



FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO TOCANTINS
CAMPUS DE PALMAS
BACHARELADO EM DIREITO

MATEUS DA SILVA DIAS

**AS FALHAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA NO BRASIL E O PAPEL DO CONTROLE
JURISDICIONAL NA TUTELA DOS CONSUMIDORES**

PALMAS – TO

2020

MATEUS DA SILVA DIAS

**AS FALHAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA NO BRASIL E O PAPEL DO CONTROLE
JURISDICIONAL NA TUTELA DOS CONSUMIDORES**

Trabalho de conclusão de curso apresentado a Fundação Universidade Federal do Tocantins – Campus Universitário de Palmas, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientadora: Prof. Dr. Sérgio Augusto Pereira Lorentino.

PALMAS – TO

2020

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Tocantins

- D229f Da Silva Dias, Mateus .
As falhas na prestação de serviços de telefonia no Brasil e o papel do controle jurisdicional na tutela dos consumidores . / Mateus Da Silva Dias. – Palmas, TO, 2020.
24 f.
Artigo de Graduação - Universidade Federal do Tocantins – Câmpus Universitário de Palmas - Curso de Direito, 2020.
Orientador: Sérgio Augusto Pereira Lorentino
1. Lesões. 2. Danos morais. 3. Ações consumeristas. 4. Punitive damages. I. Título

CDD 340

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio deste documento é autorizado desde que citada a fonte. A violação dos direitos do autor (Lei nº 9.610/98) é crime estabelecido pelo artigo 184 do Código Penal.

Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFT com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

MATEUS DA SILVA DIAS

**AS FALHAS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA NO BRASIL E
O PAPEL DO CONTROLE JURISDICIONAL NA TUTELA DOS
CONSUMIDORES**

Artigo foi avaliado e apresentado à UFT – Universidade Federal do Tocantins – Campus Universitário de Palmas, Curso de Direito para obtenção do título de Bacharel e aprovado em sua forma final pelo Orientador e pela Banca Examinadora.

Data de aprovação: 20/11/2020

Banca Examinadora



Sérgio Lorentino
Professor(a) Orientador(a)

Vinicius Marques
Professor(a) Avaliador(a) 1

Renata Rocha
Professor(a) Avaliador(a) 2

Palmas/TO
2020

Obs.: Conforme deliberado em colegiado e pela própria UFT, em razão das restrições decorrentes da pandemia de COVID19, ficou estabelecido que o Professor Orientador subscreverá a ata de aprovação em seu próprio nome e em nome dos demais membros examinadores.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer a Deus por ter me dado força de vontade, saúde e dedicação suficientes para vencer esse enorme desafio. Aos meus familiares que sempre me incentivaram, em especial os meus avós, Valmo e Maura, minhas tias, Eliana e Marcell, e aos meus pais, Vanderlan e Divina, que, apesar de todas as dificuldades, sempre apoiaram os meus estudos. E a minha namorada, Ana Carolina, por ter me apoiado e me ajudado muito nesta reta final de curso.

Também sou grato aos meus irmãos, Rodrigo e Daniel, sobretudo ao meu irmão mais velho, Rodrigo, pois sem ele eu não teria tido a mínima condição de permanecer em Palmas e continuar com meus estudos. Ele me deu abrigo e me ajudou por anos sem nunca reclamar.

Sou grato aos meus amigos/irmãos da minha querida cidade de Tabocão e aos que fiz ao longo da minha vida acadêmica, tanto na universidade quanto nos estágios onde passei. Foram eles que tornaram meus dias mais divertidos e leves em meio a pressão que é estar em uma Universidade. Destaco aqui meus colegas de sala, Arthur, Bruno, Leonilto, Aliane, Cícero, Walley, Aurélio, Pedro, Paula e em especial o Sávio, que desde o início esteve ao meu lado em todos os momentos, que vivemos na UFT. Também não poderia deixar de agradecer aos grandes amigos que fiz na Ulbra, Bruno Martins, Rebecca, Wysner, Victor, Arthur e Patrícia, só Deus sabe o quanto foi difícil mudar para outra faculdade e não poder vê-los todos os dias.

Por último, mas não menos importante, a todos os professores que fizeram parte da minha formação, da tia Mara, que me alfabetizou, aos meus professores da UFT e ao meu Orientador, Sergio Lorentino, meus mais sinceros agradecimentos. Carrego cada um no meu coração, sem vocês não teria chegado a lugar nenhum. Preciso ressaltar a grande professora Cota, por todo seu carinho, por ter nos acolhido tão bem e por ter nos proporcionado experiências acadêmicas incríveis e enriquecedoras. E ao Melo, não tenho palavras para agradecer tudo que fez por mim.

RESUMO

As empresas que ofertam serviços de telefonia em território brasileiro acumulam ao longo do tempo uma gama de reclamações registradas periodicamente nos órgãos de proteção ao consumidor e, estão relacionadas principalmente ao funcionamento ou qualidade dos serviços prestados aos seus consumidores. Considerando estas informações, o presente trabalho tem por objetivo analisar, através do método dedutivo, dados relacionados ao histórico de falhas reiteradas na prestação de serviços de telefonia no Brasil e as estatísticas que demonstram o número de ações consumeristas buscando compreender a relação entre elas e o papel do controle jurisdicional para a proteção desses consumidores. Em seguida, a fim de entender os motivos pelos quais a tutela jurisdicional não consegue ser efetiva e pôr fim a esse processo de lesões reiteradas e acúmulo de processos, serão analisadas, por meio de estudo doutrinário e de legislações vigentes no país, as consequências da morosidade, da subutilização das ações coletivas e o baixo valor das indenizações por danos morais para o desempenho da tutela empregada, bem como o que pode ser feito para contornar essa situação. Diante das informações coletadas ao longo da pesquisa, conclui-se que, apesar da quantidade de ações consumeristas que envolvem as operadoras de serviços telefônicos do Brasil, a quantidade de clientes lesados continua em alta, dando a entender que, a tutela jurisdicional aplicada nessas relações de consumo não está sendo capaz de provocar desestímulos à prática de novas ofensas.

Palavras-chave: Lesões. Danos morais. Ações consumeristas. Morosidade. *Punitive damages*.

ABSTRACT

Companies that offer telephony services in Brazil accumulate over time a range of complaints registered periodically in consumer protection agencies and are mainly related to the operation or quality of services provided to their consumers. Considering this information, the present work aims to analyze, through the deductive method, data related to the history of repeated failures in the provision of telephony services in Brazil and the statistics that demonstrate the number of consumer actions seeking to understand the relationship between them and the role of judicial control for the protection of these consumers. Then, in order to understand the reasons why judicial protection cannot be effective and put an end to this process of repeated injuries and accumulation of proceedings, the consequences of the slowness, underuse of class actions and the low value of compensation for moral damages for the performance of the guardianship employed will be analyzed by means of doctrinal study and legislation in force in the country, the consequences of the delay, the underuse of class actions and the low value of compensation for moral damages for the performance of the guardianship employed, as well as what can be done to get around this situation. Given the information collected throughout the research, it is concluded that, despite the amount of consumerist actions involving telephone service operators in Brazil, the number of injured customers continues to rise, implying that the judicial protection applied in these consumer relations is not being able to cause disincentives to the practice of new offenses.

Keywords: Injuries. Moral damage. Consumerist actions. Lengthy. *Punitive damages*.

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1. Principais problemas das empresas mais reclamadas em 2019.
- Figura 2. Telefonia celular: os dez problemas mais reclamados em 2019.
- Figura 3. Telefonia fixa: os dez problemas mais reclamados em 2019.
- Figura 4. Volume e índice de reclamações (IR) do serviço de celular pós-pago por prestadora (2015 - 2019).
- Figura 5. Volume e índice de reclamação (IR) do serviço de celular pré-pago por prestadora (2015 – 2019).

LISTA DE SIGLAS

CFRB	Constituição da República Federativa do Brasil
ADCT	Ato das Disposições Constitucionais Transitórias
CC	Código Civil
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
PROCON	Programa de Proteção e Defesa do Consumidor
SINDEC	Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ADCT	Ato Das Disposições Constitucionais Transitórias
SAC	Serviço de Atendimento ao Consumidor
TJAM	Tribunal de Justiça do Amazonas
TJSP	Tribunal de Justiça de São Paulo
TJBA	Tribunal de Justiça do Estado da Bahia
TJDFT	Tribunal de Justiça de Distrito Federal e dos Territórios
TJMT	Tribunal de Justiça de Mato Grosso
TJRJ	Tribunal de Justiça do Estado de Rio de Janeiro
TJRS	Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
EUA	Estados Unidos da América

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
2. DESENVOLVIMENTO	11
2.1. Das falhas na prestação dos serviços de telefonia	11
2.2. Históricos de falhas e reclamações registradas pelo PROCON	11
2.3. Históricos de falhas e reclamações registradas pela ANATEL	14
2.4. Estatística das ações consumeristas envolvendo as Telefônicas	16
2.5. Da possível ineficácia da tutela jurisdicional aplicada nas ações consumeristas	16
2.6. Do controle jurisdicional para a tutela dos consumidores de serviços telefônicos.	17
2.7. Demora na entrega da tutela jurisdicional	17
2.8. Ineficácia das ações individuais e a subutilização das ações coletivas	19
2.9. Baixo valor das indenizações por danos morais e a possível aplicação do <i>Punitive Damages</i>	20
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21
4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	22

1. INTRODUÇÃO

O número de falhas cometidas por empresas de telecomunicações não para de crescer e milhares de brasileiros são afetados todos os anos. Essas falhas são refletidas em reclamações aos órgãos de proteção dos consumidores. Por esse motivo, segundo dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC, 2019), as empresas de telecomunicações ocupam as quatro primeiras posições dentre a mais demandas perante o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON).

O hábito de lesar seus clientes está enraizado na estrutura dessas companhias. Não obstante, ele gera danos patrimoniais e extrapatrimoniais provocando insatisfação e o surgimento de novas lides. Desta forma, também são expressivos os números de ações judiciais contra estas. Dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) demonstram que as operadoras de telefonia ocupam o quarto lugar na lista dos maiores litigantes nacionais (2011, p. 14). Além disso, em outro estudo realizado em 2017, o CNJ afirmou que as telefônicas, juntamente com os bancos, são os mais demandados na justiça consumerista.

Entretanto, apesar da quantidade de ações movidas contra essas empresas o número de falhas não está diminuindo. Tal fato pode evidenciar a ineficácia da tutela jurisdicional para a proteção dos consumidores, uma vez que não está sendo capaz de gerar os desestímulos necessários para frear as condutas lesivas.

Desta forma, considerando os dados que apontam o crescimento do número de falhas na prestação de serviços de telefonia e os dados das ações judiciais consumeristas envolvendo as telefônicas, surge a seguinte pergunta: é possível afirmar que a tutela jurisdicional aplicada para a proteção dos consumidores deste tipo de serviço não está sendo eficaz e, ainda, apontar os principais motivos que poderiam gerar essa ineficácia, bem como estabelecer o que poderia ser feito para mudar este paradigma e frear a reiteração massificada das condutas lesivas?

Observa-se que o tema abordado tem grande relevância social porque trata de falhas que lesaram milhares de consumidores, gerando problemas sociais como danos em massa e o abarrotamento do Poder Judiciário com ações consumeristas.

Nesta sistemática, este trabalho, utilizando-se do método dedutivo, objetiva analisar o histórico de falhas e reclamações registradas contra as empresas de telefonia brasileiras, a partir de dados divulgados pelo PROCON e pela ANATEL, bem como as estatísticas das ações consumeristas envolvendo as telefônicas a fim demonstrar a reiteração sistemática de falhas e a falta de efetividade do Poder Judiciário em pôr fim a esse processo.

Em seguida, através de pesquisas bibliográficas, posicionamentos doutrinários e fundamentos legais, serão analisadas as hipóteses que giram em torno do tema para se chegar ao entendimento dos motivos que poderiam impedir a tutela jurisdicional de atingir resultados eficazes.

Serão verificadas as consequências da morosidade do judiciário na resolução da questão abordada, pois existe a possibilidade de que a demora na entrega de tutela esperada prejudique a sua eficácia.

Também, será estudada a possível ineficácia da tutela individual em pôr fim às práticas lesivas, já que ela colabora para o inchaço e morosidade do Judiciário por causa da quantidade de ações para solucionar fatos semelhantes. Seguindo essa linha de raciocínio, também é importante investigar a subutilização das ações coletivas, pois seu uso pressupõe economia processual e celeridade do processo. Além disso, milhares de pessoas podem ser beneficiadas com uma única sentença favorável.

Por conseguinte, serão analisadas as indenizações por danos morais arbitradas nas ações envolvendo as operadoras de telefonia, verificando se os valores estipulados nelas são capazes de gerar impacto econômico suficiente para tornar o hábito de lesar economicamente inviável, bem como a possibilidade da utilização do instituto do *punitive damages*, que permite o arbitramento de indenizações grandes o suficiente para tornar a atividade lesiva economicamente inviável, desestimulando, assim, a reiteração de danos.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1. Das falhas na prestação dos serviços de telefonia

Jorge Macedo (2015) retrata com maestria a situação do setor de telefonia brasileiro ao dizer que a falta de qualidade e a má prestação de serviços das operadoras brasileiras não é novidade para ninguém. Os consumidores enfrentam diariamente diversas perturbações, como cobranças indevidas, violação de contrato, vícios de serviço ou de produto, entre outros.

Nesse mesmo viés, Filgueiras (2016) relembra que em 2012 houve pane no setor e a Anatel teve que proibir a Claro, a Oi e a TIM de comercializar novas linhas até que conseguissem fornecer serviço de qualidade.

Foi nesse cenário de falta de respeito e de compromisso com a qualidade que, ao longo dos anos, problemas técnicos generalizados e falhas contínuas, envolvendo essas e outras operadoras, geraram insatisfações em massa. Revoltados, os consumidores buscaram resolver sua situação prestando queixas ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) ou à Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

Portanto, para esmiuçar os detalhes e a dimensão do problema abordado, faz-se necessário observar os dados a seguir que retratam o histórico de falhas e reclamações registrados nos últimos anos.

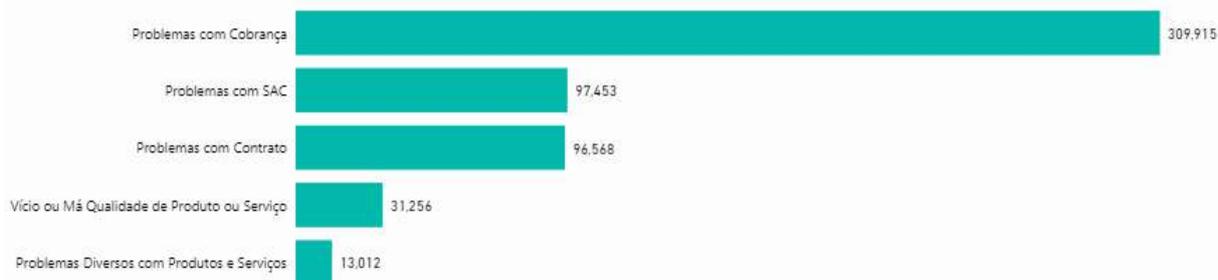
2.2. Históricos de falhas e reclamações registradas pelo PROCON

De acordo com o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), em 2019, as quatro primeiras posições dentre as empresas mais demandadas perante o PROCON foram ocupadas por empresas de telefonia. A OI FIXO/CELULAR, ficou em primeiro lugar com 166.181 reclamações, a VIVO/TELEFÔNICA/GVT com 155.210, a TIM/INTELEG com 127.394 e a CLARO/EMBRATEL/NET com 123.928.

Destaca-se que o ano de 2019 é o que mais registrou reclamações desde 2004, ano do primeiro registro (SINDEC, 2020).

Podem-se verificar, na tabela abaixo, os tipos de reclamações dirigidas a essas quatro empresas juntas no ano de 2019.

Figura 1. Principais problemas das empresas mais reclamadas em 2019.



Fonte: <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Empresas>. Acesso em: Outubro/2020.

Cobranças abusivas ou indevidas são os principais motivos pelos quais os consumidores acionaram o PROCON. O segundo motivo está relacionado com resolução de demandas, que engloba ausência de resposta, prolongamento exagerado de prazo e não suspensão imediata da cobrança. Já o terceiro envolve problemas no contrato, como rescisão, alteração unilateral, não cumprimento, transferências ou irregularidades. Vício e má qualidade do produto ou do serviço aparecem em quarto e acontece, por exemplo, quando o produto ou o serviço é mal executado, inadequado ou impróprio.

Já faz mais de dez anos que as telefônicas estão na mira dos consumidores. Mesmo assim, ainda não foram encontradas soluções para impedir o avanço das lesões. Dessa forma, os números de reclamações continuam crescendo.

Para evidenciar isso, nota-se que nos últimos 10 anos não houve mudanças significativas na prestação de serviços de telefonia celular no que tange a diminuição de reclamações, tendo em vista que o número delas contra as empresas telefônicas perante o PROCON em 2010 foi de 107,227, em 2011, 123,533, em 2012, 172,381, em 2013, 209,828, em 2014, 228,787, em 2015, 338,377, em 2016, 326,695, em 2017, 309,150, em 2018, 291,355, e em 2019, 353,783, sendo o ano com o maior número de registros dentre os outros. É importante destacar que, a partir do ano de 2015, a telefonia celular sempre esteve no topo dos assuntos mais reclamados (SINDEC, 2020).

A telefonia fixa, por sua vez, também sempre esteve entre os assuntos mais reclamados nos últimos 10 anos, em 2010, o número de reclamações foi de 86,999, em 2011, 86,096, em 2012, 125,584, em 2013, 207,828, em 2014, 228,454, em 2015, 241.163, em 2016, 191.609, em 2017, 187.027, em 2018, 168.640, e em 2019, 176.064 (SINDEC, 2020).

A pequena queda no número de reclamações a partir de 2016, neste caso, pode estar relacionada com a diminuição das linhas de telefonia fixa nos últimos anos. Até agosto de 2020, enquanto 227,3 milhões de brasileiros tinham acesso à telefonia móvel, apenas 30,9 milhões tinham acesso à telefonia fixa (ANATEL, 202).

Para comparar a telefonia celular com a telefonia fixa, no que se refere aos dados das reclamações, bem como sua quantidade e os problemas que as motivam, deve-se observar as tabelas abaixo, ambas extraídas do site do SINDEC, que demonstram os dez problemas mais reclamados no ano de 2019.

Figura 2. Telefonia Celular: os dez problemas mais reclamados em 2019.

Problema	Quantidade	%
Cobrança indevida/abusiva	158,639	44.84%
Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento	39,465	11.16%
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	32,828	9.28%
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	29,857	8.44%
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	13,115	3.71%
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	11,889	3.36%
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	9,623	2.72%
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	9,169	2.59%
Venda/O oferta/publicidade enganosa	4,608	1.30%
SAC - Acompanhamento de demandas (ausência de registro numérico, não envio do histórico/registro)	4,514	1.28%

Fonte: <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Atendimentos>. Acesso em: Outubro/2020.

Figura 3. Telefonia Fixa: os dez problemas mais reclamados em 2019.

Problema	Quantidade	%
Cobrança indevida/abusiva	76,818	43.63%
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	18,753	10.65%
Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento	17,585	9.99%
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	15,159	8.61%
Serviço não fornecido (entrega/instalação/não cumprimento da oferta/contrato)	6,839	3.88%
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	6,536	3.71%
Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)	5,445	3.09%
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	4,758	2.70%
Venda/O oferta/publicidade enganosa	3,683	2.09%
Recusa injustificada em prestar serviço	2,769	1.57%

Fonte: <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Atendimentos>. Acesso em: Outubro/2020.

Com relação ao motivo das reclamações, destaca-se que, na telefonia celular, no ano de 2019, 158.639 reclamações foram motivadas por problemas com cobranças abusivas ou indevidas, correspondendo a 44,84% do total. Na telefonia fixa, o número foi de 76.818 (43,63%). Essas porcentagens elevadas colocam as cobranças indevidas e abusivas como as principais causas das reclamações e insatisfação dos consumidores. Também fica nítido que a telefonia celular é responsável pela maioria das demandas ao PROCON (SINDEC, 2020).

Outros problemas como dúvidas sobre cobranças e valores, ausência de resposta, não suspensão imediata de cobranças, excesso de prazo, rescisão ou alteração unilateral de contrato, dificuldades para cancelar serviços, indisponibilidade ou dificuldade para acessar os serviços contratados, vício de qualidade ou de produto, propaganda enganosa, não fornecimento do produto ou serviço, recusa em prestar serviço, cláusula abusiva no contrato, entre outros, representam uma parcela menor dentre os motivos que geram reclamações, mas evidenciam a diversidade de problemas arraigados à prestação de serviços de telefonia no Brasil (SINDEC, 2020).

2.3. Históricos de falhas e reclamações registradas pela ANATEL

No que tange aos dados registrados pela a ANATEL (Agência Nacional de telecomunicações), houve uma leve queda nas reclamações dirigidas a ela entre os anos de 2015 a 2019. Na telefonia móvel, somando os dados referentes ao celular pós-pago e pré-pago, em 2015 foram registradas 1.821.392 reclamações, em 2016, 1.855.637, em 2017, 1.629.931, em 2018, 1.334.097, e em 2019, 1.420.829, apresentando aumento, comparado ao ano anterior (ANATEL, 2020).

Dessa forma, apesar da queda de 2015 a 2018, em 2019 os números de reclamações começaram a crescer. Em relação ao serviço de celular pós-pago, em 2019 foram feitas quase 70 mil reclamações a mais do que em 2018, totalizando um aumento de 7,2%, chegando à marca de 1,04 milhão. Além disso, esse serviço foi o que apresentou mais queixas. A tabela abaixo demonstra o aumento que cada uma das operadoras teve separadamente.

Figura 4. Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de celular pós-pago por prestadora (2015-2019).

Prestadora		2015	2016	2017	2018	2019	2019-2018
CLARO/NET	Volume	286.519	286.084	265.563	233.747	234.801	0,45%
	Índice	1,48	1,39	1,17	0,89	0,77	-0,12 p.
OI	Volume	185.616	180.840	152.189	125.584	139.251	10,88%
	Índice	1,72	1,67	1,38	1,08	1,01	-0,07 p.
TIM	Volume	258.797	296.926	319.740	349.572	382.532	9,43%
	Índice	1,60	1,77	1,85	1,52	1,51	-0,01 p.
VIVO	Volume	353.403	360.333	298.585	207.169	238.630	15,19%
	Índice	0,99	0,94	0,72	0,45	0,48	0,03 p.

Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: Outubro/2020.

Observa-se que, ao contrário das outras operadoras, a TIM vem piorando sua situação todos os anos. Porém, a VIVO, com 15,19% e a OI com 10,88% foram as que tiveram o maior aumento em 2019. Os principais motivos dessas reclamações foram queixas sobre cobrança (47% do total), principalmente no que diz respeito a diferenças nos valores cobrados.

O serviço de Celular pré-pago contou com 377,3 mil reclamações em 2019. A tabela abaixo mostra que duas operadoras registraram crescimento em relação ao ano de 2018, a CLARO/NET teve 13,57% e a VIVO de 2,61% de aumento nas reclamações.

Figura 5. Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de celular pré-pago por prestadora (2015-2019).

Prestadora		2015	2016	2017	2018	2019	2019-2018
CLARO/NET	Volume	148.481	109.258	79.724	54.253	61.617	13,57%
	Índice	0,23	0,20	0,16	0,12	0,17	0,04 p.
OI	Volume	97.576	82.748	62.235	63.427	61.573	-2,92%
	Índice	0,20	0,18	0,16	0,18	0,20	0,01 p.
TIM	Volume	223.723	266.676	244.952	213.675	180.270	-15,63%
	Índice	0,31	0,44	0,46	0,47	0,44	-0,03 p.
VIVO	Volume	123.163	135.325	97.200	66.775	68.520	2,61%
	Índice	0,20	0,27	0,21	0,15	0,18	0,02 p.

Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: Outubro/2020.

A questão mais reclamada nesse serviço está relacionada com o próprio crédito pré-pago (31% do total). Além disso, motivos envolvendo cancelamento indevido registraram crescimento, principalmente na CLARO/NET.

Para a telefonia Fixa, foram dirigidas à ANATEL, em 2015, 1.032.448 reclamações, em 2016, 943.673, em 2017, 760.978, em 2018, 661.358, e em 2019, 595.147. Dentre os motivos que levam os consumidores a buscarem o auxílio da ANATEL, problemas com cobrança está em primeiro lugar, com 41% do volume total de demandas. Aqui a queda também pode estar relacionada com a diminuição das linhas de telefonia fixa no Brasil (ANATEL, 2020).

Em geral, problemas como cobranças não previstas no contrato e cobranças após o cancelamento são os assuntos mais recorrentes, assim como no PROCON.

A diminuição de reclamações de 2015 a 2018 registradas pela ANATEL pode ter dois significados. O primeiro é que os serviços de telefonia podem estar melhorando lentamente, mas em contrapartida os números voltaram a crescer em 2019. O segundo é que os consumidores podem estar perdendo a fé nesta agência e simplesmente deixando de registrar suas reclamações ali para buscar solução em outro mecanismo de proteção.

Nesse sentido, as reclamações registradas pelo PROCON, apesar de ter tido quedas entre os anos de 2016 a 2018, também cresceu e teve seu recorde no ano de 2019, superando os números de 2015 (SINDEC, 2020). Além disso, as telefônicas gradualmente se tornaram os maiores alvos de ações consumeristas no Brasil (CNJ, 2020).

O fato é que os números ainda são grandes e refletem um funcionamento inadequado do setor de telefonia e uma possível ineficácia das medidas tomadas pelos mecanismos de proteção e fiscalização, sobretudo, pelo poder judiciário.

2.4. Estatística das ações consumeristas envolvendo as Telefônicas

Apesar de algumas queixas serem solucionadas com a intermediação do PROCON, da ANATEL ou diretamente com a empresa, boa parte das demandas provenientes de lesões praticadas por telefônicas vão parar no judiciário. O número de ações é significativo e expressa à gravidade do problema inerente a prestação de serviços de telefonia no Brasil.

Segundo o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), as operadoras de telefonia, juntas, ocupam a quarta posição na lista dos 100 maiores litigantes do Brasil (2011, p. 14). Além disso, em outro estudo realizado em 2017, o CNJ afirmou que elas, juntamente com os bancos, são os mais demandados na justiça consumerista.

Este último estudo foi encomendado pelo CNJ à Associação Brasileira de Jurimetria e analisou dados de sete Tribunais de Justiça da federação: TJAM, TJSP, TJBA, TJDFT, TJMT, TJRJ, TJRS. Constatou-se que 40% dos processos consumeristas existentes nessas unidades têm como alvo empresas de telefonia ou instituições financeiras. Desses litígios, a maioria envolve indenizações por danos morais, ocasionados pela inscrição injusta no cadastro de inadimplentes.

Dentre todos os tribunais analisados o setor de telecomunicações sempre consta entre os três maiores litigantes em ações consumeristas, ficando em primeiro no TJRJ, com 574.943 ações, e no TJDFT, com 13.251. Também está em segunda posição no TJMT, com 39.941 ações, no TJRS, com 246.293, e no TJSP com 152.812.

Considerando os processados de forma individualizada, a Oi está entre os cinco maiores litigantes consumerista em quatro dos sete tribunais analisados, ficando em primeiro no TJRJ, com 226.062 ações (12,8% do total) e no TJRS, com 142.900 (13% do total). A operadora CLARO aparece em destaque no TJDFT, TJMT e TJRJ, somando 125.351 processos. Outra que se destaca é a VIVO, estando entre os maiores litigantes no TJMT, TJDFT e no TJSP, contabilizando 73.491 ações.

Cabe ressaltar que os dados dessa pesquisa evidenciam que além das empresas de telecomunicações estarem entre os maiores litigantes do Brasil, de modo geral, também estão entre os mais demandados na justiça consumerista.

2.5. Da possível ineficácia da tutela jurisdicional aplicada nas ações consumeristas

Relacionando os dados do SINDEC e da ANATEL com os do CNJ, verificam-se dois importantes pontos: o primeiro é que o número de reclamações contra as telefônicas está crescendo e o segundo é que elas estão entre os maiores litigantes da justiça consumeristas.

Mas, apesar da grande quantidade de demandas ao judiciário, as reclamações não apresentaram quedas significativas nos últimos anos. No PROCON, mesmo com uma leve diminuição entre os anos de 2016 a 2018, em 2019 foram registradas a maior quantidade de reclamações dos últimos dez anos. Na ANATEL não foi diferente, os números começaram a crescer em 2019.

Djonatan Hasse (2013) ensina que, ao buscar a tutela jurisdicional, o indivíduo visa satisfazer ou cessar ameaça ao seu direito. Assim, espera-se que o Estado empregue uma tutela efetiva e eficaz, sendo aquela que produz efeitos satisfatórios no mundo fático, atingindo os objetivos ora almejados.

Quando o que se espera é colocar fim ao problema social causado por lesões em massa, a tutela jurisdicional aplicada no caso em questão não está sendo eficaz, pois não é capaz de gerar desestímulo à reiteração de falhas e lesões praticadas pelas operadoras de telefonia. Além disso, não está conseguindo evitar o abarrotamento do judiciário devido o ajuizamento de ações em massa.

2.6. Do controle jurisdicional para a tutela dos consumidores de serviços telefônicos.

O Estado, através do Poder Judiciário, tem o dever e o poder para frear as condutas lesivas e combater a reiteração de falhas por parte dos fornecedores. Sérgio Cavalieri Filho explica que o constituinte originário de 88 consagrou a defesa ao consumidor como uma obrigação constitucional do Estado, sendo enquadrado no rol de direitos fundamentais. Deste modo, o consumidor que antes não tinha seus direitos reconhecidos, passou a ser amparado por um direito fundamental (2019, p. 22). O direito à defesa do consumidor está gravado no art. 5º, inciso XXXII e ADCT 48, ambos da CRFB/88.

José Geraldo Brito Filomeno ressalta a dimensão da importância que o constituinte deu a defesa do consumidor ao incluí-lo, no art. 170, inciso V, da CRFB/88, como um dos princípios da ordem econômica (2018, p. 126).

O direito à proteção do Estado também é reconhecido no artigo 4º, inciso II, alínea “c” da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, conhecida como o Código de Defesa do Consumidor – CDC. Não obstante, o art. 5º do mesmo diploma legal também afirma a imprescindibilidade da tutela jurisdicional para a efetivação dessa proteção.

Dito isso, fica claro a importância e o papel do poder judiciário no combate à reiteração de falhas e lesões das operadoras de telefonia, uma vez que isso é fundamental para a proteção e segurança dos consumidores de serviços telefônicos. Faz-se necessário, então, estudar o modo como esse controle jurisdicional pode ser exercido, os problemas por trás da ineficácia da tutela e o que poderia ser feito para contornar a situação relatada nos títulos anteriores.

2.7. Demora na entrega da tutela jurisdicional

A morosidade é um problema sério que atinge o Poder Judiciário brasileiro há muito tempo. Tamanha é a sua gravidade que para tentar solucioná-lo foi necessário recorrer ao elevado nível constitucional, com a confecção da emenda número 45 de 2004 (MENDES, 2012). Com ela, a Constituição

Federal de 1988 passou a assegurar a todos, em seu artigo 5º, inciso LXXVIII, o direito à razoável duração do processo e aos meios que garantam a celeridade em sua tramitação, seja no âmbito judicial ou administrativo. No entanto, isso está longe de ser a realidade do Brasil.

Álvaro Bodas (2017), explica que o judiciário brasileiro é o 30º mais lento dentre os 133 analisados pelo Banco Mundial. Não obstante, a demora na resolução das demandas, segundo o CNJ, gera um acúmulo excessivo de processos. Por consequência, Sarah Teófilo (2020) ressalta que, o ano de 2019 finalizou com 77,1 milhões de processos que ainda não tiveram solução definitiva. Logo, além de estar abarrotada de ações, a justiça brasileira não consegue entregar a tutela jurisdicional de forma célere.

Essa lentidão se dá porque os agentes do poder judiciário não conseguem absorver os feitos destinados à sua apreciação, assim como os tribunais, que não se mostram capazes de se desincumbir do crescimento e acúmulo de processos (GIANULO, 2015, p. 271). Os motivos que justificam essa lentidão podem estar relacionados a diversos fatores, como complexidade das causas, comportamento das partes, atuação do judiciário, volume demasiado de processos, entre outros.

Cesconetto (2020) enfatiza que, a morosidade processual e a burocracia desanimam muitas pessoas a discutirem seus direitos na Justiça. Para ela, a demora coloca o cidadão em um estado de descrença no poder judiciário. Além disso, Renato Souza Mendes (2012) ensina que ela também prejudica o acesso à justiça, no sentido de que, muitas vezes, não entrega a tempo o direito almejado.

Sobre o prejuízo que a morosidade traz para efetividade do processo consumerista, Bruno Miragem ensina que:

Uma das preocupações mais candentes em matéria de tutela de direitos é o da efetividade do processo. Isto porque, segundo a experiência prática amplamente reconhecida, a morosidade processual, e sua projeção excessiva no tempo, assim como a ausência de uma resposta prática adequada para o lesado que busca no Poder Judiciário a proteção legítima de seus interesses, vêm em prejuízo dos menos favorecidos, que não possuem condições, seja de arcar com os custos da demanda por período tão grande, ou com a tibieza de seu resultado prático, assim como serve de estímulo ao ofensor do direito que é demandado, à repetição da conduta antijurídica (MIRAGEM, Bruno, 2016, p. 717).

Assim, fica claro que a demora na entrega da tutela também é um dos fatores que motivam a reiteração das condutas lesivas, uma vez que, a fragilidade econômica do consumidor em relação às empresas ofensoras impede a manutenção da igualdade na relação processual quando o processo perdura excessivamente, permitindo que o ofensor não sofra as devidas consequências de suas ações antijurídicas.

Por conseguinte, a morosidade desestimula muitos consumidores fazendo com que eles deixem de provocar a jurisdição. Por esse motivo a quantidade de lesões e reclamações crescem constantemente de modo que os números de soluções dadas pela justiça não conseguem acompanhar esse crescimento.

2.8. Ineficácia das ações individuais e a subutilização das ações coletivas

Um dos problemas que colaboram para a baixa eficácia da tutela jurisdicional, para o crescimento das ações e, por consequência, para a demora na entrega da tutela esperada, é a grande quantidade de ações individuais ajuizadas para tratar de demandas semelhantes que poderiam ser discutidas em uma única ação coletiva. Em uma sociedade de consumo em massa também ocorrem litígios em massa e nem sempre a tutela individual é adequada para resolver esse tipo de demanda.

Por isso o artigo 81 do Código de Defesa do Consumidor, consagrou o uso das ações coletivas para a defesa de direitos e interesses difusos, dito aqueles transindividuais, de natureza indivisível, dos quais são titulares pessoas indeterminadas ligadas por uma situação de fato; coletivos, também transindividuais e indivisíveis, mas que o seu titular faça parte de grupo, classe ou categoria de pessoas ligadas entre si ou com a parte oposta; e individuais homogêneos, que são aqueles que nascem de origem comum. A violação desses direitos é corriqueira nas relações de consumo, sobretudo no fornecimento de serviços de telefonia.

É, portanto, notória a importância dos processos coletivos para a resolução de conflitos consumeristas inerentes a uma sociedade de massa, sobretudo por ter como características um menor custo e duração razoável. Com esse modelo de ação o poder judiciário pode resolver megaconflitos de forma isonômica evitando que eles sejam fracionados em várias ações individuais (MIRAGEM, Bruno apud MANCUSO, Rodolfo de Camargo, 2016, p. 722).

Segundo o Instituto de Defesa coletiva (2020), as ações coletivas de consumo reúnem vários agentes em uma mesma ação. Dessa forma, vários consumidores podem ser beneficiados por uma única sentença que terá efeito erga omnes ou ultra partes.

Porém, apesar de ser um direito positivado e trazer uma série de benefícios para os consumidores, Mirian Gasparin (2019) afirma que as ações coletivas ainda não são muito utilizadas no Brasil. Atualmente, o Poder Judiciário conta com aproximadamente 77,1 milhões de processos, porém, o Brasil registrava até o ano de 2017, apenas 62,210 ações coletivas em andamento.

De acordo com CNJ, há dois fatores que faz com que as partes optem pelas ações individuais em detrimento das ações coletivas. O primeiro é que os tribunais possuem jurisprudências que permitem a flexibilidade da aplicação da coisa julgada das ações coletivas às ações individuais. Segundo, os tribunais permitem o ajuizamento de ações individuais mesmo na hipótese das coletivas terem obtido sentença procedente, ou seja, fica a critério da parte escolher se vincular ou não a uma ação coletiva. Dessa forma, O CNJ afirma que, nessas condições, o cenário atual é de proliferação de ações individuais.

Não obstante, a escolha por ações individuais quando se há a possibilidade de usar as ações coletivas vai de encontro aos princípios da celeridade, razoável duração do processo e economia processual, uma vez que a quantidade demasiada de demandas individuais abarrotam o judiciário, o tornam

lento e prejudicam a eficácia de sua tutela, permitindo, assim, a fragilização dos consumidores e o crescimento de lesões e processos.

2.9. Baixo valor das indenizações por danos morais e a possível aplicação do *Punitive Damages*

A melhor definição para danos morais, segundo Flávio Tartuce, seria simplesmente a lesão aos direitos de personalidade. Segundo ele, sua reparação não visa quantificar o sofrimento ou a dor de alguém, mas servir como um paliativo para os danos extrapatrimoniais (2016, p. 526).

Para Rizzato Nunes, existem alguns parâmetros importantes para a fixação da indenização pecuniária por danos morais, quais sejam: a existência de má-fé do ofensor ou o grau da sua culpa, a capacidade econômica do ofensor, a possibilidade ou capacidade do ofensor de voltar a causar o mesmo dano, se o ofensor já havia cometido aquela falta antes, a necessidade de punir, entre outros (2018, p. 255).

Nas relações consumeristas, a hipótese de incidência do dano moral está prevista no art. 6º, inciso VI, do CDC e sua aplicação está vinculada ao princípio do não enriquecimento sem causa. Segundo Flávio Tartuce (2016, p. 357), o direito brasileiro não admite qualquer conduta que resulte no enriquecimento sem razão, pois o Código Civil de 2002 valoriza o trabalhador e não o que fica esperando por um golpe de mestre para se enriquecer à custa do outro.

Assim, o que se observa no Brasil é a aplicação de indenizações baixas por danos morais independentes do poder econômico do ofensor e de seu potencial para reincidir.

No que tange às operadoras de telefonia, Gustavo Tostes Cardoso (2019) foi enfático ao dizer que elas zombam dos consumidores, ganhando cada vez mais e persistindo em suas práticas imorais e, muitas vezes, ilegais. Essa falta de respeito à lei e às decisões advém do fato de que sabem que as indenizações são baixas e, no fim, as multas diárias serão revogadas, porque para a maioria dos julgadores isso caracteriza enriquecimento ilícito.

Sobre esse ponto de vista, Bruna Lyra Duque (2015) declara que as indenizações por danos morais pífias aplicadas nas ações consumeristas não conseguem superar o lucro que as operadoras de telefonia têm com a continuidade das ações lesivas, tal fato faz com que seja economicamente vantajosa a prestação defeituosa dos serviços.

Na visão de Cardoso (2019), como consequência do cenário descrito acima, “o consumidor acuado acaba sendo desestimulado pelo poder que mais deveria protegê-lo: o Judiciário”.

Para contornar essa situação, o Poder Judiciário poderia adotar o instituto do *punitive damages*, que pode ser traduzido como danos punitivos, sendo um instituto jurídico adotado pelos Estados Unidos da América - EUA que segue a vertente da função punitiva dos danos morais. Assim, ele permite que os juízes norte-americanos apliquem punições severas aos transgressores, desestimulando-o a reincidência dos danos. Este instituto também é conhecido como teoria do desestímulo (FURLANETTO, 2013, p. 35).

Christian Rodrigues Galli (2017, p. 11 apud SERPA, 2011, p. 39) destaca que o *punitive damages* possui cinco funções essenciais: fazer justiça incentivando o infrator a cumprir a lei; prevenir ou impedir que novos delitos sejam cometidos; punir o ofensor; educar tanto o causador do dano quanto ao ofensor em potencial; e, por último, a função vingativa, que visa evitar que o ofendido cometa ato ilícito para se vingar daquele que o ofendeu.

Com base nisso, Furlanetto explica que, para aqueles que adotam a Teoria do Desestímulo, não basta apenas a aplicação da função compensatória dos danos morais, também é indispensável à aplicação de suas funções punitiva e pedagógica. Desde modo, o valor arbitrado poderá atenuar a dor resultante da lesão e, ainda, ser capaz de atingir o patrimônio do lesante o suficiente para puni-lo e, ao mesmo tempo, servir de exemplo para toda a sociedade, evitando, assim, a repetição do ocorrido (2013, p. 37).

Também coaduna deste pensamento o doutrinador Carlos Alberto Bittar. Segundo ele os danos morais devem ser arbitrados não só para diminuir os sofrimentos causados pelos danos, mas também impor ao lesante o peso de sua conduta negativa, objetivando a manutenção da ordem e da tranquilidade social (2015, p. 25).

Diogo Lessa Clemente de Lima (2009) critica o fato de que, nos EUA, o *punitive damages* possibilitou a formação de uma verdadeira indústria da indenização. Portanto, o nosso país, para adotar esse instituto, teria que combater isso e tomar cuidado para que, por falta de preparo do julgador, não sejam arbitrados valores exorbitantes.

O que se busca com essa teoria não é a simples aplicação de indenizações milionárias, como é comum nos EUA, mas sim provocar uma transformação no judiciário brasileiro para obter a estipulação de valores mais justos nas indenizações por danos morais (LIMA, 2009).

O direito brasileiro não pode mais permitir que as relações de consumo permaneçam entremeadas de falhas e má prestação dos serviços. As telefônicas estão há anos cometendo as mesmas infrações. Elas são especialistas em lesar seus clientes e são melhores ainda em não cessar essas lesões. A adoção da teoria do desestímulo seria de grande importância no processo para educar essas empresas fazendo com que elas não voltem a agir assim.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As telefônicas estão entre os maiores demandados perante o PROCON, além de serem alvos de milhões de reclamações registradas por ano na ANATEL. Nos últimos dez anos elas têm lesado seus clientes corriqueiramente de modo que o número de ofensas apresentou crescimento em vários anos consecutivos.

Elas também são uma das maiores litigantes do Brasil. No entanto, apesar da grande quantidade de ações consumerista envolvendo operadoras de telefonia, o número de lesões e reclamações contra elas não estão caindo. Conclui-se, portanto, que a tutela jurisdicional aplicada nessas ações não está sendo eficaz, pois não está conseguindo provocar desestímulos à prática de novas ofensas.

A falta de eficácia do judiciário, nesse caso, pode ser associada a alguns fatores tais como a demora na entrega da tutela jurisdicional. É fato que o judiciário brasileiro é um dos mais lentos do mundo. A morosidade desestimula os lesados a procurarem a justiça, limita o acesso à justiça, provoca acúmulo de processos e prejudica as partes economicamente desfavorecidas que não conseguem manter os custos de uma ação por muito tempo. Tudo isso reduz a eficácia da tutela e colabora para a continuidade das lesões.

Uma das formas para amenizar a morosidade, o acúmulo excessivo de processos e a reiteração de falhas seria a utilização de ações coletivas na proteção dos consumidores. Elas são pautadas nos princípios da celeridade, da razoável duração do processo e da economia processual, pois englobam vários agentes na mesma ação e pode beneficiá-los com uma única sentença favorável. Dessa forma, têm o condão de evitar a multiplicação exagerada de ações individuais e com isso impedir o congestionamento do judiciário e a sua falta de eficácia.

Outro aspecto que dificulta elaboração de uma tutela eficaz para proteção dos consumidores de serviços telefônicos é que o valor arbitrado nas indenizações por danos morais é irrisório se comparado ao poder econômico dos ofensores. Nesse caso, o Judiciário poderia adotar a teoria do desestímulo, passando a considerar o caráter punitivo-pedagógico dos danos morais. Dessa forma, seria possível a aplicação de valores grandes o suficiente para atingir o patrimônio do ofensor, fazendo com que deixe de ser economicamente vantajoso lesar seus clientes, desestimulando, assim, a reiteração sistemática de falhas.

4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnica de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BITTAR, Carlos Alberto. **Reparação por danos morais** / Carlos Alberto Bittar. - 4. ed., rev., aum. e mod. por Eduardo C. B. Bittar - São Paulo: Saraiva, 2015.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do consumidor** / José Geraldo Brito Filomeno. – 15. ed. rev., atual. e ref. – São Paulo: Atlas, 2018.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor** / Sergio Cavaliere Filho. – 5. ed. – São Paulo: Atlas, 2019.

GALLI, Christian Rodrigues apud SERPA. **A utilização dos punitive damages no Direito brasileiro à luz do Código de Defesa do Consumidor**. / Christian Rodrigues Galli. - Palmas, TO, 2017. 59 f.

LIMA, Diogo Lessa Clemente de, **Teoria do valor do Desestímulo**. 2009. Disponível em: <https://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=1225>. Acesso em: 15 Mai. 2020.

DUQUE, Bruna Lyra. **Indenização com caráter pedagógico: O caso da má prestação de serviços de telefonia**. 2015. Disponível em: <<https://brunalyraduque.jusbrasil.com.br/artigos/157675706/indenizacao-com-carater-pedagogico?ref=serp>> Acesso em: 16 Mai. 2020.

FURLANETTO, Diego. **Novos paradigmas da responsabilidade civil: a (im)possibilidade da aplicação da teoria do desestímulo**. 2013. Disponível em <<https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/11405/DIEGO%20FURLANETTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> acesso em 22 de maio de 2020.

FILGUEIRAS, Maria Luíza. **Como a telefonia mudou para que tudo ficasse como está.** 17 ago. 2016. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/revista-exame/como-a-telefonica-mudou-para-que-tudo-ficasse-como-esta/>> Acesso em: 23 Abr. 2020.

MACEDO, Jorge. **Interrupções no serviço de telefonia móvel são cada vez mais frequentes.** 16 Fev. 2015. Disponível em: <https://www.em.com.br/app/noticia/economia/2015/02/16/internas_economia,618684/ruidos-na-telefoniamovel.shtml>. Acesso em: 23 Abr. 2020.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor.** 2. Ed. rev., atual. e ampl.- São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.
MIRAGEM, Bruno apud MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Curso de Direito do Consumidor.** 2. Ed. rev., atual. e ampl.- São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor.** 12. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

TARTUCE, Flávio, **Manual de Direito Civil: volume único I.** 6. ed. rev., atual. e ampl. - Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2016.

CARDOSO, Gustavo Tostes. **O retrocesso da quantificação dos danos morais nos dias atuais: A quem interessa.** OAB Matogrosso, 11 de março de 2019. Disponível em: <<https://www.oabmt.org.br/artigo/437/o-retrocesso-da-quantificacao-dos-danos-morais-nos-dias-atuais--a-quem-interessa->> Acesso em: 10 nov. 2019.

HASSE, Djonatan. **Garantia constitucional do acesso à justiça e a efetividade da tutela jurisdicional.** 2013. <<https://djonatanh01.jusbrasil.com.br/artigos/111943370/garantia-constitucional-do-acesso-a-justica-e-a-efetividade-da-tutela-jurisdicional?ref=serp>> Acesso em 16 de agosto de 2020.

BODAS, Álvaro. **Por que a Justiça brasileira é lenta?.** Publicado em 27 de Dezembro de 2017.<<https://exame.com/brasil/por-que-a-justica-brasileira-e-lenta/>>. Acesso em 16 de agosto de 2020.

TEÓFILO, Sarah. **Com 77,1 milhões de processos em tramitação, CNJ aponta queda do número De 2018 para 2019, houve uma redução de 1,5 milhão de processos sem solução no judiciário brasileiro.** Publicado em 25 de Agosto de 2020. <<https://www.correiobraziliense.com.br/politica/2020/08/4870992-com-77-1-milhoes-de-processos-em-tramitacao--cnj-aponta-queda-do-numero.html#:~:text=O%20levantamento%20mostra%20que%20o,a%20menos%20que%20em%202018>>. Acesso em 16 de agosto de 2020.

GIANULO, Wilson. **A demora na entrega da tutela jurisdicional.** /Wilson Gianulo - 2015. 291 f. :il. ; 30 cm. <<http://tede.mackenzie.br/jspui/bitstream/tede/1298/1/Wilson%20Gianulo.pdf>> Acesso em 16 de agosto de 2020.

MENDES, Renato Souza. **A morosidade processual frente os direitos fundamentais e a ineficiência da Administração Pública.** Publicado em 10/2012. <https://jus.com.br/artigos/22729/a-morosidade-processual-frente-os-direitos-fundamentais-e-a-ineficiencia-da-administracao-publica#:~:text=A%20morosidade%20do%20poder%20judici%C3%A1rio,no%20poder%20jurisdicional%20do%20Estado>. Acesso em 16 de agosto de 2020.

CESCONETTO, Gizelle. **Morosidade Processual: por que a tramitação dos processos demora tanto?.** 23 de julho de 2020. <<https://noticiasconcursos.com.br/mundo-juridico/morosidade-processual-por-que-a-tramitacao-dos-processos-demora-tanto/>> Acesso em 16 de agosto de 2020.

GASPARIN, Mirian. **Ações Coletivas Ainda São Pouco Utilizadas Pelos Brasileiros.** 10 de junho de 2019. <<https://miriangasparin.com.br/2019/06/acoes-coletivas-ainda-sao-pouco-utilizadas-pelos-brasileiros/>>. Acesso em 16 de agosto de 2020.

SINDEC. **Assuntos mais reclamados e Empresas mais reclamadas** /SINDEC. Atendimentos. Disponível em: <<https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Atendimentos>>. Acesso: em 07 nov. 2019.

CNJ. **Justiça em números 2019.** Disponível em:<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf> Acesso em: 24 Abr. 2020.

ANATEL. **Consumidor.** 2020. Disponível em: <<https://www.anatel.gov.br/paineis/consumidor>>. Acesso em: 24 Abr. 2020.

BRASIL. PLANALTO FEDERAL. **Constituição da República Federativa do Brasil.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 08 nov. 2019.

BRASIL. PLANALTO FEDERAL. **Código de Defesa do Consumidor** <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 08 nov. 2019.

ANATEL. **Programa Reclamações 2019.**
https://sei.anatel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?eEPwqk1skrd8hSlk5Z3rN4EVg9uLJqrLYJw_9INcO60_nY9GnnWvxl_B97punLsqSspwLKYcbBJttIAOI-QzSN0aivoJFXfv1hghzUup_fZlw86VfcrGmgZNCLm49A> Acesso em 16 de agosto de 2020.

ABJ - Associação Brasileira de Jurimetria. **Os maiores litigantes em ações consumeristas: mapeamento e proposições.** 2017. <[https:// abj.org.br/cases/maiores-litigantes-2/](https://abj.org.br/cases/maiores-litigantes-2/)> Acesso em 16 de agosto de 2020.

Instituto de Defesa Coletiva. **Fique por dentro das Ações Coletivas.** 2020. <https://defesacoletiva.org.br/site/acoes-coletivas/>>. Acesso em 16 de agosto de 2020.