

**DESCOMPLICANDO O DIREITO DO CONSUMIDOR NO RAMO DA TELEFONIA.** *Adriana V. de Fraga, Adriana Laís B. Santos, Daniela Silva F. de Barcellos* (Departamento de Direito Privado – Faculdade de Direito – Faculdades Integradas do Instituto Ritter dos Reis).

Na realidade em que vivemos, observa-se a necessidade de instrumentos eficazes que regulem as relações de consumo, principalmente quando dizem respeito a serviços essenciais, como é o caso da telefonia. Este setor vem sofrendo constantes alterações, desde a privatização até a abertura da concorrência entre empresas concessionária, permissionárias ou autorizadas tanto na telefonia móvel, como na fixa. O objeto deste trabalho é o estudo das normas de direito do consumidor no ramo telefônico, adaptando-as à linguagem leiga, para que o cidadão seja conhecedor de seus direitos. O método utilizado para realização da pesquisa é o estudo doutrinário, jurisprudencial e legislativo pertinentes ao tema, bem como a realização de questionários aos principais órgãos de defesa do consumidor no Estado do Rio Grande do Sul, com ênfase aos municípios de Porto Alegre e Canoas. Como objetivos dessa pesquisa destacam-se a análise e sistematização da vasta legislação específica sobre telefonia; tipificação dos principais problemas enfrentados pelos consumidores gaúchos; elaboração um manual indicando os órgãos competentes a que o consumidor deve dirigir-se, bem como os corretos procedimentos a seguir em cada caso. Também se busca com esta pesquisa integrar a academia, como produtora do conhecimento científico, à comunidade, de modo a contribuir na harmonização das relações de consumo. Até o presente momento, foram analisadas legislações referentes à telefonia fixa e móvel. Já no estudo jurisprudencial, foi possível constatar alguns problemas, que aparecem com frequência, na má prestação do serviço, tais como: falta de informação ao consumidor; medições errôneas apresentando taxas elevadas; linhas cruzadas; e cortes indevidos. O próximo passo será sistematizar a legislação selecionada e adaptá-la à linguagem leiga e de fácil compreensão.