

Agências Reguladoras Independentes e Defesa do Consumidor: o Caso da ANATEL

Flávio Riet Corrêa Filho, Orientador: Prof. Bruno Miragem

INTRODUÇÃO

O instituto das agências reguladoras independentes teve sua origem nos Estados Unidos, em 1887, através do *Interstate Commerce Act*, dispendo sobre a regulação do setor ferroviário estadunidense. No cenário brasileiro, entretanto, tal mecanismo teve surgimento apenas no final do século XX, com a criação da primeira agência reguladora brasileira, a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) por meio da Lei nº. 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações). Tendo como principal função a regulamentação dos setores de telecomunicações, a ANATEL é estabelecida em um cenário de sociedade de massas, abertura de mercado e redemocratização, caracterizado pela promulgação da Constituição Federal de 1988 e do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº. 8.078/1990).

OBJETIVO

O presente trabalho tem como objetivo solucionar a seguinte questão: *Possui a Agência Nacional de Telecomunicações deveres perante o consumidor? Em caso afirmativo, são esses efetivamente realizados?*

METODOLOGIA

O método utilizado nesta pesquisa consistiu em análise jurisprudencial e doutrinária, aliada ao exame de normas legislativas e administrativas.

RESULTADO

A defesa do consumidor encontra-se prevista no artigo 5º da Lei de Telecomunicações, como princípio constitucional a ser seguido pela ANATEL, paralelamente à soberania nacional, à liberdade de iniciativa, à livre concorrência, dentre outros. Por conseguinte, os interesses consumeristas também estão refletidos na estrutura interna da agência, composta, principalmente, pelo Conselho Diretor e pelo Conselho Consultivo. Conforme Regulamento Interno da ANATEL (Decreto nº. 2.338/1997), o primeiro, sendo órgão de cunho decisório, possui, como uma de suas atribuições, resolver as pendências entre os consumidores e as empresas reguladas. O segundo, por sua vez, representa os interesses da sociedade, dentre os quais os consumeristas, tendo como função, sobretudo, apreciar os relatórios anuais do Conselho Diretor e o aconselhar quanto à tomada de decisões. Ainda, a fim de garantir a defesa dos direitos dos consumidores perante as empresas reguladas, a ANATEL permite aos consumidores a possibilidade de efetuar *reclamação* junto à agência, com um prazo de resposta, pelas empresas, de até cinco dias úteis.

Tendo em vista tais fatos, tem-se que é clara a existência de deveres da ANATEL perante os consumidores. Estes, entretanto, não são realizados de maneira efetiva. Apesar de todo o aparato legal e administrativo, os mecanismos utilizados pela Agência de Telecomunicações revelam-se ineficazes para a resolução das demandas consumeristas. Segundo pesquisa efetuada pela própria agência, apenas 18,1% das reclamações feitas à ANATEL são efetivamente resolvidas, enquanto que 9,6% são resolvidas apenas parcialmente¹. Tal situação se reflete também nos demais órgãos de atendimento ao consumidor, tais como o PROCON-RS, cujos atendimentos referentes aos serviços de telefonia e internet corresponderam a 20,37% no período entre 21/03/2006 e 01/06/2016, perdendo apenas para as reclamações de estabelecimento comercial (53,88%), segundo estudo do Sistema de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC)². É necessária, portanto, uma reforma nos mecanismos de controle e fiscalização exercidos pela agência reguladora às empresas reguladas, a fim de garantir a defesa e o exercício dos direitos consumeristas, sem prejudicar a racionalidade e tecnicidade de suas decisões.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- MIRAGEM, Bruno – **Curso de direito do consumidor** – 6. ed. rev., atual. e ampl. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.
- JUSTEN FILHO, Marçal – **O direito das agências reguladoras independentes** – 2 ed, São Paulo: Editora Dialética, 2002.
- BENJAMIN, Antonio Herman V., MARQUES, Cláudia Lima e BESSA, Leonardo Roscoe - **Manual de direito do consumidor** – 6 ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.

¹Fonte: <http://www.anatel.gov.br/consumidor/index.php/component/mijopolls/poll/10-depois-de-reclamar-nos-canais-de-atendimento-da-anatel-seu-problema-foi-resolvido-pela-prestadora>

²Fonte: <http://www.mj.gov.br/SindecNacional/>