

**Comissão de Defesa do Consumidor,
Direitos Humanos e Segurança Urbana –
CEDECONDH**



Alvon
Medina



Adeli
Sell



Biga
Pereira



Cláudio
Conceição



Fernanda
Barth



Pedro
Ruas



022ª CEDECONDH 02JUL2024

Pauta: Problemas na rede de internet e as dificuldades de contato dos consumidores com as empresas prestadoras do serviço de telefonia.

PRESIDENTE ALVONI MEDINA (REPUBLICANOS): Boa tarde a todos. Agora são 14h13min. Damos início a mais uma reunião da nossa CEDECONDH, hoje a continuação da pauta do nosso vice-presidente sobre as telefonias, a situação que muitas pessoas, infelizmente, enfrentam em relação aos sinais, à telefonia, aos atendimentos e tantas outras coisas que têm deixado a desejar. Geralmente, quando o proponente é qualquer um dos membros da comissão, a gente deixa para que o vereador ou a vereadora venha dar continuidade, venha chamar os convidados, anunciar os convidados e dar mais uma fala em relação à demanda e à pauta. Bom evento, boa reunião para nós, que Deus abençoe a todos. De imediato, passo para o nosso vice-presidente Adeli, é com o senhor, meu nobre, o senhor assumo o barco aí.

VEREADOR ADELI SELL (PT): Muito agradecido, precisamos saber quais os convidados que estão disponíveis agora, porque esta é a segunda vez que nós chamamos uma reunião para discutir o tema da telefonia móvel, da questão da internet em Porto Alegre. Infelizmente, na reunião passada, nós não tivemos a

presença da Anatel, não tivemos a presença das empresa de telefonia. Nós não podemos continuar, de jeito nenhum, na atual situação, porque eu estou recebendo aqui a lista de convidados: Conselho Municipal de Defesa do Consumidor, Anatel Rio Grande do Sul, Procon municipal, Procon estadual, Claro/Net, Vivo, e nós temos a presença do Dr. Cláudio Pires Ferreira, que é presidente do Fórum Nacional das Entidades Civas de Defesa do Consumidor e presidente do Movimento Edy Mussoi de Defesa do Consumidor, movimento esse que todos vocês conhecem, e público em geral. Pelo que eu vejo, Mário Jockymann é um dos convidados, e eu só não consigo visualizar a sua representação.

SR. MÁRIO JOCKYMANN: Eu vim convidado pela Tânia, porque eu sou analista de sistemas e sou usuário de internet.

VEREADOR ADELI SELL (PT): Perfeito. É mais um dos nossos usuários, obrigado, Mário, sua presença é muito importante. Eu perguntaria para a Tania se algum outro convidado deu retorno ou se não deu, e a partir disso nós tomaremos as medidas cabíveis.

SRA. TANIA ROSENBLUM: Boa tarde, nós temos também o Adriano Abdalah e a Vilma Trindade, acredito que, por agora, sejam os três. Não sei se tem mais alguém.

VEREADOR ADELI SELL (PT): São usuários ou alguém que representa...

SRA. TANIA ROSENBLUM: Todos usuários, para relatar algum problema ou algum...

VEREADOR ADELI SELL (PT): Sim. Eu vou passar, então, imediatamente, aos usuários, para que eles relatem os seus problemas, nós teremos uma ata desta reunião, e é inconcebível, depois de uma CPI que eu participei, com as empresas

de telefonia móvel, que essas representações não atendam um chamado da Câmara Municipal de Vereadores. Isso é inconcebível! Se os colegas permitirem, eu chamo imediatamente os nossos usuários para que possam fazer relato, está sendo gravado, está passando na TVCâmara, e nós tomaremos as medidas cabíveis posteriormente.

Eu chamaria, de imediato, o Mário Jockymann, o primeiro convidado.

SR. MÁRIO JOCKYMANN: Boa tarde a todos, como analista de sistemas e hoje trabalhando num modelo que basicamente todos trabalham na minha área, que é o trabalho remoto, nos tornamos dependentes da parte de tecnologia para desempenhar as nossas funções. Dentro disso, o que tem? Hoje a gente tem basicamente três opções de internet: a Oi, a Vivo e a Claro. Qualquer outra, dessas de bairro usa, basicamente, a tecnologia de espaço comprado dentro dessas três operadoras. Dito isso, nós temos ainda hoje a telefonia fixa aqui em Porto Alegre, assim como a TV por assinatura, totalmente ligadas à disponibilidade de internet principalmente fibra óptica. Dificilmente a gente vai achar, na parte central, por exemplo, de Porto Alegre algum telefone realmente fixo ainda, aqueles antigos cabos. Então, quando a gente fica sem internet, a gente fica sem telefone e a gente fica sem TV por assinatura; praticamente a nossa vida para. Ainda tem a questão de antes das enchentes mesmo, as enchentes vieram só para catapultar o que já era conhecido e vivenciado por todos nós. Onde, por exemplo? Qualquer interferência, segundo a Anatel, nós deveríamos ter a reposição dos serviços em até 48 horas, coisa que, de fato, aqui, em Porto Alegre, não ocorre. Sempre vai haver uma desculpa por problemas climáticos, falta de pessoal qualificado, mas a reposição nunca é respeitada. Quando ela é respeitada, nós ainda enfrentamos um segundo problema que esse é o mais corriqueiro e todos os dias qualquer cidadão de Porto Alegre enfrenta, que é a indisponibilidade do serviço. De acordo com a Anatel, a gente deveria ter disponibilizados pelo menos 80% da taxa de transmissão daquilo que a gente contrata, ou seja, se eu contrato uma velocidade de 100 *megabytes*, eu deveria receber em média 80 megas e a

operadora estaria dentro da lei. Ocorre que a gente tem tantas quedas sucessivas aqui em Porto Alegre que nós não conseguimos estabelecer isso. Eu mesmo cansei de estar fazendo transferência de arquivos para clientes e eu ter que refazer isso diversas vezes no mesmo dia, porque simplesmente a conexão cai. É uma ligação que a gente perde, é um serviço que fica atrasado por culpa... E simplesmente não ocorre nenhum tipo de punição. Não fica claro para nós ainda, enquanto usuários, quem fiscaliza isso, porque, como eu vou poder cobrar da operadora e dizer “olha, eu estou abaixo do que eu recebo” e simplesmente não vai acontecer nada, é só um relato. Essas medições podem ser feitas. Então uma das dúvidas que eu tenho é como Porto Alegre pode fazer para melhorar isso, como uma capital que se tenta vender a toda hora como um polo tecnológico para grandes negócios, aquela coisa toda, e nós não conseguimos nem ter uma internet de qualidade. Eu moro aqui no bairro Santana, na divisa com o Bom Fim, e cada chuva aqui, para nós, é um desespero, a gente não sabe se vai acordar com internet; a gente não sabe se vai acordar com luz; a gente não sabe se vai acordar e vai conseguir trabalhar no outro dia. Depois do temporal, e falo isso sem a questão das podas, que o pessoal insistiu bastante, que depois inclusive até pelaram a minha rua, aqui a Ramiro Barcelos, parece que não tem mais árvores, para funcionar o serviço. E eles simplesmente ficaram de uma a duas semanas sem serviço. Então, eu cheguei no limite aqui, no condomínio que eu moro, de ter que assinar tanto a Vivo quanto a Claro para, quando caísse uma, poder trabalhar com a outra, e rezando para as duas não caírem ao mesmo tempo. Junto com isso, tem o *uptime*, ou seja, o tempo em que o serviço tem que estar disponível. Hoje, eles garantem que a gente deveria ter 80% do tempo disponível do serviço, só que a gente fica tanto tempo com a internet caída e não vem desconto, a fatura vem integral. Então, por exemplo, a partir da nossa reclamação, toda vez eu vou ter que acessar o site do Procon, abrir uma queixa na Anatel, e acabam te vencendo no cansaço, a verdade é essa, entende? Porque a gente tem que provar toda hora que a gente estava sem serviço, e eu não tenho como tirar um *print* da minha tela, dizendo que eu estou sem internet, porque isso também poderia ser falsificado. Então, não há

um meio claro de a gente poder cobrar, que é o *uptime*, que é a taxa de disponibilidade do serviço e a taxa também de transferência que a gente contrata.

A outra questão que eu tenho também é a questão da fidelidade. Diversos negócios e pessoas foram afetadas agora pela enchente e pelos temporais que a gente passou, seria interessante ter uma forma que a Prefeitura pudesse cobrar para que as taxas de fidelidade simplesmente sejam ignoradas, porque muita gente sofreu e muita gente está sofrendo. Eu tenho amigos que tiveram que contratar outros planos porque o plano não voltou ou voltou horrível, e não podem cancelar porque simplesmente ainda estão dentro de um período de fidelidade, às vezes, de 12 meses ou 24 meses, que chega a ser absurdo para a realidade que a gente vive. Então, o relato que eu trago dessa parte técnica é para se trabalhar em *home office* em Porto Alegre, não tenho dúvida que todos vocês já passaram por isso, está praticamente inviável. Parece que a gente voltou pro início dos anos 2000, quando se tinha uma taxa horrível, uma DSL que não funcionava e a gente simplesmente não tem para quem reclamar.

VEREADOR ADELI SELL (PT): Perfeito, ficou muito bom o seu relato, é importante porque está sendo anotado, gravado. Vou chamar os outros usuários e depois também quero ouvir o Dr. Cláudio Ferreira, que tem nos ajudado em vários momentos, pelo seu conhecimento e expertise. A Sra. Vilma Trindade está com a palavra.

SRA. VILMA TRINDADE: Oi, Adeli. Conseguem me ouvir? Eu saí eu saí da tela, eu não sei... A minha internet também está muito ruim.

VEREADOR ADELI SELL (PT): Sim, pode falar. Estamos te ouvindo e é muito bom te ouvir.

SRA. VILMA TRINDADE: Estou com o mesmo problema desse senhor que acabou de falar, a minha internet está... Estou mais sem internet do que com

internet, sabe? Então, está bem difícil. Eu já estou falando inclusive... Antes eu pedia ajuda para os rapazes de TI daqui da empresa, agora já estou pedindo ajuda direto para a Claro, e assim mesmo, ela vem, ela some, aí eu não consigo falar com as pessoas, eu mando uma mensagem até por WhatsApp, que é uma coisa rápida, eu mando uma mensagem e demora, demora para ir, é uma dificuldade. Então, estou bem triste com o que está acontecendo, com esse problema da internet. Era isso que eu tinha para dizer, Adeli.

VEREADOR ADELI SELL (PT): Ficou muito bom, Vilma.

SRA. VILMA TRINDADE: É sempre um prazer falar contigo.

VEREADOR ADELI SELL (PT): A Vilma é moradora do Centro Histórico, da Andrade Neves. O edifício onde ela reside é um edifício misto, tem o escritório da minha esposa e temos uma das empresas mais importantes de segurança digital, que faz assinatura digitais, nesse prédio, uma empresa importantíssima para todos nós e todos nós sofremos nesse lugar o problema com as telefonias. Então, está muito bem registrado. Quero deixar registrado que, nesse endereço também... Eu sofro disso, porque eu utilizo muitas vezes o escritório da minha esposa para reuniões e atividades. O Sr. Adriano Abdalah está com a palavra.

SR. ADRIANO ABDALAH: Boa tarde, Ver. Adeli, boa tarde aos demais vereadores. Boa tarde aos componentes da reunião, eu sou da área jurídica e acho que o Jockymann explanou muito bem as dificuldades que os usuários encontram. O que também me chama atenção é que, no momento da contratação do serviço, as operadoras fazem uma propaganda dizendo que nós estamos contratando 500 megas, e a velocidade é excelente, enfim. Mas ninguém diz, na contratação, que dependendo da utilização do modem esta velocidade não corresponde à realidade. Ou que a velocidade de *download* pode chegar a uma velocidade compatível, mas na hora de enviar arquivos para eu ter um trabalho – eu sou da área jurídica – na hora que precisa enviar arquivos

é sofrível, é miserável a velocidade de *upload* que as operadoras oferecem ou utilizam. Eu não sou... Essa não é a minha área, eu não tenho essa informação. E ficamos – como a senhora viu o que o Jockymann falou – à mercê de que agora tudo é resolvido pelo WhatsApp. Então nós temos que mandar uma mensagem no WhatsApp, surge uma lista de coisas, e normalmente não é o que precisamos, é um desgaste, e a coisa parece ser feita para não funcionar, para que a gente desista no cansaço. Porque, todas às vezes em que precisamos entrar em contato com a operadora, é sempre muito desgastante, a necessidade que o usuário precisa nunca está contemplada no elenco que ela oferece, e é sempre muito desgastante. Então, esse é o meu relato, é isso que eu tenho para contribuir e é essa a minha indignação com o serviço prestado pelas operadoras.

VEREADOR ADELI SELL (PT): Perfeito, está bem colocado também. Vamos ouvir o Dr. Cláudio Ferreira.

SR. CLÁUDIO PIRES FERREIRA: Boa tarde, Adeli, boa tarde aos vereadores desta comissão. Quero parabenizar o presidente Alvoní Medina e o Ver. Adeli Sell por este assunto retornar à pauta. Primeiro, quero compartilhar a minha indignação com os colegas que me antecederam. Acho que a ausência da participação remota, mais uma vez, nessa situação, é mais do que um desrespeito a esta comissão, a esta Câmara Municipal, é um desrespeito à cidade de Porto Alegre. Então, que fique bem registrado. Lamento que não tenha evoluído, muito antes pelo contrário. O que o colega Mário Jockymann falou eu ratifico na íntegra, porque o trabalho remoto está sendo muito utilizado. É interessante notar que, primeiro, não há informação adequada e clara, como diz o [art. 6º, inc. III do Código de Defesa do Consumidor](#), com relação à velocidade contratada, com relação a interrupções no serviço. E aí, com relação às interrupções no serviço, eu faço uma analogia com o serviço de energia elétrica, porque, por exemplo, quando a CEEE Equatorial vai fazer alguma interrupção aqui em Porto Alegre, ela avisa com antecedência os consumidores através do seu *site*, enfim, das suas redes sociais, quais os bairros serão afetados e qual o

horário. Essa mesma situação eu não vejo, de modo geral, pelas empresas de telefonia. Esse serviço, além de muito caro, é um serviço público essencial, é o que diz a [Lei Geral de Greve no seu art. 10, inc. III](#). Então, chega até a ser contraditório, os consumidores não terem um serviço contínuo. Porque serviço público essencial se presume, conforme o próprio Código de Defesa do Consumidor, implica no serviço contínuo, e a última coisa que se tem nesse serviço de internet é continuidade, não há continuidade. Aliás, há uma descontinuidade na prestação do serviço. E o consumidor não é informado, e mais do que isso, ele tem, mesmo sem internet, engraçado que ele tem que utilizar o WhatsApp para entrar em contato com a operadora. Mas como é que ele vai utilizar o WhatsApp se ele está reclamando ou pretenderia reclamar àquela operadora, se ele não tem internet. Então, me parece um descaso muito grande das operadoras e da própria Anatel. Aqui eu falo como conselheiro do CDUST, que assessora a direção da Anatel, me parece que falta um pouco mais de acompanhamento nessa fiscalização desse serviço público. A mim, parece que a Anatel está falhando nessa fiscalização, e quem se aproveita são as operadoras. Quem fica prejudicado é o próprio consumidor. Eu acho que é importante deixar muito claro isso, e também dizer aos participantes, aos vereadores, que o Fórum Nacional das Entidades Cívicas, o Movimento Edy Mussoi de Defesa do Consumidor, está muito atento a essa questão. E a gente, dependendo da situação, enfim, principalmente com relação a provas que essa Comissão possa nos alcançar, a gente não descarta eventualmente uma propositura de uma ação civil pública para, pelo menos, ressarcir os consumidores. Porque, enquanto essas empresas não forem penalizadas financeiramente, está valendo a pena descumprir os contratos de prestação de serviço de internet ou de telefonia móvel, está compensando. Então, eu acho que somente quando há uma penalização financeira muito relevante, talvez elas mudem a sua maneira. E desde logo, talvez como um encaminhamento eventual para esta comissão que, volto a dizer, está prestando um excelente serviço ao consumidor de Porto Alegre, diga-se de passagem, eu acho que também seria o caso de esta comissão também, em razão de todo esse contexto, officiar tanto

o Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul quanto também o Ministério Público Federal, porque aí estaria vinculado à Anatel, para que o Ministério Público Federal também possa exercer o seu poder de guardião da lei e da defesa do consumidor também, porque esse é um ônus também do Ministério Público, para que possa cumprir a sua obrigação e atuar de modo mais incisivo tanto com relação à Anatel quanto também com relação às operadoras de telefonia móvel e internet.

Então, era essa minha breve manifestação, e a gente fica à disposição, mais uma vez parabenizando o Ver. Adeli Sell, Ver. Alvoni Medina, e todos os demais membros desta comissão, pelo trabalho na defesa do consumidor de Porto Alegre. Obrigado.

VEREADOR ADELI SELL (PT): Nós que agradecemos. Eu vou solicitar, inclusive, às assessorias dos vereadores – a Tânia, que me acompanha na comissão, os assessores Maurício e Leonardo, desta comissão e que estão com o vereador Medina – para que, logo após, eles possam fazer uma concertação entre si, mas eu vejo necessidade de acionarmos o Ministério Público e o Ministério Público Federal.

Quanto à questão da inteligência artificial, colocada antes pelo Jockymann e depois pelo Abdalah, ontem, na CPI da Equatorial, eu coloquei que a inteligência artificial da Equatorial, que se chama Clara, é uma ironia clara, porque sempre dá apagão, ela não junta o tico com o teco. Na verdade, as inteligências artificiais dessas empresas são feitas exatamente para matar as pessoas no cansaço. Essa questão da fidelidade colocada aqui, eu acho fundamental, acho que foi o Jockymann que colocou, porque há lugares em que as pessoas tiveram que fazer mudanças drásticas na sua vida. Eu estou abrindo, nesse momento, os microfones para os colegas vereadores que queiram falar.

SR. RAFAEL SCHWELM GONÇALVES: Eu posso dar uma palavra...

VEREADOR ADELI SELL (PT): Desculpe, Rafael; hoje estou com uma precariedade aqui no instrumental, deu um apagão. Quero agradecer enormemente ao Rafael, do Procon municipal, pode se pronunciar.

SR. RAFAEL SCHWELM GONÇALVES: Perfeito! Boa tarde, Ver. Adeli, boa tarde presidente Alvoni, em nome de vocês cumprimento os demais vereadores dessa Comissão; também queria cumprimentar os colegas do Procon e ao amigo, Cláudio Pires Ferreira, do Movimento Edy Mussoi de Defesa do Consumidor – estamos tendo vários trabalhos juntos aí, é um grande amigo, fizemos uma boa amizade. Queria falar, assim, cumprimentando também os participantes, os usuários de internet, aqui o Mário Jockymann e os demais. Com relação que o Mário Jockymann falou, de fato os consumidores têm que buscar o Procon – acho que é importante essa iniciativa porque a reincidência, além de termos representantes das companhias presentes dentro do Procon, que podem, dependendo da situação, ser resolvida na hora, a reincidência dessas reclamações ao Procon vai aumentando o valor da multa; aí vai de encontro ao que o Cláudio falou ali, justamente de a gente poder atacar essa parte financeira, porque estamos vigorosos com relação ao valor de multa, estamos dispostos a aumentar cada vez mais esse valor, para que as companhias comecem a levar isso a sério. Outra situação com relação à fidelidade, que o Mário também colocou aqui: Mário, a gente acabou mediando algumas situações de aluguéis e até mesmo algumas outras situações em que foi cobrada a fidelidade, e eu acho que, se nós tivermos, no Procon, uma demanda de vários clientes, consumidores solicitando a interrupção desses contratos em virtude da calamidade – porque a própria lei do Código Civil acaba permitindo essa interrupção por motivo de força maior –, essa interrupção do contrato de aluguel... Um contrato de aluguel de um ano de uma casa que foi tomada pelas águas agora em função da calamidade pode ser interrompido sem multa e sem nada; então isso, por analogia, nós poderíamos sentar junto com as operadoras e negociar. As pessoas que tiverem contratos de fidelidade e tiverem o serviço prejudicado por um tempo maior, acho que não teria problema nenhum se nós tivéssemos essa demanda em número

lá no Procon para a gente fazer uma reunião com as operadoras e tratar essa questão da fidelidade. Acho que seria perfeitamente possível o encaminhamento nesse sentido.

Com relação às multas, a gente acha que, quanto mais reclamações tiver... E aí assim, Mário, o ônus da prova é da operadora. Então, se cada vez que vocês ficarem sem internet, vocês abrirem um protocolo, porque basta abrir um protocolo, até pelo WhatsApp mesmo, e aí, pelo que eu entendo... Eu sei que o Cláudio ali citou a questão do WhatsApp, mas é que a gente está tratando aqui da telefonia fixa, e não da telefonia celular. Às vezes, a pessoa tem uma internet de uma operadora, o celular de outra e tal. O WhatsApp, se presume que, daqui a pouco, vai ser pelo *chip* de dados e não pela internet fixa, que acredito que seja o objetivo da reunião hoje, mas assim, se pelo WhatsApp a pessoa puder abrir esse protocolo e ficar gravando isto e no final do mês a pessoa juntar todos esses protocolos, quem vai ter o ônus da prova de dizer que estava com o serviço ativo vai ser a própria operadora. Então assim, eu acredito que é importante os clientes, os consumidores abrirem as reclamações no Procon, independentemente de qualquer coisa, porque esta reclamação vai gerar também uma multa para a operadora, além da questão de solucionar um desconto na fatura para não vir aquele valor cheio, ainda vai gerar uma demanda para a operadora, que sendo reincidente cada vez vai aumentar mais. Então acho que essa é uma maneira, além da ação civil pública que o Cláudio colocou aqui, que seria, daqui a pouco, um outro passo importante também, mas via Procon. Eu acho que também tem como tocar nessa parte financeira, porque nós temos o limite de até 3 milhões de unidades financeiras municipais, e isso chega a R\$ 15 milhões, então assim se a gente for dobrando essa multa a cada reclamação constante dos consumidores, a gente pode chegar a um valor bem expressivo. Então a minha contribuição é esta, sempre deixando o Procon à disposição e incentivando os consumidores a abrirem as suas reclamações, as suas denúncias. Na segunda-feira dessa semana voltamos a atender no segundo andar do Mercado Público com horário reduzido ainda, das nove a uma da tarde em função ainda da nossa obra da enchente, pois a gente está tentando

recuperar o nosso prédio ali pra voltar em horário normal. Mas hoje o consumidor tem o WhatsApp do 156, opção dois, que é Procon, tem o *online* ali no gerenciador de denúncias, reclamação Procon, e tem agora o presencial novamente no segundo andar do Mercado Público, das 9h às 13h. Esta seria a contribuição que eu teria da parte do Procon, agradecendo mais uma vez o espaço e os demais vereadores e os presentes aqui. Muito obrigado.

PRESIDENTE ADELI SELL (PT): Perfeito, Rafael, eu agradeço enormemente essa tua deferência e amanhã mesmo vou no Mercado, te faço uma visita rápida e tomamos um café. Quero te pedir o seguinte, se você quiser mandar alguma indicação, essa explicação por escrito, nós daremos ampla divulgação. Mas eu te garanto que, da minha parte e de meus colegas da Comissão de Defesa do Consumidor, nós faremos agora uma ampla divulgação dos canais do Procon, para que o Procon possa estar conosco trabalhando essa questão. Tenho o prazer de chamar a colega Bárbara Ramos - acredito que a Tânia eu e você fomos colegas de faculdade, não fomos, Bárbara? É um prazer tê-la aqui.

SRA. BÁRBARA RAMOS: Boa tarde, é um prazer; olá, demais vereadores presentes, demais usuários, o colega Rafael do Procon municipal. O Procon estadual se coloca à disposição também para verificar os casos e auxiliar no que for necessário do Procon municipal, porque hoje o Procon estadual a gente não tem registro de reclamações dentro de Porto Alegre, porque há o Procon municipal instalado. Então a gente faz os demais 410 municípios, onde não há Procon, e se consegue registrar as reclamações em face das operadoras. A gente do Procon estadual tem uma plataforma digital, que é o Procon digital que concentra todas essas operadoras, elas estão ali cadastradas e os consumidores conseguem ali negociar, conseguem fazer as suas reclamações e conversar mais fácil com as operadoras. A gente consegue ter um resultado melhor, mas é como disse o Rafael, é necessário que os consumidores cadastrem as demandas, reclamem para gente saber o que está acontecendo, porque a gente só sabe o que a gente tem de reclamação hoje cadastrada. Mas a gente se

coloca à disposição no que a gente puder auxiliar, e é muito importante que os consumidores estejam reclamando, estejam levando as suas demandas para os Procons municipais e para onde não tem o Procon municipal, para o Procon estadual também. Eu deixo também os contatos do Procon estadual à disposição, hoje a gente ainda não está na nossa sede física, que foi afetada pela enchente, nós acreditamos que voltaremos até o dia 15. Então a gente está atendendo pelo WhatsApp que é o (51) 3287-6200 e pelo nosso *site* que tem o atendimento eletrônico, mas a gente também tem o tira-dúvidas e fica à disposição.

VEREADOR ADELI SELL (PT): Muito obrigado, Bárbara, muito obrigado, Rafael, Procon estadual, Procon municipal, presentes, efetivos nas suas funções, e faremos o uso adequado. Colegas vereadores, quem queira falar, por favor. (Pausa.) Bom, em não havendo nesse momento, eu quero fazer o seguinte encaminhamento...

SR. CLÁUDIO PIRES FERREIRA: Posso falar rapidamente? Desculpa te interromper. Eu quero concordar com o Rafael, eu acho que é importante isso, porque o que acontece, tanto o Rafael quanto a Bárbara sabem bem melhor do que eu, quando eles chamam as operadoras, as operadoras fazem exatamente essa analogia entre o número de clientes e o número de reclamações. Então é importante fomentar as reclamações no Procon municipal de Porto Alegre, no Procon do Estado do Rio Grande do Sul, no Consumidor.gov, inclusive, eu, como conselheiro do Conselho Gestor do Consumidor.gov, estou solicitando no dia de hoje as reclamações que são feitas, tanto em Porto Alegre quanto no Estado do Rio Grande do Sul, com relação a esse tipo. Então eu acho que um dos encaminhamentos, Adeli, eu acho que seria o próprio fomento ao estímulo de reclamações, que o consumidor possa, tendo cada vez mais acesso, reclamar nos órgãos de defesa do consumidor, falando dos Procons, para que a gente possa inclusive ter subsídios para tomar as medidas cabíveis, eventualmente, como eu disse anteriormente, uma ação civil pública. Era isso, obrigado.

VEREADOR ADELI SELL (PT): Muito bem. Então nós vamos fazer esses encaminhamentos, vamos encaminhar os elementos da primeira reunião e dessa segunda reunião de hoje ao Ministério Público, ao Ministério Público Federal, e vamos fazer uma campanha de fomento das reclamações para o Procon municipal e o Procon estadual. Deixo aqui, portanto, meus agradecimentos. Estamos encerrando mais uma reunião da nossa CEDECONDH, para que a gente possa ser ativo e fazer jus à nossa função aqui de vereadores da Câmara Municipal. Muito obrigado e boa tarde. Nada mais havendo a tratar, encerro os trabalhos da presente reunião.

(Encerra-se a reunião às 14h47min.)

TEXTO SEM REVISÃO