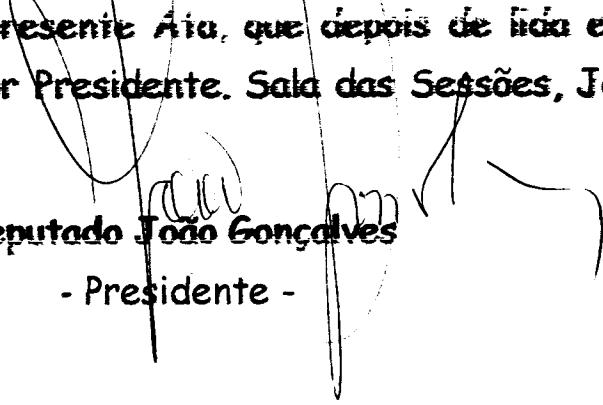


grau de influência desse poderio. Finalizando, sugeriu que a CPI se valesse de uma assessoria técnica especializada apenas da UFPA. O Deputado Ricardo Barbosa parabenizou a participação dos convidados e salientou que a CPI vai buscar o suporte técnico especializado na UFPB e na UFCG. Finalizando a sessão, o Presidente João Gonçalves agradeceu a colaboração dos convidados e comunicou sobre o cancelamento da audiência com o Presidente do Tribunal de Justiça, que ocorreria amanhã, dia 05 de maio, bem como que a próxima reunião ordinária desta CPI ocorrerá na próxima terça-feira, dia 12 de maio, uma vez que na segunda estará viajando para uma reunião com a UNALE. E para constar, Evelin Elena Duarte Limeira, Assessor Técnico Legislativo, e Ana Luisa do Couto Andrade, Consultor Legislativo, lavramos a presente Ata, que depois de lida e aprovada, será assinada pelo senhor Presidente. Sala das Sessões, João Pessoa 04 de maio de 2015.


Deputado João Gonçalves
- Presidente -



[illegible]

dano ao consumidor e de que forma? Quais as principais falhas? Se as sanções administrativas só podem ser feitas pela ANATEL? Quais as sanções que o Procon e a ANATEL aplicaram? Como é a atuação da ANATEL na Paraíba? Nos municípios do interior que não possuem Procon, como são registradas as reclamações, estas são apreendidas só nas cidades maiores? Os dados do SINTTEL são fidedignos? Como se dá a aferição dos dados? Cite outros órgãos técnicos que possam colaborar com os trabalhos da CPI. Quanto foi disponibilizado pelo FUST e FISTEL na telefonia? Os investimentos que as empresas fizeram nos últimos anos foram financiados pelo Poder Público? Qual o tipo de influência que as empresas têm perante os órgãos de fiscalização?". O senhor Odon Bezerra sucintamente respondeu que a qualidade do serviço, de fato, não é boa, e que causa danos morais e materiais aos consumidores, falando ainda no chamado dano moral coletivo. Explicou que nesta espécie, quando declarado pelo Judiciário, cabe ao consumidor se habilitar na ação e comprovar a extensão do seu dano. Falou que a principal falha é a existência dos pontos cegos e que as sanções administrativas podem ser aplicadas por todos os órgãos que compõem Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), nos termos do art. 105 do CDC, com a exceção das entidades civis de defesa do consumidor. Referindo-se a ANATEL, alega que na Paraíba esta não possui visibilidade e precisa mostrar sua atuação. Contou que quando era presidente do Procon Estadual percorreu o interior com a finalidade de sensibilizar os prefeitos para criarem Procons Municipais, mas não observou interesse por parte deles. Esclareceu que não pode afirmar com total precisão se os dados do SINTTEL não fidedignos, mas disse que os dados do SINDEC trazem informações de todas as reclamações cadastradas no Procon. Não soube dizer nada quanto a efetiva participação dos Fundos nem precisar informações sobre investimentos públicos no setor de telefonia. Falou que logicamente as empresas possuem um poderio econômico em detrimento da vulnerabilidade do consumidor, mas não sabe dizer o



condição vulnerável do consumidor. A respeito das cobranças por minutos utilizados, sugeriu que a CPI designasse técnicos em telecomunicação da UFPB para realizar auditoria nos computadores das empresas. Elencou sanções previstas no CDC aplicáveis às operadoras e comentou que nas ações distribuídas nos juizados especiais o percentual das multas por dano moral é ínfimo, não adquirindo caráter punitivo e nem educativo. Citou caso de ação coletiva julgada improcedente que tratava de rescisão unilateral de contrato por parte da operadora. Questionou a atuação da Anatel no Estado, visto que há oito anos relatou ausência de sinal telefônico em alguns pontos de João Pessoa, como a Avenida Santa Catarina próximo ao cemitério, o Viaduto do Forroco e ao lado do Unipê, e até o momento não houve solução. Alertou para o fato de que, em viagens para cidades distantes, o acidentado não pode pedir socorro porque o celular não funciona nas estradas e não existe telefones públicos. Ato contínuo, o Presidente João Gonçalves concedeu a palavra ao Deputado Inácio Falcão, segundo qual as empresas de telefonia são equipadas com grandes escritórios jurídicos que encontram brechas para impedir os andamentos dessa Comissão, mesmo quando amparada na Constituição Federal e Estadual. Assim, a respeito da auditoria em equipamentos das telefonias por técnicos da UFPB, entende ser necessária a autorização judicial. Em aparte, o Deputado Ricardo Barbosa apontou que a Lei nº 7.699 garante a competência da CPI para requisitar informações, documentos, exames e perícias das atividades da administração pública direta ou indireta, dentre outras prerrogativas. Com a palavra, o Deputado Inácio Falcão reiterou seu pronunciamento e citou caso em que a Câmara de Campina Grande teve inquérito obstado por decisão judicial ao investigar denúncias de fraudes da Energisa. O senhor Odon Bezerra concedeu apoio total e irrestrito aos trabalhos da CPI, inclusive concedeu apoio pessoal. O Deputado João Bosco Carneiro seguiu com as perguntas: "Qual a avaliação acerca da qualidade do serviço? Se a má prestação causa



competitividade do processo licitatório no Brasil, prejudicando o consumidor. O Deputado João Bosco Carneiro argumentou que a diferença de qualidade dos serviços de telefonia entre as empresas de telefonia, país só seria justificável nos casos de contratação por lote/quantidade,

dividindo o território por zonas de atuação, o que não acontece. Em resposta, o Dr. Rodolfo Alves Silva considerou que o ato formal ou instrumento de contratação não foi decisivo para os problemas apontados, mas afirmou existir oligopólio das concessionárias. Disse não acompanhar os processos de contratação das telefônicas e traçou série de problemas que podem contribuir para o cenário atual, destacando a fiscalização truca e o processo coletivo sem agilidade.

Questionando pelo relator, o depoente alegou desconhecer qualquer de controle social e formal da aplicação ao Fustel e Fistel. O Presidente João Gonçalves agradeceu a presença do Procurador da República e comunicou a visita ao município de Campina Grande próxima quinta-feira. Ato contínuo, o Presidente João Gonçalves concedeu a palavra ao Senhor Odon Bezerra Cavalcanti, presidente da UAB-FB, que externou satisfação em debater sobre a telefonia móvel na Paraíba. Declarou que no período em que dirigiu o Procon estadual testemunhou as privatizações dos serviços de telecomunicação, ocasião em que foi adotado o sistema europeu. Elogiou a saudosa lei, pois garantia atendimento presencial ao consumidor, em contraposição às operadoras atuais cujo atendimento se dá exclusivamente via telefone.

Reclamou do tempo perdido pelos consumidores ao tentar solucionar qualquer problema e do contato meramente virtual. Relatou que o Procon tinha virado balcão de atendimento das empresas de telefônicas, as quais sugeriram instalação de seus pontos de atendimento nas dependências desse órgão, gerando despesa para o Estado por serviços privados. Comentou sobre a universalização da telefonia, considerando indevida a cobrança pelos chips e os preços exorbitantes de serviços ineficientes. Alegou violação ao Código de Defesa do Consumidor, lei de ordem pública e de interesse social, e ressaltou a



requisitar servidores para prestar assessoramento autoridades para prestar informações úteis aos trabalhos, e também a autorização legal para que o Poder Público concessionária, nos termos do art. 110, da Lei 9.472/97, e a impressão do MPF quanto à possibilidade da intervenção por paralisação injustificada, inadequação e ineficiência dos serviços. Propôs a adesão do Grupo Temático do MPF para prestar assessoramento técnico à esta CPI. Em resposta, o senhor Rodolfo esclareceu que não tem conhecimento de instauração do procedimento de intervenção por não atuar diretamente nesse âmbito. Não vislumbrou qualquer perspectiva ou possibilidade de implementação da intervenção nos moldes atuais, visto que a estrutura de fiscalização é precária. Lamentou que o grupo temático do MPF é composto por um quadro diminuto de servidores, inviabilizando a designação de técnicos para a CPI. Entretanto, disponibilizará os estudos realizados acerca da telefonia móvel e demais documentos acessórios. Em seguida, a Deputada Camila Toscano destacou a importância da união de esforços e elogiou a participação do MPF nos trabalhos da comissão. O Presidente João Gonçalves concedeu a palavra ao Deputado João Bosco Carneiro que agradeceu as presenças dos senhores Dr. Rodolfo Alves Silva, Dr. Glauberto Bezerra, Dr. Odon Bezerra Cavalcanti e Dr. Vanildo Brito. Em seguida, questionou aos depoente quais os empecilhos encontrados nas ações dos Procons que restringem a resolutividade das causas dos consumidores. O Procurador da República argumentou não atuar nessa área temática, ficando impedido de precisar quais os empecilhos enfrentados pelos órgãos de defesa do consumidor. Disse que o gritante desequilíbrio da relação jurídica entre telefonia e consumidor talvez seja consequência de um marco regulatório fraco e de um sistema de fiscalização ainda mais deficiente, propiciando os atos abusivos e de desrespeito aos consumidores. Em seguida, o relator indagou se o contrato de autorização para escolha das prestadoras de serviços reduz a



âmbito administrativo, por parte das empresas no tocante a melhoria dos serviços. Na sequência o Deputado Anísio Maia questionou se não seria caso de enquadrar as atitudes lesivas das empresas em crimes de fraude, já que acredita que quando adotadas medidas apenas no âmbito do Direito Consumidor, estas são brandas, conduzindo as empresas à sensação de impunidade. Respondendo ao questionamento, o senhor Rodolfo explicou que quanto à fraude na esfera criminal, o enquadramento seria inviável, primeiro porque o Código Penal trata do cometimento de crimes por pessoa física e as empresas são pessoas jurídicas, excepcionalmente para os crimes ambientais é que existe dispositivo legal que prevê a responsabilidade penal da pessoa jurídica. Em segundo lugar, argumentou também que seria difícil se apurar a existência de um dolo por parte dos dirigentes, pessoas físicas, em cometer a fraude. Explicou, contudo, que na esfera cível é mais viável a configuração da fraude, podendo se ajuizar uma Ação Civil Pública, que no Judiciário teria provavelmente acolhimento. Administrativamente, os órgãos de fiscalização também podem cancelar a concessão do serviço, caso entenda pela viabilidade da medida. Ato contínuo o Deputado Inácio Falcão comentou que as empresas são ardilosas, e quando executaram a medida de suspensão de vendas de chips, as empresas começaram a fazer doação, a fim de burlar a medida. Perguntou qual a opinião do MPF quanto aos Termos de Ajustamento de Condutas? E se a ALPB pode contar com o apoio irrestrito da instituição? O Procurador Federal respondeu que quanto à medida de doação de chips, pode as instituições determinar a suspensão da ativação de novas linhas, o que obstaria a venda e a doação. Em relação aos TACs, não tem conhecimento específico sobre seus conteúdos, pois não atua diretamente nessa área. Concedeu apoio aos trabalhos da Casa, dizendo que comunicará a Terceira Câmara do MPF, que trata de questões relacionadas ao consumidor, para repassar informações e subsidiar os trabalhos. A palavra foi concedida ao Deputado Ricardo Barbosa, que lembrou as prerrogativas da CPI em



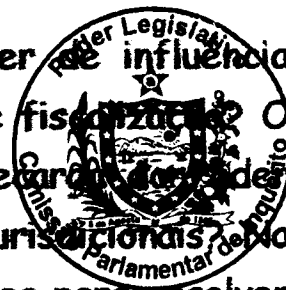
Bertrand Asfora, incumbiu comissão técnica do Ministério Público especialmente para prestar apoio à Comissão Parlamentar de Inquérito. Informou que o Ministério Público, além das multas, resultaram na aplicação de multas de até dezesseis milhões de reais, efetuou termos de ajustamento de conduta para melhoria da qualidade dos serviços de telecomunicações e participa do movimento nacional em busca por respeito à dignidade da pessoa humana. Asseverou que o Ministério Público não permitirá a rescisão unilateral das operadoras dos contratos vigentes, informando da existência de inquéritos investigativos. Ato contínuo, o Presidente João Gonçalves concedeu a palavra ao Senhor Rodolfo Alves, Procurador do Ministério Público Federal, que iniciou seu pronunciamento falando da satisfação em ver a ALPB tratando desse assunto e tutelando os direitos dos consumidores. O depoente trouxe documentos que contêm dados sobre os problemas recorrentes da telefonia móvel e ações do MPF quanto a esse aspecto, repassando-os para CPI. Falou inicialmente que a recorrência dos problemas se dá em virtude da falta de fiscalização e repreensão, tais posturas são deficientes até pela quantidade de demandas. Nesse aspecto se indaga porquê as próprias empresas não buscam de modo eficiente melhorar seus serviços. Finalizou orientando que o trabalho da CPI deve buscar fatos e causas para atingir uma melhor resolutividade, culminando na formalização de TAC ou ações judiciais. Em seguida passou-se às perguntas, tendo o Deputado Ricardo Barbosa, após ler dispositivos da Lei 9.472/97, que regulamenta os serviços de telecomunicações, concluído a inobservância da legislação na prática e questionado quais deveriam ser os passos concretos para alcançar uma solução? Em resposta, o senhor Rodolfo elencou que o primeiro ato seria o de estratificar os problemas, ou seja, elencar quais os problemas que teriam atenção especial da CPI, para que não se restringisse o objeto; depois se promoveria a oitiva das empresas acerca dos problemas selecionados e da ANATEL, buscando-se, por fim, um comprometimento real, no







sobre a cartelização? As operadoras exercem poder de influência sobre as agências reguladoras e sobre os órgãos de fiscalização? O número acentuado de reclamações ocasiona a sobrecarga do Poder Judiciário e prejudica a celeridade dos processos judiciais? Na sua opinião, os Procons estão se tornando ineficientes para resolver as demandas dos consumidores? O depoente respondeu que inúmeras multas foram aplicadas às empresas de telefonia móvel, chegando ao valor de até três milhões de reais só para a OI. Disse não saber informar se o Procon efetuou penalidades administrativas, assim como também não sabe da atuação da Anatel e da aplicação de qualquer fundo. Explicou não fazer parte das prerrogativas da Defensoria Pública do Estado acompanhar essas autorizações e atuar contra a cartelização, por tratar-se de competência federal, no entanto, declarou ser possível haver prejuízos aos consumidores a depender do tipo de contrato adotado e dos seus termos. Diante das inúmeras denúncias de corrupção na Petrobrás e no BNDES, ousou afirmar que as multinacionais detêm poder de influenciar no processo de contratação. Disse que a quantidade de reclamações contra as operadoras prejudica bastante a celeridade do Poder Judiciário, razão pela qual se incentiva a conciliação e mediação para composição dos litígios. Quanto à eficiência das ações do Procon, entende que a aplicação de multas pesadas e de perda de concessão por parte do Governo Federal seria mais eficaz no combate às irregularidades. Por fim, Dr. Vanildo Brito sugeriu, que através de norma legislativa, as empresas fossem obrigadas a criar postos de atendimento nas grandes cidades. Ato contínuo, o Presidente agradeceu a presença e participação do Defensor Público Geral e comunicou os procedimentos administrativos internos a serem tomados no âmbito desta CPI. Em seguida, convidou o Dr. Glauberto Bezerra para realizar seu pronunciamento. Com a palavra, o Promotor de Justiça ressaltou o interesse desta Casa em tratar concretamente o assunto de relevância nacional, razão pela qual o Procurador Geral de Justiça, senhor



Pública poderia trazer nesse sentido. O depoente afirmou que a competência da defensoria tutelar o consumidor diante de cobrança indevida, assim como esclarecer possíveis dúvidas quanto aos contratos de adesão. Com a palavra, o Deputado Inácio Falcão afirmou que esse Parlamento tem por função defender os interesses do povo paraibano, assim como combater os atos das empresas que ferem os direitos do consumidor. Isto dito indagou: "Quais são as medidas cabíveis diante da péssima qualidade dos serviços da telefonia móvel? O que fazer quando não se encontra estrutura física para questionar as contas superfaturadas?". O Dr. Vanildo Brito opinou que as autoridades competentes devem verificar a capacidade operacional das telefonias, estabelecendo a capacidade de atendimento e o limite máximo de venda dos produtos. Além disso, a comercialização dos serviços deveria ser permitida apenas quando existir um ponto físico de atendimento ao cliente, custeado pela empresa. Nesse sentido, o Deputado Inácio Falcão concordou com a instalação de postos de atendimento ao cliente, ao menos, nas cidades polos do Estado. Em seguida as perguntas foram efetuadas pela Deputada Camila Toscano: "Qual o número de consumidores que procura a Defensoria para processar as telefonias móveis? É possível informar o ranking das reclamações?". O depoente afirmou que as reclamações abrangem todo o Estado, não saberia informar o número e nem os tipos de demandas, lembrando que para as causas de pequeno valor é dispensada a assistência do advogado. Comprometeu-se a apresentar levantamento com número de reclamações por região, informando o grau de resolutividade das ações. Retomando a palavra, o Relator João Bosco Carneiro perguntou: "Se o Procon aplicou alguma multa ou penalidade administrativa às operadoras no Estado da Paraíba e qual o grau de resolutividade das ações? O depoente tem conhecimento da atuação da Anatel na Paraíba, da aplicação e arrecadação realizada através do FUST e da Fistel? Qual sua opinião sobre a contratação mediante permissão, concessão e autorização dos serviços públicos e os reflexos



[Handwritten signature]



2015, que submetida à discussão e votação, foi aprovada sem restrições. Com a palavra, o Deputado Ricardo Barbosa expressou seu pesar pelo falecimento do senhor Mário Araújo, ex-vereador da Câmara de Vereadores de Campina Grande, e pediu um minuto de silêncio em sua memória, solicitação acatada pelo Presidente. Ato contínuo, Deputado João Gonçalves convidou o Dr. Glauberto Bezerra, Promotor de Justiça do Estado da Paraíba, para compor a Mesa e o Dr. Vanildo Oliveira Brito para prestar depoimento. Devidamente comprometido em falar a verdade, o Defensor Público Geral da Paraíba cumprimentou a todos e explicou que o Procon estadual já foi órgão vinculado administrativamente à Defensoria Pública. Declarou não atender diretamente os consumidores, no entanto, tomou conhecimento de que o Procon recebe diariamente inúmeras reclamações relatando má prestação de serviço das operadoras e perda de sinal em algumas localidades, sendo a OI líder no ranking de demandas. Na condição de usuário da OI, o depoente afirmou não ter enfrentado problemas com suas linhas telefônicas. Ato contínuo, o Presidente concedeu a palavra ao Relator João Bosco Carneiro para fazer questionamentos ao Dr. Vanildo Brito. O Relator perguntou: "Como defensor público, cuja missão é prestar assessoria jurídica aos mais humildes, qual sua opinião sobre a qualidade do serviço de telefonia móvel prestado na Paraíba? Quais são os danos causados aos consumidores?". O depoente respondeu que não tem conhecimento do teor das reclamações, porque eram feitas diretamente ao Procon. Disse que os gestores administrativos da entidade poderiam dar maiores detalhes sobre o conteúdo dessa matéria. Diante da ausência de prerrogativas para acompanhamento das ações e reclamações do Procon por parte do Dr. Vanildo Brito, o Deputado Ricardo Barbosa absteve-se de realizar novas indagações. Em seguida, o Deputado Anísio Maia disse que é objetivo da CPI aglutinar forças a fim de tomar medida eficaz e aperfeiçoar a relação entre as operadoras e os consumidores. Questionou qual colaboração ou sugestão a Defensoria



SBSVOTIA

[illegible]



ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
Casa de Eptácio Pessoa



ATA



ATA DA 4ª REUNIÃO DA COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO CONSTITUÍDA ATRAVÉS DO ATO DO PRESIDENTE Nº 33, DE 08 DE ABRIL DE 2015, DA 1ª SESSÃO LEGISLATIVA DA 18ª LEGISLATURA, DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DA PARAÍBA, REALIZADA NO DIA 04 DE MAIO DE 2015.

Às quinze horas e quarenta e cinco minutos do dia quatro de maio do ano de dois mil e quinze, no Auditório João Eudes da Nóbrega da Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba, o senhor Presidente Deputado João Gonçalves "invocando a proteção de Deus e em nome do povo paraibano" declarou aberta a presente reunião destinada a apurar a responsabilidade por danos causados ao consumidor na prestação inadequada de serviços de telefonia móvel oferecidos pelas operadoras existentes e que atuam no Estado da Paraíba. Fizeram-se presentes à reunião os membros titulares: Anísio Maia, Camila Toscano, Inácio Falcão, João Bosco Carneiro, João Gonçalves e Ricardo Barbosa, tendo o Deputado Janduhy Carneiro justificado sua ausência. O Presidente Deputado João Gonçalves convidou a Deputada Camila Toscano para secretariar os trabalhos, esta procedeu com a leitura do Expediente, o qual constava a convocação da presente reunião, e da Ata da 3ª Reunião desta Comissão, realizada no dia 27 de abril de