

01 a 04 de outubro de 2018

**Evento:** Bolsistas de Extensão da Unijuí

**O BALCÃO DO CONSUMIDOR E A TUTELA COLETIVA DO DIREITO DOS CONSUMIDORES: ANÁLISE DE CASO RELATIVO À MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA NO MUNICÍPIO DE TRÊS PASSOS/RS<sup>1</sup>**  
**THE BALCÃO DO CONSUMIDOR AND THE RIGHTS OF COLECTIVE CONSUMER: AN ANALYSIS OF CASE ABOUT THE BAD PROVISION OF TELEPHONE SERVICE AT TRÊS PASSOS/RS**

**Alana Maisa Machado<sup>2</sup>, Natalia Letícia Mendonça<sup>3</sup>, Yana Paula Both Voos<sup>4</sup>, Eliete Vanessa Schneider<sup>5</sup>**

<sup>1</sup> Projeto de extensão Balcão do Consumidor realizado no curso de Direito da Unijuí.

<sup>2</sup> Acadêmica do curso de Direito pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUI). alanamaisamachado@hotmail.com

<sup>3</sup> Acadêmica do curso de Direito pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUI). natalia.leticia@hotmail.com

<sup>4</sup> Acadêmica do curso de Direito pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUI). yanapaula04@hotmail.com

<sup>5</sup> Mestre em Direitos Humanos pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUI), docente do Curso de Direito da UNIJUI, Advogada. eliete.schneider@unijui.edu.br

**INTRODUÇÃO:** O presente trabalho pautou-se no estudo da tutela coletiva do direito dos consumidores, consagrado no Código de Defesa do Consumidor, constatando seus legitimados e classificando as espécies de direitos e interesses existentes no ordenamento jurídico brasileiro. Ademais, buscou-se esclarecer a finalidade e o modo de atuação do Balcão do Consumidor de Três Passos/RS, além de destacar a sua importância para a comunidade local, que pode nele se socorrer a fim de solucionar seus problemas consumeristas. Por fim, o trabalho expõe uma das demandas recorrentes que chegam ao Balcão do Consumidor, relativa à má prestação de serviço de telefonia móvel no município de Três Passos/RS.

**METODOLOGIA:** Através da pesquisa exploratória, o estudo em pauta se utilizou de fontes bibliográficas físicas e digitais, doutrinárias e legais, bem como de dados de atendimentos realizados aos consumidores no âmbito do Balcão do Consumidor de Três Passos durante o ano de 2018.

**RESULTADOS:** As relações jurídicas sempre se deram a partir da hipótese de um conflito intersubjetivo entre indivíduos que disputavam e buscavam a proteção do Estado, a fim de regular os seus interesses. Com o passar do tempo e, principalmente, com o avanço da sociedade liberal pautada por valores individualistas, a qual evoluiu para uma sociedade de massa, esta, trouxe consigo um novo modelo de relação jurídica, a qual atinge diversas coletividades e não mais apenas aos indivíduos.

01 a 04 de outubro de 2018

**Evento:** Bolsistas de Extensão da Unijuí

Desta forma, em razão das relações jurídicas tornarem-se massificadas, os conflitos que dela advém também possuem o mesmo caráter, revelando uma dinâmica e eficácia de ampla cobertura. A tutela coletiva de direitos importa no reconhecimento de interesses coletivos que devem ser identificados e protegidos, podendo ser de interesse pessoal de um determinado grupo, de uma soma de interesses individuais ou de uma síntese de interesses individuais. Torna-se necessário ressaltar os motivos que levaram a introdução desta tutela no ordenamento jurídico brasileiro, sendo, o principal deles, a aptidão para resolver, com menor custo e duração, conflitos próprios de uma sociedade de massa, onde inúmeras pessoas lesadas pudessem reivindicar seus direitos de maneira mais eficaz, contando ainda com a segurança jurídica, visto que, ao aplicar a tutela coletiva, evitam-se decisões contraditórias, além da economia processual, em razão de que, não sejam necessários múltiplas ações visando a mesma resposta judiciária.

Nesta senda, verifica-se o papel fundamental do Código de Defesa do Consumidor ao regular a defesa do consumidor em juízo, de forma coletiva. Tal regulação está prevista na redação legal e, conforme preceitua Miragem (2014, p. 662), “o traço comum entre todos eles é a pluralidade de titulares, o que justifica a proteção por meio de única demanda. A distinção está quanto ao traço da sua divisibilidade ou não”.

Destarte, faz-se necessária a conceituação de cada categoria. Os interesses ou direitos difusos são transindividuais, conforme já mencionado, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato. Exemplo disso são os consumidores expostos à publicidade enganosa ou abusiva. Já os interesses ou direitos coletivos estão definidos no artigo 81, parágrafo único, II, do Código de Defesa do Consumidor, sendo seus titulares identificáveis e determináveis, visto que, estão ligados em razão de possuírem uma relação jurídica base, pertencendo a uma categoria ou grupo vinculado entre si ou a parte contrária. Por fim, os interesses ou direitos individuais homogêneos, que também estão estabelecidos no artigo 81, parágrafo único, III do CDC, são interesses divisíveis, que podem ser atribuídos aos seus titulares e decorrentes de origem comum. Com relação aos interesses e direitos individuais homogêneos existe a possibilidade de serem tutelados individualmente, sendo esta denominada de legitimação concorrente disjuntiva, ou seja, pode tanto o consumidor ajuizar sua pretensão jurídica quanto aguardar a demanda coletiva e aproveitar para si, posteriormente, os efeitos da sentença desta ação.

O artigo 82 do Código de Defesa do Consumidor relaciona os legitimados para a promoção da tutela coletiva do consumidor, tendo como um deles, o Ministério Público. Assim, os legitimados poderão ingressar por meio de uma Ação Civil Pública, a fim de buscar a responsabilização de prejuízos causados a consumidores, conforme denota-se o artigo 1º, II da Lei da Ação Civil Pública (Nº 7.347/1985). Entretanto, antes de ajuizar a ação, existe a possibilidade de promover uma demanda em sede administrativa em órgãos legitimados, tais como os Procons e Balcão do Consumidor, os quais prestam assistências aos consumidores anteriormente ao ajuizamento da ação perante o judiciário.

01 a 04 de outubro de 2018

**Evento:** Bolsistas de Extensão da Unijuí

Assim, é de grande valia destacar que o Balcão do Consumidor de Três Passos/RS é um convênio firmado por meio de um Projeto de Extensão da UNIJUI e conta como participantes a UNIJUI, o Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul e o Município de Três Passos/RS, sendo que atua na comunidade trespassense desde o dia 4 de março de 2015. No Balcão do Consumidor é realizado o atendimento aos consumidores locais, na tentativa de resolução dos conflitos advindos das relações de consumo, por vícios em produtos ou serviços, bem como são prestadas informações e esclarecidas as dúvidas trazidas pelos consumidores.

O atendimento ao consumidor é realizado por duas estagiárias contratadas pelo Município, e por uma bolsista da UNIJUI. No primeiro contato com o consumidor, é realizado o seu cadastro no Sistema SINDEC, onde são lançadas suas informações pessoais, bem como as informações do fornecedor, e também a reclamação ou requerimento de informação apresentada pelo consumidor. Se o caso for de informação, após a realização do cadastro, esta é imediatamente fornecida.

No caso de reclamação, após o cadastro inicial, é realizada a primeira tentativa de resolução, através de contato telefônico, onde é explanada a demanda trazida pelo consumidor, buscando junto ao fornecedor uma solução para o caso. Grande parte dos casos já é resolvida dessa forma. Não o sendo, entretanto, parte-se para uma segunda tentativa, realizada por meio do envio de uma correspondência, chamada CIP - Carta de Informações Preliminares, em que o Balcão do Consumidor expõe de forma expressa a reclamação do consumidor, e requer por parte do fornecedor uma resposta no prazo de 10 (dez) dias, a fim de que o fornecedor exponha uma solução para o caso. Se na resposta à CIP o fornecedor não apresentar solução, ou ainda, se houver omissão à CIP, é agendada uma audiência de conciliação/mediação, a fim de que por meio do diálogo entre as partes, cheguem a uma solução.

São a maioria os casos resolvidos pelo Balcão do Consumidor. Um modo célere, não oneroso e empoderador para os consumidores resolverem seus conflitos consumeristas. Nos mais de 3 (três) anos de funcionamento, já foram realizados mais de 1500 atendimentos, sendo a maior parte de resolução, o que reflete a aceitação e indicação do Balcão do Consumidor por parte dos consumidores, havendo diversos casos em que o mesmo consumidor já tenha registrado mais de uma reclamação, o que confirma a confiança depositada neste serviço prestado.

Quanto às reclamações, estas variam quanto ao seu objeto, podendo ser de vícios em produtos, em serviços, ou mesmo por fato decorrente de produto ou serviço, os conhecidos acidentes de consumo. Recentemente, houve um grande número de reclamações junto ao Balcão do Consumidor, com relação ao sinal de telefonia oferecido no município, caracterizando uma demanda de reclamações referentes a má prestação de serviços, como se verá *a posteriori*. Neste sentido, o Balcão do Consumidor, através da promoção da proteção e defesa dos direitos consumeristas, realiza o atendimento preliminar desta prestação indevida de serviços, ou seja, de distribuição e fornecimento de serviços viciados, conforme predispõe o Código de Defesa do Consumidor.

01 a 04 de outubro de 2018

**Evento:** Bolsistas de Extensão da Unijui

O Código de Defesa do Consumidor conceitua no artigo 3º, §2º, o serviço como “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”. Ainda, o artigo 20º esclarece que todo o serviço que se apresentar impróprio para seu fim ou que disponha de características que lhe diminua o seu valor, bem como aquele que difira da realidade e da publicidade ou oferta, será considerado viciado.

Destarte, nesta situação a finalidade esperada pelo consumidor do serviço resta comprometida frente aos seus vícios. Diante da verificação e constatação da ocorrência do mesmo, estarão condicionados os fornecedores, de forma solidária, a reexecutarem o serviço, restituírem, imediatamente, a quantia paga ou realizarem o abatimento proporcional no preço, se após 30 (trinta) dias da reclamação do consumidor não for resolvida a questão. As hipóteses são semelhantes às do artigo 18º, quanto ao produto viciado, estando também a escolha do consumidor, porém com as peculiaridades da realização de um serviço, como na opção de reexecução.

Nos ensinamentos do doutrinador Bruno Miragem (2014), o abatimento no preço deverá ser na medida em que o vício do serviço prejudicou o consumidor, entretanto, como para com os produtos, é modalidade pouco utilizada, vista a dificuldade de se estimar o *quantum* a ser abatido. Em contrapartida, há a hipótese de restituição da quantia paga, integralmente para o consumidor, com a devida correção monetária. Por fim, coube deixar por último a hipótese singular do serviço viciado, que é a de sua reexecução caso ele não atinja a finalidade esperada pelo consumidor, sendo que o fornecedor deverá arcar com todo e qualquer custo para reexecutar, conforme previsto em lei.

Isto posto, a ignorância do fornecedor acerca dos vícios em seus serviços não obsta a sua responsabilidade em responder pelos mesmos, segundo o artigo 23 da Lei retro mencionada. Portanto, havendo nexos causal e inexistindo culpa exclusiva do consumidor, não há o que se falar de não responsabilização frente a vícios, visto que independem de culpabilidade do fornecedor.

No ano de 2018, até o momento, frequentes foram as reclamações no Balcão do Consumidor referente à Empresa Vivo quanto ao sinal de telefonia. Foram mais de 100 reclamações referente ao sinal. Os consumidores relatam enfrentar dificuldades para efetuar ligações e também para utilizar os dados móveis. O sinal aparenta estar completo e em perfeito estado no aparelho celular, porém, ao ser utilizado, demonstra-se está fraco e muito falho. Muitas vezes o telefone fica mudo, sendo impossível a comunicação.

A população não utiliza o aparelho celular apenas para o meio de interação e lazer, mas também para trabalho, fato em que os empresários e funcionários ficam impedidos de comunicar-se com as demais pessoas do ambiente laboral. Também é fundamental ressaltar que em caso de emergência o pedido de socorro ou o desejo de noticiar os familiares do ocorrido torna-se inviável, conforme relatos dos consumidores atendidos.

01 a 04 de outubro de 2018

**Evento:** Bolsistas de Extensão da Unijuí

Em razão do problema ter tomado tamanha proporção, o Balcão do Consumidor remeteu ao Ministério Público Estadual de Três Passos/RS as ocorrências, repassando todas as informações obtidas até o presente momento, a fim de que seja instaurado inquérito civil (visto que é legitimado para tal) com a finalidade de investigar o caso, e, se necessário, ajuizar uma ação coletiva em face da empresa Vivo, visto que a má prestação do serviço pode gerar danos e prejuízos a todos os envolvidos, em alguns casos, irreparáveis.

**CONCLUSÃO:** Exposta a análise, com amparo nos dados coletados e atendimentos registrados perante o Balcão do Consumidor, depreende-se que, embora o Código de Defesa do Consumidor venha desempenhando um importante papel na diminuição do fornecimento de serviços viciados se percebe não ser incomum a má prestação de serviços. Há real necessidade de salvaguardar os direitos consumeristas, seja em sede administrativa ou judiciária, tendo o Ministério Público papel fundamental na tutela coletiva, como no exemplo do caso analisado em relação à má prestação de serviços telefônicos por parte da empresa Vivo no Município de Três Passos, uma vez que estes acabam por atingir a grande maioria dos indivíduos - se não todos - da área afetada pelo vício. Desta forma, resta claro que tais práticas devem ser combatidas, assegurando aos consumidores que contratarem os serviços tenham suas expectativas fielmente atendidas, não sendo admissível que sejam privados do que lhes é seu por direito.

**Palavras-chave:** Código de Defesa do Consumidor; Ministério Público; Prestação de Serviços; Serviço telefônico; Vícios.

**Keywords:** Addictions; Code of Consumer Defense and Protection; Provision of Services; Public Ministry; Telephone Service.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. *Código de Defesa do Consumidor*. Vade Mecum. 21ª Ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2016.

\_\_\_\_\_. *Lei da Ação Civil Pública*. Disponível em: . Acesso em: 04 jul. 2018.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. *Tutela Coletiva de Direitos*. Disponível em: [https://diretorio.fgv.br/sites/diretorio.fgv.br/files/u100/tutela\\_coletiva\\_de\\_direitos\\_2014-2.pdf](https://diretorio.fgv.br/sites/diretorio.fgv.br/files/u100/tutela_coletiva_de_direitos_2014-2.pdf)>. Acesso em: 04 jul. 2018.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 5ª Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.