



O BALCÃO DO CONSUMIDOR DA UNICRUZ E A PROTEÇÃO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO AS EMPRESAS DE TELEFONIA¹

ROESLER, Alana Maidana²; SOUTO, Raquel Buzatti³; RODRIGUES, Alexssandra Gato⁴;
GOMES, Aline Antunes⁵; LIMA, Claudia Marília França⁶; BECK, Carolina Castilhos⁷;
BERGAMINI, Dayane⁸; KEITEL, Andréia Moser⁹; HAMMARSTRÖN, Fátima Fagundes
Barasuol¹⁰

Palavras-Chave: Direito do Consumidor. Telefonia. Contratos Abusivos. Empresas.

INTRODUÇÃO

No decorrer dos tempos os conflitos consumeristas vêm pedindo soluções mais práticas no âmbito jurídico. As ações que visam a defesa do consumidor foram efetivadas a

¹ Este presente trabalho é fruto das atividades realizadas no Pibex “Balcão do Consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos”.

² Acadêmica bolsista do Projeto Pibex “Balcão do consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos” no ano de 2017. Acadêmica do 9º Semestre do Curso de Direito da Universidade de Cruz Alta – Unicruz. E-mail: alana-roesler@hotmail.com

³ Professora do Curso de Direito da UNICRUZ. Coordenadora do Núcleo de Práticas Jurídicas da UNICRUZ. Coordenadora do Projeto Pibex “Balcão do Consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos”. Mestre em Desenvolvimento, linha de pesquisa Direito, Cidadania e Desenvolvimento pela UNIJUI. Líder do Grupo de Pesquisa Jurídica em Direitos Humanos, Democracia e Cidadania (GPJUR) da UNICRUZ. Advogada. E-mail: rsouto@unicruz.edu.br

⁴ Doutoranda em Direito pela Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões (URI/Santo Ângelo). Mestre em Direito pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Mestra em Desenvolvimento pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUI), Pesquisadora do Grupo de Pesquisa (CAPES e Cnpq) Jurídica em Cidadania, Democracia e Direitos Humanos (GPJUR) do Curso de Direito da Universidade de Cruz Alta. Professora Colaboradora do Pibex do Balcão do Consumidor. Advogada. E-mail: agato@unicruz.edu.br

⁵ Mestre em Direito pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUI). Professora do Curso de Direito da Universidade de Cruz Alta (UNICRUZ). Pesquisadora do Grupo de Pesquisa (CAPES e CNPq) Jurídica em Cidadania, Democracia E Direitos Humanos (GPJUR) do Curso de Direito da Universidade de Cruz Alta. Advogada. E-mail: algomes@unicruz.edu.br

⁶ Acadêmica do 4º semestre de Direito da Universidade de Cruz Alta – UNICRUZ. Acadêmica Voluntária do projeto Pibex “Balcão do consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos” E-mail: claudialimaff@gmail.com.

⁷ Acadêmica do 2º semestre de Direito da Universidade de Cruz Alta – UNICRUZ. Acadêmica voluntária do projeto Pibex “Balcão do consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos”. E-mail: carolinacbeck@hotmail.com.

⁸ Acadêmica voluntária do projeto Pibex “Balcão do consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos” no ano de 2017. Acadêmica do 9º semestre do curso de Direito da Universidade de Cruz Alta- UNICRUZ. E-mail: dayabergamini@gmail.com.

⁹ Professora do Curso de Direito da UNICRUZ. Coordenadora do Curso de Direito da UNICRUZ. Mestre em Direito pela UNISSINOS. Pesquisadora do GPJUR. Professora Colaboradora do Pibex “Balcão do Consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos”. Advogada. E-mail: akeitel@unicruz.edu.br.

¹⁰ Professora do Curso de Direito da UNICRUZ. Mestre em Desenvolvimento pela UNIJUI. Pesquisadora do GPJUR. Colaboradora do Pibex “Balcão do Consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos”. Advogada. E-mail: fhammarstron@unicruz.edu.br.



partir da promulgação da constituição federal de 1988 e mais tarde materializadas com o advento da lei Lei nº 8.078/90, celebrada como o Código de Defesa do Consumidor.

Nesse sentido, o curso de Direito da Universidade de Cruz Alta – UNICRUZ entendendo a extrema importância do estudo do supracitado código passou a adotar a disciplina de direito do consumidor na sua grade curricular, buscando, mais tarde a implementação do projeto de extensão – PIBEX nomeado “Balcão do Consumidor: por um direito do consumidor ao alcance de todos” o qual tem por escopo dar assistência jurídica a população local garantindo a solução de conflitos decorrentes do tema em pauta.

O projeto possui um caráter educativo que visa disseminar aos cidadãos do município de Cruz Alta e região o conhecimento de questões relacionadas ao consumo, tornando-os indivíduos ativos no corpo social em que estão inseridos. Assim o Balcão do consumidor, através de seus atendimentos, busca a proteção frente a todas as lides que possam decorrer e visa expandir o conhecimento para todos os sujeitos que necessitarem de atenção do projeto. Nesse viés o presente trabalho tentará analisar a relação das empresas de telefonia com o consumidor, apontando e problematizando a questão.

METODOLOGIA OU MATERIAL E MÉTODOS

Para a produção deste resumo foi realizada uma pesquisa de cunho qualitativo e quantitativo a fim de apontar um diagnóstico a cerca da relação existente entre o setor de telefonia e a (in)satisfação da comunidade. A cada 30 atendimentos que o balcão do consumidor realiza mensalmente, 13 atendimentos são sobre problemas em contratos abusivos de telefonia. O presente resumo visa levar informação sobre os direitos dos consumidores em relação os contratos realizados pelas empresas e os cuidados que os consumidores devem ter, antes de contratar o serviço.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

O Direito do Consumidor é obra relativamente recente na Doutrina e na Legislação. Tem seu surgimento como ramo do Direito, principalmente, na metade deste século. Porém, indiretamente encontramos contornos deste segmento do Direito presente, de forma esparsa. A principal foi a Revolução Americana de 1776, e também a Revolução do Consumidor.



O Código de Defesa do Consumidor (CDC) protege as relações de consumo realizadas entre as empresas de telefonia e o consumidor. Porém, nem sempre essas empresas respeitam os direitos dos consumidores, fornecendo contratos abusivos e sem a possibilidade de alteração. Muitas vezes ao contratar um serviço de telefonia os consumidores não são informados sobre seus direitos, no qual muitas vezes são violados por falta de informação do próprio consumidor.

É o que Baggio (2012, [s/p]) refere “O consumidor que contratou o serviço e é prejudicado pela falta de qualidade tem dificuldades em cancelar o serviço, que para ele é imprestável, sem pagar a referida multa, tornando-se cativo do contrato”.

Porém o CDC no seu artigo 20¹¹ determina que caso haja má qualidade no serviço, o fornecedor deve supri-lo, pois o consumidor deve conseguir usar o serviço, não podendo arcar com prejuízo pelo não cumprimento da oferta.

Grande parte dos consumidores são ludibriados por ofertas vantajosas através de ligação telefônica que a empresa faz para o cliente. São essas ofertas que devem ter um cuidado redobrado, pois o consumidor pode arrepende-se posteriormente.

Foi constatado em atendimentos realizados pelo Balcão do consumidor, que na maioria das vezes os consumidores são leigos em relação aos direitos que possui. No entanto, mesmo com diversas informações nos meios de comunicação (TV, redes sociais e *banners*) a demanda consumerista a respeito de abusos por parte das empresas ainda é muito vasta.

Contudo, quando o consumidor entra em contato com o Balcão do Consumidor para solucionar seu problema, a primeira etapa é tentar resolver através da mediação e conciliação por meio de contato telefônico, consumidor-empresa, tentando acordo entre ambas as partes. No entanto, se o problema persistir o consumidor é orientado à procurar a justiça, seja através do Juizado Especial Cível (JEC) ou da Defensoria Pública, no qual lhe darão amparo judicial.

¹¹ Código e Defesa do Consumidor, artigo 20 Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.



CONSIDERAÇÕES FINAIS OU CONCLUSÃO

Frequentemente as informações necessárias acerca da contratação dos serviços de telefonia ou a continuidade destes não chegam até o consumidor pelo fato das próprias empresas não as passarem ao mesmo. Ocorre que o consumidor por mais que concorde que determinados contratos são abusivos, por falta de informação ou certa vergonha (e, deste modo, evitando maiores constrangimentos) não busca auxílio dos órgãos competentes (PROCON, ANATEL, Poder Judiciário),

Sendo assim, a divulgação a população se faz necessária, pois deste modo ocorre a ciência por parte dos mesmos dos seus direitos enquanto consumidores, o Balcão do Consumidor da UNICRUZ atua com o intuito de levar as informações necessárias ao consumidor (estas que são por muitas vezes desconhecidas), tirando dúvidas por meio dos atendimentos e ajudando-os a garantir seus direitos. Quando necessário, o Balcão encaminha contratos com cláusulas abusivas ao Núcleo de Práticas Jurídicas da Unicruz, onde é realizado o atendimento aos consumidores e a entrada em via Judicial para efetuar o cancelamento dos contratos abusivos.

REFERÊNCIAS

BAGGIO, Andreza Cristina. **Telefonia móvel e os direitos dos consumidores**. Disponível em <<http://www.gazetadopovo.com.br/opiniao/artigos/telefonia-movel-e-os-direitos-do-consumidor-30fykvxoxdi0n85jxj6tinrym>> Acesso em: 20 jul 2017

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm> Acesso em: 20 de jul. de 2017.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código de Defesa do Consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. 8, ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2009.