

# COMPARAÇÃO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR ENTRE BRASIL E ESTADOS UNIDOS: COMO AS AGÊNCIAS REGULADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES E ORGANIZAÇÕES DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR FUNCIONAM PARA ATENDER ÀS SOLICITAÇÕES E RECLAMAÇÕES DOS CONSUMIDORES

**Autora:** Mirian Mazini Rodrigues

**Orientador:** Prof. Dr. Arnaldo Luiz Ryngelblum

A globalização trouxe ao Brasil uma gama de avanços tecnológicos e de informação que, para a empresa pública de telecomunicações, um monopólio que atendia o setor, se tornaria impossível acompanhar, em virtude dos elevados investimentos necessários. Essa reestruturação foi inevitável porque não havia recursos para atender às demandas de mercado. Com a privatização, novas empresas surgiram e regras tiveram de ser elaboradas para garantir a competitividade. No Brasil, foram criados órgãos de proteção ao consumidor, como o PROCON – Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor, que é uma das organizações que garante e intermedia problemas entre consumidores e empresas. O Estado criou as Agências Reguladoras com o intuito de fiscalizar e garantir a competitividade entre as empresas e a qualidade do serviço. Nos Estados Unidos, as agências têm a finalidade de regular as inovações tecnológicas, a prestação de serviços ao consumidor e garantir a competitividade. Cada país trata e elabora suas políticas públicas ao consumidor para que as solicitações sejam cumpridas. Esta pesquisa tem a finalidade de demonstrar como esses países elaboram essas políticas, como são implementadas pelas empresas e quais os reflexos nos resultados para os consumidores, se atendem ou não às solicitações.