



CNJ e Anatel querem incentivar conciliação entre teles e clientes

Um acordo de cooperação entre o Conselho Nacional de Justiça e a Agência Nacional de Telecomunicações, em fase final de discussões, pretende incentivar a conciliação entre assinantes dos serviços de telecomunicações — telefonia móvel celular, banda larga fixa e 3G e TV por assinatura — e as teles.

O possível acordo vem sendo construído por iniciativa do conselheiro José Guilherme Vasi Werner e do presidente da agência reguladora, João Resende. "Inicialmente, o convênio envolve troca de informações entre o CNJ e a Anatel, mas a partir da análise das informações e definição dos principais motivos das reclamações — cobrança indevida, por exemplo — poderemos estabelecer metas de comparecimento dos prepostos das empresas nas audiências e até metas de conciliação e redução de passivo", afirma o Werner.

A ideia é que os principais motivos de queixas dos usuários, que já estão sendo levantados por pesquisa piloto do Departamento de Pesquisas Judiciárias no Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, possam ter solução por meio de conciliação. O conselheiro informou que os dados da Anatel serão confrontados com os do TJ-RJ para definição dos itens principais das reclamações, e, com base nisso, o CNJ definirá as metas de conciliação a serem cumpridas.

O objetivo é dar celeridade aos processos e descongestionar os tribunais, que acabam herdando milhares de queixas oriundas dos órgãos de defesa do consumidor e da própria agência reguladora, após esgotarem todas as possibilidades de entendimento. Diagnóstico do DPJ revela que o Juizado Especial do Rio, por ter perfil de grande demanda por casos de defesa do consumidor, entre eles os da telefonia, foi o escolhido para a pesquisa.

Vale lembrar que quatro das maiores prestadoras de serviços de telefonia aparecem no ranking de maiores litigantes da Justiça brasileira: a Brasil Telecom está em 9º, a Telemar ocupa o 17º lugar — ambas se uniram e formaram a Oi —, a Vivo está 27º, e TIM Celular em 32º. *Com informações da Assessoria de Imprensa do CNJ.*

Date Created

25/07/2012