



ASPECTOS CONSUMERISTAS NAS ATIVIDADES DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES



Relações de Consumo:

- Sujeitos: Consumidor e Fornecedor
- Consumidor: Toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final → Usuários
- Fornecedor: Toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços
→ Prestadoras → Entes Regulados.



Normas de Proteção aos Consumidores:

- Código de Defesa do Consumidor - Lei 8078/90:
 - Origem: Determinação Constitucional (arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V e art. 48 ADCT)
 - Aplicação: Às relações de consumo, incluindo-se, neste conceito, as relações configuradas entre os usuários e as concessionárias e permissionárias de serviços de telecomunicações
- Decreto 2181/97:
 - Origem: Regulamentação do CDC
 - Conteúdo: Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC e estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas no CDC



AS AGÊNCIAS REGULADORAS

- Origem no ordenamento jurídico brasileiro:
 - Na necessidade de garantir a qualidade e a efetividade da prestação dos serviços públicos outorgados sob o regime de concessão, permissão ou autorização.
- Inspiração:
 - No Direito Americano → *Independent regulatory commission*.
- Conceituação Geral:
 - Instituição instrumental da Administração Direta que, nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organiza a exploração dos serviços públicos outorgados.



A ANATEL:

- Cumpre à ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações - o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências.
- Especificamente no exercício da atividade fiscalizatória surge a interação entre a ANATEL e os usuários dos serviços de telecomunicações



A ANATEL E O ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS:

- De acordo com a legislação e o regimento interno vigentes, a área responsável pelas reclamações dirigidas à Central de Atendimento da Agência é a Assessoria de Relações com os Usuários (ARU).
- De acordo com o Projeto de Lei nº 3337/04 esta atribuição será transferida à Ouvidoria.
- É necessário considerar, contudo, que o atendimento direto ao usuário não apresenta a natureza de proteção ao consumidor, mas sim um instrumento de efetivação da atividade fiscalizatória.



OS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E O ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS:

- De acordo com o artigo 5º do Decreto 2181/97 *“qualquer entidade ou órgão da Administração Pública, federal, estadual e municipal, destinado à defesa dos interesses e direitos do consumidor, tem, no âmbito de suas respectivas competências, atribuição para apurar e punir infrações a este Decreto e à legislação das relações de consumo”*.
- Assim, os órgãos de proteção ao consumidor têm por objetivos principais dar atendimento aos consumidores, fiscalizando as relações de consumo e atuando de forma a inibir as práticas lesivas ao consumidor.



SANÇÕES APLICADAS POR ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR:

- Competência:
 - Qualquer entidade ou órgão da Administração Pública, federal, estadual e municipal, destinado à defesa dos interesses e direitos do consumidor, tem, no âmbito de suas respectivas competências, atribuição para apurar e punir infrações às normas regentes das relações de consumo.
- Causa:
 - Infrações às normas de defesa do consumidor



SANÇÕES APLICADAS PELA ANATEL:

➤ Competência:

- ANATEL

➤ Observação:

- A competência das agências prevalecerá sobre a de qualquer órgão de proteção ao consumidor em relação à aplicação das seguintes sanções:
 - suspensão de fornecimento de produtos ou serviços, suspensão temporária de atividade, cassação de licença do estabelecimento ou de atividade, interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade e intervenção administrativa
- Isto porque estas sanções decorrem do exercício das atividades regulatória e fiscalizatória das Agências

➤ Causa:

- A infração a qualquer dispositivo dos diplomas normativos pertinentes, bem como a inobservância dos deveres decorrentes dos contratos de concessão ou dos atos de permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofrequência.



CONCLUSÕES:

- As atividades e o poder sancionatório dos órgãos de defesa do consumidor e da ANATEL apresentam naturezas distintas e independentes.
- Os órgãos de defesa do consumidor têm por objetivo a fiscalização das relações consumeristas visando, essencialmente à proteção do consumidor.
- Por sua vez, a ANATEL tem por objetivo, dentre os outros definidos na legislação correspondente, a fiscalização da execução dos serviços públicos delegados.
- O ponto de interseção entre estas atividades está na figura do usuário-consumidor que denuncia as irregularidades praticadas pelas prestadoras-fornecedoras.
- Desta forma, visando a otimizar o exercício de suas atividades, o intercâmbio de informações entre o Sistema Nacional do Consumidor (Ministério da Justiça) e a ANATEL revela-se uma prática não apenas desejável como também uma tendência atual.