

**Sessão 24**  
**Direito do Consumidor, Concorrência e Civil A**

**212**

**O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RS, OS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E A INDENIZAÇÃO POR DANOS CAUSADOS AO CONSUMIDOR EM SERVIÇOS DE TELEFONIA.** *Denise Dias de Castro Bins, Claudia Lima Marques (orient.) (UFRGS).*

A não-adaptação dos personagens mercadológicos às disposições do direito consumerista, em que pese estejam estas consagradas já há mais de quinze anos no Código de Defesa do Consumidor, leva à verificação de inúmeras ofensas materiais e morais aos hipossuficientes. Dentre os vícios mais comuns verificados, hoje, em nosso Estado, encontram-se aqueles decorrentes da prestação de serviços de telefonia, que envolvem desde a inserção de serviços não requisitados em contas mensais até o mau funcionamento dos aparelhos móveis (celulares), entre outros. Na busca judicial de compensação pelos danos sofridos, o ordenamento brasileiro oferece fundamentalmente dois caminhos: o aforamento de ação de indenização na Justiça Comum e o ajuizamento de pedido semelhante junto aos Juizados Especiais Cíveis. O objeto da presente pesquisa é a análise da maneira como vem sendo enfrentada, no âmbito do TJRS e dos JECs, a ocorrência de dano moral e material nas referidas relações de consumo envolvendo o fornecimento de serviços telefônicos, em especial no que toca ao montante do valor compensatório e à celeridade da prestação jurisdicional. O que se conclui da análise dos resultados obtidos é que ambas as alternativas levam a uma concretização apenas parcial do direito do consumidor à indenização referida: de um lado, o montante compensatório oferecido pela Justiça Comum mostra-se mais adequado em relação aos danos provocados; de outro, a celeridade presente nos Juizados Especiais possibilita uma maior efetividade da prestação jurisdicional. O presente estudo foi realizado por meio de fontes doutrinárias e jurisprudenciais, bem como a partir de dados disponíveis em órgãos de defesa do consumidor.