



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

Direitos Transindividuais: Juliana Marques Borsari

Direito Previdenciário: Carolina Teixeira Ferreira

Direito Internacional Público e Privado: Daniele Arcolini Cassucci

Direito Administrativo: Rafael Bragagnole Cambaúva

Unidade de Estudo: Projeto Integrado V

Professor: Juliana Marques Borsari

NOTA FINAL
2,0

Estudantes

Ana Clara Ramos Blazzi, 22001692

Gabriela Sizino da Silva, 22001675

Giovana Jacovete Breda, 22000021

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) SENHOR(A) DIRETOR(A) DA COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA - PROCON DO MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DA BOA VISTA/SP

Comentado [1]: correto!

Reclamação Administrativa n.º 000000

DEOCLÉCIO SILVA, nacionalidade, estado civil, profissão, inscrito no CPF/MF sob o n.º 000000, portador do RG n.º 0000, e-mail: _____, residente e domiciliado na Rua _____, n.º _____, na cidade de São João da Boa Vista - SP, por meio de suas advogadas que a esta subscrevem (procuração anexa), vem respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, apresentar

RECLAMAÇÃO ADMINISTRATIVA

Em face de **AZT LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ n.º 00000000, e-mail: _____, com endereço na Rua _____, n.º _____, na cidade de _____, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos:

I - DA TEMPESTIVIDADE

Primeiramente, cumpre salientar que a presente Reclamação é perfeitamente tempestiva, visto que o prazo para apresentar reclamação é de 90 dias em caso de vícios em fornecimento de serviços duráveis, conforme disposto no art. 26, inciso II da Lei 8.078/90, nos termos que passa a expor.

II - DOS FATOS

O senhor Deoclécio Silva é cliente da empresa **AZT LTDA** e realizou há aproximadamente 3 (três) anos a contratação de serviços telefônicos, adquirindo o Plano X com valor mensal fixo e uso ilimitado de ligações. A utilização do plano se

estendia ao uso pessoal e principalmente profissional, de modo que, sucomunicação é indispensável para realização de entregas, contatos com motoristas, clientes, vendas e cobranças.

No entanto, na data de dezembro de 2023 foi surpreendido com a suspensão dos serviços prestados, havendo o bloqueio indevido de sua linha telefônica e impossibilitando que ele realizasse plenamente seu cargo. A alegação da empresa para a suspensão dos serviços foi o inadimplemento da fatura referente ao mês de novembro de 2023. Nesse contexto, prontamente para provar que o fundamento estava equivocado apresentou o comprovante de pagamento da referida fatura por e-mail e gerou 25 (vinte e cinco) protocolos de atendimentos, sendo eles infrutíferos.

O Sr. Deoclécio, portanto, inconformado tentou o restabelecimento do plano de diversas formas e apesar disso, a empresa persistiu, recusando-se a reconhecer o pagamento realizado e exigindo nova quitação para a restauração dos serviços. Ao que se percebe, durante o período entre 14 de dezembro de 2023 e 31 de janeiro de 2024, Deoclécio recebeu cobranças diárias indevidas pela empresa, relativas a serviços já devidamente remunerados.

III - DO MÉRITO

III.1 - DA RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO

Inicialmente, o direito do consumidor está previsto em nossa Constituição Federal em seu artigo 5.º, inciso XXXII, a defesa do consumidor se trata de norma constitucional e os seus princípios se baseiam também nas relações jurídicas de consumo, como dispões o artigo:

Art. 5º- Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

(...)

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.(grifo nosso).

A relação jurídica de consumo se baseia na relação entre consumidor e fornecedor, no nexa de causalidade, no presente caso o objeto se deu com a contratação de um serviço telefônico.

A incidência do CDC requer obrigatoriamente uma relação de consumo estabelecida entre consumidor e fornecedor, tendo como objeto direta ou

indiretamente, a comercialização de produto ou prestação de serviços, segundo os artigos 2.º e 3.º do CDC:

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

[...]

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.(grifo nosso).

Assim, determinando a relação jurídica de consumo, deve-se verificar a existência da figura do consumidor, caracterizada por Deoclécio que adquiriu os serviços de telefonia e o fornecedor, a empresa AZT Ltda. Ocorre que há a existência da celebração de contrato formal entre as partes, ponderando-se na legalidade e na boa-fé, a jurisprudência anexa reafirma a existência da relação de consumo entre uma empresa de telefonia que prestou seus serviços ao consumidor:

Ação de rescisão contratual cumulada com pedidos declaratório de inexistência de débito, e condenatórios de repetição de indébito e indenização por danos morais – **Relação jurídica de consumo – Serviço de telefonia móvel celular** – Cobrança de valor excedente ao contratado – Sentença de procedência parcial – Rejeição do pedido de repetição de indébito e indenizatório por danos morais – Má-fé não evidenciada pelas circunstâncias fáticas – Manutenção da devolução do indébito na forma simples – Inocorrência de danos morais – Sentença mantida – Recurso improvido. (TJSP; Apelação Cível 1001790-32.2023.8.26.0572; Relator (a): Mário Daccache; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Joaquim da Barra - 1ª Vara; Data do Julgamento: 10/05/2024; Data de Registro: 10/05/2024) (grifo nosso).

A lei do Código de Defesa do consumidor considera os sujeitos para a caracterização da relação jurídica de consumo, elementos subjetivos, incidindo nos diversos vínculos de relações de consumo entre os sujeitos, como os de telefonia. (BESSA, 2021).

Portanto, segundo o CDC, o entendimento da jurisprudência e a doutrina, a prestação de serviços habituais e regulares fornecidos pela empresa de telefonia ao consumidor, pessoa física, que utiliza como destinatário final, constitui indubitavelmente uma relação jurídica de consumo.

III.II - DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA

Um dos principais direitos constitucionais garantidos é a dignidade da pessoa humana. Sendo ela, a dignidade, o último alicerce da proteção dos direitos individuais e o primeiro fundamento do sistema constitucional. (NUNES, 2021)

A dignidade da pessoa humana é um dos fundamentos presentes na Constituição Federal de 1988, disposto em seu art. 1º inciso III.

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

[...]

III - a dignidade da pessoa humana;

Este é um princípio fundamental, preenchido a *priori*, ou seja, todo ser humano tem dignidade somente pelo fato de ser uma pessoa, sendo visível a sua violação quando ocorre. (NUNES, 2021)

Segundo Giancoli (2024, p. 11) “Por tratar-se de um princípio com valor pré-constituente e hierarquia supraconstitucional, todos os mecanismos de defesa do consumidor devem ser interpretados tomando-o como ponto de partida.”

Em suma, este é um princípio que estrutura todo o ordenamento jurídico e, conseqüentemente, o direito consumerista. (GIANCOLI, 2024)

III.III - DO PRINCÍPIO DO RECONHECIMENTO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), ao estabelecer a Política Nacional das Relações de Consumo, trouxe nos incisos do artigo 4º, normas que otimizam todo o sistema de proteção dos consumidores, normas estas que são qualitativamente mais extensivas que as outras disposições deste código. (GIANCOLI, 2024)

O princípio da vulnerabilidade do consumidor tem por objetivo igualar a relação de consumo, tendo em vista o desequilíbrio na relação entre consumidor e fornecedor. (GIANCOLI, 2024)

Este princípio está disposto no inciso I, artigo 4º do CDC.

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:

I - reconhecimento da **vulnerabilidade do consumidor** no mercado de consumo; (grifo nosso)

A vulnerabilidade incide nas relações de consumo, e não admite prova em contrário por não se tratar de mera presunção legal. Ademais, é uma qualidade intrínseca de todo aquele que está na posição de consumidor, não importando sua condição econômica, cultural ou social. (GIANCOLI, 2024)

Não obstante, não se pode confundir vulnerabilidade com hipossuficiência. Para o CDC todo consumidor é vulnerável, mas nem todo consumidor é hipossuficiente. Sendo a vulnerabilidade um traço universal e a hipossuficiência uma marca pessoal. (GIANCOLI, 2024)

A vulnerabilidade pode ser: técnica, jurídica, fática ou socioeconômica e informacional. A vulnerabilidade técnica é o desconhecimento específico sobre o produto ou serviço que está adquirindo, tanto no que tange às características quanto no, quanto no que diz respeito à utilização. A vulnerabilidade jurídica é a falta de informações que o consumidor tem sobre seus direitos, que engloba a falta de assistência jurídica, também ocorrendo na fase extrajudicial. A vulnerabilidade fática ou socioeconômica se baseia no reconhecimento de que o consumidor é o elo mais fraco da relação de consumo, e que o fornecedor detém o poder econômico. (GIANCOLI, 2024) Já a vulnerabilidade informacional é caracterizada pela falta de informações essenciais sobre um produto ou serviço.

Agravo de Instrumento. Contrato de prestação de serviços educacionais. Ação de cobrança. Decisão agravada que reconheceu "a competência absoluta do domicílio do consumidor, determinando a materialização e remessa dos autos a uma das Varas Cíveis" da Comarca de Aguiá/SP. Pleito recursal da fundação-Agravante visando à reforma da decisão agravada, alegando, em síntese, que a cláusula de eleição de foro é válida, mesmo em se tratando de contrato de adesão. Argumentos que não merecem prosperar. **A Agravada é consumidora-pessoa física, sendo presumida a sua vulnerabilidade na relação de consumo estabelecida com a Agravante. O Código de Defesa do Consumidor prevê que o consumidor deve ter a sua defesa facilitada no processo. Deve-se adotar a interpretação mais favorável ao consumidor.** Em que pese estarmos diante de hipótese de competência relativa – territorial – pode ser reconhecida de ofício a abusividade da cláusula de eleição de foro, nos termos previstos no artigo 63, § 3º, do Código de Processo Civil Decisão mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJ-SP - AI: 20702788920238260000 São João da Boa Vista, Relator: Ely Amioka, Data de Julgamento: 31/10/2023, 34ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 31/10/2023) (grifo nosso).

Em suma, reafirmado pela jurisprudência, ficou devidamente comprovada a vulnerabilidade do consumidor, em face do fornecedor, uma vez que, deve-se adotar a interpretação mais favorável à parte mais frágil da relação, o requerente.

III.IV - DO PRINCÍPIO DA INTERVENÇÃO ESTATAL

O princípio da intervenção estatal, também chamado de princípio do dever governamental, nasce para garantir ao consumidor a defesa de seus interesses e sua proteção quanto ao acesso e a qualidade dos produtos e serviços. Sendo que o Estado pode e deve intervir no mercado consumerista. (GIANCOLI, 2024)

Este princípio está disposto no inciso II, artigo 4º do CDC.

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:

[...]

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

Esta garantia de proteção ao consumidor fica evidenciada na presente Reclamação Administrativa, por meio da qual o autor pretende ter o seu direito resguardado e poder usufruir do plano telefônico que contratou.

Por esta razão, proclama pela intervenção do Estado na presente demanda, por meio do PROCON, para que o problema relatado nos fatos seja solucionado.

III.V - DO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA

O princípio da boa-fé objetiva tem como intuito desvincular-se das intenções íntimas do indivíduo, indicando um comportamento que se adequa aos padrões de lealdade, ética, honestidade e colaboração, padrões estes exigidos na relação de consumo. (GIANCOLI, 2024) Este princípio está disposto no inciso III, art. 4º do Código de Defesa do Consumidor.

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:

[...]

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;

A boa-fé objetiva, em um contrato, deve estar imposta tanto na sua celebração formal, quanto na sua execução e após a sua extinção, quando permanece os deveres que devem ser respeitados pelas partes. (MIRAGEM, 2024)

O entendimento jurisprudencial do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo é de que deve haver a aplicação do princípio da boa-fé na relação consumerista.

APELAÇÃO. CONTRATO DE FRANQUIA. CLÁUSULA DE CONCORRÊNCIA. EXCEPCIONALIDADE. ALTERAÇÃO UNILATERAL DO NEGÓCIO IMPOSTA PELA FRANQUEADORA. **BOA-FÉ CONTRATUAL.** Cerceamento de prova inócurrenente. Cláusula de não concorrência. Alteração da modalidade de negócio. Caracterizada a culpa da franqueadora na rescisão do contrato de franquia, é possível afastar a cláusula de não concorrência, visando o equilíbrio contratual e o **respeito ao princípio da boa-fé, que devem estar presentes no momento da execução do contrato.** Improcedência do pedido inicial. Recurso desprovido. (TJ-SP - Apelação Cível: 1000027-80.2021.8.26.0114 Campinas, Relator: J.B. Paula Lima, Data de Julgamento: 29/11/2023, 1ª Câmara Reservada de Direito Empresarial, Data de Publicação: 30/11/2023) (grifo nosso).

O abuso do princípio da boa-fé resulta do fornecedor se aproveitar de sua posição de força perante o consumidor, impondo-lhe condições desfavoráveis e violando os deveres de consideração que fundamentam este princípio. (MIRAGEM, 2024)

Ficou evidenciado, no presente caso, que o requerido não agiu de acordo com o princípio da boa-fé objetiva, utilizando-se de sua posição favorável para prejudicar o requerente.

III.VI - DO PRINCÍPIO DA COIBIÇÃO E REPRESSÃO DE PRÁTICAS ABUSIVAS

O princípio de coibição de práticas abusivas tem o intuito de coibir os abusos do fornecedor com o consumidor, evitando a prática de condutas abusivas no mercado consumerista. Tal princípio está disposto no inciso VI, artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor.

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:

[...]

VI - **coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo**, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores; (grifo nosso)

Inclusive, o inciso IX do art. 39 do CDC dispõe sobre a recusa do fornecedor em prestar os serviços que foram contratados, o que se aplica perfeitamente no presente caso.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

[...]

IX - **recusar** a venda de bens ou a **prestação de serviços**, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (grifo nosso).

É considerada prática abusiva a atuação do fornecedor no mercado de consumo que desrespeita os padrões de conduta que são estabelecidos regularmente. Essas práticas abusivas podem estar presentes na oferta de produtos e serviços e na execução de contratos de consumo. (MIRAGEM, 2024)

No caso apresentado acima, ficou configurada a prática abusiva da parte ré ao suspender o plano telefônico do autor, quando o mesmo comprovou que já tinha pago a fatura do mês de novembro/2023, conforme comprovante de pagamento em anexo.

APELAÇÃO – AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO – CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA – COBRANÇA INDEVIDA - **DEVOLUÇÃO EM DOBRO DOS VALORES DAS FATURAS PAGAS** – DANOS MORAIS. - O parágrafo único do art. 42 do CDC não faz qualquer menção à demonstração de má-fé do fornecedor, de modo que, pagando valores indevidos, o consumidor faz jus à repetição em dobro; - **No caso dos autos, reconhecida a falha na prestação do serviço e a cobrança indevida**, além do efetivo pagamento das quantias cobradas, **não há recusa para aplicação das regras consumeristas, relativas à devolução em dobro dos valores cobrados a maior**; - Danos morais - - dever de indenizar (artigos 186 e 927, do Código Civil)– incontroversa a conduta ilícita, **o dano decorre do descaso e da negligência com o consumidor – prática abusiva consistente na inserção de cobrança indevida na fatura de todos os consumidores dos planos pós-pago**. Responsabilidade civil que tem o condão de punir condutas ilícitas, especialmente quando reiteradamente adotadas por justificativas econômicas ("lucro ilícito" e microdanos). 'Tese do 'desvio produtivo do consumidor' – valor fixado em R\$10.000,00; RECURSO IMPROVIDO (TJ-SP - AC: 10054762220178260223 SP 1005476-22.2017.8.26.0223, Relator: Maria Lúcia Pizzotti, Data de Julgamento: 07/05/2020, 30ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 07/05/2020) (grifo nosso).

Ademais, de acordo com a jurisprudência e a doutrina entende-se que a prática abusiva, como no caso em questão, deve ser coibida, uma vez que, cobrar indevidamente por uma fatura de telefonia já devidamente quitada caracteriza o uso de práticas abusivas contra o consumidor vulnerável, portanto, a mesma deve ser reconhecida e cessada.

III.VII - DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

Nos termos do artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do consumidor, abaixo transcrito, requer a inversão do ônus da prova em favor do autor, fazendo presumir, independente de provas, a veracidade de suas alegações, uma vez que é público e notório a relação de hipossuficiência do mesmo frente ao requerido.

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;(grifo nosso)

Este direito é fundamental para proteger os consumidores em situações em que eles se encontrem em manobra técnica ou informacional em relação ao fornecedor. (MIRAGEM, 2024)

A inversão do ônus da prova está condicionada à verificação pelo juiz da causa, alternativamente, da hipossuficiência do consumidor ou da verossimilhança das denúncias. A hipossuficiência é uma circunstância concreta de desigualdade em relação à contraparte, que se traduz pela falta de condições materiais de instrução para melhorar a defesa de sua pretensão. (MIRAGEM, 2024)

No caso específico a inversão do ônus da prova pode ser aplicada para facilitar a defesa do autor, especialmente considerando que a empresa ré não registrou o pagamento da fatura do mês de novembro de 2023.

INDENIZAÇÃO. CONSUMIDOR. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. Insurgência em face de decisão saneadora, que inverteu o ônus da prova. Decisão mantida. **Inversão do ônus da prova era cabível no caso, por se tratar de relação de consumo (art. 6º, VIII, CDC)** e em razão das alegações sobre as quais recairá a prova (art. 373, § 1º, CPC). RECURSO DESPROVIDO. (TJ-SP - AI: 20232125020228260000 SP 2023212-50.2022.8.26.0000, Relator: Carlos Alberto de Salles, Data de Julgamento: 22/03/2022, 3ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 22/03/2022) (grifo nosso).

Por conseguinte, segundo a jurisprudência mencionada, a inversão do ônus da prova é cabível por se tratar de caso em que ocorra relação de consumo, ficando comprovada a hipossuficiência do consumidor ou da verossimilhança.

III.VIII - DA REPARAÇÃO DO DANO CAUSADO AO CONSUMIDOR

A reparação do dano causado ao consumidor se trata de um princípio estabelecido no próprio Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 6º, incisos

VI e VII, permitindo-lhes a devida reparação por vias administrativas e judiciais, como dispõe:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

VI - a efetiva prevenção e **reparação** de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o **acesso** aos órgãos judiciários e **administrativos** com vistas à prevenção ou **reparação de danos** patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, **assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados**. (grifo nosso).

Desse modo, esperava-se a razoabilidade dos serviços de telefonia prestados pela empresa para o senhor Deoclécio, o qual em sua suspensão causou prejuízo na plena execução de seu trabalho, portanto, a responsabilidade de reparar o dano retornando o plano e cessando as cobranças indevidas é da empresa.

Nesse sentido, o artigo 20, inciso I, II e III do CDC é claro em criar uma possibilidade real de ressarcimento, responsabilização e reparação ao consumidor, fazendo valer a legislação consumerista. Estabelecendo as possíveis sanções e alternativas para reparação do vícios causados:

Art. 20. **O fornecedor de serviços responde pelos vícios** de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, **podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:**

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.(grifo nosso).

O caso em questão baseia-se no referido artigo 20, inciso I do CDC, o qual estabelece como possível reparação a restituição do plano telefônico, de modo a sanar os vícios sem qualquer custo adicional. Em relação às cobranças indevidas que Deoclécio recebeu é dever da empresa reconhecer o que o pagamento de novembro de 2023 foi feito (comprovante em anexo). O artigo 42, parágrafo único do CDC estabelece que o consumidor que foi cobrado por quantia indevida tem o direito à repetição do indébito:

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. (grifo nosso).

A legislação permite ao consumidor o direito de reparo, Deoclécio recebeu diversas cobranças indevidas, porém de boa-fé e baseando-se nos artigos mencionados espera-se que essas cobranças sejam cessadas e que possa trabalhar com excelência utilizando do seu plano telefônico contratado.

No sentido, o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, como se extrai de trecho de recente julgado:

Reparação de danos morais por danos à honra objetiva da autora devida. **Reparação por desvio produtivo**, caracterizado **pela falta de pronta solução ao vício do serviço noticiado, também devida, como forma de recompor os danos causados pelo afastamento da consumidora da sua seara de competência para tratar do assunto que deveria ter sido solucionado de pronto pela fornecedora**. (STJ, AResp 1.132.385 / SP, 3ª Turma, Rel. Min. Paulo de Tarso Sanseverino, DJE 03.10.2017). (grifo nosso).

A jurisprudência do Tribunal de Justiça reafirma a tese dessa reclamação administrativa, uma vez que, em caso correlato abaixo de cancelamento indevido da linha telefônica entendeu-se que há uma obrigação de fazer com reparação dos danos, reconhecendo a falha na prestação de serviços por parte da empresa de telefonia, como segue:

DIREITO CIVIL. CONSUMIDOR. **AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. REPARAÇÃO DE DANOS. CANCELAMENTO INDEVIDO DE LINHA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. 1. Cancelamento indevido da linha telefônica. Falha na prestação de serviços.** Telas sistêmicas unilateralmente produzidas que não são suficientes para demonstrar pedido de portabilidade que o autor nega ter realizado. Aplicação do art. 14 do CDC. Precedentes. 2. Danos morais caracterizados. **Má prestação de serviços e desvio de tempo produtivo do consumidor. Manutenção do valor da indenização.** Honorários recursais devidos. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJ-SP - Apelação Cível: 1040214-62.2023.8.26.0114 Campinas, Relator: Spencer Almeida Ferreira, Data de Julgamento: 10/05/2024, 38ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 10/05/2024) (grifo nosso).

Ademais, observa-se também na jurisprudência a ocorrência de danos morais, haja vista que ocorreu um desvio do tempo produtivo do consumidor como no presente caso de Deoclécio, onde ficou impedido de comunicar-se com seus clientes. Desse modo, entende-se como dever da empresa reparar a sua má prestação de serviços retornando o plano telefônico e cessando as cobranças.

III.IX - RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR

Segundo o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor o fornecedor responde objetivamente, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores, por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou incorretas. O referido dispositivo retrata a responsabilidade pelo serviço prestado pelo fornecedor, o qual não deve ser defeituoso que ocasione danos ao consumidor.

Ademais, não houve a efetivação dessa obrigação no presente caso, haja vista que a empresa telefonia AZT LTDA, suspendeu indevidamente os serviços prestados, afastando-se de sua responsabilidade de solucionar os 25 protocolos de atendimentos gerados e o comprovante de quitação que estava sob sua ciência, enviado por e-mail. (BESSA, 2021)

Além disso, não se responsabilizou pelo atraso que ocasionou, já que o plano contratado se estendia ao uso profissional, ou seja, em sua falta não foi possível a plena execução de sua função, sendo assim, deverá responder por seus atos, como segue na legislação consumerista:

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.(grifo nosso).

Ademais, reconhece-se a relação de consumo entre as partes, consumidor e fornecedor sob um serviço defeituoso, a responsabilidade da empresa é inquestionável. O Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo entendeu em caso correlato que a empresa de telefonia tem a responsabilidade objetiva sobre o vício de seus serviços prestados, respondendo através do sistema judiciário.

Apelação. **Ação declaratória de inexistência de débito c./c. indenização por danos morais.** Negativação indevida do nome do autor. **Responsabilidade objetiva da empresa de telefonia ré** (art. 927 do Código Civil c/c **art. 14 do CDC**). Fortuito interno. Falha no dever de segurança dos serviços. Precedentes. Lesão à honra do autor que autoriza o arbitramento de indenização por danos morais no importe de R\$10.000,00. Honorários sucumbenciais que devem ser arbitrados sobre o valor da condenação. Art. 85, § 2º do CPC. Sentença reformada. Sucumbência invertida. RECURSO PROVIDO. (TJ-SP - Apelação Cível: 1005397-81.2022.8.26.0477 Praia Grande, Relator: L. G. Costa Wagner, Data de Julgamento: 29/04/2024, 34ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 30/04/2024) (grifo nosso).

Portanto, ao observar a relação de consumo entre a empresa de telefonia fornecedora e seu consumidor mediante remuneração direta, a legislação, a jurisprudência e a doutrina reafirmam a obrigação de fazer da fornecedora,

responsabilizando-se pela suspensão incorreta do plano telefônico, caracterizada pela relação jurídica de consumo e pelo nexos causal.

IV - DOS PEDIDOS

Diante de todo exposto, requer:

a) O recebimento da presente reclamação administrativa, de acordo com o artigo 6º, inciso VII do CDC;

b) A citação do requerido para que, querendo, conteste a presente Reclamação Administrativa;

c) A Inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, inciso VIII do CDC;

d) O restabelecimento do serviço do plano telefônico, sem custo adicional;

e) O reconhecimento do pagamento da fatura do mês de novembro de 2023, conforme consta no comprovante anexado;

f) Por conseguinte, requer a extinção das cobranças indevidas.

Termos em que,

Pede deferimento.

Local, Data.

Assinatura

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BESSA, Leonardo R. Código de Defesa do Consumidor Comentado. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2021. E-book. ISBN 9786559642298. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559642298/>. Acesso em: 04 mai. 2024.

GIANCOLI, Brunno. Curso de direito do consumidor. São Paulo: SRV Editora LTDA, 2024. E-book. ISBN 9788553623303. Disponível em:

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

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553623303/>. Acesso em: 03 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.

NUNES, Rizzato. Curso de direito do consumidor. São Paulo: SRV Editora LTDA, 2021. E-book. ISBN 9786555593525. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555593525/>. Acesso em: 10 mai. 2024.

SARAIVA, Editora. Código de Proteção e Defesa do Consumidor e Regulamentos . São Paulo: SRV Editora LTDA, 2021. E-book. ISBN 9786555597660. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555597660/>. Acesso em: 06 mai. 2024.