



Evento: XXX Seminário de Iniciação Científica

**CONFLITO DE CONSUMO E TELEFONIA: A ATUAÇÃO EXTRAJUDICIAL DO
BALCÃO DO CONSUMIDOR DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO DA
UNIJUÍ DE IJUÍ-RS**

**Consumption and Telephony Conflict: the extrajudicial performance of the Consumer's Counter of the
Undergraduate Law Course at Unijuí de Ijuí-RS**

**Caroline Bonatto², Francieli Formentini³, Joaquim Henrique Gatto⁴, Fabiana
Fachinetto⁵**

¹ Projeto de Extensão Universitária “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução” desenvolvido no Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ.

² Bolsista; estudante do curso de graduação em Direito da Unijuí. Bolsista PIBEX vinculada ao Projeto de Extensão: Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas de tratamento e resolução.

³ Mestre em Desenvolvimento, com ênfase em Direito, Cidadania e Desenvolvimento pela UNIJUÍ. Professora Universitária do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ. Coordenadora do Projeto de Extensão Universitária “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução” da UNIJUÍ.

⁴ Mestre em Direito. Professor Universitário do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ. Extensionista no Projeto de Extensão Universitária “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução” da UNIJUÍ.

⁵ Mestre em Desenvolvimento, com ênfase em Direito, Cidadania e Desenvolvimento pela UNIJUÍ. Professora Universitária do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ. Extensionista no Projeto de Extensão Universitária “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução” da UNIJUÍ

INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas o sistema de telefonia móvel cresceu muito e se popularizou, desenvolvendo-se tecnologicamente, com isso, também foram alteradas as formas de prestação dos serviços, como a opção para os consumidores de realizar a contratação de um plano de modo não presencial, ou seja, via ligação telefônica, pela internet ou até mesmo via mensagem, sendo que muitas operadoras migraram seu atendimento ao público, pelo menos em algumas cidades, exclusivamente para o atendimento não presencial. No entanto, isso gera algumas dificuldades quando o consumidor da linha telefônica resolve por vontade própria ou por motivos pessoais cancelar o plano contratado. Para contribuir na efetivação dos direitos dos consumidores, o Balcão do Consumidor do Curso de Graduação em Direito da Unijuí, campus de Ijuí, atua extrajudicialmente na busca pela resolução dos conflitos, orientando, analisando e encaminhando reclamações dos consumidores.



METODOLOGIA

Para a realização da presente pesquisa foi utilizado como método de abordagem o dedutivo para, a partir da abordagem de categorias consideradas fundamentais para o desenvolvimento do tema que envolve conflito de consumo, direitos do consumidor e atuação do Balcão do consumidor.

Como método de procedimento utilizou-se o crítico-reflexivo, capaz de demonstrar que a extensão universitária contribui efetivamente no desenvolvimento da comunidade por meio das práticas realizadas no Balcão do Consumidor do Curso de Graduação em Direito da Unijuí, vinculado ao projeto de extensão universitária “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução”, já que um número significativo de consumidores conseguem buscar a resolução de seus conflitos de maneira extrajudicial.

Além disso, mediante o relato de experiência das práticas desenvolvidas buscou-se compreender como os métodos autocompositivos de solução de conflitos podem ser aplicados extrajudicialmente como horizonte para a construção de diálogo relativamente às questões consumeristas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Segundo dados disponibilizados pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL, 2022), no infográfico setorial de telecomunicações referente ao mês de março de 2022, o Brasil registrou 258,3 milhões de linhas móveis em operação, número superior ao da população do país, estimado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE - 2021) em 213.317.639 milhões de habitantes. Além disso, também há 27,9 milhões de linhas de telefonia fixa.

Nesse sentido, as relações de consumo que envolvem serviços de telefonia fazem parte do cotidiano de grande parte da população brasileira e, por consequência, há uma grande incidência de conflitos de relação de consumo envolvendo tal serviço que, pela natureza do serviço, exigem, na maioria das vezes, respostas rápidas e efetivas.

Nesse aspecto, é importante destacar que o art. 6º do Código de Defesa do Consumidor dispõe que “São direitos do Consumidor: (...)X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral”, sendo, portanto, um dever das operadoras de serviços de



telecomunicações prestar um serviço de qualidade, bem como que observe os direitos do consumidor.

Ademais, o Serviço de Atendimento ao Consumidor é regulamento pelo Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008 e pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, nos quais há, dentre outras o qual prevê em seu artigo 27 que “O Centro de Atendimento Telefônico deve garantir ao Consumidor, no primeiro nível do sistema de autoatendimento, a opção de acesso ao atendente, de reclamação e de rescisão do contrato”, bem como de que deve ser 60 (sessenta) segundos o tempo máximo para o contato direto com o atendente.

A partir dos casos que chegam em busca de atendimento via Balcão do Consumidor pode-se verificar que há casos em que consumidores realizam inúmeras tentativas via telefone para resolução de problemas que estão enfrentando, que podem ser relacionados à má prestação do serviço contratado, cobrança de serviços não contratados, dificuldades de efetuar o cancelamento da linha telefônica ou alterar o plano, dentre outros, no entanto, não obtém sucesso.

Em muitas situações é relatado que a chamada foi finalizada sem ter uma solução para o problema, desligou ou teve que aguardar um período de tempo exagerado. Por esses e outros motivos, consumidores que não conseguem uma solução para o conflito precisam dirigir-se até o Balcão do Consumidor Procon do município de Ijuí.

Em virtude dos problemas citados anteriormente foi realizado uma pesquisa junto ao Balcão do Consumidor de Ijuí, obtendo os seguintes dados:

Procon Municipal de Ijuí	SINDEC v.1.6
Emissão : 08/06/2022 16:23	Página : 1
Controle Geral dos Atendimentos - Estatístico	
Período 01/01/2022 a 08/06/2022	
Grupos Estatísticos	
Unidade: Balcão do Consumidor de Ijuí	
Área: Serviços Essenciais	
Assunto: Telefonia Celular	
Assunto: Telefonia Celular Total: 133	
Área: Serviços Essenciais Total: 133	
Unidade: Balcão do Consumidor de Ijuí Total: 133	
Total Geral - Procon Municipal de Ijuí : 133	



Procon Municipal de Ijuí

Emissão : 08/06/2022 16:17

Controle Geral dos Atendimentos - Estatístico
Período 01/01/2022 a 08/06/2022

SINDEC v.1.6

Página : 1

Grupos Estatísticos

Unidade: Balcão do Consumidor de Ijuí

Área: Serviços Essenciais

Assunto: Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação)

Assunto: Telefonia Fixa (Plano de Expansão / Compra e Venda / Locação) Total: 59

Área: Serviços Essenciais Total: 59

Unidade: Balcão do Consumidor de Ijuí Total: 59

Total Geral - Procon Municipal de Ijuí : 59

Assim, no período compreendido entre 1º de janeiro de 2022 a 08 de junho de 2022, ou seja, em 5 meses, foram realizados 133 atendimentos relacionados a telefonia celular e 59 atendimentos relacionados a telefonia fixa, o que corresponde a um total de 192 atendimentos relacionados a serviços de telefonia.

Nesse sentido, considerando que o referido período têm 108 dias úteis, em que o Balcão do Consumidor esteve aberto para atendimento ao público, foram, em média, 1,7 atendimentos por dia relacionados à conflitos decorrentes de relações de consumo envolvendo a telefonia que chegaram ao Balcão do Consumidor, o que é extremamente significativo, já que, nesse mesmo período o total de atendimentos realizados alcança o patamar de 1020 atendimentos. Portanto, 18,82% dos atendimentos realizados nesse período referem-se à telefonia., os demais, estão distribuídos em saúde, alimentos, assuntos financeiros, serviços privados, habitação e outros serviços essenciais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do cenário atual de muita utilização dos serviços de telefonia pela população, bem como pela grande incidência de conflitos relacionados a estes e, conseqüentemente, demanda por soluções, verifica-se que é necessário a adoção de medidas efetivas para a qualificação dos serviços de telefonia mas, em especial, para que seja qualificado o Serviço de Atendimento ao Público.

Ademais, a partir do trabalho realizado, evidencia-se a relevância do trabalho realizado pelas atividades extensionistas do Curso de Direito nos atendimentos dos consumidores do Município de Ijuí, em parceria com o Procon Municipal, o que possibilita que os consumidores com conflitos de consumo relacionados à telefonia tenham acesso a um canal administrativo que visa à proteção de seus direitos básicos, conforme elencado no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor.



Por fim, destaca-se que além de contribuir na resolução de conflitos de consumo relacionadas à telefonia, contribui na formação do estudante bolsista, que tem a oportunidade de, a partir do trabalho cotidianamente realizado, oferecer respostas jurídicas, bem como promover os encaminhamentos voltados à resolução do mesmo e, com certeza, isso contribui para a transformação social.

Palavras-chave: Consumidor. Canais de atendimento. Extensão Universitária. Telefonia.

AGRADECIMENTOS

A Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul por oportunizar fazer parte do Projeto de Extensão universitária “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução”.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANATEL. INFOGRÁFICO SETORIAL DE TELECOMUNICAÇÕES - MARÇO 2022. Disponível em: https://sei.anatel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?eE_P-wqk1skrd8hSlk5Z3rN4EVg9uLJqrLYJw_9INcO47apD83dF28kmxvBG0Se3BkmePIJxRkSvu0TtBAAGHMGcDroTWLpVeS5GRal1Wc_Bo4dK9_oIywQeezXovdPNW. Acesso em: 29 jun. 2022.

ANTATEL. Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007. Disponível em: <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2007/9-resolucao-477>. Acesso em: 11 jun. 2022.

BRASIL. LEI Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 29 jun. 2022.

BRASIL. Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007. Disponível em: <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2007/9-resolucao-477>. Acesso em: 29 jun. 2022.

BRASIL. DECRETO nº 6.523, de 31 de julho de 2008. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm. Acesso em: 29 jun. 2022.