente, criminosamente fazendo um cálculo de custos para pagarem pouca indenização dos poucos que vão à Justiça e lucrarem.

Então, que sejam convidados os representantes do IDEC, do Ministério Público, para que ao final, com a colheita dos elementos que essa CPI certamente fará com a ajuda do DPPC, com o Procon, com o levantamento de todas as reclamações da Anatel. O Dr. Longo sugeriu também que nós forneçamos estes dados para que uma ação exemplar seja, eu tenho certeza que a sociedade através do meios de comunicação vai saber da eficiência da CPI presidida por Vossa Excelência.

O SR. LUCIANO BATISTA - PTB – Presidente, eu queria juntar, só para concluir, eu queria juntar no nosso, não sei se tem taquigrafia, mas nos documentos cópia dessa ação

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Perfeitamente, vou solicitar ao senhor que envie uma cópia do seu processo.

O SR. - LUCIANO BATISTA - PTB – Deixar aí de, essa...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Receberá este documento. Agradeço ao deputado Luciano Batista, mais uma vez ao deputado Fernando Capez e com a palavra o deputado Roberto Massafera.

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – Presidente, aproveitando a presença dos nossos delegados aqui, eu fiquei em dúvida. Pelo menos eu detectei dois tipos de fraudes diferentes. Então, eu gostaria de ver se eu estou correto.

A fraude que o deputado Luciano Batista fala ou a fraude que a minha mãe passou é um nível, por questão de uso indevido, falta de documento, por telefone, cobrança indevida, coisa e tal, mas feita pela operadora.

Mas me parece que a fraude sofrida pelo nosso deputado não é uma fraude da operadora, é uma falsidade de operadora usando o nome da operadora, inclusive mandando correspondência a ele e dando conta de banco diferente da operadora. É exatamente isso, não é? É isso?

Então são dois, são dois tipos de crimes diferentes. Um é cometido pela operadora, o outro crime é cometido por falsários que usam o nome da operadora exatamente porque não há a questão comum que é a identidade da pessoa, a pessoa física com RG, CPF.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – O senhor me permite? Era a pergunta que ia fazer. A legitimidade e a oficialidade dessa conta, se o favorecido seria a Claro, a operadora Claro.

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – Não. Pelo que ele falou, não.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – O favorecido, o nome operadora Claro no favorecido, a conta não deve ser da operadora Claro, é uma conta fraudulenta, montada com auxílio do gerente da agência bancária, porque esta conta é montada com o nome Claro, deve ser um nome fantasia, fictício. O dinheiro entra nessa conta e em seguida é sacado. Então...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Eu solicito ao Dr. Sérgio esta informação, se ele conseguiu chegar neste estágio da apuração do inquérito. Se esta conta cobrança que foi emitida, se o favorecido era um falsário ou se era a própria, porque surgiu aqui a dúvida.

O seguinte, a quadrilha habilita o telefone para ter o uso de um telefone gratuito que aí teoricamente o deputado teria que pagar e aí o dano ficaria por conta de você pagar ou não. Caso você não pague a operadora seria a vítima, diga-se de passagem.

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

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

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – Os falsários vendem um número que não existe, habilitam um número que não existe e cobram dele porque ele não usa o número, ninguém usa, é um número falso.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Ainda pode ser que seja utilizado, essa é a dúvida.

O SR. SÉRGIO PAULO MENDES - Posso fazer uma observação deputado? Desculpe. No caso específico do deputado Fernando Capez houve um recebimento de informações do Serviço Central de Proteção ao Crédito. Ele não recebeu uma conta, ele recebeu uma informação do Serviço Central de Proteção ao Crédito dizendo que haveria débitos junto à empresa Claro e que ele poderia pagar através de um documento que evidencia essa fraude.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – A Claro era a favorecida.

O SR. - Não, não era. Era nome falso.

O SR. - Esse documento obviamente ele tem um código de barras que precisamos saber se confere com a operadora Claro, não é? Evidentemente pode ser que seja um código de barras que vá direcionar este recebimento para uma conta fraudulenta especificamente de uma organização criminosa. Ok?

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – E não existe prova nenhuma de que supostamente, a linha telefônica que foi vendida e usada, que estão cobrando dele exista. É isso o que eu quero dizer.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – Mas tinha linhas habilitadas na Claro.

O SR. - Três linhas habilitadas.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – Habilitadas.

O SR. SÉRGIO PAULO MENDES - Linhas pós-pagas que foram obviamente suspensas porque as contas não foram pagas. Eles devem ter mandado, se for o caso, as contas para os endereços declinados que nós levantamos, não é? Que são endereços fictícios, ok?

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB – No caso do deputado Luciano Batista, o mesmo caso da minha mãe, abriram uma conta real, usaram o telefone um certo tempo e não pagaram nada e a cobrança que veio pra, quer dizer, é bem diferente a caracterização.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – Não Excelência, no caso da sua mãe eles abriram uma conta real, um linha real. Aqui abriram uma linha real, também abriram uma linha real. Usaram a conta, também usaram a conta, mandaram a conta, só que não para o meu endereço, para o meu endereço que foi fornecido pelo estelionatário, e mandaram para mim a cobrança do Serasa, a agência que faz o serviço de cobrança terceirizado para a Claro manda a cobrança pra mim para eu depositar numa conta provavelmente gelada, uma conta fantasma de um laranja que leva o nome Claro, que foi aberta com a aquiescência do gerente.

O SR. LUCIANO BATISTA - PTB – É uma possibilidade, não é?

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB - É uma loucura, não é?

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – A gente vai caminhando, nós não podemos pressionar muito porque a investigação está no início.

O SR. ROBERTO MASSAFERA – PSDB - Pelo menos ficou claro o seguinte, presidente, de que nós aqui com o deputados estadual, dentro da legislação do Procon, nós poderemos legislar no sentido de que seja exigido documentação real e a presença física de quem abriu uma conta de telefone.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Gostaria de submeter à apreciação desta

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

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

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Eu me sustentei alguns minutos quando o Dr. Sérgio falava e quando chegava o deputado Capez, eu peguei o final da fala. Existem já muitos casos registrados? O senhor me desculpa porque eu não ouvi toda a...

O SR. SÉRGIO PAULO MENDES – Nós temos deputado, nós temos 56 inquéritos desde 2009 tratando de reclamações contra as operadoras de telefonia.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Mais três agora que o senhor está

O SR. SÉRGIO PAULO MENDES – Exatamente.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – As do Capez já estavam.

O SR. SÉRGIO PAULO MENDES – Ok.

O SR. LUCIANO BATISTA - PTB – A minha também está resolvida, já recebi o caldo de cana, não é? Então... (risos.)

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Eu gostaria de submeter, antes da apreciação da pauta, mais três itens para que sejam deliberados. Por sugestão do Depurado Capez, que possamos convidar um representante do Instituto de Defesa do Consumidor, solicitar que um membro do Ministério Público, um promotor de justiça ligado à defesa dos direitos do consumidor possa estar atualizando, trazendo a opinião do Ministério Público. Isso tudo é sugestão da pauta.

E também, mediante a todas estas dúvidas que nesse primeiro momento possamos convocar um representante da Claro que possa trazer esclarecimentos acerca deste episódio. Aí nós vamos dar aquiescência para que a Claro neste primeiro momento possa ela fazer a escolha. Então, seja o diretor financeiro, diretor de operações. Então, eu submeto a algum orador inscrito. Não havendo oradores inscritos, em votação. Aqueles que forem favoráveis permaneçam como se encontram, aprovado a inclusão na pauta.

Antes de entrarmos a pauta, solicito ao Dr. Sérgio se ele tem ainda alguma informação até o presente momento deste inquérito pelo qual o deputado Fernando Capez é vítima, para que possa trazer informações a esta CPI.

O SR. SÉRGIO PAULO MENDES – Como eu havia dito anteriormente, nós estamos muito no início das investigações, não é? Vamos requerer às operadoras de telefonia todas as informações possíveis com relação a essa ativação. Creio que vai ser de grande valia se a Comissão conseguir esta gravação até para subsidiar também a nossa investigação, não é? E esperamos, concluí-la o mais rápido possível.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Eu agradeço ao Dr. Sérgio Paulo Mendes...

O SR. ANDRÉ DO PRADRO – PR – Presidente, questão de ordem.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Com a palavra André do Prado.

O SR. ANDRÉ DO PRADRO – PR – Só para questão de contribuição presidente. E também uma coisa que tem me incomodado quando sempre que estou assistindo televisão, em todos os canais, aquele comercial do Rubens Barrichello que aparece, que a Vivo fala, tira até um sarro, debocha do Rubens Barrichello dizendo que ele é lento, que ele sempre foi um piloto lento, mas quem é lento é a Vivo.

Então, aquilo é uma afronta ao consumidor. É uma enganação aquilo, diante do, propaganda enganosa totalmente porque não é o que acontece na realidade. Se você vir a força que uma empresa como essa tem, não é? De ludibriar, enganar os consumidores através de veículos de massa, através de uma propaganda enganosa que é aquela.

Então eu não sei se a CPI ou nós podemos também de alguma forma fazer algum encaminhamento sobre isso também, que é uma propaganda ridícula, não é? Que não condiz com a realidade dos serviços que são prestados pela operadora.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Deputado, eu agradeço e compartilho da sua preocupação. Existe um órgão que regulamenta a publicidade, não me cai agora...

O SR. - Conar.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Conar. Eu acho que a CPI poderia assim, trazer um requerimento formulado na nossa próxima reunião, aprovar um requerimento notificando o Conar acerca, se assim for o entendimento de todos os membros, da indignação causada para que ele possa apurar eventual propaganda enganosa ao consumidor. Eu acho que esta é a medida.

O SR. ANDRÉ DO PRADRO – PR – Obrigado presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Então eu quero agradecer ao Dr. Sérgio Paulo Mendes, pedir para que o senhor possa manter uma sintonia aqui sobre este inquérito porque ele pode colaborar muito não apenas com a CPI, mas principalmente para que novas vítimas não sejam feitas no estado de São Paulo, e até mesmo no Brasil. Porque possivelmente ocorrendo em outros estados.

Quero agradecer também ao Dr. Renato Ferreira e ao Dr. Luiz Antônio longo, delegados de polícia que acompanham. Desta forma eu os dispensei desse momento da CPI, e adentraremos agora à pauta já aprovada por vocês.

A partir deste momento vamos dar início ao item número um da pauta aprovada nesta reunião para que possam ser deliberados. Item número um, solicita que esta comissão encaminhe ao Ministério Público de São Paulo requerimentos solicitando informações sobre o número de ações que foram ajuizadas contra empresas de telefonia móvel desde janeiro de 2009 até a presente data. Não havendo oradores inscritos, em votação. Aqueles que forem favoráveis permaneçam como se encontram, aprovado.

Item número dois. Solicita que esta comissão convide as principais empresas de telefonia que trabalham com, perdão. Esta comissão requerimento de informação convidando que os sites de reclamação do consumidor possam vir a esta comissão apresentar os seus números, são os sites. Como foi aqui citado, o “Reclame Aqui”. Não havendo oradores inscritos, em votação. Aqueles que forem favoráveis permaneçam como se encontram, aprovado.

Item número três. Esta presidência suspende a sessão por dois minutos.

A SESSÃO É SUSPensa POR DOIS MINUTOS.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Reabertos os nossos trabalhos. Item número três, esta comissão encaminha requerimento para a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor solicitando informações sobre multas aplicadas e pagas pelos usuários dos serviços que as operadoras de telefonia móvel prestam no estado de São Paulo desde janeiro de 2009 até a presente data. Em discussão, não havendo oradores inscritos, em votação. Aqueles que forem favoráveis permaneçam como se encontram, aprovado.

Item número quatro. Solicita que esta comissão encaminhe requerimento para a Anatel solicitando informação de número de multas aplicadas e multas pagas pelos usuários de serviços de telefonia móvel que prestam serviços no estado de São Paulo desde janeiro de 2009 até a presente data. Em discussão, não havendo oradores inscritos em votação. Aqueles que forem favoráveis permaneçam como se encontram, aprovado.

Item número cinco. Torna permanente esta CPI mesmo no período do recesso caso haja necessidade de convocar reunião. Em discussão, não havendo oradores inscritos em votação. Aqueles que forem favoráveis permaneçam como se encontram, aprovado.

Item número seis. Como não temos conhecimento, esta comissão convoca o representante da operadora Claro para que venha prestar esclarecimentos acerca de uma falsa habilitação feita ao deputado Fernando Capez. Em discussão, não havendo oradores inscritos em votação. Aqueles que forem favoráveis permaneçam como se encontram, aprovado.

Item número sete. Esta comissão convida um representante do Instituto de Defesa do Consumidor para que possam trazer dados atualizados acerca de reclamações sobre a telefonia móvel no estado de São de São Paulo. Em discussão.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB - Pela ordem, presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Com a palavra o deputado Fernando Capez.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – Para solicitar eventualmente uma ação coletiva contra as operadoras para a aplicação de uma multa por violação a interesses difusos do consumidor.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Deputado Fernando Capez, como nós estamos aqui convidando um representante, no mesmo dia nós podemos ouvir se eles já tem alguma ação formulada neste sentido, contempla a Vossa Excelência?

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – Pois não, Excelência.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Mais algum orador inscrito? Em discussão.

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

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

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Apenas uma dúvida. O site “Reclame Aqui”, nós estamos convocando ou convidado?

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Convidando. A iniciativa privada nós não temos prerrogativas para convocar.

O SR. ROBERTO MORAIS – PPS – Muito obrigado.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Não havendo mais oradores inscritos, em votação. Aqueles que forem favoráveis permaneçam como se encontram, aprovado.

Item número oito. Esta comissão solicita através de um requerimento para que o Ministério Público de São Paulo encaminhe um representante, um promotor de justiça para trazer dados atualizados de ações do Ministério Público de São Paulo em relação à telefonia Móvel do estado de São Paulo. Em discussão.

O SR. - LUCIANO BATISTA - PTB – Presidente, pela ordem. Só para, um promotor público do direito do consumidor, não é isso?

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Tem uma promotoria no Ministério Público chamada Promotoria de Defesa do Consumidor.

O SR. - LUCIANO BATISTA - PTB – Isso.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Fica aqui na Capital, que eles encaminham desta Promotoria...

O SR. - LUCIANO BATISTA - PTB – É só para juntar, acrescentar essa fala no requerimento.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Perfeitamente, o requerimento será formulado para que venha um representante da Promotoria de Defesa do Consumidor do estado de São Paulo se manifestar nesta Comissão. Em discussão, não havendo mais oradores inscritos em votação. Aqueles que forem favoráveis permaneçam como se encontram, aprovado.

Dar uma satisfação. Como nós ainda estamos ouvindo a Procuradoria, a nossa próxima reunião nós vamos trazer o requerimento para que possamos de maneira, com base no Regimento formular um requerimento sobre a gravação que foi feita, a eventual gravação que foi feita. Como nós teremos aqui antes disso a convocação do representante da Claro que nós queremos ouvir na menor brevidade, para que de repente possa inclusive ser exaurida a dúvida e não ter a necessidade da gravação. Se for, nós teremos o requerimento formulado para a próxima reunião.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB - Questão de ordem, senhor presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Com a palavra o nobre deputado Fernando Capez.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – Duas questões. A primeira é claro que a Procuradoria vai analisar, mas no caso não se trata de interceptação de conversa telefônica, de uma gravação.

A gravação se a, no caso a vítima e interlocutor autorizar, a mim eu autorizo já, ela pode ser encaminhada e pode ser utilizada inclusive para a defesa de interesses na área cível e na área criminal.

Com relação à convocação, submeter também ao pleito, Vossa Excelência disse que não poderíamos convocar...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Site.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – Empresas privadas, para vir aqui a esta, só o setor público?

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Desde que ele não tenha uma denúncia formal, não. No caso do site, é muito...

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – Só para deixar um consignado para seja também submetido à análise, nós temos poderes investigatórios próprios e autoridade judiciária. Nós podemos intimar qualquer pessoa desde que justificado o interesse, e não comparecendo determinar condução coercitiva a esta CPI.

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

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – O site presta um serviço público, faz sentido convocá-los agora sendo que eles também apuram as ilegalidades e as reclamações do consumidor. Esse foi o sentido. Com a palavra o nobre deputado Ed Thomas.

O SR. ED THOMAS - PSB – Olha, eu creio que em um momento da CPI, neste instante nós estamos chamando a Claro, não é? Em algum momento teremos a Vivo, Tim, Oi. Só para informação e os deputados com certeza tem acompanhado, a Vivo está negociando com a Tim, certo? Em breve isso, não é? Quem sabe nos facilite, não é? Mas, complica mais ainda aos nossos consumidores. Essa negociação está acontecendo.

E uma outra informação, através desta CPI proposta pelo senhor deputado Orlando Morando, já começam a chegar nos gabinetes através das Câmaras Municipais do estado de São Paulo denúncias de todos os tipos, eu já recebi no gabinete. Então, apenas colocando que nós teremos aqui que nos debruçar, não é? Numa situação que acontece no estado, que acontece no Brasil como colocado pelo presidente, e que nós

estaremos recebendo e que teremos como disse o Dr. Renato, não é? Dr. Longo, que a gente vai ficar realmente estarecido com algumas informações que poderão chegar a esta CPI, senhor presidente.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Deputado Ed Thomas, eu quando foi instaurada a CPI como todos os atos que eu pratico como parlamentar nesta Casa, dou notoriedade às minhas ações através de redes sociais e os mecanismos pela qual a gente pode dispor.

Foi um dos maiores índices de comentários de reclamações...

O SR. ED THOMAS - PSB – No meu também.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Assim, uma coisa, eu acho que nós temos mais do que nunca uma grande responsabilidade em nossas mãos, em dar eco à sociedade que não encontra mais porta para solução dos seus problemas.

Normalmente nós parlamentares temos reclamações da Saúde Pública que é falha numa cidade A, numa cidade B, de um problema de trânsito, mas é quase que uma unidade o índice de reclamação da baixa qualidade dos serviços e da indignação que o cidadão sente em relação à telefonia móvel neste estado.

Tirando se existe alguém que represente as operadoras, eu sou capaz de apostar que se fizermos aqui uma oitiva, todos já tiveram pelo menos um problema com operadora, todos. Então, mais do que nunca...

O SR. ED THOMAS - PSB – E não resolvido!

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Não resolvido, o que é pior. Então, mais do que nunca eu quero primeiramente agradecer, não é? Nós sabemos que estamos no fechamento do ano, várias comissões em andamento. Nós estamos na eminência de finalizarmos os nossos trabalhos para que possamos entrar no recesso.

Sexta-feira tem diplomação, mas um grande quórum aqui nesta Comissão de hoje. Nós tivemos aprovação de mais oito requerimentos, uma participação muito importante de um delegado de polícia que apura o inquérito de um deputado desta Casa.

O que eu apelo é que todos vocês continuem com esse mesmo dinamismo, possam se dedicar porque nós temos que buscar uma solução acima de tudo. Punir a quem tiver que ser punido e indicar caminhos para que nós possamos no mínimo diminuir a indignação que a sociedade tem deste serviço que é caro e que presta um serviço de muito pouca qualidade à sociedade.

Então, eu compartilho, já começou a chegar ofício de Câmaras também, de seguimentos, enfim. Sem dúvida nenhuma a nossa responsabilidade só será acrescida ao longo deste período em que teremos, que estaremos apurando esse serviço falho do estado de São Paulo. Com a palavra o nobre deputado Fernando Capez.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – Apenas para dizer que na minha vida aprendi a elogiar com substantivos e não com adjetivos para que não pareça bajulação e seja fundamentada aquela referência elogiosa.

V. Exa. é o deputado talhado para conduzir esse trabalho e...

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Muito obrigado.

O SR. FERNANDO CAPEZ – PSDB – Pessoalmente como colega, como vítima, eu me sinto muito tranquilo que seja sob a sua presidência esta CPI.

O SR. PRESIDENTE ORLANDO MORANDO – PSDB – Eu agradeço, e me tranquilizo também porque temos aqui como vice-presidente o deputado André do Prado e como relator o deputado Roberto Moraes. Deputados experientes e que compartilham das mesmas preocupações de todos nós. Podem ter certeza que esta confiança que nos foi delegada, faremos o melhor deputado Fernando Capez, para que realmente possamos dar eco a uma sociedade que hoje não encontra uma única resposta de um serviço tão ruim como este.

Não havendo mais nada a ser tratado, declaro encerrada a presente reunião agradecendo a presença de todos. Muito obrigado.

* * *