

## **Agências Reguladoras e a Tutela do Consumidor**

Instituição responsável: Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC)

Coordenador da pesquisa: Marcelo Sodré – [mgsodre@uol.com.br](mailto:mgsodre@uol.com.br)

A pesquisa foi elaborada para subsidiar mudanças na legislação e no funcionamento das agências reguladoras, com a finalidade de diminuir conflitos entre consumidores e prestadores de serviços regulados. Sob a coordenação do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), foi analisada a atuação das agências reguladoras de telecomunicações (Anatel), energia elétrica (Aneel) e saúde suplementar (ANS) quanto à participação social nos processos de regulação e à mediação da relação entre o consumidor e os fornecedores.

O Idec identificou que a atuação das agências reguladoras brasileiras são mais voltadas para o aspecto econômico, sobretudo quanto à garantia da segurança dos investimentos empresariais no setor, deixando uma lacuna no que diz respeito à regulação social e efetivação de valores como equidade, direito e justiça.

Embora tenha sido editada uma lei específica e criada uma agência reguladora para saúde suplementar, o setor é líder em reclamações no Idec pelo 10º ano consecutivo. As queixas dos consumidores aumentaram 20,39% de 2008 para 2009.

No âmbito das telecomunicações, o estudo mostra que apesar da redução do valor da habilitação da linha telefônica, que atraiu novos usuários, o valor da assinatura básica cresceu além da inflação. O alto custo impossibilita a real universalização do único serviço de telecomunicações considerado essencial por lei.

Dentre as proposições do Idec para maior efetivação dos direitos dos consumidores no setor, está a integração entre as agências reguladoras e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.