



UNIFEOB

Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos

CURSO DE DIREITO

PROJETO INTEGRADO

PROVIDÊNCIAS JURÍDICAS

Direitos Transindividuais: consumidor

ISSN 1677-5651

São João da Boa Vista

2024

UNIFEOB
Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos
CURSO DE DIREITO

PROJETO INTEGRADO
PROVIDÊNCIAS JURÍDICAS
Direitos Transindividuais: consumidor

ISSN 1677-5651

5º Módulo — Turma A — Período Noturno

Professores

Direito Administrativo: Prof. Renato Nery Machado

Direitos Transindividuais: Profa. Ms. Juliana Marques Borsari

Direito Previdenciário: Profa. Carolina Teixeira Ferreira

Direito Internacional: Profa. Daniele Arcolini C. de Lima

NOTA FINAL
1,5

Estudantes

César Augusto da Silva Júnior, 22000987

Júlia Helena Corrêa, 22000440

Kauã Mendes Hermida Bouza, 22000383

Sarah Helena Virgílio Maguim, 22000199

PROJETO INTEGRADO 2024.1

ISSN 1677-5651

5º Módulo - Direito

DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE

Os alunos, em trios, devem adotar a providência jurídica cabível para a solução do caso hipotético apresentado abaixo.

OBJETIVOS

Auxiliar o aluno a preparar-se para que ele seja:

- competente do ponto de vista técnico, político e ético, plenamente cômico de sua responsabilidade na tomada de decisões;
- preparado para problematizar o processo de trabalho no campo do Direito, explorando suas contradições em favor das demandas legítimas da sociedade brasileira;
- capaz de analisar, interpretar e aplicar os conhecimentos adquiridos no curso, buscando novas respostas aos problemas apresentados, exercitando sua autonomia técnico-intelectual;
- comprometido com a formação permanente, com o diálogo e com a convivência guiada pela ética da solidariedade, preocupado com os problemas de seu tempo e de seu espaço;
- apto a constituir-se referência de qualidade nos serviços por ele prestados, individual, associada ou coletivamente, ensinando e desenvolvendo a cidadania pelo exemplo ativo e atuante;

- competente para identificar necessidades individuais e coletivas, interferindo na alteração do perfil social, econômico e político do país, desenvolvendo formas judiciais e extrajudiciais de prevenção e solução de conflitos;
- dotado de sólida formação humanística, técnica e prática, compreendendo a complexidade do fenômeno jurídico e as transformações sociais, bem como a gênese, fundamentos, evolução e conteúdo do ordenamento jurídico vigente.

INSTRUÇÕES

- A providência jurídica, que será elaborada tendo como base o caso hipotético anexo, deverá ser adequadamente endereçada, referenciada, com indicação da parte recorrente, apresentação dos fundamentos jurídicos que embasam as teses, formulação de requerimentos compatíveis com o objetivo da defesa apresentada, e tudo mais que for expressamente solicitado no caso hipotético.
- Não haverá orientação **específica** dos docentes para a solução dos questionamentos formulados, todavia, eles **deverão abordar os conteúdos, ainda que superficialmente, em suas aulas**. Espera-se que os estudantes busquem as informações necessárias e complementares em todos os meios disponíveis (material de aula, biblioteca, *sites* jurídicos, entrevistas com profissionais da área, pesquisa de campo, etc), uma vez que o caso não é fácil e a solução não é óbvia.
- Cada grupo deverá entregar uma única Defesa Administrativa em formato digital (**arquivo.doc**), enviando o arquivo em formulário próprio a ser disponibilizado no Google Classroom dedicada ao projeto integrado.
- **Prazo de entrega: 27/05/2024**
- O padrão de resposta esperado será divulgado no dia 28/05/2024

PONTUAÇÃO:

O valor máximo a ser acrescentado na nota P1 de cada um dos professores das unidades presenciais do módulo será o de dois pontos. A pontuação será atribuída pelo professor responsável pela unidade de estudo que embasa o caso hipotético, da seguinte forma:

- 0,0 (zero), caso não seja entregue a defesa no prazo
- 0,5 (meio), caso a defesa seja considerada ruim
- 1,0 (um) caso a defesa seja considerada regular
- 1,5 (um e meio) caso a defesa seja considerada boa
- 2,0 (dois), nota destinada apenas às defesas passíveis de publicação oficial, na opinião do professor.

CASO HIPOTÉTICO

Deoclécio Silva, brasileiro e residente em São João da Boa Vista, tornou-se consumidor da empresa AZT LTDA há aproximadamente 3 (três) anos, ocasião em que adquiriu o Plano X, que possibilitava ligações ilimitadas para qualquer operadora, além de chamadas para telefone fixo e interurbano, com o número (19) 123485678, pelo custo mensal de R\$ 79,99 (setenta e nove reais e noventa e nove centavos).

A contratação do plano apresentado pela empresa satisfazia as necessidades de Deoclécio que utiliza a linha para fins pessoais e profissionais, já que trabalha no ramo de locação de máquinas para construção e o uso do telefone se tornou meio de comunicação essencial para entrega de equipamentos, para contato com motorista, para contato com clientes, para vendas, além das cobranças.

Contudo, em meados de dezembro de 2023, Deoclécio teve a suspensão dos serviços prestados pela empresa, sob a argumentação de falta de pagamento da fatura relativa ao mês de novembro de 2023.

Deoclécio entrou em contato com a empresa por e-mail, solicitando o restabelecimento do serviço, uma vez que a manutenção do bloqueio de sua linha telefônica era indevida, já que a conta estava devidamente quitada. Para tanto, foram realizados 25 (vinte e cinco) protocolos de atendimento para a tentativa de solução do problema.

Em um dos e-mails, a empresa informou que o pagamento da conta do mês de novembro de 2023 não foi reconhecido pelo sistema da empresa, e, em resposta, Deoclécio enviou o comprovante de pagamento da fatura. No entanto, a empresa informou que, para ter o serviço restabelecido, Deoclécio deveria efetuar o pagamento novamente.

Além disso, entre 14 de dezembro de 2023 e 31 de janeiro de 2023 Deoclécio recebeu cobranças diárias, completamente indevidas, pelo serviço já pago.

Na qualidade de advogado de Deoclécio, apresente a medida administrativa cabível para a defesa de seus interesses.

PROVIDÊNCIA JURÍDICA

ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DA COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA - PROCON DO MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DA BOA VISTA.

Auto de Infração nº000.

Deoclécio Silva, brasileiro, portador do RG nº XXXXXXXX, inscrito no CPF sob nº YYYYYYYY, residente e domiciliado na Rua das Flores, nº 456, no município de São João da Boa Vista - SP, CEP: 98765-432; por meio de seus advogados que esta subscreve (procuração anexa), vem respeitosamente à presença de vossa excelência para apresentar **REPRESENTAÇÃO ADMINISTRATIVA** em face do auto de infração nº 000, pelos razões de fato e de direito a seguir expostos:

DOS FATOS:

Trata-se de reclamação por reparação de cobrança indevida em face da empresa AZT LTDA. É importante ressaltar que o Sr. Deoclécio é consumidor da empresa AZT LTDA há aproximadamente três anos, utilizando os serviços do Plano X, conforme descrito no contrato anexo, sendo chamadas para telefone fixo e interurbano, pelo custo mensal de R\$ 79,99 (Setenta e nove reais e noventa e nove centavos).

Este plano foi escolhido devido à sua adequação às necessidades pessoais e profissionais do Sr. Deoclécio, que depende do serviço de telefonia para suas atividades relacionadas ao ramo de locação de máquinas para construção.

No entanto, em meados de dezembro de 2023, o Sr. Deoclécio teve os serviços suspensos pela empresa, sob a alegação de falta de pagamento da fatura relativa ao mês de novembro de 2023. Cabe destacar que o pagamento referente a essa fatura foi devidamente realizado, conforme comprovante anexo, apresentado à empresa por meio de diversos contatos realizados por e-mail e protocolos de atendimento.

Apesar da apresentação do comprovante de pagamento, a empresa insistiu na cobrança e na exigência de um novo pagamento para o restabelecimento dos serviços. Além disso, o Sr. Deoclécio continuou a receber cobranças diárias, completamente indevidas, pelo serviço já pago, durante o período de 14 de dezembro de 2023 a 31 de janeiro de 2024, totalizando foram realizados 25 (vinte e cinco) protocolos de atendimento para a tentativa de solução do problema.

Diante do exposto, fica evidente que a suspensão dos serviços e as cobranças indevidas realizadas pela empresa AZT LTDA representam uma violação dos direitos do Sr. Deoclécio como consumidor, conforme estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor e demais legislações pertinentes.

DO MÉRITO:

O Código de Defesa do Consumidor prevê claramente os princípios basilares de proteção à parte mais fraca da relação consumerista, afinal, a proteção do consumidor decorre exclusivamente de sua vulnerabilidade no mercado de consumo, visando a protegê-lo em situações nas quais a hipossuficiência o coloca em desigualdade frente ao fornecedor. A relação jurídica de consumo, formada por consumidor, fornecedor e produto/serviço e que essa relação é protegida pelo Código de Defesa do Consumidor e pelo PROCON – Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor.

No polo ativo da relação jurídica de consumo figura o consumidor, assim entendido como pessoa física ou jurídica, que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, nos termos do artigo 2º do CDC e, potencialmente, pode exercer seus direitos caso haja algum empecilho com o produto ou serviço adquirido. Enquanto no polo passivo figura o fornecedor, responsável por fornecer o produto ou serviço conforme acordado e por garantir que esteja em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis, nos termos do artigo 3º do CDC. No presente caso, sendo representado pela empresa AZT LTDA.

A colocação de bens ou serviços no mercado de consumo a cargo dos fornecedores in genere suscita, em contrapartida, a relação de responsabilidade, decorrente do inadimplemento de obrigação contratual (responsabilidade contratual)

ou da violação de direitos tutelados pela ordem jurídica de consumo (responsabilidade extracontratual).¹

O 'produto' ou 'serviço' não inerente ao contrato de prestação de telefonia ou que não seja de utilidade pública [...], carece de prévia autorização, inscrição ou credenciamento do titular da linha [...]. Sustentado pela autora não ter dado a aludida anuência, cabe à companhia telefônica o ônus de provar o fato positivo em contrário, nos termos do art. 6º, VIII, da mesma Lei nº 8.078/90, o que incorreu. Destarte, se afigura indevida a cobrança, e, de igual modo, ilícita a inscrição da titular da linha como devedora em cadastro negativo de crédito.²

Nos termos do art. 14, do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. Tal artigo é uma das disposições fundamentais da legislação brasileira que protege os direitos dos consumidores, a responsabilidade é objetiva, deve existir dano, o serviço deve ser defeituoso, caracterizado por defeito inerente à concepção ou execução do serviço ou por informação inadequada e é necessário que exista nexos causal, ou seja, relação direta entre a causa (defeito) e a consequência (dano).

Ademais, manifesta inobservância a tais princípios, onde ao suspender os serviços e insistir na cobrança de uma fatura já paga, desrespeitou claramente os direitos do consumidor, causando transtornos e prejuízos ao Sr. Deoclécio. A insistência na cobrança de um valor já quitado e a consequente suspensão dos serviços, configura uma falha grave na prestação do serviço contratado. Deoclécio, ademais, foi vítima de práticas abusivas, na qual a insistência na cobrança adicional para o restabelecimento dos serviços, bem como as cobranças diárias após o pagamento, na qual violaram seus direitos como consumidores.

¹ Código brasileiro de defesa do consumidor / Ada Pellegrini Grinover ... [et al.]; colaboração Vicente Gomes de Oliveira Filho, João Ferreira Braga, 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 203.

² STJ, REsp nº 265.121/RJ, 4ª Turma, rel. Min. Aldir Passarinho Junior, j. de 4.4.2002, v.u. Descrito no livro: Código brasileiro de defesa do consumidor / Ada Pellegrini Grinover ... [et al.]; colaboração Vicente Gomes de Oliveira Filho, João Ferreira Braga, 13. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022, p. 358.

Prática abusiva (lato sensu) é a desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor. São práticas as mais variadas e que, no direito norte-americano, vem reputadas como unfair. Como práticas (atividade), comportam-se como gênero do qual as cláusulas e a publicidade abusivas são espécies. Um conceito fluido e flexível. Por isso mesmo, o legislador e os próprios juízes têm tido mais facilidade em lidar com o conceito de enganabilidade do que com o de abusividade.³

DOS PRINCÍPIOS:

No presente caso, destaca-se o Princípio da Vulnerabilidade, o mesmo está previsto no art. 4º, inciso I, do CDC, é o princípio básico que fundamenta a existência e aplicação do direito do consumidor. Tal princípio determina que o consumidor é a parte mais frágil da relação jurídica de consumo, necessitando, portanto, de um tratamento diferenciado para que possa se relacionar com um mínimo de independência no mercado de consumo.

Fica indispensável ressaltar que vulnerabilidade não é sinônimo de hipossuficiência. A vulnerabilidade é fenômeno de direito material com presunção absoluta e a hipossuficiência é fenômeno de direito processual com presunção relativa.

Consonante com o exposto anteriormente, inclui o Princípio da Intervenção Estatal, no qual é o reconhecimento da necessidade da atuação do estado na defesa do consumidor, tal efetividade será alcançada pelo estado por iniciativa direta (PROCON).

RESPONSABILIDADE OBJETIVA:

No caso mencionado, a responsabilidade será objetiva e se aplica diretamente à empresa de telefonia AZT LTDA, responsável pela cobrança indevida dos serviços, a mesma está relacionada à aplicação do parágrafo 14 e parágrafo

³ BENJAMIN, Antonio; MARQUES, Claudia; BESSA, Leonardo. IX. Práticas Abusivas. Manual de Direito do Consumidor. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2021.

único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o art. 14 trata a responsabilidade do fornecedor de serviços que responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, enquanto o art. 42 trata da repetição de indébito em dobro em casos de cobrança indevida. A responsabilidade objetiva significa que, independentemente da existência de culpa ou dolo por parte do fornecedor de serviços de telefonia, ele é responsável pelos danos causados ao consumidor.

Neste cenário, a repetição do indébito em dobro da quantia cobrada indevidamente é uma consequência direta da responsabilidade objetiva do fornecedor, ou seja, o consumidor tem direito a receber o dobro do valor cobrado indevidamente, sem precisar comprovar a má-fé do credor.

A responsabilidade objetiva no âmbito do direito do consumidor tem como objetivo proteger o consumidor, impondo ao fornecedor a responsabilidade de garantir a qualidade e a segurança dos produtos e serviços oferecidos, assim como de reparar os danos gerados por sua atividade econômica, mesmo na ausência de culpa direta por parte do fornecedor.

Portanto, no caso em questão, a responsabilidade objetiva está presente na aplicação da repetição em dobro da cobrança indevida de serviços de telefonia, assegurando ao consumidor uma reparação adequada pelos prejuízos sofridos, conforme estabelecido pelo CDC.

Nesse sentido, é entendimento do Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - APLICABILIDADE - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - DANO MORAL CONFIGURADO - DEVER DE RESSARCIR - RETENÇÃO INDEVIDA DE VALORES - DEVOLUÇÃO EM DOBRO - MANUTENÇÃO. - Tratando-se de relação de consumo, a responsabilidade é objetiva, sendo desnecessária a análise da culpa para sua configuração, cabendo ao recorrente, comprovar a excludente de responsabilidade presentes no § 3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor - Não se desincumbido do ônus de comprovar a legalidade da retenção procedida, resta configurado dano moral passível de ressarcimento - A devolução de valores indevidamente retidos sem contrato que os embasasse, está sujeita

ao disposto no artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor. (TJ-MG - AC: 10878140012559001 Camanducaia, Relator: Domingos Coelho, Data de Julgamento: 25/02/2021, Câmaras Cíveis / 12ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 04/03/2021).

Conforme apresentado em epígrafe, é de entendimento que a responsabilidade no presente caso seja objetiva, termos em que pede deferimento.

DA REPETIÇÃO DE INDÉBITO EM DOBRO:

É um dos direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor (CDC), mais especificamente no seu artigo 42. Esse dispositivo estabelece que, havendo cobrança indevida, o consumidor tem direito à devolução do valor pago em dobro, devidamente corrigido e acrescido de juros legais.

Esse dispositivo legal visa proteger o consumidor de cobranças indevidas, garantindo-lhe não apenas a devolução do valor pago a mais, mas também uma compensação pela cobrança indevida, como forma de desestimular práticas abusivas por parte dos fornecedores, o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais. Diante das cobranças indevidas e da suspensão dos serviços, o Sr. Deoclécio faz jus à restituição em dobro dos valores cobrados de forma injusta pela empresa AZT LTDA.

Nesse sentido, é entendimento do Supremo Tribunal Federal:

AGRAVO INTERNO NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NOS EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA. COBRANÇA INDEVIDA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO EM DOBRO. PROVA DE MÁ-FÉ DO CREDOR. DESNECESSIDADE. PRECEDENTE DA CORTE ESPECIAL. MANUTENÇÃO DA DECISÃO AGRAVADA MANTIDA. 1. "A repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo" (EAREsp 600.663/RS, Rel. Min. MARIA TEREZA DE

ASSIS MOURA, Rel. para Acórdão Min. HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/03/2021). 2. Na hipótese, o acórdão embargado exigiu como requisito a má-fé, para fins de aplicação do parágrafo único do art. 42 do CDC, com a orientação firmada pela Corte Especial do STJ. 3. AGRAVO INTERNO A QUE SE NEGA PROVIMENTO. (STJ - AgInt nos EDcl nos EAREsp: 656932 RS 2015/0016291-0, Relator: Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, Data de Julgamento: 08/09/2021, CE - CORTE ESPECIAL, Data de Publicação: DJe 10/09/2021).

Solicitamos, assim, a devolução em dobro do valor cobrado indevidamente, conforme previsto no art. 42 parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor, reafirmando a importância do cumprimento das normas de defesa do consumidor e do tratamento justo e transparente nas relações de consumo.

DOS PEDIDOS:

Diante do exposto, requer-se:

- a) A imediata regularização dos serviços de telefonia, conforme o contrato firmado entre as partes;

- b) A cessação imediata das cobranças indevidas e a correção dos registros de pagamento junto à empresa AZT LTDA;

- c) A repetição do indébito em dobro dos valores cobrados indevidamente, conforme prevê o Código de Defesa do Consumidor;

- d) A aplicação das sanções administrativas cabíveis à empresa AZT LTDA por violação dos direitos do consumidor;

Termos em que,

Pede deferimento.

São João da Boa Vista - SP [Data]

[Assinatura do advogado]

[Nome do advogado - OAB/UF nº XXXXX]

REFERÊNCIAS:

BRASIL. Artigo 2º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

BRASIL. Artigo 3º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

BRASIL. Artigo 14º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

BRASIL. Artigo 42º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

BENJAMIN, Antonio; MARQUES, Claudia; BESSA, Leonardo. IX. Práticas Abusivas. Manual de Direito do Consumidor. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2021. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/secao/ix-praticas-abusivas-manual-de-direito-do-consumidor/1250397078#:~:text=Introdu%C3%A7%C3%A3o%20o%20conceito%20de%20pr%C3%A1tica,americano%2C%20vem%20reputadas%20como%20unfair>. Acesso em: 24 maio de 2024.

BESSA, Leonardo Roscoe. **Código de defesa do consumidor comentado**, 2 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559642298/epubcfi/6/10/%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml4!/4>. Acesso em 22 de maio de 2024.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Código brasileiro de defesa do consumidor**, com colaboração de Vicente Gomes de Oliveira Filho, João Ferreira Braga, 13. ed. Rio

de Janeiro: Forense, 2022. Disponível em:
[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559645527/epubcfi/6/10\[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml5!\]/4/36/1:26\[ndi%2Cce\]](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559645527/epubcfi/6/10[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml5!]/4/36/1:26[ndi%2Cce]). Acesso em 22 de maio de 2024.