



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

2,0

Estudantes:

Ana Clara Gabriel Vidal, RA 22001636

Ana Laura da Costa Emílio, RA 22000591

Camila Aparecida Sanches Coratitto, RA 22000503

Katriny dos Reis e Silva, RA 22000492

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 SENHOR DOUTOR PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON, DO ESTADO DE SÃO PAULO.

Comentado [1]: ILUSTRÍSSIMO SENHOR DIRETOR DA COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR / PROCON DO MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DA BOA VISTA – ESTADO DE SÃO PAULO.

DEOCLÉCIO SILVA, brasileiro, estado civil, locador de máquinas, portador do RG nº 0000, inscrito no CPF sob o nº 0000, email: _____, residente e domiciliado na Rua _____, nº ____, bairro _____, na cidade de São João da Boa Vista-SP, CEP: 00000-000 por meio de suas advogadas que a esta subscrevem (procuração anexa), vem respeitosamente à presença de Vossa Senhoria para apresentar **RECLAMAÇÃO ADMINISTRATIVA** em face de **AZT LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ sob o nº 00000000, com sede na Rua _____, nº ____, bairro _____, na cidade de _____, estado de _____, CEP: 00000-000, pelas razões de fato e de direito a seguir expostos:

I - DOS FATOS

O Requerente, Sr. Deoclécio, se tornou cliente da empresa AZT LTDA, ora reclamada, há aproximadamente três anos, quando contratou o Plano X, que possibilita ligações ilimitadas para qualquer operadora além de chamadas para telefone fixo e interurbano, pelo valor de R\$ 79,99 (setenta e nove reais e noventa e nove centavos).

A adesão ao plano oferecido pela empresa atendia perfeitamente às exigências do reclamante, que utilizava o serviço tanto para assuntos pessoais quanto profissionais. Ele trabalha com locação de máquinas para construção e o telefone se tornou fundamental para a comunicação na entrega de equipamentos, contato com motoristas, clientes, vendas e cobranças.

Ocorre que no mês de dezembro de 2023, o Sr. Deoclécio constatou que seus serviços telefônicos haviam sido suspensos em decorrência de uma suposta falta de pagamento da fatura do mês de novembro de 2023.

Posteriormente, o reclamante tentou entrar em contato com a empresa por várias vezes via e-mail, além de ter realizado 25 (vinte e cinco) protocolos de atendimento, solicitando a restabelecimento dos serviços, uma vez que o pagamento foi realizado tendo o Sr. Deoclécio enviado o referido comprovante por e-mail. A empresa, então, respondeu que o pagamento não foi reconhecido pelo sistema e que deveria efetuar-lo novamente para obter a renovação dos serviços.

Ademais, entre o período de 14 de dezembro de 2023 a 31 de janeiro de 2024, o Sr. Deoclécio recebeu cobranças diárias sendo que já havia pago o serviço, totalmente indevidas.

Portanto, ao passo que as tentativas de resolução restaram infrutíferas, vem, por meio desta, apresentar uma reclamação administrativa para a resolução da situação.

II - DO MÉRITO

II.I - DA RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO

A Lei Consumerista dispõe em seu art. 2º que consumidor é toda pessoa que adquire produto ou serviço como destinatário final, vejamos: *"Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final."*

Já o fornecedor, se caracteriza por toda pessoa física ou jurídica que desenvolve, dentre outras atividades, a comercialização de serviços, e está disposto no art. 3º da mesma lei, nos seguintes termos:

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.

Além de utilizar-se, o Reclamante, dos serviços para questões pessoais, este também os utiliza para fins profissionais e, portanto, se enquadra na figura do consumidor em igual forma, de acordo com a Teoria Finalista Mitigada adotada pelo STJ. Vejamos:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INVERSÃO. ÔNUS DA PROVA. REQUISITOS. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. PESSOA JURÍDICA. TEORIA FINALISTA. MITIGAÇÃO. VULNERABILIDADE. REEXAME DE PROVAS. 1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 2015 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ). 2. O Superior Tribunal de Justiça firmou posicionamento no sentido de que a teoria finalista deve ser mitigada nos casos em que a pessoa física ou jurídica, embora não se enquadre nas categorias de fornecedor ou destinatário final do produto, apresenta-se em estado de vulnerabilidade ou hipossuficiência técnica, autorizando a aplicação das normas previstas no Código de Defesa do Consumidor. Precedentes. 3. Na hipótese, rever o entendimento do tribunal de origem, que, com

base nas provas carreadas aos autos, concluiu pela caracterização da vulnerabilidade do adquirente e pelo preenchimento dos requisitos para inversão do ônus da prova, demandaria o reexame de fatos e provas, procedimento inviável em recurso especial, a teor do disposto na Súmula nº 7 /STJ. 4. Agravo interno não provido.

(STJ - AgInt no AREsp: 1856105 RJ 2021/0073793-9, Data de Julgamento: 02/05/2022, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 05/05/2022)

Temos, portanto, que as partes se enquadram perfeitamente nesses conceitos, estabelecendo uma relação jurídica de consumo.

II.II - DO PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE

O princípio da vulnerabilidade é a base do sistema consumerista. Ele fundamenta que o consumidor é a parte mais frágil da relação de consumo e, por isso, é necessário que haja um tratamento diferenciado com o objetivo de equilibrar a relação.

Tal princípio se encontra elencado no art. 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, e aduz:

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;

Essa vulnerabilidade do consumidor pode ser identificada nas esferas técnica, jurídica, fática ou socioeconômica e informacional:

- a) Vulnerabilidade Fática (ou socioeconômica): consiste na relação de superioridade do poder que o fornecedor tem em relação ao consumidor.
- b) Vulnerabilidade Informacional: advém da ausência da insuficiência da informação que não permite a compreensão para o consumidor.
- c) Vulnerabilidade Técnica: é o não conhecimento sobre o produto ou serviço técnico da relação de consumo.
- d) Vulnerabilidade Jurídica: é a falta de conhecimentos jurídicos que permita entender as consequências jurídicas daquilo que se obriga a desvencilhar das coisas absurdas do mercado.

Felipe Braga Netto cita Heloísa Carpena que esclarece a doutrina:

Dentre os princípios expressamente elencados na lei de proteção, merece destaque o da vulnerabilidade, o qual ilumina o conceito de consumidor e assim define o âmbito de aplicação das normas do Código. A ideia de vulnerabilidade é o cerne do conceito de consumidor. No entanto, como visto, a noção não está expressa no conceito legal, contido no art. 2º do CDC, deixando o legislador à obra da doutrina e da jurisprudência a sua construção (Carpena, 2004, p. 34 *apud* Netto, 2020, p. 64).

Nesse sentido, existem entendimentos jurisprudenciais. Vejamos:

Prestação de serviços de telefonia – Ação obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais julgada procedente – Apelo da ré – A relação mantida entre as partes é de consumo – CDC – Aplicabilidade – O fato da autora ser pessoa jurídica, por si só, não descaracteriza a situação de consumidora, posto que ela (suplicante) é destinatária final do serviço prestado. Com efeito, os serviços prestados pela ré são utilizados em benefício próprio, sem transformação ou beneficiamento na cadeia produtiva da suplicante. Com efeito, os serviços de telefonia não estão diretamente agregados ou inseridos nos produtos postos à venda pela autora no mercado. – Inversão do ônus da prova – Cabível na espécie. De fato, inegável a hipossuficiência e vulnerabilidade da

autora perante a apelante (ré), pois, somente esta possui todas as informações técnicas e conhecimento dos produtos e serviços que oferece. Em outras palavras, a situação discutida in casu envolve risco profissional, pelo que a incumbência relativamente ao ônus afigura-se mais fácil à ré (apelante). Invertido o ônus da prova, a empresa de telefonia apelante não logrou demonstrar séria e concludentemente a regularidade dos serviços prestados. Ao revés, justificou a demora na realização da portabilidade por conta de inconsistência na documentação anotada em sua base de dados, fato que não pode ser imputado à autora. Destarte, de rigor a condenação da ré à obrigação de fazer atinente à portabilidade da linha telefônica indicada na inicial. – Danos morais – Configuração – Serviço de telefonia fixa interrompido, por falta de liberação da portabilidade – Imagem e negócios da parte autora afetados -- De rigor a aplicação à espécie da teoria do "Desvio Produtivo do Consumidor", a qual estabelece a possibilidade de indenização por danos morais nos casos em que o fornecedor extrapola o tempo razoável para a resolução de problemas ocasionados, a despeito das tentativas e solicitações realizadas pelo consumidor. Precedentes – Indenização – A fixação da indenização deve levar em consideração o grau da culpa, a capacidade contributiva do ofensor e a extensão do dano suportado pela vítima. – Destarte, e considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, de rigor a redução da indenização para quantia equivalente a 10 salários mínimos vigentes à época da sentença, conforme já decidido por esta C. Câmara em caso análogo – Recurso da ré parcialmente provido.

(TJ-SP - AC: 10156711420158260554 SP 1015671-14.2015.8.26.0554, Relator: Neto Barbosa Ferreira, Data de Julgamento: 11/12/2019, 29ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 12/12/2019)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA - APLICABILIDADE - EMPRESA DE TELEFONIA MÓVEL - COBRANÇA INDEVIDA DE VALORES - INTERRUÇÃO DE SERVIÇOS TELEFÔNICOS SEM PRÉVIO AVISO - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - QUANTUM INDENIZATÓRIO - PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE - DEVOLUÇÃO EM DOBRO DE VALORES INDEVIDAMENTE COBRADOS - REQUISITOS DOS ARTS. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC, E 940 DO CÓDIGO CIVIL NÃO PREENCHIDOS. Apesar de a doutrina majoritária consagrar o conceito finalista, reconhece a necessidade de sua mitigação para permitir a aplicação da legislação consumerista a determinados consumidores profissionais, desde que demonstrada a sua vulnerabilidade, sendo reconhecida a figura do consumidor intermediário, entendido como tal aquele que adquire o produto ou o serviço para utilizá-lo em sua atividade profissional, e, em tal

condição, sendo passível de ser beneficiado com a aplicação do CDC, quando demonstrada sua vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica, frente a outra parte. É inequívoco que a cobrança indevida de débito pela empresa de telefonia, bem como a irregularidade do bloqueio da respectiva linha telefônica, apesar das diversas tentativas infrutíferas da autora de solucionar o problema administrativamente, configuram danos morais passíveis de indenização. A indenização por dano moral deve ser arbitrada segundo o prudente arbítrio do julgador, sempre com moderação, observando-se as peculiaridades do caso concreto e os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, de modo que o quantum arbitrado se preste a atender ao caráter punitivo da medida e de recomposição dos prejuízos, sem importar, contudo, enriquecimento sem causa da vítima. A devolução em dobro, prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC, e no art. 940 do Código Civil, é condicionada à comprovação de má-fé do credor, pressupondo o preenchimento de dois requisitos indissociáveis, quais sejam cobrança indevida e ação consciente do credor.

(TJ-MG - AC: 10000220210991001 MG, Relator: José de Carvalho Barbosa, Data de Julgamento: 08/07/2022, Câmaras Cíveis / 13ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 11/07/2022)

No caso em comento, resta mais que evidenciado que o Sr. Deoclécio possui a vulnerabilidade socioeconômica, além de notória vulnerabilidade técnica (desconhecimento específico do serviço adquirido) e jurídica (frágil nos conhecimentos jurídicos, também englobando o desconhecimento contábil ou econômico), já que se trata, a reclamada, de grande empresa de serviços telefônicos e, por seu vasto poder econômico ou em razão da essencialidade do serviço, impõe sua superioridade.

II.III - DO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA

Faz parte dos princípios básicos do direito privado brasileiro o princípio da boa-fé objetiva, e sua principal finalidade é definir um comportamento ético para as partes envolvidas.

Em se tratando de direito do consumidor, esse princípio está expresso no art. 4º, III, do Código de Defesa do Consumidor, vejamos:

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)

(...)

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

Como cita Felipe Braga Netto, "a boa-fé objetiva é o dever, imposto a quem quer que tome parte em relação negocial, de agir com lealdade e cooperação, abstendo-se de condutas que possam esvaziar as legítimas expectativas da outra parte. Daí decorrem múltiplos deveres anexos, deveres de conduta que impõem às partes, ainda na ausência de previsão legal ou contratual, o dever de agir legalmente" (NETTO, 2020, p. 95).

Assim, têm julgado os tribunais de São Paulo e de Minas Gerais sobre o assunto:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – TELEFONIA MÓVEL – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – PARCIAL PROCEDÊNCIA – APELO DA RÉ – ALTERAÇÃO UNILATERAL DE PLANO CONTRATADO SEM ANUÊNCIA OU PRÉVIA COMUNICAÇÃO À CONSUMIDORA – ILEGALIDADE – RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO VALOR INDEVIDAMENTE COBRADO À LUZ DO ART.

42 DO CDC - ADMISSIBILIDADE, DE ACORDO COM ENTENDIMENTO RECENTE EXARADO PELO C. STJ - DANO MORAL CONFIGURADO - INDENIZAÇÃO ARBITRADA EM R\$ 5.000,00 - PARÂMETROS PARA FIXAÇÃO - PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE - REDUÇÃO DESCABIDA - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO NÃO PROVIDO. I- A alteração unilateral por parte da ré, sem prévia informação, do plano de serviços telefônicos contratados pela autora, majorando a mensalidade, afronta à boa-fé objetiva, a segurança jurídica e a justa expectativa da contratante; II- Conforme recente entendimento exarado pelo C. Superior Tribunal de Justiça, na interpretação do parágrafo único do art. 42 do CDC deve prevalecer o princípio da boa-fé objetiva, que, sob o ponto de vista hermenêutico, dispensa a qualificação jurídica do elemento volitivo da conduta do fornecedor. Assim, a restituição em dobro de indébito independe da natureza do elemento volitivo do agente que cobrou o valor indevido, relevando-se cabível simplesmente quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva; III- Caracterizado o dano moral, ante os danos à personalidade causados pela ré à autora em razão da cobrança indevida por serviço não contratado e dispêndio de tempo útil e produtivo, pertinente a sua condenação ao pagamento de compensação; IV- A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico. No caso dos autos, razoável a condenação de ré ao pagamento de indenização por danos morais, fixados no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) pela sentença, não comportando redução.

(TJ-SP - AC: 10015713920218260297 SP 1001571-39.2021.8.26.0297, Relator: Paulo Ayrosa, Data de Julgamento: 27/08/2021, 31ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 27/08/2021)

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO - DIREITO DO CONSUMIDOR - SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA, MÓVEL E INTERNET - RESPONSABILIDADE CIVIL - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - COBRANÇA INDEVIDA - INTERRUÇÃO INJUSTIFICADA - MÁ-FÉ - REPETIÇÃO DO INDÉBITO - EM DOBRO - DEMORA DESARRAZOADA PARA A SOLUÇÃO DO PROBLEMA - DANOS MORAIS - ARBITRAMENTO - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. A boa-fé objetiva deve ser observada na execução dos contratos, competindo às partes agir com cooperação e

lealdade no cumprimento de seus deveres em respeito e contrapartida aos direitos que assistem aos outros. As cobranças indevidas, a falta de atendimento de solicitações do cliente e a interrupção injustificada dos serviços de telefonia e internet caracterizam falha na prestação de serviços que impõe ao fornecedor o dever de indenizar os danos materiais e os danos extrapatrimoniais causados por sua conduta negligente. Constatada a ocorrência de má-fé, impõe-se a repetição do indébito em dobro. O fornecedor de serviços e produtos que, por incompetência, falta de diligência ou ociosidade, negligencia a solução de falha no cumprimento de sua obrigação contratual, incorre em responsabilidade civil por dano moral decorrente da subtração indevida de tempo útil do consumidor. Os danos morais resultam do transtorno, desgaste e perda de tempo verificados nas circunstâncias do caso, situação que extrapola meros aborrecimentos por descumprimento contratual e constitui-se em verdadeira afronta à dignidade do consumidor. O arbitramento da indenização por danos morais deve-se orientar pelos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, de forma que a reparação possa cumprir a dupla finalidade compensatória e pedagógica, de acordo com as circunstâncias do caso, as condições das partes, além dos critérios estabelecidos pela doutrina e jurisprudência, tais como grau de culpa e desperdício do tempo e recursos dos consumidores. A alteração na cond enação resulta em adequação dos honorários advocatícios. Recurso provido em parte. V.V. DEVER DE INDENIZAR - NÃO CONFIGURAÇÃO. Se nada nos autos indica que a cobrança indevida fez-se acompanhar da negativação do nome da parte autora ou de outra circunstância indicativa de dano moral in re ipsa ou presumido, cumpre à suposta vítima provar o dano extrapatrimonial, ônus do qual não se desincumbe quando não logra demonstrar a transposição da fronteira que separa os aborrecimentos não indenizáveis do campo das lesões a direitos da personalidade.

(TJ-MG - AC: 10000200508364001 MG, Relator: Manoel dos Reis Moraes, Data de Julgamento: 05/07/0020, Data de Publicação: 09/07/2020)

Logo, é cristalino que a reclamada não agiu de acordo com a boa-fé objetiva das relações jurídicas, com base na lealdade e honestidade, uma vez que encerrou o contrato de prestação dos serviços telefônicos unilateralmente, e sob o argumento infundado de inadimplência, o qual já fora demonstrado o comprovante de pagamento via e-mail pelo reclamante.

II.IV - RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR

De acordo com o art. 14, § 1º do Código de Defesa do Consumidor, o serviço é defeituoso quando não oferece a segurança esperada pelo consumidor, constatando-se o fato do serviço, restando caracterizada a responsabilidade objetiva da empresa reclamada. Vejamos:

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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

Importante destacar a prestação de serviços defeituosa da empresa de telefonia, pois, mesmo com a adimplência de todos os pagamentos, o Sr. Deoclécio teve a suspensão dos serviços que lhe eram de grande importância em âmbito pessoal bem como para exercer suas atividades laborais.

É notória a responsabilidade objetiva da reclamada, a qual independe do seu grau de culpabilidade, é fundada na teoria do risco da atividade, sendo suficiente que o consumidor demonstre o dano ocorrido e a relação de causalidade entre o dano e o serviço prestado (nexo causal).

Assim, decidem os tribunais em igual forma:

EMENTA: APELAÇÕES CÍVEIS - AÇÃO INDENIZATÓRIA - TELEFONIA - INADIMPLEMENTO CONTRATUAL NÃO COMPROVADO - ÔNUS DA PARTE RÉ - INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS INJUSTIFICADA - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - TENTATIVA DE SOLUÇÃO

ADMINISTRATIVA FRUSTRADA - PERDA DE TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - QUANTUM INDENIZATÓRIO - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - JUROS DE MORA - TERMO INICIAL. 1. Nos termos do art. 186 e do art. 927, ambos do Código Civil, aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito, ficando obrigado a repará-lo. 2. A parte ré não se desincumbiu do ônus de demonstrar o alegado inadimplemento contratual, ônus que lhe incumbe, a teor do art. 373, II, do CPC. 3. A interrupção injustificada de linha telefônica e internet caracteriza falha na prestação de serviço da operadora e causa transtornos significativos ao consumidor que ultrapassam os limites do mero aborrecimento cotidiano, por se tratarem de serviços que se revestem de natureza essencial. 4. A jurisprudência dos tribunais vem acompanhando a doutrina que reconhece a responsabilidade civil por danos morais em decorrência do desvio produtivo do consumidor, ou pela perda do tempo útil do consumidor. 5. Inexistindo parâmetros objetivos para a fixação da indenização por danos morais, deve o julgador observar a razoabilidade e a proporcionalidade, atentando para o seu caráter punitivo-educativo, e também amenizador do infortúnio causado. 6. No que diz respeito aos juros de mora, em se tratando de responsabilidade de natureza contratual, o termo inicial deverá corresponder à data da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil c/c art. 240, do CPC.

(TJ-MG - AC: 1000220333942001 MG, Relator: Shirley Fenzi Bertão, Data de Julgamento: 25/05/2022, Câmaras Cíveis / 11ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 25/05/2022)

Ação indenizatória. Serviços de telefonia celular. Autora solicitou a portabilidade de sua linha. Suspensão indevida do serviço por certo período. Danos morais. Existência. Fixação em R\$3.000,00. Recurso inominado. Ataque apenas à condenação referente aos danos morais. Alegação de inoccorrência e , subsidiariamente, excessividade. O serviço telefônico celular deve ser tido como essencial na sociedade atual. Sua suspensão indevida gera danos morais. Valor arbitrado com razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. Recurso desprovido.

(TJ-SP - RI: 10062054120188260602 Sorocaba, Relator: Roge Naim Tenn, Data de Julgamento: 31/05/2019, 5ª Turma, Data de Publicação: 31/05/2019)

Neste diapasão, levando em consideração a falha na prestação dos serviços fornecidos pela empresa AZT LTDA que restaram totalmente

comprovados pelos fatos narrados, cabe à reclamada restabelecer o serviço contratado pelo Sr. Deoclécio, já que o contrato foi modificado de maneira unilateral e por motivos infundados.

II.V - DO DIREITO DE REPETIÇÃO DO INDÉBITO

No que concerne às cobranças que o Sr. Deoclécio recebeu diariamente entre 15 de dezembro de 2023 e 31 de janeiro de 2024, de maneira totalmente indevida, restou clara a conduta contrária à boa-fé objetiva por parte da fornecedora de serviços telefônicos.

A decisão do STJ quando do julgamento do EAREsp 676.608 pacificou a interpretação do art. 42 do CDC, tanto para o ressarcimento em dobro quanto para o prazo prescricional do direito de ação. Ficou definido que é cabível a repetição em dobro se a conduta do credor for contrária à boa-fé objetiva e não necessariamente se comprovando a má-fé.

Nos julgados abaixo mencionados, pode-se confirmar tal entendimento no que diz respeito ao direito da restituição do dobro no caso de cobrança indevida de dívida já quitada:

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)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO - TELEFONIA - COBRANÇA INDEVIDA - REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO - CABIMENTO - DANOS MORAIS - OCORRÊNCIA - PERDA DE TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR - INDENIZAÇÃO DEVIDA - Cabe condenar ao pagamento de indenização por danos morais a empresa que procede a cobranças evidentemente indevidas, obrigando o consumidor, com evidente perda de tempo útil, a tentar resolver a questão na esfera jurídica para ver resguardado seu direito, frontalmente agredido pela má-fé gerencial - Os valores indevidamente cobrados, na forma prevista no citado art. 42, parágrafo único, do CDC, hão de ser devolvidos em dobro se não comprovada a má-fé.

(TJ-MG - AC: 10000205392368004 MG, Relator: Evandro Lopes da Costa Teixeira, Data de Julgamento: 16/02/2022, Câmaras Cíveis / 17ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 18/02/2022)

Por fim, como ensina o Relator Evandro Lopes da Costa Teixeira, na Apelação Cível nº 10000205392368004, do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, “[...] os valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos em dobro, uma vez que restou demonstrada a má-fé, já que tinha consciência a parte ré que os valores cobrados eram indevidos e assim mesmo insistiu em recebê-los”.

O reembolso em dobro do valor indevido (conforme o parágrafo único do artigo 42 do CDC) não está condicionado à intenção do fornecedor – independe da natureza do elemento volitivo – que realizou a cobrança inadequada, sendo aplicável sempre que tal cobrança violar o princípio da boa-fé objetiva.

Portanto, a restituição em dobro do que já foi pago é medida que se impõe, pois a cobrança indevida se trata de conduta contrária à boa-fé.

II.VI - DA INVERSÃO DO ÔNUS DE PROVA

Considerando a hipossuficiência do consumidor, o direito da inversão do ônus da prova tem como base a necessidade de equilibrar a relação jurídica, especialmente quando há uma desigualdade entre as partes envolvidas.

Assim, como já explanado anteriormente, o reclamante possui vulnerabilidade técnica e, principalmente, socioeconômica, não possuindo todos os meios disponíveis para fazer prova de seu direito, mas, trazendo à presente 25 (vinte e cinco) protocolos realizados bem como o comprovante do pagamento da fatura.

Portanto, cabendo à reclamada comprovar que o sistema não reconheceu o pagamento efetuado pelo Sr. Deoclécio.

O que aduz o texto do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor é:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII - 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;

Portanto, a fim de facilitar a defesa do direito do consumidor, deve-se inverter o ônus probatório à empresa de serviços telefônicos.

Dessa forma, vêm decidindo os tribunais no mesmo sentido:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C. C. TUTELA DE URGÊNCIA E INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. Suspensão indevida do serviço telefônico, de natureza essencial. Cabível a inversão do ônus da prova, com base no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, diante da verossimilhança das alegações da autora e da sua hipossuficiência técnica em comprovar que se viu privada de utilizar os serviços prestados pela ré. Dano moral caracterizado que exige a devida

reparação. Verba indenizatória fixada em patamar inferior ao que costumeiramente se impõe que comporta majoração. Readequação da fixação dos ônus sucumbenciais. Recurso da autora provido e recurso da ré não conhecido.

(TJ-SP - AC: 10020895320218260483 SP 1002089-53.2021.8.26.0483, Relator: Dimas Rubens Fonseca, Data de Julgamento: 22/07/2022, 28ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 22/07/2022)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS, INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA COM PEDIDO DE TUTELA ANTECIPADA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL. CANCELAMENTO INJUSTIFICADO DE LINHA TELEFÔNICA. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE REESTABELECEER A LINHA TELEFÔNICA, CONFORME CONTRATO DE TELEFONIA FIRMADO ENTRE AS PARTES. DANO MORAL IN RE IPSA CARACTERIZADO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. . 1. Compete à empresa ré comprovar a regularidade de sua conduta, impugnando especificamente os argumentos e provas trazidas aos autos, em vista da relação de consumo existente e a consequente inversão do ônus probatório. 2. No caso em tela, a empresa de telefonia apelada não se desincumbiu de referido ônus e não trouxe qualquer prova apta a demonstrar que prestou serviço de maneira eficaz ou a justificativa do cancelamento indevido, impondo-se o dever de restabelecer a linha telefônica bloqueada. 3. A prova do dano moral, a ser indenizado, reside no fato de o serviço contratado ter sido cancelado, impedindo o consumidor de realizar operações telefônicas, imprescindível em sua esfera comercial. 4. Concernente ao quantum indenizatório, deve ser arbitrado no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a fim de atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. APELO CONHECIDO E PROVIDO.

(TJ-GO - Apelação (CPC): 01601865620168090051, Relator: Des(a). NORIVAL SANTOMÉ, Data de Julgamento: 13/07/2020, 6ª Câmara Cível, Data de Publicação: DJ de 13/07/2020)

Resta completamente demonstrado, portanto, por meio dos julgados acima colacionados e pelo que aduz a lei consumerista, que é de direito do

reclamante que a prova a ser produzida deve vir da empresa reclamada em virtude de seu poderio econômico e técnico.

II.VII - DA ESSENCIALIDADE DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA

As características dos serviços prestados pela reclamada agravam o dano causado ao reclamante. Haja vista, a relevância econômica e social que o serviço de telefonia móvel possui. Nos dias atuais, dificilmente, qualquer pessoa é capaz de passar um único dia sem se comunicar com alguém por telefone, pelo menos uma vez.

Como se vê no presente caso, não se trata de simples inadimplemento contratual, mas de conduta arbitrária, ilegal e desrespeitosa da empresa reclamada que subtraiu indevidamente o principal meio de comunicação do Sr. Deoclécio, impossibilitando-o de exercer suas atividades laborais, de se comunicar com seus clientes, motoristas, de efetivar vendas e efetuar cobranças.

O Poder Legislativo Federal erigiu o serviço de telefonia como atividade essencial e contínua, consoante dispõe o artigo 10, VII da Lei 7.783 de 1989, vejamos:

Art. 10 São considerados serviços ou atividades essenciais:

(...)

VII - telecomunicações;

Por isso, atentamos a importância que o serviço de telefonia móvel assumiu na sociedade, principalmente no caso dos serviços exercidos pelo Sr. Deoclécio, que verdadeiramente depende dos serviços oferecidos pela empresa AZT LTDA.

III - DOS PEDIDOS

Diante de todo o exposto, requer:

- A) A devida citação da empresa AZT LTDA para que responda a presente reclamação administrativa;
- B) A inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor;
- C) O devido ressarcimento em dobro pelos valores já pagos e indevidamente cobrados, gerando a repetição do indébito em dobro;
- D) Por fim, seja restabelecido o serviço telefônico contratado pelo Reclamante.

Termos em que,

Pede Deferimento.

Local, Data

Advogada

OAB nº _____

Advogada

OAB nº _____

Advogada

OAB nº _____

Advogada

OAB nº _____

Comentado [2]: O trabalho apresentado está excelente!
O grupo explorou todas as teses defensivas aplicáveis ao caso, com farto embasamento doutrinário e jurisprudencial.
Doutrinas e jurisprudências atuais, texto com escrita clara e objetiva, ótimo raciocínio jurídico, argumentação e fundamentação.
Os aspectos metodológicos foram devidamente atendidos.
Parabéns pelo esforço e dedicação.
Nota: 2,0

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, 5 out. 1988. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 10 mai. 2024.

BRASIL. Lei nº 7.783, de 28 de junho de 1989. Dispõe sobre o exercício do direito de greve, define as atividades essenciais, regula o atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, e dá outras providências. Brasília, 28 jun. 1989. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7783.HTM>. Acesso em: 15 mai. 2024

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, 11 set. 1990. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>. Acesso em: 10 mai. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.737.412 - SE (2017/0067071-8) - Terceira Turma. Recorrente: Defensoria Pública do Estado de Sergipe - Recorrido: BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S/A. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Brasília, 2019. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/673844404>>. Acesso em: 15 mai. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial nº 1856105 - RJ (2021/0073793-9) - Terceira Turma. Agravante: ITAU UNIBANCO S.A - Agravado: PALLAS OPERADORA TURISTICA LTDA. Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Brasília, 2022. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/1523582379>>. Acesso em: 22 mai. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo Interno nos Embargos de Declaração nos Embargos de Divergência em Agravo em Recurso Especial nº 656932 - RS (2015/0016291-0) - Corte Especial. Agravante: OI S.A - Agravado: João Eduardo Tonetto.

Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, 2021. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/1291536851>>. Acesso em: 21 mai. 2024.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Goiás. Apelação Cível nº 0160186.56.2016.8.09.0051 - Sexta Câmara Cível, Comarca de Goiânia. Apelante: CISAGÁS COMÉRCIO E DISTRIBUIÇÃO DE GÁS LTDA - Apelada: OI S/A. Relator: Desembargador Norival Santomé. Goiânia, 2020. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-go/931996588>>. Acesso em: 24 mai. 2024.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Apelação Cível nº 1.0000.20.050836-4/001 - Vigésima Câmara Cível, Comarca de Juiz de Fora. Apelante: Jefferson Cezarino Sales - Apelado: TELEMAR NORTE LESTE S/A. Relator: Desembargador Manoel dos Reis Morais. Belo Horizonte, 2020. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-mg/941582518>>. Acesso em: 21 mai. 2024.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Apelação Cível nº 1.0000.20.539236-8/004 - Décima Sétima Câmara Cível, Comarca de Belo Horizonte. Apelante: Eduardo Abner Pereira de Oliveira - Apelado: CLARO S/A. Relator: Desembargador Evandro Lopes da Costa Teixeira. Belo Horizonte, 2022. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-mg/1385559443/inteiro-teor-1385559484>>. Acesso em: 24 mai. 2024.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Apelação Cível nº 1.0000.22.021099-1/001 - Décima Terceira Câmara Cível, Comarca de Araxá. Apelante: SUPPORTE CONSTRUÇOES E EMPREENDIMENTOS LTDA - Apelado: TIM. Relator: Desembargador José de Carvalho Barbosa. Belo Horizonte, 2022. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-mg/1574108653>>. Acesso em: 21 mai. 2024.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Apelação Cível nº 1.0000.22.033394-2/001 - Décima Primeira Câmara Cível, Comarca de Juiz de Fora. Apelante (s): CLARO S.A., Ludmilla Martins De Brito - Apelado (a)(s): CLARO S.A, Ludmilla Martins De Brito. Relatora: Desembargadora Shirley Fenzi Bertão. Belo Horizonte, 2022. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-mg/1514993298>>. Acesso em: 26 mai. 2024.

BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. Apelação Cível nº 1001571-39.2021.8.26.0297 - Trigésima Câmara de Direito Privado, Comarca de Jales. Apelante: TELEFÔNICA BRASIL S.A. - Apelada: LUANA DA SILVA MIGUELÃO. Relator: Paulo Celso Ayrosa M. Andrade. São Paulo, 2021. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1271431458>> Acesso em: 21 mai. 2024.

BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. Apelação Cível nº 1002222-52.2021.8.26.0562 - Vigésima Sexta Câmara de Direito Privado, Comarca de Santos. Apelante: ELIZIANE GOMES - Apelado: UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA. Relator: Renato Sartorelli. São Paulo, 2021. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1236282135>> Acesso em: 15 mai. 2024.

BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. Apelação Cível nº 1002089-53.2021.8.26.0483 - Vigésima Oitava Câmara de Direito Privado, Comarca de Presidente Venceslau. Apelante/Apelada: Alice Nunes De Souza Fukazawa - Apelada/Apelante: TELEFÔNICA BRASIL S/A. Relator: Dimas Rubens Fonseca. São Paulo, 2022. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1586731800>>. Acesso em: 24 mai. 2024.

BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. Apelação Cível nº 1015671-14.2015.8.26.0554 - Vigésima Nona Câmara de Direito Privado, Comarca de Santo André. Apelante: TELEFÔNICA BRASIL S/A - Apelado: WHITE PAPER COMERCIO DE PRODUTOS DESCARTAVEIS LTDA EPP. Relator: Neto Barbosa Ferreira. São Paulo, 2019. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/912294038>>. Acesso em: 21 mai. 2024.

BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. Recurso Inominado Cível nº1006205-41.2018.8.26.0602 - 5ª Turma, Comarca de Sorocaba. Recorrente: CLARO S/A - Recorrido: Rafael Gonçalves Viana. Relator: Roge Naim Tenn. São Paulo, 2019. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1860186676>>. Acesso em: 27 mai. 2024.

MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2024. E-book. ISBN 9786559648856. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559648856/>>. Acesso em: 03 mai. 2024.

NETTO, Felipe Peixoto Braga. **Manual de Direito do Consumidor: à luz da jurisprudência do STJ**. 15.^a ed. Salvador: Ed. JusPodivm, 2020. 640 p. ISBN 9788544232583.

NUNES, Rizzatto. Curso de direito do consumidor. SRV Editora LTDA, 2024. E-book. ISBN 9788553623372. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553623372/>>. Acesso em: 03 mai. 2024.

SATTO, Isabela. **Nova Decisão do STJ Consolida Entendimento sobre Repetição de Indébito em Dobro**. Jusbrasil, 2020. Disponível em:

<<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/nova-decisao-do-stj-consolida-entendimento-sobre-repeticao-de-indebito-em-dobro/1113988846>>. Acesso em: 26 mai. 2024.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Brasília, 03 mai. 2021. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/cdc-na-visao-do-tjdft-1/principios-do-cdc/copy2_of_aplicabilidade-do-cdc-as-relacoes-juridicas-entre-entidade-de-previdencia-privada-e-seus-participantes>. Acesso em: 15 mai. 2024.