

FICHA TÉCNICA

Projeto Conexão Consumidor

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATÉGIA	INICIATIVA ESTRATÉGICA
Promover a defesa dos direitos do consumidor	Fiscalizar o fornecimento, a continuidade e a qualidade dos serviços públicos prestados diretamente ou concedidos	Promover ações junto às agências e aos órgãos públicos reguladores e fiscalizadores dos serviços prestados diretamente ou concedidos, acompanhando e intervindo na atuação daqueles de âmbito estadual ou municipal.

GESTÃO DO PROJETO

Projeto estratégico por adesão: **SIM**

EMENTA DO PROJETO

O Projeto Conexão Consumidor buscará primordialmente informar a população, através de cartilhas educativas, spots de rádio, impulsionamento em mídias sociais, sobre os direitos e deveres dos usuários do serviço de telefonia e Banda Larga, além de capacitar, através de oficinas, os membros deste Ministério Público. O cerne do projeto é fazer com que o consumidor esteja apto a identificar as lesões aos seus direitos e reportá-los aos órgãos de fiscalização, de modo a fomentar a qualidade do serviço prestado pelas operadoras de telefonia e internet no Estado da Bahia.

JUSTIFICATIVA DO PROJETO

Segundo o Professor Bruno Miragem (<file:///S:/PROJETO%20TELEFONIA/TERMO%20DE%20ABERTURA%20DO%20PROJETO%20TELEFONIA.doc#sdfootnote1sym>), os serviços de telecomunicação são extremamente essenciais na sociedade de informação – atual estágio da sociedade de consumo. Nesse sentido, passa a ser objeto latente do direito do consumidor os serviços de telefonia. Com a Emenda Constitucional n.8 de 1995, foram admitidas as empresas privadas como prestadoras do serviço de telecomunicação. Com a Lei 9.295/1996 e, posteriormente, com a lei 9.472/1997 (Lei Geral das Comunicações), os regimes jurídicos de telefonia fixa e móvel se diferenciaram. A telefonia fixa é serviço público de titularidade da União, prestada mediante delegação, normalmente, por sociedades de economia mista. Já a telefonia móvel passou a ser atividade econômica, devendo a União

regular e fiscalizar as operadoras.

As empresas concessionárias do serviço de fornecimento de telefonia fixa exercem serviço público indiretamente e, dessa forma, atendem ao conceito de “fornecedor” apresentado pelo Código de Defesa Consumidor no art. 3º. Também, essas empresas atuam com habitualidade e profissionalismo no mercado, estabelecendo relações que, em regra, exigem uma contraprestação – normalmente em forma de tarifa – a ser paga pelo consumidor.

Ainda, por força do art. 22 do mesmo diploma legal, os órgãos públicos e suas empresas concessionárias são obrigadas a fornecer serviços *adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos*. Em caso de descumprimento, são obrigados a reparar os danos causados aos consumidores na forma prevista do Código.

O aprimoramento da tecnologia, com a oferta de serviços de internet, televisão por assinatura, com aparelhos e técnicas mais complexas reforçam a identificação de vulnerabilidade do consumidor. Essa vulnerabilidade aparece em todas as fases da contratação, principalmente, sob o espectro da vulnerabilidade técnica. Também, por se tratar de produtos de utilização necessária para todas as comodidades do consumidor, o faz com que a telefonia em si, independente do seu oferecimento sobre o regime dos serviços públicos ou de atividade econômica, deva ser considerado como essencial.

Diante da essencialidade do serviço de telefonia e Considerando que na Bahia, no mês de setembro de 2018, 95,9% da população contava com acessos móveis, totalizando o quantitativo de 14.200.974 unidades, o Ministério Público, tendo o múnus de defender os direitos difusos e coletivos, conforme previsão do art.127 da CF c/c arts. 81 e 82 do CDC, deve zelar pela obediência e efetivação dos direitos do consumidor, acompanhando as relações de consumo e a ocorrência de eventuais infrações ao ordenamento jurídico.

Assim, este projeto permitirá monitorar qualidade e cobertura do serviço de telefonia e fornecimento de internet, acompanhar, com o fim de adequar este serviço às normas existentes.

A atuação ocorrerá sob dois enfoques principais: educação/informação aos consumidores, através de cartilhas educativas, spots de rádio, impulsionamento em mídias sociais, sobre os direitos e deveres dos usuários do serviço de telefonia e Banda Larga, e capacitação dos membros/servidores deste Ministério Público, através de oficinas.

[MIRAGEM](file:///S:/PROJETO%20TELEFONIA/TERMO%20DE%20ABERTURA%20DO%20PROJETO%20TELEFONIA.doc#sdfootnote1anc), Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6.ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 541.