



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 B — Período Noturno

Professores

Direito Administrativo: Prof. Rafael Bragagnole Cambaúva e Prof. Renato Nery Machado

Direitos Transindividuais: Profa. Ms. Juliana Marques Borsari

Direito Previdenciário: Profa. Carolina Teixeira Ferreira

Direito Empresarial: Prof. Ms. João Fernando Alves Palomo

Direito Internacional: Profa. Daniele Arcolini C. de Lima

NOTA FINAL
1,5

Estudantes

Larissa Paula Peregrino, RA: 22000830

Vitor Borri Della Torre, RA: 22001148

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 acrescido 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 (A) COORDENADOR (A) MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON DE SÃO JOÃO DA BOA VISTA/SP.

FA: NÚMERO

DEOCLÉCIO SILVA, brasileiro, portador do CPF nº 000000000-00 residente na cidade de São João da Boa Vista na Rua _____ número ____ Bairro ____ CEP _____ - ____, por meio dos seus advogados (procuração anexa) vem apresentar RECLAMAÇÃO Administrativa, em face da empresa AZT LTDA, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ nº 00000000-00 localizada e sediada na cidade de São João da Boa Vista na Rua ____ número ____ Centro CEP 00000-000 conforme fatos e fundamentos que serão expostos a seguir.

DOS FATOS:

DEOCLÉCIO SILVA, acima qualificado, contratou os serviços da referida operadora no ano de 2020 em razão do Plano X, no valor de R\$ 79,99 (setenta e nove reais e noventa e nove centavos), anexado ao número (19) 12345678, a fim de ser utilizado tanto em âmbito profissional, mas como também de uso pessoal. Sendo de extrema importância em seu cotidiano. Ocorre que, em meados do mês de dezembro de 2023, o consumidor foi surpreendido com a suspensão dos serviços prestados pela empresa, sob o argumento da falta de pagamento da fatura referente ao mês de novembro do mesmo ano, anterior ao corte dos serviços.

Em razão disso, Deoclécio contatou a prestadora via e-mail, comunicando que o bloqueio de sua linha telefônica era indevido já que a conta estava devidamente quitada. Para tanto, foram realizados 25 protocolos de atendimento para a tentativa de solução do problema de forma administrativa, não tendo qualquer retorno positivo por parte da pessoa jurídica.

Diante do questionamento, a empresa respondeu ao requerente dizendo que seria necessário efetuar o pagamento novamente. Embora o consumidor tenha enviado o comprovante do pagamento da fatura, ainda sim recebeu entre os dias 14 de dezembro de 2023 a 31 de janeiro de 2024 o reclamo de cobranças diárias indevidas, pelo serviço já quitado, merecendo guarida, vejamos.

1. DA RELAÇÃO DE CONSUMO

A aplicabilidade do código de defesa do consumidor (CDC) parte de forma direta da existência da relação de consumo, que é caracterizada por três elementos sendo eles um consumidor, um fornecedor e um produto ou serviço que ligue um ao outro. Assim para existir uma relação de consumo é necessário e de modo concomitante que haja os três elementos. No caso descrito podemos observar com clareza tal relação Jurídico-Obrigacional, ligando o consumidor ao fornecedor respectivamente indicado, na síntese da prestação de um serviço.

Cumpre-se destacar, inicialmente, que o episódio narrado se caracteriza como relação de consumo, tendo em vista que há o cumprimento dos requisitos necessários para determinar a figura do fornecedor de produtos ou serviços, bem como do consumidor, o qual paga para adquirir os serviços. Leia-se:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços;

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial;

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Nessa esteira, considerando que a relação de consumo se trata do vínculo jurídico entre agentes, o presente caso merece amparo pelo Código de Defesa do Consumidor, posto que preenchidos os requisitos legais.

Nota-se, principalmente, que a legislação em proteção do consumidor foi justamente criada para dirimir a discrepância da hipossuficiência do consumidor em detrimento ao fornecedor. Devendo, toda e qualquer relação de consumo ser pautada pelo princípio da boa-fé objetiva, o que não foi respeitado no presente caso.

Pois bem,

Conforme observado, o consumidor teve sua linha suspensa de forma indevida, mesmo estando regularmente adimplente com os valores cobrados pelo fornecedor para prestação dos serviços. Assim, como já mencionado, o consumidor abriu aproximadamente vinte e cinco protocolos de atendimento na tentativa de solucionar o problema de maneira interna, diretamente com a empresa aqui reclamada. Todavia, sem êxito. De outro giro, insta salientar que a medida que se impõe é a presente reclamação administrativa à este órgão que possui atribuição legal e poderes para solucionar e dirimir conflitos que prejudiquem os consumidores, aplicando, se necessário for, medidas coercitivas para garantir os direitos previstos na norma consumerista.

Portanto, considerando a existência de prática abusiva por parte do fornecedor, a qual se refere em suspender os serviços prestados, mesmo o consumidor estando

adimplente, é necessário que o PROCON proceda com a notificação para que a empresa continue a fornecer os serviços de telefonia móvel.

2. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

Nos termos do Código do Consumidor, é direito básico ao consumidor, dentre eles, a possibilidade da inversão do ônus da prova quando há analogia entre a versão apontada vinculada a prova documental, além da hipossuficiência probatória e científica quando colocado “lado a lado” consumidor a fornecedor.

Nesse modelo , dispõe o art. 6º, inciso VIII do CDC, in verbis: Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...] a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;[...].

3. PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

A respeito do princípio da vulnerabilidade do consumidor, diz se que tal vulnerabilidade advém do domínio, por parte do fornecedor e do seu conhecimento, quer seja ele técnico, científico ou econômico, a respeito de um produto ou serviço tais que são objetos da relação de consumo, o que dessa maneira o deixa por sua vez em situação de superior ao consumidor que assume uma posição inferior nesta relação, que independe da sua condição cultural, social e econômica, não importando se este é pessoa física ou jurídica.

Entende-se que o consumidor se submete às condições impostas pelo fornecedor para satisfazer suas necessidades de consumo. Gerada tal vulnerabilidade essa que será presumida em qualquer situação, da qual, enquanto destinatário final de produtos e serviços, é a parte mais fraca na relação de consumo, tem-se por merecer guarida de forma privilegiada, para obtenção da justiça social. Tal princípio é indispensável para a resolução de conflitos presentes nas relações consumeristas, amparando o sujeito mais fraco da relação, sendo ele o consumidor, por meio de leis próprias das interações de consumo.

Por conseguinte, a análise do Princípio da Vulnerabilidade que está consagrado no Artigo 4º da Lei 8.078/1990, tem sua aplicabilidade perante o Código de Defesa do Consumidor na determinação constitucional, prevista no Art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, norma de ordem pública e de interesse social que se aplica a todos os ramos do Direito, a qual possa existir relação consumerista contratual ou extracontratual.

Em resumo, o fato de ser vulnerável, é elemento preponderante para que o consumidor encontre a proteção jurídica. O reconhecimento jurídico da fragilidade do consumidor está previsto no seguinte dispositivo legal, Art. 4º, inciso I no que diz

“Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo”

Sobre o tema, e de acordo com Cláudia Lima Marques, comentários ao código de Defesa do consumidor, 3ª edição, São Paulo, Revista dos Tribunais, 2010, p.198.

“A vulnerabilidade do consumidor pode ser técnica, quando este não possui conhecimento específico sobre o serviço ou produto adquirido; pode ser jurídica, quando o consumidor não tem conhecimento sobre os efeitos jurídicos da contratação realizada ou algum conhecimento inerente às áreas de contabilidade e economia; ou pode ser fática, a qual abrange a vulnerabilidade econômica e intelectual do consumidor.”

Partindo dessa premissa, cabe expor que a doutrina, tradicionalmente, tem interpretado o conceito jurídico de consumidor estabelecido no artigo 2º do CDC com base em duas teorias maximalista e finalista. Já na teoria maximalista, o consumidor é o destinatário final *fático* do produto ou serviço, ou seja, a interpretação, como a própria denominação demonstra, *alarga* o conceito de consumidor.

4. PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA

O princípio da boa-fé previsto no art. 4º, inciso III, trata-se do princípio da harmonia nas relações de consumo, apesar de não estar com previsão expressa, encontra-se previsto na lei 8078/90 a boa fé objetiva. A qual se trata da regra de conduta, ou seja, que é um dever das partes agir conforme certos parâmetros de honestidade e lealdade, a fim de se estabelecer o equilíbrio nas relações de consumo. Joaquim de Sousa Ribeiro (livro problema do contrato: as cláusulas contratuais gerais e o princípio da liberdade contratual. Coimbra: Almedina, 1998. pg. 73). explica que:

“A boa-fé é uma norma de validade para servir como padrão de atuação correta, honesta e leal na formação e na execução de uma dada relação.¹ Assim, a boa-fé, como norma comportamental, em caso de violação, é fonte da obrigação de indenizar, pois “constitui um fator de determinação, em concreto, dos efeitos de um vínculo obrigacional”. É natural, nos ordenamentos jurídicos modernos, que têm a dignidade da pessoa humana como fundamento, a imposição dessa boa-fé nas relações contratuais e, sobretudo, nas relações de consumo, enquanto concretizadora de direitos fundamentais.”

Assim, a boa fé objetiva deve ser analisada com base em regras de conduta, na qual fica a dever das partes agir com certos parâmetros de honestidade, onde visar estabelecer uma boa relação de consumo.

5. FATO DO SERVIÇO :

Com base no código do consumidor, entende-se que o fato de serviço se caracteriza devido a um dano que vai além da perda que atinge diretamente o produto ou serviço, ou seja, aquele que ofende o patrimônio do consumidor ou sua própria incolumidade. Destarte, podemos dizer que a responsabilidade no fato de produto/serviço é solidária, ou seja, se dá somente entre as pessoas expressamente elencadas no caput do art. 12 do CDC, conforme abaixo:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação,

apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

De acordo com o exposto acima entende-se que o fato do produto/ serviço, é dado devido a um defeito no qual acaba prejudicando o consumidor, visto que o mesmo acaba tendo danos em seu patrimônio e também acaba sendo lesado para com seus interesses. De acordo com a doutrina de Farias, Rosenvald e Braga Netto:

“[...] o vocábulo defeito é usado, muitas vezes, como sinônimo de fato do produto ou serviço, ou acidente de consumo. Nesse contexto, há, no vício, prejuízos apenas econômicos, que tornam os produtos e serviços impróprios ou inadequados. [...].

[...] Já no fato – que alguns chamam “defeito” – ao contrário, há danos pessoais, físicos ou morais (2015b, p. 667).”

6. DA RESTITUIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO :

O consumidor tem direito de receber o indébito em dobro quando recebe uma fatura indevida e já paga, recebendo propriamente esse valor em dobro. Se a empresa não atender ao ressarcimento, o consumidor é orientado a recorrer ao Procon ou ao sistema judiciário sobre a restituição . Conforme previsto no art. 42, parágrafo único, do CDC, para que haja a devolução em dobro do indébito, é necessária a comprovação de três requisitos: a) que a cobrança tenha sido indevida; b) que haja efetivo pagamento pelo consumidor; c) e a ausência de engano justificável do fornecedor.

Observando o disposto acima, Senhor (a) coordenador (a), entende-se que a suspensão da linha é entendida como repetição do indébito disposto no artigo, o qual assegura que:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. 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, salvo hipótese de engano justificável.

Fato esse que torna totalmente aplicável o artigo acima, além disto o TJSP entendeu que:

OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – TELEFONIA MÓVEL E INTERNET – **SUSPENSÃO** PARCIAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, POR INADIMPLEMENTO DA CONSUMIDORA – SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA (REESTABELECIMENTO DA **LINHA** TELEFÔNICA E DO PACOTE DE INTERNET) – Consumidora que insiste na condenação da prestadora ao pagamento de indenização por danos morais – Cabimento – Falha na prestação de serviços oferecidos pela ré, consistente na injustificada demora no restabelecimento dos serviços de telefonia móvel e de internet – Artigo 100 da Resolução nº 632/2014 da ANATEL que estabelece o prazo de 24 horas para restabelecimento dos serviços, a contar do conhecimento da quitação do débito – Consumidora que informou em 06/12/2019 sobre a quitação da fatura – Serviços que foram restabelecidos apenas em 18/01/2020 (decorridos 42 dias da notificação) e somente após o ajuizamento da presente demanda – Ato ilícito evidenciado – Exercício abusivo do direito pela fornecedora – Danos morais incontestes, que ultrapassam o mero aborrecimento – Apelante que se viu obrigada a diligenciar inúmeras vezes junto à apelada, sem lograr êxito, ficando **indevidamente** privada, por mais de 40 dias, do uso dos serviços contratados, que eram essenciais ao exercício de sua atividade profissional – Conduta da apelada que não pode ser cancelada pelo Poder Judiciário, sob pena de violação às normas consumeristas – Indenização por danos morais fixada em R\$ 4.000,00, que se mostra razoável, não implicando enriquecimento a quem recebe e que serve para reprimir o ato – Sentença reformada – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Desta forma, o diploma consumerista, mais precisamente em seu artigo 14, também inaugura alguns requisitos para existência mínima da relação de consumo. Observa-se:

“Art.14. 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. ”

DOS PEDIDOS

Ante o exposto, requer:

- a) Seja a presente reclamação autuada;
- b) A citação da empresa para que restabeleça imediatamente a reativação da linha telefônica, uma vez que não há qualquer inadimplência por parte do autor, bem como pelo fato de que tal serviço é indispensável para o exercício das funções do dia a dia do reclamante;
- c) inversão do ônus da prova, uma vez que se trata de relação consumidora;
- d) A restituição, em dobro, do valor cobrado e devidamente já quitado pelo reclamante.

Nestes Termos,

Pede-se e aguarda Deferimento.

São João da Boa Vista, 27 de Maio de 2024

Larissa Paula Peregrino

OAB

Vitor Borre Della Torre

OAB

