



UNIFEOB

Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos

CURSO DE DIREITO

**PROJETO INTEGRADO**

**PROVIDÊNCIAS JURÍDICAS**

Direitos Transindividuais: consumidor

ISSN 1677-5651

São João da Boa Vista

2024

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

**PROJETO INTEGRADO**  
**PROVIDÊNCIAS JURÍDICAS**  
Direitos Transindividuais: Consumidor

ISSN 1677-5651

5º Módulo — Turma A — Período Noturno

Professores

Direito Administrativo: Prof. 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

<b>NOTA FINAL</b>
<b>1,5</b>

Estudantes

Bruna Nicoliello Santos, 22000449

Isadora de Pauli dos Santos, 22001346

Giovanna Junqueira Mariano de Almeida, 22000590

# PROJETO INTEGRADO 2024.1

ISSN 1677-5651

## 5º Módulo - Direito

### DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE

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

### OBJETIVOS

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

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

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

### **INSTRUÇÕES**

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

**PONTUAÇÃO:**

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

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

**CASO HIPOTÉTICO**

---

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

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

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

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

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

Além disso, entre 14 de dezembro de 2023 e 31 de janeiro de 2024 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 Coordenadoria Municipal de Defesa do Consumidor e da Cidadania - PROCON do Estado de São Paulo

DEOCLÉCIO SILVA, brasileiro, estado civil, profissão, portador do RG nº\_\_\_\_\_, inscrito no CPF/MF sob nº\_\_\_\_\_, e-mail:\_\_\_\_\_, residente e domiciliado na Rua \_\_\_\_\_, nº\_\_\_\_\_, 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 para apresentar DEFESA ADMINISTRATIVA em face da Reclamação Administrativa nº\_\_\_\_\_, pelas razões de fato e de direito a seguir expostos:

### **Dos fatos:**

Há cerca de três anos, Deoclécio Silva, morador de São João da Boa Vista, tornou-se cliente da empresa AZT LTDA. Ele adquiriu o Plano X, que inclui ligações ilimitadas para qualquer operadora, serviços de telefone fixo e interurbano, por R\$79,99 ao mês.

Esse plano vem atendendo às suas necessidades pessoais e profissionais, sendo indispensável para o seu negócio de locação de máquinas para construção. Em dezembro de 2023, Deoclécio teve seus serviços suspensos sob a alegação de não pagamento da fatura de novembro, embora ele garantisse ter quitado o valor.

Após 25 tentativas de contato com a empresa e o envio do comprovante de pagamento, a empresa insistiu na necessidade de um novo pagamento para reativar o serviço. Nesse período, Deoclécio ainda recebeu cobranças diárias indevidas até janeiro de 2024.

## **Do mérito:**

### 1. Relação Jurídica de Consumo

A empresa AZT LTDA e Deoclécio Silva possuem um vínculo jurídico de consumo do qual existe o fornecedor de produto e prestador de serviço e o consumidor. A definição de fornecedor é disposto no art. 3º do Código do Consumidor (CDC), definindo-os como qualquer pessoa física ou jurídica, pública ou privada, brasileira ou estrangeira que exerce a criação, produção, manutenção distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços; a empresa AZT LTDA comercializa o plano de internet denominado Plano X. O significado de consumidor é descrito no art. 2º do CDC, sendo ele qualquer pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza serviço ou produto para fins pessoais; Deoclécio Silva obteve o Plano X para uso pessoal. Ademais, Deoclécio utiliza o mesmo plano para a realização de seu trabalho.

A vulnerabilidade é um elemento essencial na definição de consumidor, refletindo a desigualdade estrutural entre as partes. Este princípio é particularmente relevante no caso em análise, pois demonstra a relação de vulnerabilidade entre Deoclécio e a AZT LTDA. A empresa comunicou que o pagamento da fatura de novembro de 2023 não foi registrado em seu sistema. Em resposta, Deoclécio enviou o comprovante de pagamento da fatura; entretanto, a AZT LTDA exigiu que ele efetuasse o pagamento novamente para que o serviço fosse restabelecido.

Segundo Cláudia Lima Marques (Contratos no Código de Defesa do Consumidor: O Novo Regime das Relações Contratuais, p.3500. Ebook) uma renomada jurista brasileira conhecida por suas contribuições significativas para o campo do Direito do Consumidor, destaca a necessidade premente de uma interpretação ampla e protetiva do conceito de consumidor, buscando assegurar a efetiva proteção dos direitos desta parte vulnerável nas relações de consumo. Marques argumenta que a interpretação extensiva do conceito de consumidor é essencial para garantir a justiça e equidade nas relações contratuais, especialmente em um cenário marcado por desigualdades estruturais

entre as partes envolvidas.

Conforme a ementa a seguir:

**EMENTA:** 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: XXXXX RJ XXXXX/XXXXX-9, Data de Julgamento: 02/05/2022, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 05/05/2022)

Seguindo a linha de raciocínio, a decisão do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) está alinhada com a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ):

**EMENTA:** AGRAVO DE INSTRUMENTO – AÇÃO DE RECONHECIMENTO E RESCISÃO CONTRATUAL C.C. DEVOLUÇÃO DE VALORES – DECISÃO SANEADORA – RELAÇÃO DE CONSUMO – INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – CABIMENTO – PARTE HIPOSSUFICIENTE – I – Decisão saneadora que reconheceu a existência de relação de consumo, porém, indeferiu a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, ora agravante – II – Caracterizada a relação de consumo entre as partes, ante o que dispõe os art. 2º e 3º, do CDC – A relação jurídica qualificada por ser 'de consumo' que se caracteriza pela presença de uma parte vulnerável de um lado (consumidor), e de um fornecedor de outro – Reconhecida a possibilidade de inversão dos ônus da prova quando presente o requisito da verossimilhança das alegações, ou quando o consumidor for hipossuficiente – Requisitos alternativos – Hipótese em que está presente, também, a hipossuficiência de ordem técnica do consumidor, pois o agravante não possui conhecimento necessário acerca dos trâmites da intermediação de contratos de financiamento habitacional – Inversão do ônus da prova determinada, com base no artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor – Precedentes – Decisão reformada em parte – Agravo provido".

(TJSP; Agravo de Instrumento  
XXXXX-66.2020.8.26.0000; Relator (a):  
Walter Barone; Órgão Julgador:

24a Câmara de Direito Privado; Foro Regional  
XI - Pinheiros - 3a Vara Cível; Data do  
Julgamento: 16/12/2021; Data de Registro:  
16/12/2021).

Além disso, Marques ressalta a necessidade de um sistema jurídico que promova a igualdade material entre as partes, compensando as assimetrias de poder e conhecimento que frequentemente caracterizam as relações de consumo. Ela argumenta que uma interpretação restritiva do conceito de consumidor pode comprometer a eficácia das normas de proteção ao consumidor, deixando grupos vulneráveis desprotegidos e vulneráveis à exploração por parte de fornecedores mais poderosos.

Conforme Nelson Nery Junior (Código Civil Comentado e Legislação Extravagante. 13. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019. Pág. 67. Ebook), um dos principais juristas brasileiros especializados em Direito Civil e Consumidor, traz uma abordagem inovadora com a Teoria Finalista Mitigada. Ele argumenta que, embora a legislação tradicionalmente tenha estabelecido o consumidor como exclusivamente a pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza um produto ou serviço para fins pessoais, essa definição deve ser flexibilizada em certos contextos.

Ao abordar a Teoria Finalista Mitigada, Nery Junior reconhece que as empresas também podem ser consideradas consumidoras em determinadas situações. Ele argumenta que, além da vulnerabilidade econômica, a vulnerabilidade técnica e jurídica também devem ser levadas em consideração ao determinar quem é o consumidor em uma relação de consumo. Isso significa que mesmo empresas podem ser consideradas consumidoras quando demonstram uma posição de desigualdade em relação ao fornecedor, seja por falta de conhecimento técnico específico, fragilidade jurídica ou vulnerabilidade econômica.

Para Nery Junior, a aplicação da Teoria Finalista Mitigada é fundamental para garantir a eficácia das normas de proteção ao

consumidor em um contexto empresarial cada vez mais complexo e interconectado. Ele ressalta que, ao reconhecer a vulnerabilidade das empresas em certas circunstâncias, é possível promover uma distribuição mais equitativa do poder nas relações de consumo e garantir que todas as partes envolvidas sejam protegidas adequadamente pelos dispositivos legais.

Portanto, a abordagem de Nery destaca a importância de uma interpretação flexível e adaptável do conceito de consumidor, capaz de refletir as realidades dinâmicas e multifacetadas das relações de consumo contemporâneas. Ele enfatiza que a proteção conferida pelo CDC não deve ser limitada apenas aos consumidores tradicionais, mas estendida a todas as partes que enfrentam vulnerabilidades em suas interações comerciais. Nesse contexto, ainda que Deoclécio utilize o serviço também para fins profissionais, a relação de consumo e a proteção conferida pelo CDC são aplicáveis, considerando a vulnerabilidade do consumidor frente à empresa fornecedora.

O art. 29 do CDC pode ser interpretado com base na Teoria Finalista Mitigada, sendo possível considerar as pessoas jurídicas como consumidoras e conferir-lhes a proteção legal destinada a esse grupo, desde que se constate uma relação de desigualdade, vulnerabilidade e hipossuficiência em relação ao fornecedor.

Dessa forma, está configurada a relação de consumo entre Deoclécio Silva e a empresa AZT LTDA, e a proteção legal destinada ao consumidor deve ser aplicada para resguardar os direitos de Deoclécio.

## 2. Princípios e Direitos

A suspensão dos serviços de telefonia contratados por Deoclécio Silva pela empresa AZT LTDA, sob a alegação infundada de falta de pagamento de uma fatura já quitada, é um exemplo claro de descumprimento dessa norma legal. A telefonia é um serviço primordial que garante a comunicação necessária para o desenvolvimento de atividades diárias e profissionais. Neste caso, a interrupção do serviço prejudicou não apenas a vida pessoal do consumidor, mas também sua

atividade econômica, visto que Deoclécio depende do serviço telefônico para seu negócio de locação de máquinas para construção.

A continuidade e qualidade do serviço contratado são direitos básicos do consumidor, protegidos pelo CDC um deles o art. 22, e sua violação enseja a necessidade de reparação e restabelecimento imediato do serviço, além da aplicação das penalidades cabíveis à empresa prestadora do serviço.

Antonio Herman Benjamin (Manual de Direito do Consumidor. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019. Pág. 97. Ebook) salienta que a continuidade e qualidade do serviço são direitos básicos do consumidor, devendo ser garantidos para o pleno exercício de suas atividades. A conduta da AZT LTDA contraria os princípios do CDC, como o de qualidade e da segurança, da coibição e repressão de abuso e da boa-fé objetiva, mas também demonstra uma falha grave na prestação do serviço, acarretando danos significativos ao consumidor.

Também é importante ressaltar o princípio da vulnerabilidade, que como o próprio nome diz, demonstra a fragilidade diante das empresas que o consumidor possui, segundo o art. 4º, I do Código de Defesa do Consumidor. Fabrício Bolzan de Almeida (Direito do Consumidor - Coleção Esquemático, 2024, p.125), explica este princípio de forma didática dizendo que: “Estamos diante, portanto, de uma norma estruturante que dá a base e o fundamento para todos os demais direitos conferidos aos consumidores-vulneráveis e obrigações impostas aos fornecedores. Sendo, pois, o consumidor a parte mais fraca da relação jurídica, necessita ele de tratamento diferenciado para que possa se relacionar com um mínimo de independência no mercado de consumo — igualdade real, e não apenas perante a lei”.

A garantia da prestação de serviço é um direito fundamental do consumidor, assegurado pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). Este direito implica que os serviços contratados devem ser prestados de forma contínua e adequada, sem interrupções injustificadas ou falhas na sua execução.

A jurisprudência tem reforçado essa garantia, reconhecendo que as empresas prestadoras de serviços, especialmente em setores essenciais

como telefonia, são responsáveis objetivamente pelos danos causados aos consumidores decorrentes de falhas na prestação dos serviços. Mesmo sem comprovação de culpa, a responsabilidade é reconhecida, bastando a prova do dano e do nexo causal.

Um exemplo disso é a decisão do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ):

**EMENTA:** APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA E INTERNET MÓVEL. INTERRUPÇÃO INDEVIDA DO FORNECIMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. TERMO A QUO DOS JUROS DE MORA DEVIDAMENTE FIXADO. Demanda objetivando a condenação da Ré a restabelecer o fornecimento dos serviços de telefonia e internet móvel, que teriam sido indevidamente interrompidos, apesar de adimplidas as faturas. Sentença de procedência. Apelação da parte Ré pugnando pelo julgamento de improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, pela redução do valor da indenização, bem como pela modificação do termo "a quo" dos juros de mora, uma vez que os juros, no caso de reparação por dano moral, devem fluir do arbitramento. Relação entre as partes que é de consumo pelo que responde a Ré, de forma objetiva, pelos danos causados ao consumidor. Falha na prestação do serviço configurada. Interrupção indevida dos serviços essenciais (telefonia e internet) por meses, embora as faturas estivessem adimplidas, ainda que com atraso. Dano

moral configurado. Valor arbitrado, R\$10.000,00 (dez mil reais), que está de acordo com as peculiaridades do caso concreto, com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e em consonância com a jurisprudência desta Corte, pelo que não deve ser reduzido. Incidência da Súmula 343 desta Corte. Termo "a quo" dos juros de mora do dano moral corretamente fixado. Precedentes do Superior Tribunal de Justiça. Recurso conhecido e desprovido.

(TJRJ - APL: XXXXX20168190211, Relator: Des(a). LÚCIO DURANTE, Data de Julgamento: 10/12/2019, DÉCIMA NONA CÂMARA CÍVEL)

Outro exemplo é uma decisão do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG):

**EMENTA:** APELAÇÕES CÍVEIS - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZATÓRIA - SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL E INTERNET - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - DANOS MORAIS - CONFIGURAÇÃO - QUANTUM - MANUTENÇÃO.  
- Tratando-se de relação de consumo, a operadora de telefonia responde pelos danos causados aos consumidores decorrentes de falha na prestação dos serviços, independentemente da existência de culpa, sendo objetiva a sua responsabilidade, bastando a prova do dano e do nexo causal (art. 14 do CDC)- Restou demonstrada a falha

na prestação de serviços, bem como a suspensão injustificada dos serviços de telefonia, mesmo estando o consumidor com seus pagamentos em dia, além da perda de tempo útil, ante as várias tentativas do 2º apelante de solucionar o problema administrativamente, o que enseja a reparação civil - No arbitramento dos danos morais, deve-se levar em conta o grau da ofensa e sua repercussão na esfera íntima da vítima, a capacidade econômica do ofensor, bem como o caráter pedagógico da medida, estando o valor fixado em 1º grau dentro dos parâmetros da proporcionalidade e da razoabilidade, nas circunstâncias narradas.

(TJMG - AC: XXXXX20228130024, Relator: Des.(a) Sérgio André da Fonseca Xavier, Data de Julgamento: 04/07/2023, 18ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 05/07/2023).

### 3. Responsabilidade do Fornecedor

O art. 14 do Código do Consumidor dispõe que o fornecedor de serviços, independente de culpa, responde pela reparação de prejuízos causados ao consumidor por vício relativo à prestação de serviços. A empresa AZT LTDA suspendeu o serviço de internet para Deoclécio, argumentando que o mesmo não realizou o pagamento da fatura, sendo que foi realizado e o sistema da empresa não reconheceu, fazendo com que o cliente tenha sofrido infortúnios, isto é, além de não utilizar o Plano X para fins pessoais, Deoclécio não conseguiu contactar seus clientes para realizar vendas e cobranças.

A AZT LTDA, ao exigir pagamento duplicado e manter a suspensão dos serviços, incorre em prática abusiva e ilegal, devendo responder pelos danos causados. Fabrício Bolzan de Almeida (Direito de Consumidor -

Coleção Esquematizado, 2024, p.197) disserta sobre o tema “ Vale lembrar que em razão de um serviço defeituoso ocorre um acidente de consumo e o conseqüente dever de reparar os danos independentemente da comprovação de dolo ou de culpa. Trata-se mais uma vez de responsabilidade objetiva. Concordamos com Zelmo Denari<sup>1</sup> ao identificar que “além dos defeitos intrínsecos, o dispositivo responsabiliza os prestadores de serviços pelos defeitos extrínsecos quando os respectivos contratos de prestação de serviços ou os meios publicitários não prestam informações claras e precisas a respeito da fruição”.

Rizzatto Nunes (Curso do Direito do Consumidor,2021,p.75) concorda com a linha de raciocínio explanando, “[...] a responsabilidade do fornecedor é objetiva [...]. Havendo dano, o fornecedor responde pela incidência das regras instituídas nos arts. 12 a 14. E, como está lá estabelecido, não há, no caso, excludente possível da responsabilização”.

A jurisprudência do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) entende:

**EMENTA:** APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO ORDINÁRIA DE COBRANÇA - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL - RESCISÃO ANTECIPADA - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO -MULTA DE FIDELIZAÇÃO INDEVIDA - PENALIDADE POR INADIMPLEMENTO CONTRATUAL APLICÁVEL À PRESTADORA DE SERVIÇOS - SENTENÇA MANTIDA. Se a rescisão do contrato se der por culpa da empresa contratada em decorrência de falha na prestação de serviços, é legítima a rescisão antecipada do contrato, não sendo aplicável multa de fidelização ao consumidor, o qual deverá ser ressarcido do valor pago com as devidas correções - A aplicação de multa por rescisão antecipada da avença somente em desfavor do consumidor fere o princípio da boa fé objetiva e da

equidade, pois confere ao fornecedor posição contratual superior à experimentada pelo consumidor - É abusiva a imposição de penalidade exclusiva ao consumidor. Dessa forma, prevendo o contrato a incidência de multa para o caso de descumprimento contratual por parte do consumidor, a mesma penalidade deverá incidir, em reprimenda do fornecedor inadimplente, que, por falha na prestação do serviço deu causa à rescisão contratual.

(TJMG - APL: XXXXX20188130024, Relator: Des(a). JULIANA CAMPOS HORTA, Data de Julgamento: 17/09/2021, DÉCIMA SEGUNDA CÂMARA CÍVEL)

Outra concepção sobre um caso similar é interpretado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP):

**EMENTA:** APELAÇÃO - TELEFONIA - Declaratória de inexigibilidade de multa por fidelização contratual. RESPEITÁVEL SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. Apela a autora sustentando que não deu causa à rescisão, pois houve falha na prestação de serviços, sendo inexigível a multa contratual. Inadimplemento contratual da operadora. Fidelização há de ser observada enquanto regular e adequada a prestação de serviços contratados. Inexigibilidade da multa rescisória evidenciada. Rescisão contratual decorrente de culpa da operadora/requerida, circunstância que afasta a incidência da

penalidade ao consumidor. RECURSO PROVIDO.

(TJSP - APL: XXXXX6820238260394, Relator: Dario Gayoso, Data de Julgamento: 14/05/2024, VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO)

Perante todos os argumentos apresentados, pode se dizer que o fornecedor cometeu uma injustiça para com Deoclécio, o que deve ser reparado, diante do serviço contratado e do pagamento que apesar das negativas da empresa de fato foi efetuado.

#### 4. Prática Abusiva da Empresa

A responsabilidade pelo fornecimento adequado dos serviços contratados recai sobre a AZT LTDA, que deve zelar pela correta execução do contrato e pela integridade das informações relativas aos pagamentos efetuados. A exigência de pagamento duplicado para o restabelecimento do serviço, apesar da comprovação de quitação, caracteriza uma prática abusiva e ilegal, conforme disposto no art. 940 do Código Civil, que proíbe a cobrança de dívidas já pagas.

Segundo o entendimento do doutrinador Fabrício Bolzan de Almeida (Direito do consumidor - Coleção Esquematizado, 2024, p.420), a definição de prática abusiva se entende por “[...] sempre que o fornecedor tentar prevalecer-se da fragilidade do consumidor, praticará conduta ilícita que, estando expressa num contrato de consumo receberá a denominação cláusula abusiva”.

A conduta da AZT LTDA de suspender os serviços e exigir novo pagamento, mesmo após a apresentação do comprovante de quitação, configura prática abusiva, proibida pelo art. 39, incisos II e V do CDC. Além disso, a insistência em cobranças indevidas viola o princípio da boa-fé objetiva, que deve reger as relações de consumo, conforme art. 42 do Código do Consumidor.

A prática abusiva é uma conduta ilícita que viola os direitos básicos do consumidor, configurando desequilíbrio contratual. Práticas como a

suspensão indevida de serviços essenciais e a exigência de pagamentos já realizados são exemplos claros de abuso, pois colocam o consumidor em uma posição de desvantagem e insegurança, ferindo a equidade e a confiança que devem permear as relações de consumo.

A repetição de indébito ou obrigação de indenizar, conforme estipulado no art. 876 do Código Civil, estabelece que aquele que recebe algo indevido tem a obrigação de devolver o que não lhe pertence. Similarmente, o art. 884 do Código Civil determina que quem obtém enriquecimento injusto às custas de outra pessoa deve devolver o que foi indevidamente ganho, com a devida atualização dos valores financeiros.

No caso em questão há por parte do fornecedor vantagem excessiva, como explica Paulo .R Roque A. Khouri (Direito do Consumidor na Sociedade da Informação, 2022, p.260), "De fato, qual sentido faria o legislador determinar uma cláusula como abusiva, se não fosse para garantir minimamente o equilíbrio contratual? Parece mesmo que a busca de um contrato minimamente equilibrado é o objetivo que motiva o legislador a efetuar essa intervenção, pois o fato de o fornecedor redigir uma cláusula abusiva com toda a clareza e adequação, cumprindo em toda a extensão o dever de informação, nenhuma influência tem sobre o conteúdo da cláusula, que continuará abusiva para todos os efeitos legais.

A propósito, o próprio CDC brasileiro faz referência ao equilíbrio (equidade) no art. 51, que trata da nulidade de pleno direito das cláusulas abusivas. É o que se verifica da redação do inciso IV, segundo o qual são nulas as cláusulas que "estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade".

Portanto, a suspensão dos serviços de telefonia contratados por Deoclécio Silva pela empresa AZT LTDA, sob a alegação infundada de falta de pagamento de uma fatura já quitada, não apenas configura uma prática abusiva e ilegal, mas também implica a necessidade de reparação ao consumidor. Essa reparação deve incluir o restabelecimento imediato do serviço, a cessação das cobranças indevidas, e a devolução dos valores pagos em duplicidade, devidamente corrigidos, conforme estabelecido pelas doutrinas e a legislação aplicável.

No primeiro caso, proveniente do TJMG, é evidenciado que:

**EMENTA:** APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO ORDINÁRIA - SERVIÇOS DE TELEFONIA - LIGAÇÕES DE COBRANÇAS INDEVIDAS RECEBIDAS DURANTE 02 MESES - ABUSO POR PARTE DO CREDOR - IMPORTUNAÇÃO - INTERRUPTÃO DE SERVIÇOS CONTRATADOS - FATURA QUITADA - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - DANO MORAL CONFIGURADO - "QUANTUM" - RESTITUIÇÃO EM DOBRO - CABIMENTO. I - Ao dever de reparar impõe-se configuração de ato ilícito, nexa causal e dano, nos termos dos arts. 927, 186 e 187 do CC/02. II- O Código de Defesa do Consumidor proíbe expressamente os excessos na cobrança de dívidas a consumidores inadimplentes, conforme se extrai da redação do artigo 42. III - É evidente o incômodo e o desassossego que o recebimento de incessantes ligações de cobranças indevidas trazem, mormente quando ocorreram por longo período e geram a interrupção dos serviços prestados, por parte da ré, apesar de quitada a fatura cobrada. IV - O valor arbitrado a título de indenização deve mostrar-se suficiente para compensar a ofendida, desestimular a reiteração da conduta ilícita, sem gerar, contudo, enriquecimento indevido da demandante. V - A restituição em dobro do indébito ( parágrafo único do artigo 42 do CDC) independe da natureza do elemento volitivo do fornecedor que cobrou valor

indevido, revelando-se cabível quando a cobrança indevida conduta contrária à boa-fé objetiva.

(TJ-MG - AC: XXXXX20671721001 MG, Relator: João Cancio, Data de Julgamento: 21/06/2022, Câmaras Cíveis / 18ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 21/06/2022)

No segundo caso, vindo do TJSP, temos o seguinte exemplo:

**EMENTA:** 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: XXXXX20178260223 SP  
XXXXX-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)

O exposto demonstra claramente a ilegalidade e abusividade das práticas realizadas pela empresa AZT LTDA ao suspender os serviços de telefonia contratados por Deoclécio Silva e exigir novo pagamento, mesmo após a apresentação do comprovante de quitação. Tais ações constituem violações aos direitos básicos do consumidor, como estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), e também violam o princípio da boa-fé objetiva que deve reger as relações de consumo.

Portanto, diante das evidências apresentadas, é imprescindível que a empresa AZT LTDA seja responsabilizada pelos danos causados e que adote medidas para reparar integralmente os prejuízos sofridos pelo consumidor, incluindo o restabelecimento imediato dos serviços, a cessação das cobranças indevidas e a devolução dos valores pagos em duplicidade, devidamente corrigidos.

## **Dos Pedidos:**

Diante do exposto, requer-se:

1. A imediata suspensão das cobranças indevidas referentes ao período de 14 de dezembro de 2023 a 31 de janeiro de 2024, visto que o consumidor depende do serviço contratado não somente pelo âmbito pessoal como profissional.
2. O restabelecimento imediato dos serviços contratados sem a exigência de novo pagamento, pois isso contraria o art.940 do CC.
3. A devolução em dobro dos valores pagos indevidamente, conforme o art. 42, parágrafo único, do CDC.
4. A aplicação das sanções cabíveis à AZT LTDA por prática abusiva e violação dos direitos do consumidor.

Termos em que,  
Pede deferimento.

(Localidade), (Data).

Advogado(a)

OAB nº \_\_\_\_\_

## Referências:

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. Direito do consumidor. (Coleção esquematizado®). SRV Editora LTDA, 2024. E-book. ISBN 9788553621866. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553621866/>. Acesso em: 03 mai. 2024.

ALMEIDA, João Batista de. Manual de direito do consumidor. SRV Editora LTDA, 2015. E-book. ISBN 9788502616837. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502616837/>. Acesso em: 03 mai. 2024.

BENJAMIN, Antônio Herman. Manual de Direito do Consumidor. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019. Acesso em: 23 mai. 2024.

BRASIL. Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm). Acesso em: 13 mai. 2024.

MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais. p.3500. Ebook. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019. Acesso em: 23 mai. 2024.

MARQUES, Cláudio Frederico Novato. O Direito do Consumidor e as Relações de Consumo. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/o-direito-do-consumidor-e-as-relacoes-de-consumo/2272508398>. Acesso em: 13 mai. 2024.

NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade. Código Civil Comentado e Legislação Extravagante. 13. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019. Acesso em: 23 mai. 2024.

RICCI, Bruno. Vício na prestação de serviço: a responsabilidade do fornecedor e as opções do consumidor. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/vicio-na-prestacao-de-servico-a-responsabilidade-do-fornecedor-e-as-opcoes-do-consumidor/1557290573>. Acesso em: 18 mai. 2024.

Superior Tribunal de Justiça (STJ). Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial nº XXXXX RJ XXXXX/XXXXX-9. Terceira Turma. Brasília, DF: STJ, 02 de maio de 2022. Disponível em:<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/1523582379>. Acesso em: 24 mai. 2024.

Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG). Apelação Cível nº XXXXX20671721001 MG. Relator: João Cancio. Data de Julgamento: 21/06/2022. Câmaras Cíveis / 18ª Câmara Cível. Data de Publicação: 21/06/2022. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-mg/1552468613>. Acesso em: 24 mai. 2024.

Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG): JULIANA CAMPOS HORTA. Apelações Cíveis: XXXXX20188130024. Minas Gerais, 21. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-mg/1282922517>. Acesso em: 24 mai. 2024.

Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG): XAVIER, S. A. F. Apelações Cíveis: XXXXX20228130024. Minas Gerais, 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-mg/1891513421>. Acesso em: 24 mai.2024.

Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP). Apelação Cível nº XXXXX20178260223 SP. Relator: Maria Lúcia Pizzotti. Data de Julgamento: 07/05/2020. 30ª Câmara de Direito Privado. Data de Publicação: 07/05/2020. Disponível em:<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/842996750>. Acesso em: 24 mai.2024.

Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP). Agravo de Instrumento XXXXX-66.2020.8.26.0000. Relator: Walter Barone Órgão Julgador: 24ª Câmara de Direito Privado. Foro Regional XI - Pinheiros - 3ª Vara Cível. Data do Julgamento: 16 de dezembro de 2021. Data de Registro: 16 de dezembro de 2021. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1406579473> .Acesso: 24 mai. 2024.

Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP). Apelação Cível nº XXXXX6820238260394. Relator: Dario Gayoso. Data de Julgamento: 14/05/2024. 27ª Câmara de Direito Privado. Data de Publicação: 15/05/2024. Disponível em:

<https://cjo.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=17894559&cdForo=0>. Acesso em: 26 mai. 2024.

Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP). Agravo de instrumento: AI nº XXXXX-54.2021.8.26.000. 24ª Câmara de Direito Privado. Relator: Salles Viera. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/1444303552>. Acesso em: 24 mai. 2024.

Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ): DURANTE, L. Apelação Cível: XXXXX20168190211. Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-rj/794875691>. Acesso em: 24 mai.2024.

NUNES, Rizzato. Curso de direito do consumidor. [Digite o Local da Editora]: SRV Editora LTDA, 2021. E-book. ISBN 9786555593525. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555593525/>. Acesso em: 25 mai. 2024.

KHOURI, Paulo R. Roque A. Direito do Consumidor na Sociedade da Informação. [Digite o Local da Editora]: Grupo Almedina, 2022. E-book. ISBN 9786556276380. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786556276380/>. Acesso em: 25 mai. 2024.