



RESUMO

PRÁTICAS ABUSIVAS COMETIDAS PELAS COMPANHIAS TELEFÔNICAS E SEUS DADOS NO BALCÃO DO CONSUMIDOR.

AUTOR PRINCIPAL:

EDUARDO UGHINI GRAZZIOTIN

E-MAIL:

DUDUCAUG@HOTMAIL.COM

TRABALHO VINCULADO À BOLSA DE IC::

Não

CO-AUTORES:

NENHUM

ORIENTADOR:

ROGÉRIO DA SILVA

ÁREA:

Ciências Humanas, Sociais Aplicadas, Letras e Artes

ÁREA DO CONHECIMENTO DO CNPQ:

6.01.00.00-1 DIREITO

UNIVERSIDADE:

UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO

INTRODUÇÃO:

O Brasil possui, hoje, 256,41 milhões de linhas de telefones móveis ativas, conforme dados da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações). Mas, se por um lado houve a popularização do serviço, por outro, o desrespeito com os direitos dos consumidores também tem se elevado, tal fato é comprovado pela decisão proferida pela Anatel, na data de 18/07/2012, proibindo que algumas das principais empresas de telefone móvel comercializassem seus serviços. De tal sorte, este trabalho tem como objetivo apresentar os números de procedimentos abertos no Balcão do Consumidor, projeto de extensão da Universidade de Passo Fundo, em relação às companhias telefônicas e às práticas abusivas que as mesmas cometem. Dessa forma, foram analisados todos os procedimentos abertos pelo Balcão contra as 4 maiores empresas telefônicas do país, no ano de 2011, em Passo Fundo.

METODOLOGIA:

O método de abordagem que foi realizado deu-se pela análise dos casos abertos no Balcão do Consumidor, Projeto de Extensão da Faculdade de Direito UPF em Passo Fundo, no período de Janeiro a Dezembro de 2011, totalizando 984 procedimentos de reclamações. Assim, busca-se identificar quais são as principais práticas abusivas cometidas pelas referidas empresas pesquisadas.

RESULTADOS E DISCUSSÕES:

Pela presente pesquisa, foram constatadas 7 formas de práticas abusivas, cometidas pelas operadoras, dentre elas: cobranças indevidas; não conseguiram realizar o cancelamento; tiveram bloqueio indevido do serviço; foram inscritos, de forma errônea, nos órgão de proteção ao crédito; não cumprimento da oferta; não solicitação de serviço; e, produto com vício/defeito. Destarte, claro que sem nomear as empresas (as identificaremos pelas letras A, B, C e D, e as classificando de acordo com o maior número de reclamações), vamos aos dados:

- A empresa A, teve 413 procedimentos abertos, sendo que destes 319 se referem a práticas abusivas;
- A empresa B possuiu 361 reclamações abertas, sendo 286 a respeito do cometimento destas práticas;
- A empresa C teve 186 procedimentos contra, sendo 103 referentes à abusividade;
- A empresa D teve 86 reclamações, destas, 66 também são referentes às práticas abusivas.

Destarte, é evidente o desrespeito ao artigo 39 do CDC que discrimina ζ de forma exemplificativa ζ e veda o uso de práticas abusivas pelos fornecedores. Assim, mais do que nunca, verifica-se a necessidade de órgãos de auxílio ao consumidor como o Balcão do Consumidor e o Procon, que, ao intervir na relação consumidor-fornecedor, ajudam a fortalecer os direitos que os consumidores adquiriram ao longo do tempo. Prova disso é que, graças ao Balcão do Consumidor, cerca de 75% destes procedimentos foram finalizados com acordo.

CONCLUSÃO:

Por fim, conclui-se que, mesmo com o Código de Defesa do Consumidor e suas sanções, o desrespeito que as companhias telefônicas realizam com os consumidores, ao se utilizarem de práticas abusivas, é manifestamente excessivo. Dessa sorte, a mediação do Balcão, as multas administrativas do Procon e as sanções da Anatel mostram-se imprescindíveis.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de direito do consumidor. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
NUNES, Rizzatto. Bê-a-bá do consumidor. Dicas para compras e reclamações. 1. ed. São Paulo: Método, 2006.
FIGUEIREDO, Fabio Vieira; FIGUEIREDO, Simone Diogo Carvalho; ALEXANDRIDIS, Georgios. Mini Código de Defesa do Consumidor ζ Anotado. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

Assinatura do aluno

Assinatura do orientador