

**FACULDADE DE DIREITO DE VITÓRIA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO**

CAROLINA VASCONCELLOS BATISTA DA SILVA

**OS DESRESPEITOS AO CONTRATO CONSUMERISTA: UM
ESTUDO À LUZ DO 7º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE
VITÓRIA**

VITÓRIA
2019

CAROLINA VASCONCELLOS BATISTA DA SILVA

**OS DESRESPEITOS AO CONTRATO CONSUMERISTA: UM
ESTUDO À LUZ DO 7º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE
VITÓRIA**

Monografia apresentada ao curso de direito da
Faculdade de Direito de Vitória – FDV, como
requisito para a obtenção do grau de Bacharel em
Direito.

Orientadora: Prof^a M.^a Ivana Bonesi R. Lellis

VITÓRIA

2019

À minha mãe, Andréa, que por todos os momentos me acompanha e ao Lelo, que de cima me guarda.

RESUMO

O presente estudo busca conhecer e articular os desrespeitos sofrido pelo consumidor partindo de uma análise dos processos de janeiro de 2017 e janeiro de 2018 do 7º Juizado Especial de Vitória, responsável unicamente por casos de telefonia. O método utilizado foi a análise de cada processo em particular, estudo esse trazido nos anexos A e B ao final deste ensaio. Após uma breve conceituação e localização histórica acerca das relações de consumo e formas de contrato à luz do Código do Consumidor, foram analisados os processos em questão, principalmente no tocante à demanda mais recorrente. Para isso, foram analisados os requeridos, os requerentes, os relatos e os pedidos de todas as demandas de janeiro de 2017 e janeiro de 2018, a fim de que se comparassem os dados a fim de determinar o polo passivo predominante no recorte analisado, o relato mais frequente, os pedidos recorrentes e, de forma geral, a demanda mais repetitiva em janeiro de 2017 e 2018. Dessa coleta foram levantados principais pontos de debate, quais sejam: o inadimplemento contratual; as cobranças indevidas; e os danos morais. Por fim, em um terceiro momento houve o maior enfoque e aprofundamento nas questões que se sobressaíram na pesquisa de campo.

Palavras- Chave: Consumidor. Inadimplemento. Cobranças Indevidas. Danos Morais.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Porcentagem de processos de 2017	21
Figura 2 – Porcentagem dos relatos de 2017	24
Figura 3 – Quantidade de processos com pedido de danos morais de 2017	25
Figura 4 – Valor de danos morais de 2017	26
Figura 5 – Desfecho da demanda de 2017	27
Figura 6 – Porcentagem de processos de 2018	28
Figura 7 – Quantidade dos relatos de 2018	32
Figura 8 – Quantidade de processos com pedido de danos morais de 2018	33
Figura 9 – Valor de danos morais de 2018	34
Figura 10 – Quantidade de processos abertos/comparativo	35

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	07
1 PROTEÇÃO CONTRATUAL NO CDC.....	08
1.1 PRINCIPIOS NORTEADORES	12
1.1.1 Transparência	13
1.1.2 Boa-fé	14
1.1.3 Vulnerabilidade do Consumidor.....	15
1.2 RELAÇÃO CONSUMERISTA.....	16
1.3 CONTRATOS	18
2 ANÁLISE DOS PROCESSOS DE JANEIRO DE 2017 E JANEIRO DE 2018 DO 7º JUIZADO ESPECIAL DE VITÓRIA	19
2.1 METODO DE PESQUISA	20
2.2 PROCESSOS DE 2017	20
2.2.1 Do polo passivo da demanda	21
2.2.2 Do polo ativo da demanda	22
2.2.3 Dos relatos	22
2.2.4 Dos Danos Morais	24
2.2.5 Do final do processo de conhecimento	27
2.3 PROCESSOS DE 2018	28
2.3.1 Do Polo Passivo Da Demanda	28
2.3.2 Do Polo Ativo da Demanda	29
2.3.3 Dos Relatos	30
2.3.4 Dos Danos Morais	32
2.4 COMPARAÇÃO ENTRE AMBOS OS ANOS	34
2.4.1 Do Polo Passivo da Demanda	35
2.4.2 Dos Relatos	36
2.4.3 Dos Danos Morais	36
3 O PROBLEMA MAIS RECORRENTE: AS COBRANÇAS INDEVIDAS	38
3.1 OS CONTRATOS DE ADESÃO COMO INSTRUMENTOS DE	

LEGITIMAÇÃO DE ABUSIVIDADES	40
3.2 SUA PREVISÃO LEGAL	43
3.3 DANOS MORAIS	45
CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
REFERENCIAS	51
ANEXO A - PROCESSOS DE 2017	54
ANEXO B - PROCESSOS DE 2018	78

INTRODUÇÃO

Os contratos são amplamente conhecidos como a forma mais segura de se firmar qualquer negócio jurídico. Não é incomum que firmemos contratos dos mais variados e com os valores mais variados possíveis: desde um carro até um simples aluguel de fantasia.

Por mais que as vezes pareça banal se abordar os pequenos e cotidianos contratos, é necessário que tenha quem os preceitue e proteja, a fim de que não haja desrespeitos nessa seara.

A defesa do consumidor foi prevista pela Constituição de 1988 em seu artigo 5º, XXXII, no escopo dos direitos fundamentais, porém a mesma era de eficácia limitada, ou seja, possuía seus efeitos condicionados à criação de uma lei. Entretanto, mesmo com a necessidade de criação dessa lei, que provesse eficácia plena ao direito do consumidor, até 1990 a mesma não fora criada, o que gerava um cenário fácil e propício para abusividades dos fornecedores para com os consumidores. (MIRAGEM, 2002, p.41)

Dessa forma, a criação do CDC foi um marco da liberdade e igualdade dos indivíduos, visto que reconheceu a vulnerabilidade daquele que consome frente àquele que fornece, possibilitando, a partir desse reconhecimento de desigualdade, promover uma igualdade material por meio da legislação (MIRAGEM, 2002, p.35). Foi criado dessa forma um código que se dispõe não apenas à regular casos pontuais, como também direitos, deveres, princípios e noções basilares do direito do consumidor.

Reconhecendo a importância da regulamentação desse direito, esse estudo analisará, em seu primeiro capítulo, os direitos dos consumidores, perpassando pelo Código de Defesa do Consumidor, com seus princípios e formas de proteção da relação consumerista, bem como uma análise ampla dos contratos.

Em seguida, no segundo capítulo será realizada uma análise dos processos do 7º Juizado Especial Cível de janeiro de 2017 e janeiro de 2018 e um comparativo dos dados, a fim de descobrir qual a questão mais recorrente nos casos de demanda de telefonia de Vitória, quais as empresas que possuem maior número de processos abertos, os pedidos mais frequentes feitos pelos autores e a real eficácia desse processo como forma contenciosa de outras demandas parecidas.

Por fim, no terceiro capítulo abordará, especificamente, a demanda mais recorrente do recorte analisado, considerando sua previsão legal e formas de regulamentação. Além disso, serão analisadas as sentenças com resolução de mérito de janeiro de 2017, a fim de se observar qual a punição das empresas em cada caso concreto.

Esse estudo tem como objetivo responder a seguinte pergunta: A partir da demanda mais recorrente do 7º Juizado Especial de Vitória e de como a mesma é disciplinada legalmente, essa violação do direito do consumidor é tutelada de forma eficaz?

1 PROTEÇÃO CONTRATUAL NO CDC

O código de defesa do consumidor foi criado em 1990 como uma nova face social dos contratos. Isso porque a função primordial deste código é efetivar a proteção do consumidor e a equalização dos polos ativo e passivo do consumo, conforme expresso em seu artigo 4º.

Entretanto, antes que se teça mais comentários acerca do CDC, é imprescindível que se abra um parêntese para que seja feito um resgate histórico da proteção do direito do consumidor à luz do texto “Os Direitos Básicos do Consumidor” de Eliana Cárceres (1994, p.885). A autora inicia sua narração pontuando que desde 2300 A.C o antigo código de Hamurabi já punia o enriquecimento ilícito em cima de outrem.

Porém, segundo a autora, foi apenas no pós-guerra (1ª guerra mundial) que o Direito Penal Econômico ganha força punindo o dano econômico, primordialmente em três países centrais: a Itália, França e Alemanha. Contudo, foi a partir do

desenvolvimento econômico da 2ª guerra mundial que começou a ser necessária uma previsão legal mais pontual dos direitos do consumidor, gerando o maior desenvolvimento desse direito em cada país específico. (CÁRCERES, 1994, p. 886-887)

No Brasil, desde o início do século XX, alguns assuntos de direito do consumidor já possuíam respaldo legal, como por exemplo o Decreto-Lei 58/37, entretanto, eram casos muito pontuais que ficavam divididos em leis, decretos e códigos diferentes, como por exemplo no código civil e no código comercial, deixando outros inúmeros casos sem respaldo. (CÁRCERES, 1994, p. 903-904)

Essa necessidade de criação do CDC foi definida por Eliana Cárceres (1994, p.886) como uma consequência do reconhecimento de que “existe uma grande massa vulnerável”. Essa massa vulnerável, por assim dizer, seria a grande maioria das pessoas, que ao realizarem atividades cotidianas, principalmente aquelas que envolvam a aquisição de um bem/serviço, não se encontram em igualdade em relação ao fornecedor.

Dessa forma, torna-se imprescindível a criação de uma ferramenta para que a parte mais frágil da relação – no caso, os consumidores – possam munir-se frente aos fornecedores, principalmente em atividades cotidianas. Sobre isso, Dorini (2010, p. 931) pontua que:

A proteção ao consumidor guarda, ainda, estreita relação com a dignidade da pessoa humana, não só porque esta proteção estende-se à proteção da vida, da saúde e da liberdade do consumidor, mas, principalmente, porque o consumo é o acesso primário ao mínimo existencial em uma sociedade capitalista justa e solidária

Ora, se anteriormente a vontade das partes era o único requisito imprescindível para que se efetivasse a relação contratual, com a criação do CDC são criados novos institutos com a finalidade de proteger o consumidor, determinando novos critérios e deveres ao fornecedor para que se firme relações contratuais.

Pontua-se, ademais a fala de Claudia Lima Marques, explicita em seu livro “Contratos no código de defesa do consumidor”, que a posição de desequilíbrio dos

polos contratuais em nossa atual sociedade e as formas de contratação em massa, fomentou em progressão geométrica a ocorrência de cláusulas abusivas, que tornam o contrato cada vez mais desigual entre os parceiros contratuais. Certifica-se assim, que os métodos tradicionais do direito em se garantir a proteção e controle formal não eram mais satisfatórios, uma vez que a liberdade cega de empreender de um, aprisionava os direitos do outro. (MARQUES, 2016, p.803)

Dessa forma, houve uma crescente necessidade de proteção do consumidor, a fim que se garantisse seu real poder de escolha e de vontade, possibilitando-o realizar uma escolha racional e equilibrada sobre qual empresa contratar e quais são seus direitos e suas garantias nessa relação.

Para que se trate do tema de proteção do consumidor, é necessário que se delimite antes quem é esse consumidor. Atualmente, existem duas teorias acerca de quem deve ser protegido pelo CDC e quando há uma relação propriamente de consumo.

Levando em consideração o artigo 2º do CDC, tem-se que “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza o produto ou serviço como destinatário final”. Sobre essa definição, ramificaram-se duas principais teorias: a maximalista e a finalista. Além disso, ainda há uma terceira teoria, derivada da teoria finalista, qual seja a teoria finalista mitigada. (MIRAGEM, 2002, p.38-39)

A teoria maximalista não é aplicada pelos tribunais brasileiros. Essa vertente compreende o CDC como uma forma de proteção do consumo em geral e não apenas o consumidor. Dessa forma, qualquer um poderia ocupar o cargo de consumidor e fornecedor, de acordo com cada caso concreto, interpretando o artigo 2º do CDC de forma muito extensa, uma vez que o destinatário final seria o destinatário fático daquele produto, independe de quem seja este. (MIRAGEM 2002 p. 38-39)

Já a teoria finalista é mais restritiva e se sustenta na ideia de que o destinatário final não é apenas o destinatário final fático, mas também econômico do bem. Nesse caso, se fosse interpretado restritivamente, o consumidor seria limitado à imagem de

alguém que adquire o bem e o utiliza para consumo próprio, excluindo, dessa forma, as pessoas jurídicas. (MIRAGEM, 2002, p.38-39)

Por fim, há a teoria finalista mitigada, amplamente aplicada no direito brasileiro, que deriva da teoria finalista, porém não é tão restritiva. Essa corrente é mais branda do que anterior, pois ela aceita que a pessoa jurídica, ao se comportar em uma relação similarmente como pessoa física, possa ser considerada consumidora, ou seja, ao se comportar vulneravelmente em uma relação, ela será consumidora. (MIRAGEM, 2002, 39-40)

Conforme pontuado por Bruno Miragem, em seu artigo “O Direito do Consumidor como Direito Fundamental”, a pessoa jurídica somente será considerada como consumidora quando estiver presente, de forma mediada, o modo de consumo e a necessidade de se consumir de um ser humano. Pode-se afirmar, que nesses casos, apesar da pessoa jurídica não se apresentar formalmente como ser humano, de um modo fático os mesmos estão buscando a satisfação de necessidades propriamente humanas. (MIRAGEM, 2002, p.40)

Outro ponto muito importante a se destacar quando se trata do CDC, é a importância do reconhecimento da figura do consumidor como direito fundamental, previsto no art. 5º XXXII CF/88, portando é importante ressaltar que a referência na relação de consumo trazida no texto constitucional, não visa proteger o consumo propriamente dito, mas o consumidor, como ressalta Bruno Miragem (2002, p. 28) no mesmo artigo supracitado:

[...] constitui na verdade uma estratégia legislativa para identificar a partir desta um dos seus sujeitos e determinar-lhe a proteção. Não há, portanto, uma determinação constitucional de proteção de consumo, mas do consumidor [...]

Nesse sentido, há um claro choque de interesses, entre a liberdade econômica pregada na constituição liberal de 1988 e a proteção do consumidor resguardada como direito fundamental no artigo 5º. Trata-se, porém, de um fator histórico, uma vez que a liberdade econômica exacerbada e desenfreada de grande parte da

população mostrou-se como exílio da parcela mais vulnerável, que não possuía seus direitos resguardados.

Dessa forma, foi necessário a ponderação entre esses dois direitos, a fim de que um não gerasse a extinção do outro, mas a harmonização e a convivência. Pode-se dizer, dessa forma, que a constituição não preconiza o consumo, mas o consumidor. Porém, ao garantir direitos ao consumidor, há um equilíbrio entre a liberdade econômica e o garantismo consumerista, ocasionando uma harmonização do consumo.

Sobre essa harmonização do consumo, Fernando Eberlin trabalha em seu artigo “Responsabilidade dos fornecedores pelos danos decorrentes dos riscos do desenvolvimento: análise sob a ótica dos princípios gerais da atividade econômica”, que é preciso uma compreensão do direito do consumidor em um contexto “sistemático”, realizando sempre a ponderação entre a defesa do consumidor e o desenvolvimento econômico. Inclusive essa harmonização entre ambos os polos é prevista já pela CF/88, que no artigo 170 insere os direitos do consumidor ao lado do desenvolvimento das atividades econômicas, mostrando que não há uma incompatibilidade entre as mesmas, mas sim uma necessidade de ponderação. (EBERLIN, 2007, p.13-14)

1.1 PRINCIPIOS NORTEADORES

Ao se abordar a proteção do consumidor do CDC, é impossível não se trabalhar os princípios básicos desse código e as formas criadas para que se tente garantir uma maior força do consumidor em detrimento da maior vulnerabilidade das grandes empresas.

1.1.1 Transparência

O princípio da transparência é um importante aliado no que tange à proteção dos usuários de produtos e serviços. Isso por que esse princípio é expressado em diferentes frentes que buscam o mesmo objetivo: a clareza e transparência nas relações de contrato. (MARQUES, 2016, p.815-817)

Por isso, pode-se dizer que esse princípio abarca diversas frentes, como por exemplo: o dever de se informar o conteúdo do contrato, de se elaborar um contrato claro e bem redigido, de se informar sobre o produto em si, sobre o direito de informação e o papel da publicidade como meio de informação.

Inicialmente, cumpre pontuar que esse princípio segue uma lógica cronológica, buscando proteger o consumidor em todos os momentos contratuais: desde a oferta pela publicidade até as sanções legais de um descumprimento contratual. Cabe nesse âmbito realizar um aprofundamento no que diz respeito à transparência de informações, ou melhor, a importância jurídica das informações.

Luiz Gustavo Grandinetti Castanho de Carvalho (2002, p.553), em seu artigo “a informação como bem de consumo” aborda principalmente a importância das informações quando se trata de relações de consumo. Isto por que, segundo o próprio autor, a informação está visceralmente interligada à capacidade de escolha. Ou seja, se o consumidor não tiver amplo acesso a tudo que circunda o produto, sua escolha contém um vício, uma vez que o mesmo não possui todos os instrumentos para receber o conteúdo de forma real, retirando sua capacidade de autonomia de vontade.

É perceptível, então, que há a possibilidade de se alegar um vício no negócio jurídico quando o mesmo é firmado sem que o consumidor seja plenamente informado sobre todas as cláusulas e condições do mesmo. Além disso estão aqui também elencados casos de omissões da empresa, como por exemplo a omissão de um componente químico que pode ser danoso ou alergênico. Pontua-se que essa

dita omissão pode ser total ou parcial, sendo que em qualquer grau apresentada é possível que o consumidor pleiteie seus direitos judicialmente.

1.1.2 Boa-fé

Um outro princípio que é norteador no CDC é o da Boa-Fé, que aparece em seu artigo 4º. Muito se diz no direito do consumidor e no direito civil acerca desse preceito, porém muitas vezes são formas genéricas e imprecisas, aplicando essa concepção em qualquer caso de forma muito incerta, como por exemplo “agir de boa-fé”, significando um agir com probidade ou integridade. Porém, como pode-se perceber, acaba sendo muito discricionário e subjetivo essa definição. Entretanto, nesse caso, sua aplicabilidade é bem pontual e diz respeito do controle de práticas abusivas por parte das grandes empresas.

Coadunando com o que foi dito anteriormente, conforme Cláudia Lima Marques (2016, p. 904-905), o princípio da boa-fé aparece em três frentes no Código de Defesa do consumidor, quais sejam: a proibição da publicidade abusiva e enganosa; a proibição das práticas comerciais abusivas e controladas e a obrigação em fornecer orçamento prévio discriminado e de respeitadas técnicas e o tabelamento de preços.

Primeiramente, a ideia de proibição da publicidade abusiva e enganosa surge de uma leitura dos artigos 36 a 38 do CDC. Nessas normas, está positivado também o acesso à informação necessária para que o consumidor adquira o produto exercendo sua liberdade de escolha. Conforme a legislação, nessas informações não pode conter omissões ou falsidades que possa induzir aquele que adquire ao erro. Além disso, proíbe também propagandas de teor discriminatório ou que induzam – ou possam induzir – o consumidor a se comportar de tal forma. (MARQUES, 2016, 905-906)

Já a proibição de práticas comerciais abusivas e controladas se faz presente nos artigos 39 ao 41 do código de defesa do consumidor, no qual o legislador elenca

várias práticas proibidas pelos fornecedores. Essas práticas visam coibir que o fornecedor se utilize da vulnerabilidade do consumidor para ganhar vantagem econômica indevida em detrimento do outro polo da relação. É nessa seara que se encontram, por exemplo, a proibição da “venda casada” e a exigibilidade de vantagem manifestamente excessiva do consumidor. (MARQUES, 2016, p. 917-922)

Por fim, a obrigação do fornecedor em estabelecer orçamento prévio discriminado e de respeitar as normas técnicas de tabelamento de preços é positivada no artigo 40 do CDC. Essa previsão surge para evitar surpresas indesejadas com o valor cobrado após a realização do serviço ou compra do bem. Dessa forma, deve haver previamente um orçamento do valor do produto, para que o consumidor seja resguardado.

As três vertentes da boa-fé aqui trabalhadas são bem específicas e delimitadas, conforme dito anteriormente, e mesmo assim possuem uma relação estreita com os conceitos anteriormente citados, como retidão e probidade.

1.1.3 Vulnerabilidade do Consumidor

Como já dito anteriormente, há uma necessidade intrínseca na relação de consumo de se proteger o consumidor. Isto porque, entende-se que o mesmo é a parte frágil da relação de consumo. Compreende-se ainda, que há um desequilíbrio fático que conecta o consumidor ao fornecedor, criando uma relação contratual desarmônica.

Claudia Lima Marques (2016, p. 305) define consumidor em seu livro, Contratos no código de defesa do consumidor, como:

[...] um agente econômico ativo no mercado e na sociedade de consumo (de crédito e de endividamento), e ao mesmo tempo *persona* com identidade cultural específica e diferenciada pela cultura de sua nação, seu mercado, sua língua e seus interesses locais. [...] casa vez menos consciente e racional frente às pressões e tentações do mercado: cada vez mais vulnerável frente aos fornecedores.

O que podemos depreender do trecho supracitado é que por mais que os consumidores se difiram um dos outros de acordo com suas culturas e vivências, eles também se assemelham muito no que tange a vulnerabilidade. Há ainda uma maior preocupação acerca desse assunto ao se enxergar o consumidor como um ser imerso em um mundo globalizado, com diversas grandes empresas e multinacionais cooperando fortemente para que cada vez mais o polo que consome se torne mais irracional frente aos desejos e ofertas de um mundo capitalista.

Compactuando com o entendimento supracitado, João Paulo Dorini, preceitua que os consumidores de forma geral não formam um grupo homogêneo. Os mesmos não possuem características fixas comuns, sendo o único elo que os unem a possibilidade de figurar como destinatário final na relação de consumo. Percebe-se que o termo usado pelo autor é “poder figurar”, uma vez que nem essa característica é absoluta, visto que em casos de consumidores equiparados, os mesmos não são destinatários finais propriamente ditos. (DORINI, 2010, p.929)

Urge, a partir dessa percepção do consumidor como alguém vulnerável na relação, uma necessidade de protegê-lo e garantir uma maior atenção a ele, para que o mesmo não sofra abusos por parte das empresas. Busca-se, dessa forma, criar formas de impedir que as grandes instituições vejam e encarem os seus fregueses e usuários como frágeis e fáceis de serem violados. Para além dessa imagem fragilizada, busca-se, com o Código de Defesa do Consumidor, cessar a impunidade e a imunidade dessas empresas.

1.2 RELAÇÃO CONSUMERISTA

O Código de Defesa do Consumidor irá incidir sobre toda e qualquer relação de consumo existente. Portanto, é necessário que se delimite como se configura uma relação consumerista, bem como seus personagens: o fornecedor e o consumidor. O consumidor é determinado pelo CDC no seu artigo 2º, juntamente com os arts. 17 e 29 do mesmo código.

De forma geral, o que torna alguém parte do grupo de consumidores é a exposição às práticas de consumo do mercado, ainda que grande parcela da sociedade não possa ser um consumidor efetivo. (DORINI, 2010, p. 929)

Ao se trabalhar no âmbito legal, a norma traz “consumidor” como aquele que é destinatário final do bem. Conforme abordado anteriormente, o Brasil adota a teoria finalista mitigada para se definir a relação de consumo, no qual estabelece que destinatário final não é apenas fático, mas também econômico.

Dessa forma, não é suficiente que o destinatário final seja apenas o “último” a receber o bem, é também necessário que ele usufrua do bem para ele mesmo. Conforme também dito anteriormente, por essa corrente ser mais branda, admite-se que mesmo não sendo quem irá usufruir do bem, como por exemplo em casos de pessoas jurídicas, caso a mesma se comporte com a mesma vulnerabilidade que uma pessoa física na relação, firma-se uma relação consumerista.

Há ainda os casos dos artigos 17 e 29 do CDC, no qual estão os consumidores por equiparação, como as vítimas do evento e todas as demais pessoas, que mesmo não podendo ser identificadas, foram expostas ao evento, como nos casos de propagandas publicitárias, que atingem milhares de pessoas, sendo as vezes impossível quantificar.

Além da figura do consumidor, há também a figura do fornecedor. Para que um vendedor ou prestador de serviços se torne fornecedor, é preciso que o mesmo tenha uma intenção de obter lucro com aquele negócio. Nesses casos, excluem-se, por exemplo, as situações em que uma loja vende seus móveis para comprar novos. Nesse caso, a intenção não seria gerar lucro propriamente dito, uma vez que esse mesmo capital ganho será investido em novos produtos.

Por fim, destaca-se que deve haver entre essas duas figuras um elo de vulnerabilidade, ou seja, o fornecedor deve ter superioridade econômica, técnica, informativa ou jurídica, gerando uma relação de desigualdade entre os polos. Dessa forma, frente a essa disparidade, o CDC surge como um mecanismo para

reequilibrar o mercado e regular as relações de consumo, armando o consumidor frente ao fornecedor, por sua vez, que encontra seus moldes no artigo. 3º do CDC.

1.3 CONTRATOS

Os contratos estão atualmente presentes em quase toda forma de relação consumerista ou, mais amplamente, em quase toda forma de relação humana. Isso pode ser compreendido com o grande crescimento da sua previsão legal com o avanço dos códigos civis. Como apresentado por Enzo Roppo, em seu livro Contrato, no antigo código de 1865 haviam 42 artigos que dispunham acerca de relações contratuais. Já no código atual de 2002, há quase o triplo de previsões legais para essa forma de relação. (ROPPO, 2009, p.21)

Ainda segundo o autor, isso se explica pela complexidade das relações econômicas, pelo crescimento das atividades de produção e reprodução do comércio. Assim sendo, as normas que regulam essas atividades devem também se multiplicar, de forma a abranger todas as complexas e infindáveis relações contratuais. (ROPPO, 2009, p.22)

Os contratos possuem diversos princípios e características em sua concepção. Em seu livro Contratos no Código de Defesa do Consumidor, Claudia Lima Marques se utiliza do conceito criado por Friedrich Karl Von Savigny para desdobrar sua tese. De acordo com esse escritor, o contrato seria “a união de dois ou mais indivíduos para uma declaração de vontade em consenso, através da qual se define a relação jurídica entre estes” (MARQUES, 2016, p. 61)

A partir dessa definição, a autora estipula quatro elementos básicos para o estudo dos contratos: a vontade, o indivíduo, a liberdade e a criação de direitos e obrigações. Dentre esses elementos, o mais importante sob a óptica da autora é a autonomia da vontade, sob a qual recairá a maioria dos conflitos e das demandas judiciais. (MARQUES, 2016, p.62)

Por fim, após trazer à tona diversas acepções e teses acerca do conceito que melhor definiria os contratos, a autora pontua a concepção clássica (MARQUES, 2016, p. 71):

Na concepção tradicional de contrato, a relação contratual seria obra de dois parceiros em posição de igualdade perante o direito e a sociedade, os quais discutiriam individual e livremente a cláusulas de seu acordo de vontade.

Porém, é importante pontuar que, apesar de ideal e paritária, esse conceito de contrato é utópico na maioria dos contratos que regem as relações humanas. Isto pois, para que um contrato siga fielmente o conceito posto, é necessário que ambas as partes estejam em uma paridade de forças tanto econômicas, quanto sociais.

Isto posto, esse conceito não é aplicável à maioria das relações consumeristas, visto que em grande parte dos casos não há o debate das cláusulas, nem o equilíbrio entre as partes. Em sua generalidade, os contratos consumeristas são classificados como contratos de adesão, no qual as partes possuem uma desproporção fática enraizada.

2 ANÁLISE DOS PROCESSOS DE JANEIRO DE 2017 E JANEIRO DE 2018 DO 7º JUIZADO ESPECIAL DE VITÓRIA

Para que se possa desenvolver um estudo aprofundado acerca das relações consumeristas e contratuais, bem como seus desrespeitos e sanções, foi realizada uma análise de dados do 7º Juizado Especial Cível de Vitória/ES. A finalidade dessa análise de dados é que se possa, na prática, observar como funciona a aplicabilidade do CDC e sua efetividade ao se regular relações de consumo.

Busca-se verificar ainda qual foi o problema mais recorrente nesses processos abertos, a forma de sanção, a possibilidade de acordo e o desfecho da demanda. Dessa forma, é possível que se compare os dados e se analise se houve uma redução, um aumento ou uma estagnação na abertura de novas demandas. É

possível, ademais, se pontuar quais são as questões mais repetitivas de cada um dos recortes temporais, aprofundando mais detalhadamente em cada uma delas.

2.1 METODO DE PESQUISA

Para analisar os dados a seguir foram coletados todos os processos de janeiro de 2017 e janeiro de 2018. Foram analisados os pedidos de cada demanda e a causa de pedir. Foi ainda levado em consideração se o caso foi resolvido por meio de acordo judicial/extrajudicial ou sentença do juiz competente.

A vara escolhida para a pesquisa de campo foi a 7ª Vara Especial Cível de Vitória/ES, que comporta unicamente casos de telefonia, banda-larga e TV a cabo. Após a análise a seguir dos dados será feita um aprofundamento na questão dos contratos de adesão, que incidem com muito vigor nos casos trabalhados nessa pesquisa de dados. Insta destacar ainda que nesse levantamento de dados será analisado qual a empresa com maior número de processos abertos no recorte analisado.

2.2 PROCESSOS DE 2017

Foram abertos, no período de janeiro de 2017, sessenta e oito processos na 7ª Vara Especial Cível de Vitória. Sabe-se que geralmente os processos são distribuídos de forma aleatória entre todas as varas quando abertos, porém, desde a resolução nº 12 de 10 de fevereiro de 2010, a vara analisada ficou destinada exclusivamente aos casos de telefonia. Isso significa dizer que todas essas sessenta e oito demandas são exclusivamente em face de empresas de telefonia.

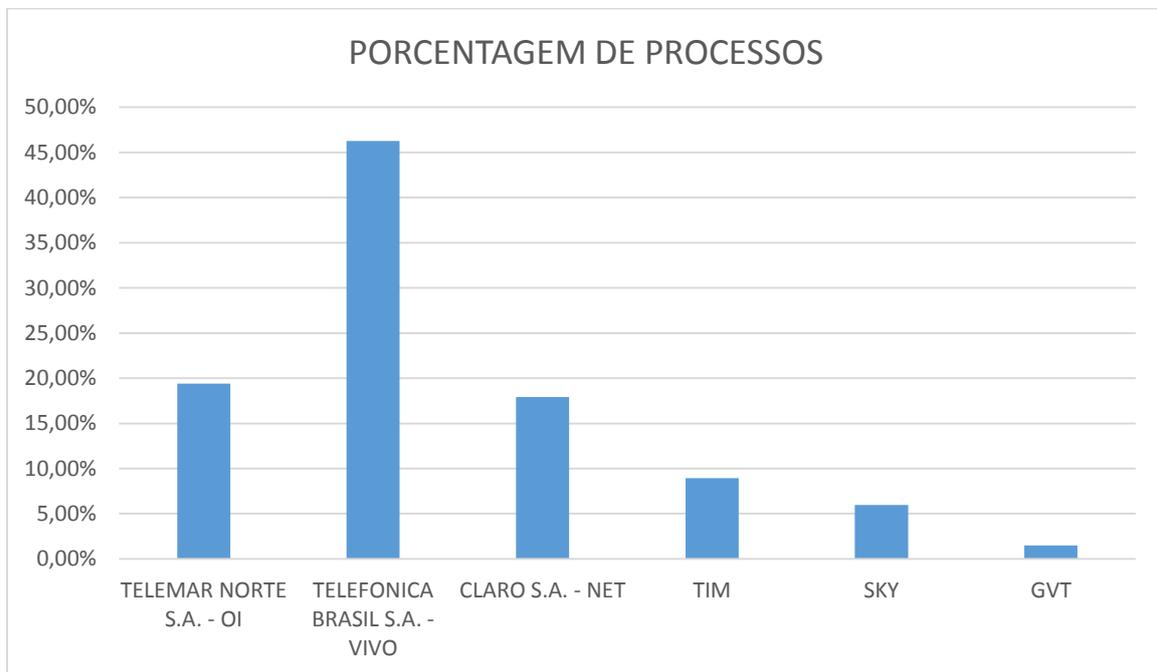
Ao analisar esses processos, foi verificado que um deles, de número 0010690-28.2017.808.0347 (Anexo A, p. 59) fora erroneamente distribuído para a 7ª vara, uma vez que o polo passivo do mesmo é a empresa Samsung Eletrônica LTDA, não configurando uma demanda de telefonia. Por isso, o juiz se declarou absolutamente

incompetente para julgar essa demanda, declinando sua competência para uma das demais varas do juizado especial, sendo a mesma redistribuída para a 2ª Vara Especial Cível de Vitória. Por conta desse ocorrido, este processo será desconsiderado da pesquisa de campo a seguir, sendo considerados apenas os sessenta e sete processos restantes.

Por fim, pontua-se que todos os processos de janeiro 2017 estão detalhadamente discriminados no anexo A deste estudo.

2.2.1 Do polo passivo da demanda

Foi observado que dos 67 processos analisados, a esmagadora maioria fora protocolado com o mesmo polo passivo: a Telefônica Brasil S.A, mais conhecida como Vivo. Segue gráfico dos polos passivos dos processos analisados:



Pelo Gráfico acima, pode-se depreender que a Telefônica Brasil S.A é o polo passivo de 46,26% dos processos abertos no mês de janeiro de 2017, o que corresponde a trinta e uma demandas, quase metade da demanda de telefonia dos juizados especiais de Vitória. Logo após, é seguida pela Telemar Norte S.A. com

19,40% dos processos, treze demandas, pela Claro S.A com 17,91%, doze demandas, pela TIM, com 8,95%, seis demandas, pela SKY com 5,97%, quatro demandas, e por último pela empresa GVT com apenas 1,49% dos processos abertos, correspondentes a uma demanda.

2.2.2 Do polo ativo da demanda

Foi observado que 100% das demandas foram ajuizadas por pessoas físicas, não incidindo na pesquisa a possibilidade de equiparação das pessoas jurídicas como consumidoras conforme já dito anteriormente. Dessa forma, deixo de analisar a questão de destinatário final fático ou real conforme a teoria finalista mitigada, visto que por todos os autores serem pessoas físicas, não há discussão acerca da incidência do CDC nas demandas analisadas.

2.2.3 Dos relatos

Foram ainda analisados os relatos das petições ajuizadas. Nessa seara foi concluído que a maior parte dos processos se tratam de casos de cobrança de valores indevidos ou de cobranças em duplicidade. Há diferentes formas de cobranças indevidas dentre essas demandas, há os casos em que o cliente contrata um plano de valor fixo “X” e recebe cobranças de valores acima do acordado, como é o caso por exemplo dos processos de número 0011342-45.2017.808.0347 (anexo A, p. 53); 0011241-08.2017.808.0347 (anexo A, p. 54); 0011124-17.2017.808.0347 (anexo A, p.55) e 0011071-36.2017.808.0347 (anexo A, p.55).

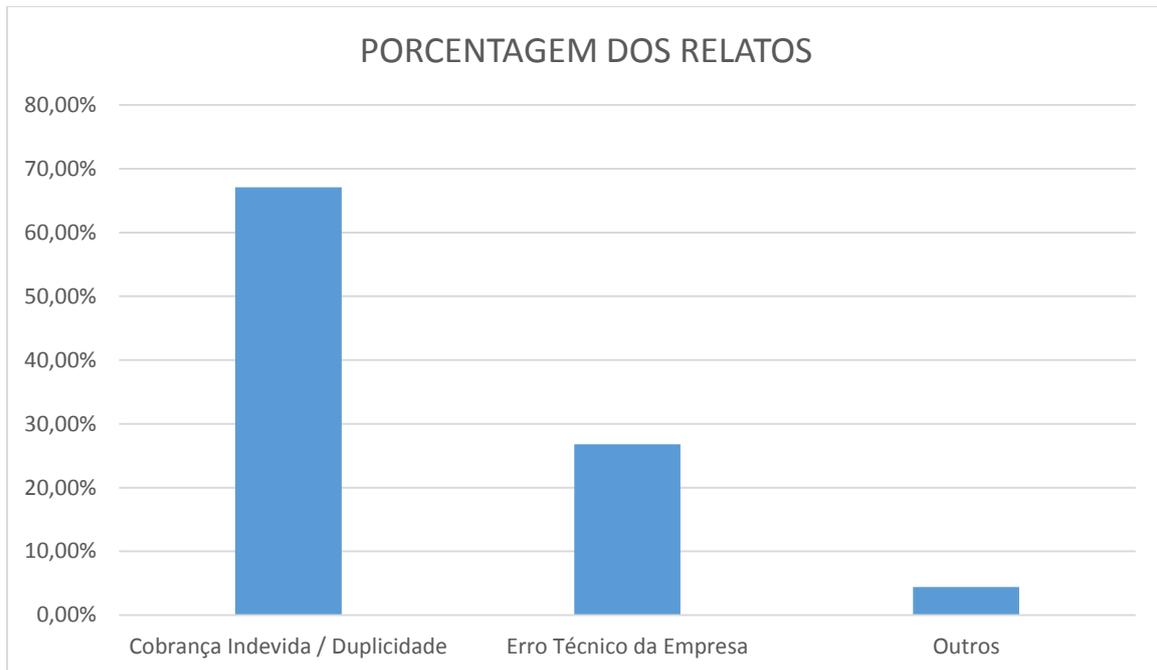
Há ainda os casos em que o adquirente não contrata um serviço e o mesmo é colocado unilateralmente em seu pacote, sendo cobrado sem autorização e consentimento do consumidor, como é o caso dos processos de nº 0010698-05.2017.808.0347 (anexo A, p. 58) e 0011008-11.2017.808.0347 (anexo A, p.60)

Há também os casos de cobrança em duplicidade, na qual a empresa emite o mesmo boleto duas vezes, como por exemplo nos processos de nº 0010764-82.2017.808.0347 (anexo A, p. 65); 0010148-10.2017.808.0347 (anexo A, p. 66) e 0010119-57.2017.808.0347 (anexo A, p. 73)

Além das cobranças indevidas, há os casos em que a demanda é ajuizada por um erro da empresa, em seu sistema ou com técnicos. Esse é o caso por exemplo dos processos de nº 0011280-05.2017.808.0347; 0010734-47.2017.808.0347; 0010032-04.2017.808.0347; 0010408-87.2017.808.0347 os quais tiveram suas linhas cortadas sem qualquer motivo aparente, uma vez que não estavam em situação de inadimplemento. (anexo A, p. 54, 57, 67 e 69 respectivamente)

Ainda se tratando de erro da empresa, tem caso em que o autor contratou plano de 5GB de internet para 4 linhas, porém o serviço era suspenso ao atingir o consumo de 1GB (nº 0010534-40.2017.808.0347 – anexo A, p.59). Há ainda um caso em que a empresa enviou as cobranças do autor para a casa de sua irmã em São Paulo, sendo que esse endereço nunca fora fornecido (nº0011001-19.2017.808.0347 – anexo A, p. 61) e saliento por último a situação do processo de nº 0010771-74.2017.808.0347 (anexo A, p.65), no qual a autora contratou um plano de telefone e internet, porém nunca pode usufruir da internet, uma vez que estava sempre bloqueada.

Ponto, por fim, que há três demandas que, ao meu ver, não se encaixaram em cobranças indevidas e nem em erro técnico da empresa. A primeira delas é de nº 0010312-72.2017.808.0347 (anexo A, p.70) no qual o autor possuía um débito com a empresa e realizou uma negociação no PROCON para quitar o valor, parcelando o mesmo. Porém mesmo após essa negociação seu nome não havia saído do SERASA. Há a demanda de nº 0010231-26.2017.808.0347 (anexo A, p. 71) no qual o autor relata que parou de receber suas faturas, o que lhe gerava um transtorno, pois acabava atrasando o pagamento e tendo que arcar com juros. Por fim há o processo de nº 0010666-97.2017.808.0347 (anexo A, p. 72), no qual o requerente nunca contratou qualquer serviço da empresa requerida, nem nunca recebeu cobranças indevidas da mesma, porém descobriu que estava negativado no SERASA pelo valor de R\$741,61. Segue gráfico de análise das demandas judiciais:



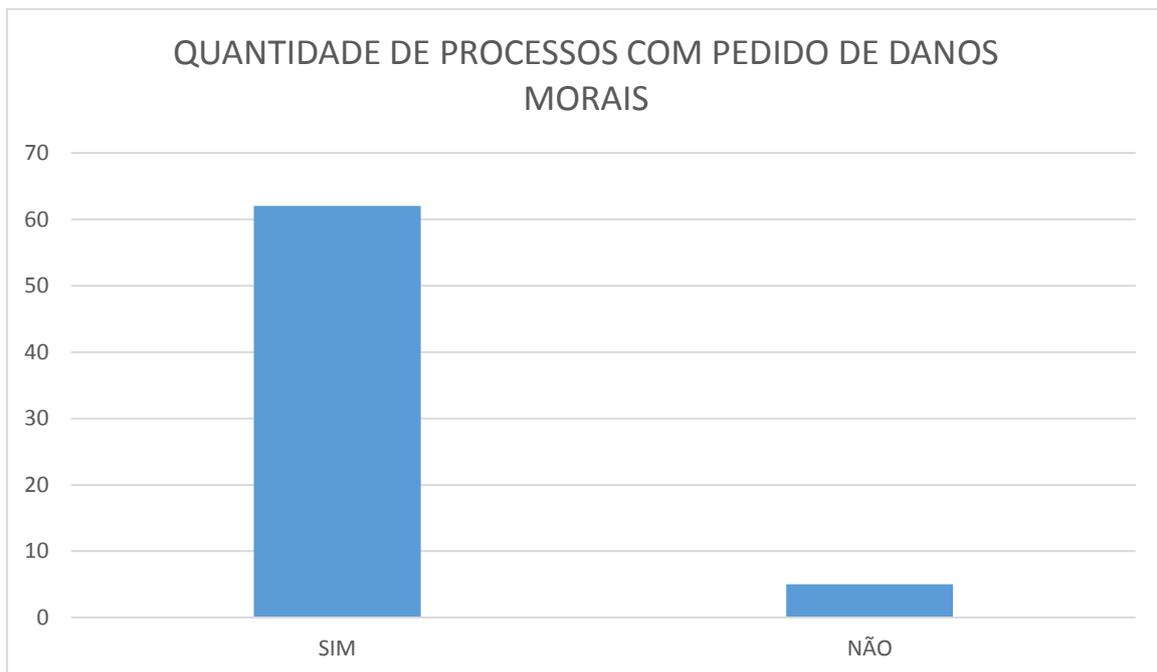
Conforme explicitado acima, os casos de cobrança indevida ou de duplicidade equivalem à 67,1%, sendo essa porcentagem referente à quarenta e cinco das demandas, dos processos ajuizados no recorte de janeiro de 2017. Já os casos de erro técnico da empresa correspondem à 26,8%, dezoito demandas, sendo os demais casos, classificados como “outros”, mais esporádicos e raros, somando apenas 4,4% dos casos, três processos. É evidente, a partir dessa análise, determinar que o problema mais recorrente dos processos de janeiro de 2017 do 7º Juizado Especial Cível de Vitória/ES é de cobranças indevidas ou de duplicidade.

2.2.4 Dos Danos Morais

Acerca dos danos morais, Carlos Alberto Bittar (1999, p. 41) pontua:

Dizem-se por fim, subjetivos ou objetivos os danos morais, quando se circunscrevem à esfera íntima ou valorativa do lesado, ou se projetam no círculo de seu relacionamento familiar ou social; por outras palavras, conforme se atinja a esfera subjetiva ou a de relações do interessado, como, por exemplo, a angústia ou a dor (...)

É correto dizer, então, que os danos morais são aqueles que atingem a subjetividade da pessoa, causando-a transtornos de qualquer tipo. Por esse incomodo ou contratempo, o indivíduo tem o direito de ser indenizado. Sabe-se ademais que essa indenização tem um caráter pedagógico a quem causa esse dano. Pelo exposto, ao analisar os processos de janeiro de 2017, foi concluído que a esmagadora maioria dos requerentes tutelam em suas ações pedido de danos morais, conforme segue:

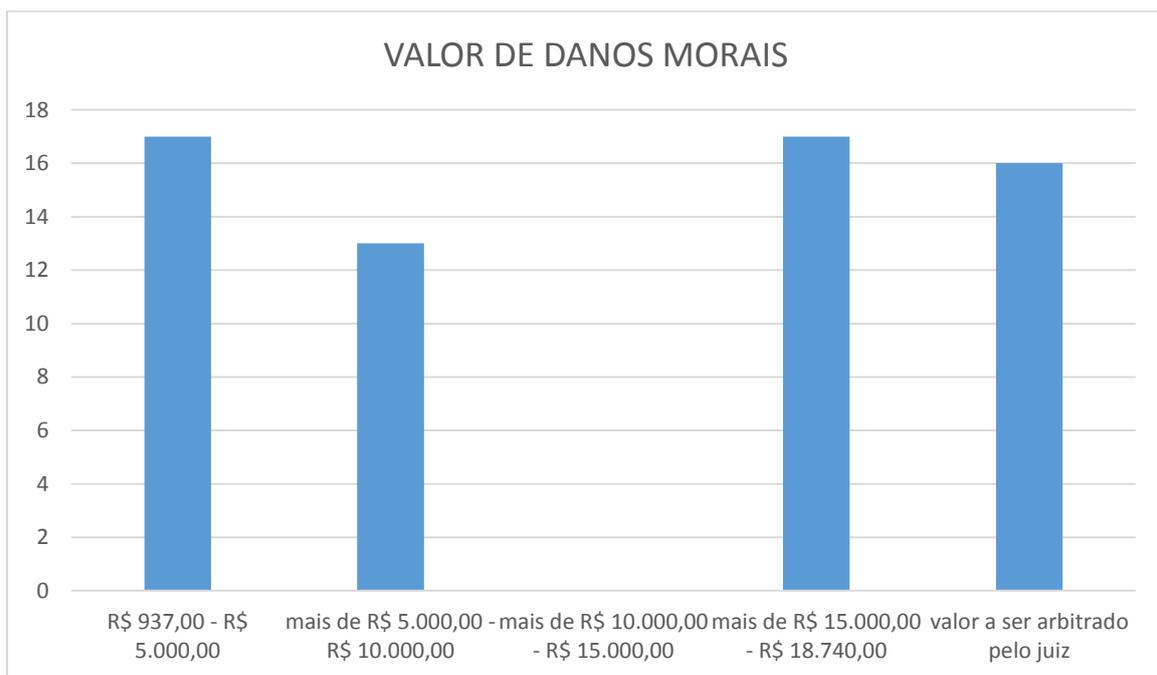


Como se pode depreender, 92,5%, das demandas, ou seja, 62 processos, possui pedido de danos morais para que seja indenizado o transtorno sofrido pelos consumidores. Sendo apenas 7,46%, 5 processos, das demandas isentas dessa indenização. Pontua-se, ademais, que por esse dano ser muito subjetivo, não há um parâmetro de valor para quem requer, sendo arbitrado de forma que o próprio autor da ação, considerando seus contratemplos, determina o quanto deseja pedir.

Ressalta-se que conforme o CPC antigo (de 1973) era admitido que o pedido de danos morais não tivesse o valor exato, sendo requerido que o juiz arbitrasse o quantum na sentença. Porém, o CPC de 2015 inovou em seu artigo 292, V, no qual determina que o autor da ação deve determinar o valor pretendido de danos morais da petição inicial. Entretanto, mesmo com essa mudança, ainda foi encontrado

alguns processos de janeiro de 2017 requerendo que o juiz arbitrasse o valor dos danos morais.

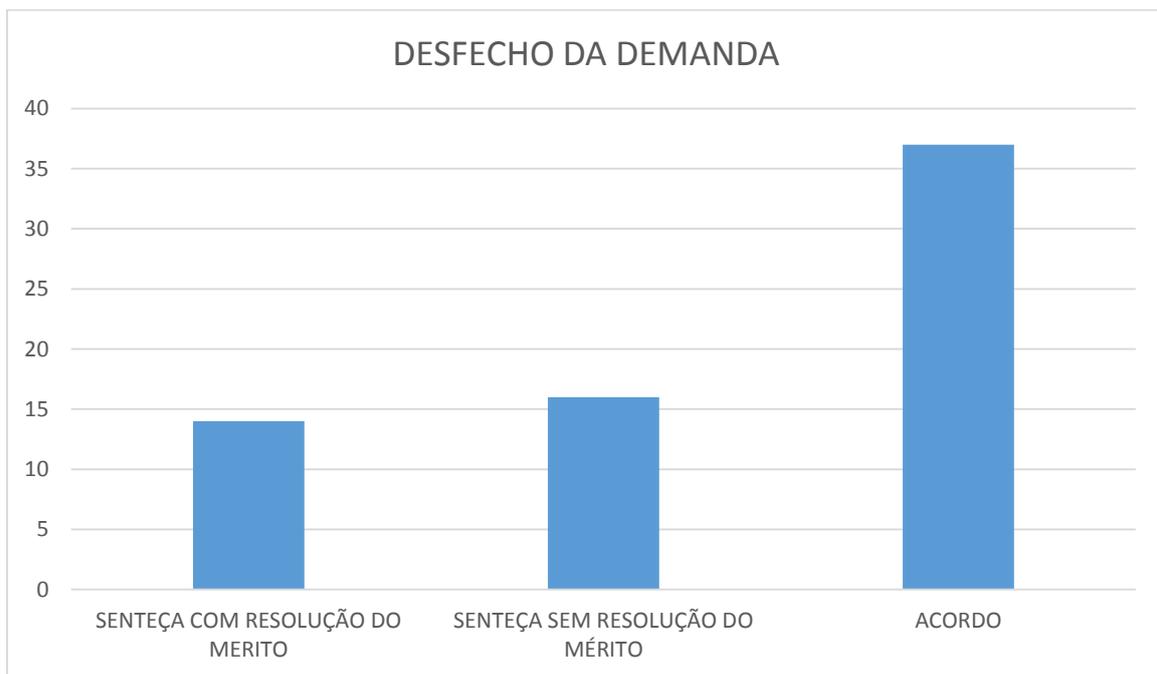
Destaca-se que o recorte analisado é do ano de 2017, época em que o salário mínimo era de R\$937,00 (novecentos e trinta e sete reais) reais, de acordo com o Decreto nº 8.948, de 29 de dezembro de 2016. Considerando que o teto do Juizado Especial Cível – sem advogado – é de 20 salários mínimos, segundo o artigo 9º da lei 9.099/95, o valor da causa em 2017 não poderia ultrapassar R\$18.740,00 (dezoito mil setecentos e quarenta reais). Como todos os processos analisados tanto de janeiro de 2017 quanto de janeiro de 2018 foram ajuizados sem advogado, considero o teto como 20 salários mínimos. Passo agora à análise do valor pretendido pelos requerentes:



Como é possível depreender dos dados apresentados acima, a subjetividade do valor dos danos morais é ampla, visto que não há uma base para realizar o pedido da indenização, ficando a critério do autor da ação realizar seu requerimento e a critério do juiz a decisão de acatar o valor ou não. Há ainda a possibilidade sempre frutífera de se realizar um acordo entre as partes, no qual pode-se negociar o valor da indenização.

2.2.5 Do final do processo de conhecimento

Insta, por fim, analisar o desfecho das demandas em tela. Pode-se dizer que geralmente os processos de conhecimento ou são finalizados pela sentença do juiz – com ou sem resolução do mérito - ou pela homologação do acordo. Segue análise dos dados:



Conforme explicitado no gráfico acima, 14 das 67 demandas foram solucionadas pela sentença do juiz com análise do mérito. Dessas demandas, 11 foram julgadas parcialmente procedentes, uma vez que o pedido principal foi deferido, porém os danos morais não foram totalmente procedentes; 2 demandas foram julgadas improcedentes (quais sejam nº 0010534-40.2017.808.0347, anexo A, p. 59, e nº 0010032-04.2017.808.0347, anexo A, p. 67) e apenas uma foi julgada totalmente procedente, uma vez que o pedido principal foi deferido e o valor dos danos morais foi pedido para ser arbitrado.

Quanto as 16 demandas que foram extintas sem resolução do mérito, 4 delas foram por desistência do autor, 4 por abandono do autor, 2 por inépcia da inicial, 3 por falta de condições da ação ou pressupostos processuais e 3 por faltarem a audiência de conciliação injustificadamente.

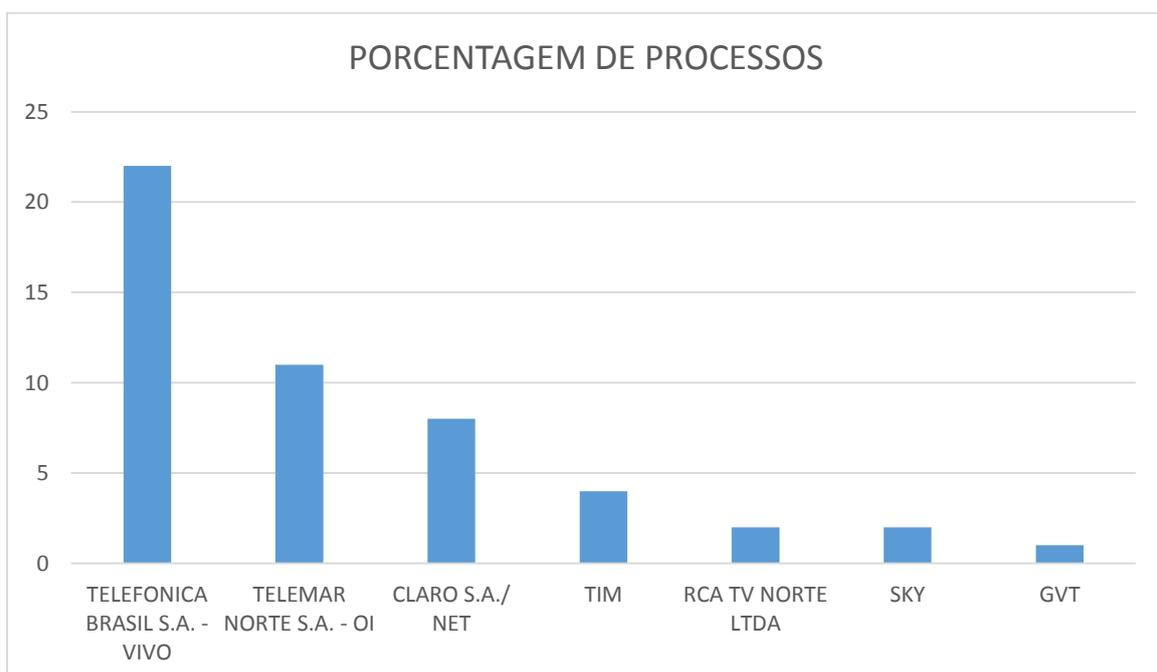
Por fim, quanto aos acordos, que constituem a maioria das demandas de janeiro de 2017 (35 processos), pontua-se que em 100% deles a empresa concordou em pagar algum valor ao particular, porém esse valor é sempre negociado, sendo inferior ao pedido na inicial. Alguns desses acordos são realizados na audiência de conciliação, outros na audiência de instrução e julgamento e outros são realizados extrajudicialmente e homologados pelo juiz.

2.3 PROCESSOS DE 2018

No mês de janeiro de 2018, foram abertos no 7º juizado especial de vitória 50 processos, assim como dito anteriormente, todos versam sobre casos de telefonia (incluindo televisão à cabo, internet e linhas telefônicas). Insta ressaltar que as demandas de janeiro de 2018 estão melhor detalhadas no anexo B deste estudo.

2.3.1 Do Polo Passivo Da Demanda

Nos processos de janeiro de 2018, a maioria teve como polo passivo a empresa Telefônica Brasil S.A, com nome fantasia de VIVO S.A, conforme gráfico:



Conforme pode-se observar, a empresa Telefônica Brasil S.A. foi a mais processada em janeiro de 2018, sendo o polo passivo de 44% das demandas ajuizadas, porcentagem que corresponde a vinte e duas demandas. Em segundo lugar a empresa Telemar Norte S.A. possui 22% processos, ou seja, onze demandas, seguida da Claro S.A. com 16%, oito demandas, TIM com 8%, quatro demandas, RCA e SKY ambos com 4%, duas demandas, e, por fim, a GVT com 2% das demandas ajuizadas, que corresponde a apenas um processo.

2.3.2 Do Polo Ativo da Demanda

Quanto ao polo ativo, insta salientar que apenas duas demandas possuem uma pessoa jurídica como autora da ação, objeto que cabe uma análise mais detalhada de cada caso.

O primeiro desses casos é o processo de nº 0010952-41.2018.808.0347 (anexo B, p. 80), no qual um restaurante ajuizou uma ação contra a empresa Oi, pois por problemas na internet, não estava sendo possível emitir as notas fiscais eletrônicas de vendas. Nota-se, que apesar da empresa não ser uma pessoa física, ou seja, destinatária final real, a mesma é destinatária final fática do serviço de internet contratado. Além disso, utilizando-se da teoria finalista mitigada, a empresa nesse caso se porta como pessoa física satisfazendo suas necessidades.

O fornecimento de internet não é apenas para fomentar sua atividade econômica, mas também para uso dos proprietários e trabalhadores deste local, fazendo com que seu uso seja além do fim lucrativo. Por conta disso, a empresa é um consumidor resguardado pelo CDC, uma vez que o restaurante em questão é vulnerável em relação a empresa de telefonia que presta serviços de acesso à banda larga.

Insta ressaltar que uma pessoa jurídica pode ajuizar uma ação no juizado especial desde que seja microempresa individual, microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da lei 9.099/95, art 8º, II.

O segundo caso é do processo de nº 0010515-97.2018.808.0347 (anexo B, p.84), no qual havia um número principal da empresa e ramais diferentes. A administradora pediu a portabilidade do número principal para outra prestadora de serviços e pensou que dessa forma os ramais também seriam transferidos, o que não ocorreu. A administradora da empresa assumiu seu erro e pagou todo o valor devido, porém a pessoa jurídica continuou a receber e-mails e ligações realizando cobranças indevidas do valor, quando, por fim, foi negativada em protesto.

No caso acima é ainda mais claro e cristalino perceber que a relação é consumerista. Isso porque a pessoa jurídica, em sentido abstrato, cancelou um serviço, pagou o devido e estava recebendo cobranças indevidas. É perceptível que a empresa autora atua como se fosse uma pessoa física nessa relação, incidindo também o CDC.

2.3.3 Dos Relatos

Na análise dos relatos dos processos de janeiro de 2018, foi concluído que a maior parte, mais de 50% das demandas, versa sobre cobranças indevidas ou em duplicidade. Como explicado anteriormente no tópico 2.2.3, foi considerado cobrança indevida quando o consumidor contrata um plano e é cobrado um valor a mais, ou incluído um serviço que não fora acordado. Ocorre ainda nos casos de multas rescisórias exorbitantes e desproporcionais, nos casos de cobranças em duplicidade, ou seja, quando o consumidor recebe duas cobranças pelo mesmo mês de serviço, ou quando o plano é cancelado pelo consumidor e mesmo assim continua a receber cobranças.

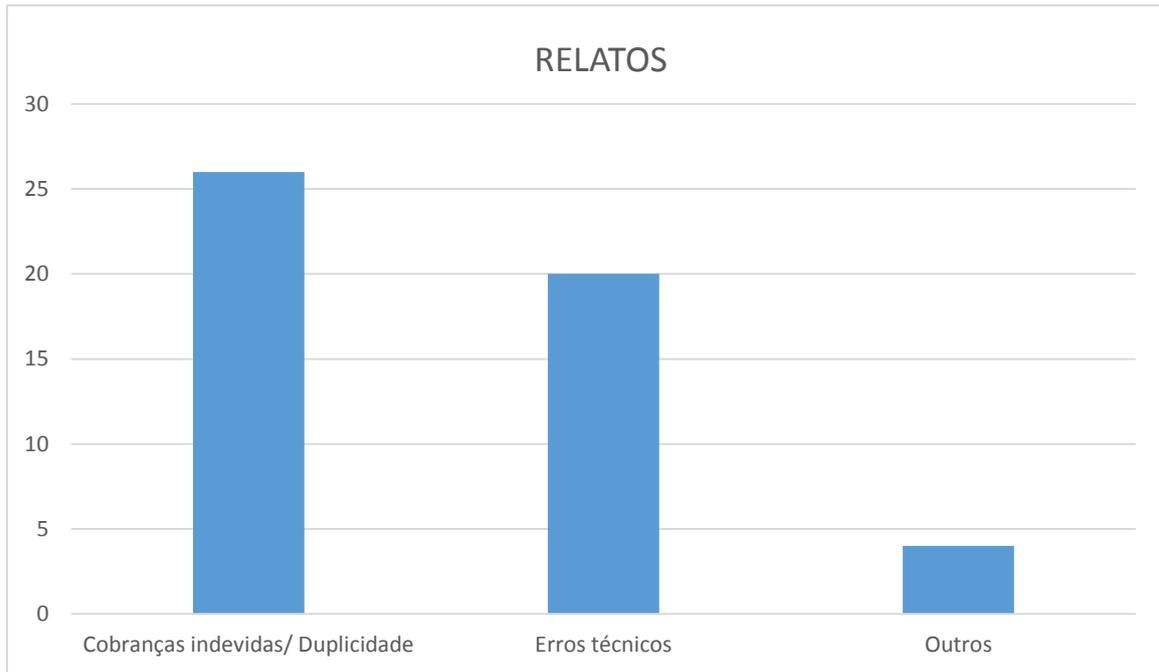
Há ainda os casos de erros técnicos da empresa, que também possuem uma quantidade razoável de processos. Esses erros podem até resultar em uma cobrança indevida, como por exemplo no caso do processo de número 0010187-70.2018.808.0347 (anexo B, p. 82), em que os decodificadores de internet e televisão pararam de funcionar, fazendo com que a autora ficasse sem esses serviços durante a metade do mês. Porém o valor cobrado na fatura foi total, como

se a mesma tivesse desfrutado o mês inteiro daquilo que comprou, o que não ocorreu. É possível nesses casos se relacionar uma certa cobrança indevida, porém o cerne do problema vem de uma questão técnica da empresa.

Por fim, há casos em que não se encaixam perfeitamente nas hipóteses postas acima, os quais serão analisados mais cautelosamente a seguir. O primeiro deles é o de número 0010820-81.2018.808.0347 (anexo B, p. 77) que se trata de um caso de fraude, no qual um terceiro se utilizou dos dados do autor da ação para criar uma conta. Essa cobrança não é caracterizada aqui como indevida, uma vez que o ato de cobrar é devido, os serviços foram prestados, porém não a quem se cobra. Também não é considerado propriamente um problema técnico, por mais que haja a possibilidade de responsabilização da empresa, visto que os dados foram corretamente fornecidos como CPF e nome completo.

O caso acima é análogo aos de número 0010176-41.2018.808.0347 e 0010100-17.2018.808.0347, nos quais ocorre um débito no nome dos autores referente a uma instalação desconhecida, em locais que não condizem com o local no qual os autores residem. (anexo B, pp. 81 e 88)

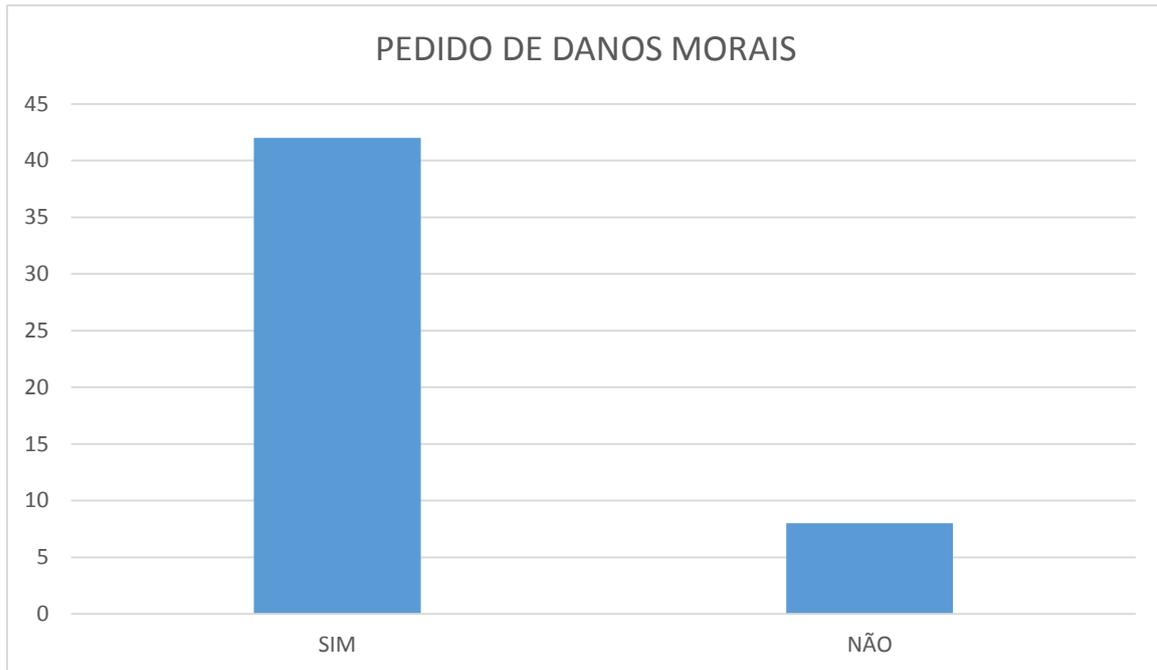
Por também, é importante salientar o processo de nº 0010342-73.2018.808.0347 (anexo B, p. 87) como uma exceção, uma vez que o autor havia sido assaltado e estava apenas solicitando à empresa seu histórico de ligação dos meses de agosto, setembro e outubro. O gráfico a seguir traz a relação dos relatos das demandas judiciais de janeiro de 2018:



Como é perceptível, 26 (ou seja, 52%) relatos foram acerca de demandas com cobranças indevidas ou duplicidade de cobranças, 20 (ou seja, 40%) foram por problemas técnicos ocorridos e apenas 4 processos (ou 8% das demandas) foram outros casos peculiares.

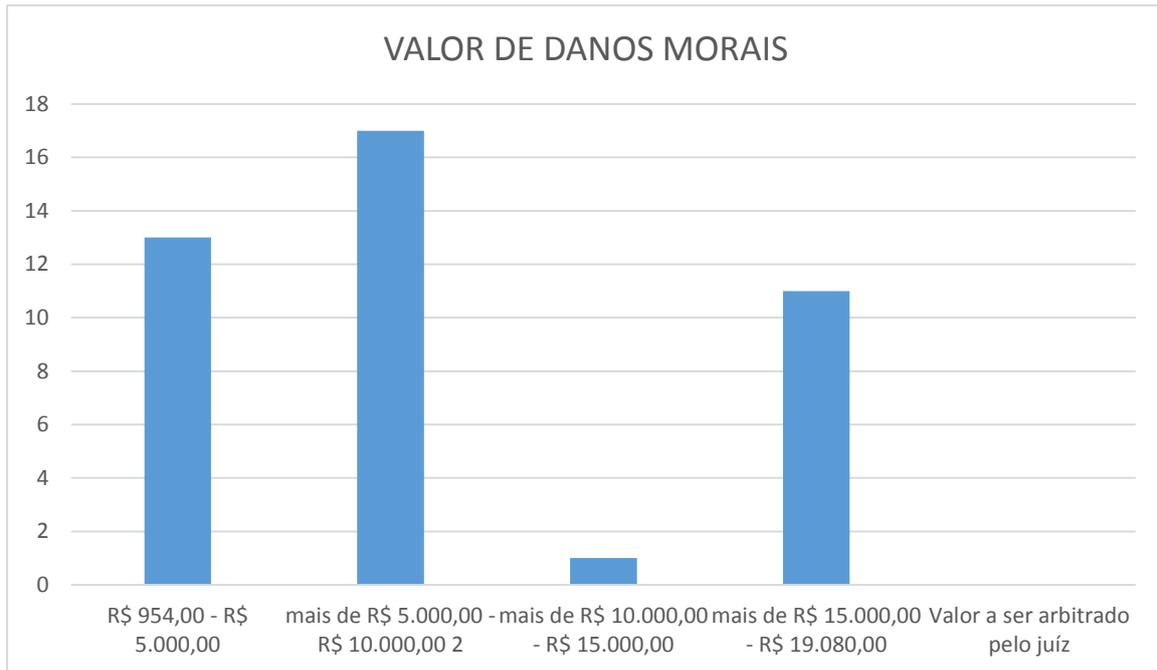
2.3.4 Dos Danos Morais

Insta analisar, por fim, os danos morais como pedido das demandas. Dos 50 processos abertos em janeiro de 2018, apenas 8 não tiveram o pedido de danos morais realizado. Isso significa que em 84% das demandas foi pedido algum valor de condenação de danos morais. Segue gráfico:



Conforme já tratado no tópico 2.3.4, o valor dos danos morais é muito subjetivo, ficando a critério do autor da ação o *quantum* a ser pedido, desde que não extrapole o valor da causa máximo de 20 salários mínimos. Dessa forma, tomando como um valor base o salário mínimo de 2018 de R\$954,00 (novecentos e cinquenta e quatro reais), de acordo com o Decreto nº 9.255, de 29 de dezembro de 2017, têm-se que o máximo a ser pedido é R\$19.080,00 (dezenove mil e oitenta reais).

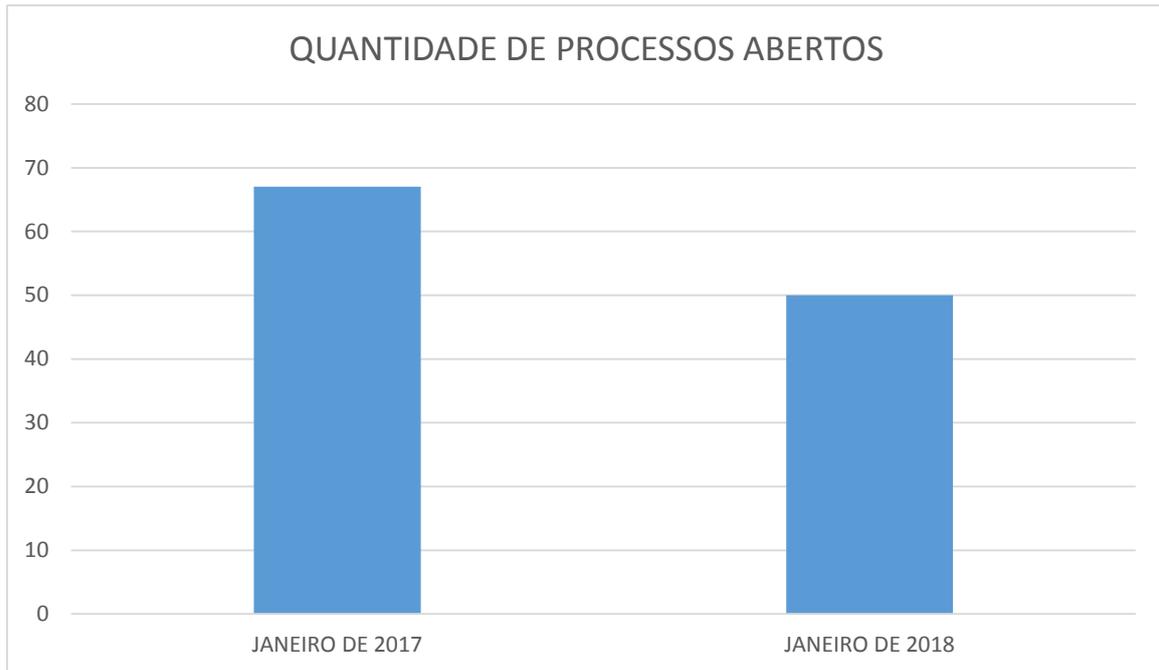
Ainda insta pontuar sobre a questão de que a partir do CPC de 2015 o valor desejado à título de danos morais deve ser estipulado nos pedidos na própria petição inicial, não cabendo ao juiz arbitrar esse valor. Portanto, nos processos de janeiro de 2017 fora observado que mesmo com essa determinação, alguns processos ainda possuíam o pedido de “danos morais a ser arbitrado pelo juiz”. O gráfico a seguir mostra a relação do *quantum* pedido de danos morais nas demandas de janeiro de 2018:



2.4 COMPARAÇÃO ENTRE AMBOS OS ANOS

A primeira coisa a se pontuar acerca dos dados apresentados é a clara diminuição de demandas abertas em janeiro de 2017 para janeiro de 2018. Houve uma redução de 25,35% no número de demandas abertas no recorte de um ano, o que pode ser um indício da eficácia do Juizado Especial no quesito de prevenção e retenção de novas demandas.

Entretanto o recorte analisado é muito curto para realizar essa afirmação, uma vez que diversos fatores podem influir para a redução de processos no período de um ano, como por exemplo se uma empresa que é frequentemente alvo de processos encerrasse suas atividades. Dessa forma, haveria uma redução do número de demandas, porém não seria uma consequência do poder jurisdicional em si, mas sim do fechamento de uma empresa. O gráfico a seguir mostra a redução nas demandas abertas nos períodos analisados:



2.4.1 Do Polo Passivo da Demanda

Em ambos os anos analisados a empresa Telefônica Brasil S.A – VIVO, é a que possui a maior quantidade de processos abertos. No ano de 2017 a porcentagem era de 46,26%, que reduziu para 44% das demandas, uma redução não muito significativa, uma vez que a mesma continua sendo responsável por quase a metade das demandas.

Insta salientar, porém, que esse número elevado de processos pode ter a influência ou ser consequência de diversos fatores. Um deles pode ser a popularidade da empresa ou a quantidade de consumidores que a mesma possui. Talvez se fosse realizada uma análise proporcional à quantidade de clientes que cada empresa possui, a Telefônica Brasil S.A. não fosse proporcionalmente a que possui mais processos.

Já as demais empresas mantiveram quase o mesmo índice de um ano para o outro, com exceção da Telemar Norte Leste – OI, que obteve um aumento de 2,6% pontos percentuais e a RCA, que em janeiro de 2017 não foi polo passivo de nenhum processo aberto, porém em 2018 é responsável por 4% das demandas.

2.4.2 Dos Relatos

Em ambos os recortes analisados, o principal problema dos consumidores é cobrança indevida. Essas cobranças podem ser apresentadas de diversas formas, como por exemplo a inserção no plano de um serviço que não fora contratado ou autorizado, aumentando o valor acordado. Pode ser ainda de casos em que o consumidor pediu o cancelamento dos serviços, realizou o procedimento de cancelamento com sucesso e depois recebe cobranças dos meses posteriores.

Há ainda os casos em que o consumidor recebe duas cobranças iguais ou com valores diferentes, mas pelo mesmo tempo de serviço. Há ainda aqueles casos em que o cliente tenta cancelar os serviços e se depara com uma multa exorbitante para concretizar o cancelamento, como nas demandas de nº 0011002-67.2018.808.0347; 0010721-14.2018.080.0347; 0010044-81.2018.808.0347. (anexo B, pp. 89, 79 e 90)

Em segunda posição, em ambos os anos, aparecem as demandas que relatam erros técnicos da empresa, como o corte da linha de telefone sem cobranças em atraso, rescisão unilateral do contrato, problemas com sinais de internet e tv a cabo e demais questões relacionadas à prestação de serviço.

Por fim, conforme já pontuado, existem os processos que destoam do cenário acima, aqueles casos peculiares e menos usuais, que nos dois recortes analisados foram a grande minoria das demandas.

2.4.3 Dos Danos Morais

O pedido de danos morais teve uma queda de 8,5 pontos percentuais do ano de 2017 para o ano de 2018, porém ainda continua a configurar um dos principais pedidos realizado pelas demandas do 7º Juizado Especial Cível de Vitória/ES.

Ressalta-se que em janeiro de 2017, 23,88% das demandas requereram que danos morais fossem arbitrados pelo juiz, já em janeiro de 2018 não houve nenhuma

demanda com esse pedido, sendo todos os valores determinados já na petição inicial ajuizada. Esse fato pode ser pelo prazo de um ano transcorrido entre um recorte e outro, o que trouxe mais tempo para que aqueles que redigiram as petições se adaptassem às mudanças do CPC de 2015.

Por fim, é importante trazer nessa discussão a queda da média de valor de danos morais pedido nas demandas. A média dos valores dos processos de janeiro de 2017 foi de R\$10.416,55 (dez mil quatrocentos e dezesseis reais e cinquenta e cinco centavos), já em 2018 a média de valores pedidos apresenta-se uma redução de aproximadamente 9,98% do valor, sendo a média de R\$ 9376,66 (nove mil trezentos e setenta e seis reais e sessenta e seis centavos).

Para que se compreenda essa redução do valor requerido a título de danos morais, é importante que se analise os acordos realizados das demandas de 2017 e as sentenças proferidas desses mesmo período de tempo, vejamos:

A média de valores de danos morais deferidos em sentença com resolução de mérito do ano de 2017 é de R\$ 2.025,00 (dois mil e vinte e cinco reais), valor consideravelmente inferior ao requerido pelas demandas da época. Quando se trata de acordos extrajudiciais homologados ou mesmo realizados em audiência de conciliação esse valor cai para aproximadamente R\$1.151,52 (mil, cento e cinquenta e um reais e cinquenta e dois centavos).

É possível que essa diferença entre o valor requerido pelas partes e o valor sentenciado ou acordado nas demandas de janeiro de 2017, como consequência, gerem uma diminuição do quantum requerido após um ano, visto que aqueles que redigem as iniciais possuem um parâmetro mais baixo do valor a ser pedido, a partir de uma análise jurisprudencial do ano anterior.

3 O PROBLEMA MAIS RECORRENTE: AS COBRANÇAS INDEVIDAS

Antes de tratar sobre as cobranças indevidas, é necessário que se faça um parêntese acerca dos contratos de adesão. A doutrinadora Renata Mandelbaum, em sua obra “Contratos de Adesão e Contratos de Consumo” (1996, p.146), define os contratos de adesão como:

Assim, o contrato de adesão, na visão dos autores, pressupõe a existência de um poder econômico desigual, que atua em favor de uma das partes, possibilitando assim o estabelecimento de cláusulas abusivas

Coadunando com o entendimento anterior, pode-se afirmar que os contratos de adesão, ou contratos *standard*, são aqueles que não possuem uma paridade entre as partes. Geralmente ele é firmado entre grandes empresas e consumidor, sendo previamente realizado e elaborado pela a empresa e sem qualquer abertura para debater valores, condições e serviços.

Esses contratos não são considerados uma nova modalidade contratual, mas sim uma técnica, usada para dar celeridade. Nesses casos, não há o debate de cláusulas, no qual as partes negociam e chegam juntas a um consenso, geralmente é um formulário pré-redigido pela instituição, no qual só é colocado os dados do consumidor e o mesmo assina no final. Esse contrato é utilizado para todas as pessoas que desejam contratar o serviço, sendo um modelo padrão da empresa, independente das características específicas de cada consumidor. (MANDELBAUM, 1996, p.150)

A mesma autora supracitada estipulou as vantagens e desvantagens dessa técnica contratual comumente usada na atualidade. Segundo essa autora, as vantagens de modo geral são para o empresário que pode firmar o mesmo serviço exatamente igual para massas de clientes. Já as desvantagens são auferidas de forma geral aos aderentes, que se vê sem opção de escolha a respeito das cláusulas do contrato, visto que na maioria das vezes nem lhe é dada a oportunidade de mitigar o que lhe é imposto. (MANDELBAUM, 1996, p.131)

Cabe ainda tratar sobre a questão da autonomia da vontade ao se analisar os contratos de adesão. Isto porque, por não haver paridade entre as partes e debate sobre as cláusulas é difícil se falar em autonomia da vontade. Conforme coaduna Frederico da Silva Braga dos Santos (2010, p. 112):

A autonomia da vontade como liberdade contratual está fundamentada no que tange à realização de contratos inominados, atípicos, pois aos particulares é conferido o direito de regulamentar o contrato conforme seus interesses desde que não seja ilícito.

A passagem acima trata de contratos atípicos, aqueles não previstos no Código Civil. Sabe-se que o contrato de prestação de serviços não é atípico, uma vez que é contemplado no art. 594 do CC/04. Entretanto, essa autonomia é aplicável também aos contratos típicos, visto que as partes possuem a mesma liberdade de regulamentar seus interesses e definir as cláusulas da forma que melhor lhe apeteçam, seguindo a determinação legal.

No caso estudado por esse artigo é importante que se compreenda que os contratos de telefonia são de prestação de serviços, portanto são típicos à luz do Código Civil. Mesmo assim, as determinações legais previstas no Código Civil são muito genéricas e simplistas, o que abre um leque muito grande de determinação de cláusulas nos casos de telefonia. Dessa forma, é preciso que se aplique essa autonomia da vontade de regulamentar o contrato dentro da tipicidade dos contratos de prestação de serviços telefônicos.

Além disso, é importante que se analise a questão da livre concorrência do mercado. Ora, se um indivíduo quer contratar uma empresa e a mesma não se dispõe a debater as cláusulas e as fixa de forma unilateral, a única alternativa seria o consumidor buscar outra empresa, mas e se não houver outra empresa? E se as demais empresas tiverem o mesmo posicionamento, também não debatendo nenhuma cláusula? Conforme Iacyr de Aguiar Vieira (2001, p. 36), a liberdade contratual é um aspecto da autonomia da vontade, sendo correspondente à sistemática da livre concorrência da economia de mercado.

Seria lógico o pensamento de que, caso o consumidor não esteja de acordo com aquilo que lhe é imposto, ele não é obrigado a assinar ou a concretizar o negócio jurídico. Entretanto essa visão é simplista, não condizendo com a realidade. Sabe-se que diversas vezes a empresa em questão é a única que fornece o tipo de serviço desejado, ou possui um custo benefício mais vantajoso, fazendo com que o adquirente abra mão do seu poder de escolha afim de obter o serviço.

Esse poder demasiado das grandes empresas frente ao consumidor apresenta um risco enorme, principalmente ligada às cláusulas abusivas. O CDC em seu artigo 6º dispõe sobre os direitos do consumidor, sendo possível pontuar especificamente o inciso IV, cuja redação dispõe acerca da proibição de cláusulas abusivas.

3.1 OS CONTRATOS DE ADESÃO COMO INSTRUMENTOS DE LEGITIMAÇÃO DE ABUSIVIDADES

Como se pode depreender da análise processual do capítulo anterior, a demanda mais recorrente tanto de janeiro de 2017 quanto de janeiro de 2018 é o problema das cobranças indevidas.

As mesmas ocorrem quando há uma quebra contratual, ou seja, o consumidor contrata um determinado serviço por um preço fixo e a cobrança é superior ao contratado. Ocorre em alguns casos a inclusão de um serviço adicional não contratado, como seguros, ou apenas a cobrança de um valor maior deliberadamente por parte do fornecedor.

Conforme já trabalhado, por se tratar de contratos de adesão, é muito suscetível que se ocorra cláusulas abusivas ou até mesmo enganosas, que não serão cumpridas pela empresa futuramente. Além disso, utilizam-se de um molde contratual já fixado previamente, o que as vezes não se encaixa para todos os contraentes. Sobre os contratos de adesão e o seu desequilíbrio entre as partes, Claudia Lima Marques (1992, p. 83)

No contrato de adesão o seu conteúdo é preestabelecido por uma das partes, restando à outra somente a possibilidade de aceitar em bloco as cláusulas estabelecidas, sem poder modifica-las substancialmente, ou, então, recusar o contrato e procurar outro fornecedor de bens.

Percebe-se que as cobranças indevidas são uma forma de inadimplemento contratual do fornecedor, que quebra o que fora estabelecido pelo contrato, cobrando um valor não previsto por ambas as partes. Pode-se aludir ao *pacta sunt servanda*, que é ferido no momento em que a empresa faz uma cobrança excedente ao consumidor e o que fora estipulado no contrato – ainda que unilateralmente de adesão – é quebrado e desrespeitado. Sobre isso, Breno de Vasconcelos (2004, p. 58-59) pontua que:

Uma vez exteriorizada a vontade, esta cria uma obrigatoriedade entre as partes, o que caracteriza o princípio de *pacta sunt servanda*.

[...]

Esse princípio confere força obrigatória aos contratos e preceitua que para que um contrato seja válido e eficaz, deve ser cumprido pelas partes, porque o acordo de vontades faz lei entre as mesmas. Dessa forma o descumprimento da avença por qualquer das partes, afora os casos permitidos em lei, sujeita o inadimplente à reparação das perdas e danos (art. 389, C.C.)

Coadunando com a fala de Breno de Vasconcelos, Maria Helena Diniz (2018) explicita em seu livro “Curso de Direito Civil Brasileiro – volume 7” que: “as estipulações feitas no contrato deverão ser fielmente cumpridas”. Esse entendimento é intimamente relacionado com o *pacta sunt servanda*, ou seja, a ideia de que o contrato faz lei entre as partes e, por isso, deve ser seguido. (DINIZ, 2018, p. 279)

Pode-se ainda nesse assunto tratar do artigo “A revisão do contrato como remédio possível para o inadimplemento” de Rodrigo da Guia Silva (2018), no qual o autor trabalha essa questão do princípio da obrigatoriedade dos pactos no qual, por meio da autonomia negocial que as partes possuem, cria-se uma obrigatoriedade em respeitar e seguir essas cláusulas postas, sendo essa obrigatoriedade colocada em xeque por ser a que mais vai de encontro à confiança e ao equilíbrio contratual, frente a inexecução ou execução defeituosa das prestações. (SILVA, 2018, p. 130-131).

Ainda segundo o autor supracitado, é advindo do inadimplemento que se criam os maiores desafios em assegurar o princípio da obrigatoriedade dos pactos, sendo essa a principal forma de desrespeito desse princípio. Dessa forma, o autor pontua que não adiantaria o Direito definir os requisitos de validade dos contratos se não se preocupasse também com: “a tutela satisfatória ao contratante lesado” (SILVA, 2018, p. 131)

Por fim, o autor coloca como solução cabível ao inadimplemento – além da execução e resolução – a possibilidade de revisão por meio da “releitura funcional do artigo 475 do Código Civil”, cessando, dessa forma o inadimplemento. (SILVA, 2018, p.150)

Acerca do inadimplemento propriamente dito, a Maria Helena Diniz pontua que: “Ter-se-á o inadimplemento da obrigação quando o devedor não cumprir, voluntaria ou involuntariamente, a prestação devida”, ou seja, no caso em tela das cobranças indevidas realizadas pelo fornecedor de serviços de telefonia, ao cobrar um valor excessivo, o fornecedor se torna inadimplente da sua obrigação de cobrar o valor correto, uma vez que foi acordado por ambas as partes o valor que seria devido. (DINIZ, 2018, p. 280)

Abre-se aqui um parêntese para contemplar a questão do inadimplemento total ou parcial e suas diferenças no plano fático e jurídico. O inadimplemento total pressupõe que o contrato será descumprido em sua totalidade, ou seja, o autor será totalmente violado. É fácil de se perceber essa violação total quando por exemplo há um problema técnico da empresa e o consumidor fica dias sem poder usufruir do serviço contratado.

No caso em tela das cobranças indevidas, geralmente trata-se de um inadimplemento parcial, visto que o serviço está sendo devidamente prestado, e as demais cláusulas do contrato cumpridas, entretanto no que tange o valor de pagamento, há um descumprimento. Nesses casos de inadimplemento parcial, pontua Diniz, que: “parcial será a indenização, pois está deverá ser proporcional ao prejuízo causado ao credor” (DINIZ, 2018, p. 281)

Por fim, para que se configure a responsabilidade contratual há quatro requisitos que devem ser preenchidos. O primeiro deles é que deve haver uma obrigação violada e o segundo é que deve ter um nexo de causalidade que uma o fato, ou melhor, o descumprimento da empresa, e o dano causado ao indivíduo, ainda que esse dano seja puramente extrapatrimonial. (DINIZ, 2018, P.282)

O terceiro requisito é a culpa, que exime a responsabilidade do fornecedor nos casos de caso fortuito ou força maior, porém é importante pontuar que nem sempre haverá a exoneração total do fornecedor em ser responsabilizado pelos danos. Isto pois se a circunstância alheia a sua vontade não impedir totalmente a prestação, o fornecedor não será eximido da parte que lhe cabia adimplir. O último tópico é o prejuízo do credor, uma vez que se não houve qualquer dano – material ou moral – não haverá o que ser reparado pelo fornecedor. (DINIZ, 2018, p.283)

3.2 SUA PREVISÃO LEGAL

Pode se dizer que a previsão legal do descumprimento contratual unilateral gerando uma responsabilidade civil ao fornecedor no CDC é o artigo 14, uma vez que prevê essa responsabilização objetiva do fornecedor de serviço pela reparação dos danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços. Ou seja, ao se contratar um serviço por uma empresa x e assinar o contrato com a mesma, espera-se que o fornecedor vá cumprir com aquilo que fora acordado. Quando há qualquer tipo de vício nesse serviço é possível que se recorra ao CDC.

No processo analisado de nº 0010734-47.2017.808.0347 (anexo A, p.57), a sentença do MM. Juiz utiliza esse entendimento, conforme trecho:

Devem ser aplicadas ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor, diploma em que impera o regime da responsabilidade objetiva, segundo o qual, verificado o nexo de causalidade entre o fato lesivo e o dano experimentado pelo consumidor, exsurge o dever de reparação do fornecedor do serviço - inteligência do art. 14, CDC.

O artigo supracitado abarca mais os casos de quebra contratual pelo defeito propriamente do serviço, o que não é o caso em tela. Ao tratarmos sobre a cobrança

indevida em si, é melhor que se guie pela seção v, que versa sobre a cobrança de dívidas. No caso, o artigo 42 trata especificamente sobre a forma de cobrança de débitos, sendo o seu parágrafo primeiro incisivo acerca do direito do consumidor em cobrar a quantia indevida com a repetição do indébito, ou seja, que o valor cobrado indevidamente pelo fornecedor seja restituído em dobro ao consumidor. A sentença do processo de nº 0011008-11.2017.808.0347 (um caso de cobrança indevida, anexo A, p.60) coaduna com esse entendimento, conforme expresso:

art. 6º do CDC, é direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem
[...]

Essa prática abusiva e manifestamente ilegal, caracteriza direito a reparação por danos materiais em face aos valores indevidamente cobrados. Como não bastasse, o artigo 42 do CDC garante pagamento em dobro por quantia cobrada de forma indevida. Nesse sentido, posiciona-se a jurisprudência pátria:

TELEFONIA. SERVIÇO NÃO CONTRATADO. COBRANÇA INDEVIDA, EFETUADAS HÁ MENOS DE UM ANO. RESTITUIÇÃO, EM DOBRO, DO VALOR INDEVIDAMENTE COBRADO. APLICABILIDADE DO ART. 42 DO CDC. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSOS PROVIDO PARCIALMENTE. (Recurso Cível nº 71004649745, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Reator: Vivian Cristina Sngonese Spengles, Julgado em 06/05/2014).

É importante ressaltar o artigo 39 do CDC que prevê práticas abusivas. No caso em tela de cobranças indevidas é possível que se aplique o inciso III por exemplo, ao se tratar do fornecimento de serviços não contratados, como é o exemplo do processo de nº 0011008-11.2017.808.0347 (anexo A, p.60), que em sua sentença foi utilizado tal previsão legal para embasar a fundamentação do julgador, por ser uma prática abusiva e desleal do fornecedor de serviços.

Ainda sob o argumento de prática abusiva, a sentença do processo de nº 0010319-64.2017.808.0347 (anexo A, p.70) profere:

Desnecessárias maiores digressões para se constatar que toda a situação experimentada pelo autor extrapola a órbita de descontentamentos comezinhos, afigurando-se plenamente passível de reparação, porquanto não há dúvidas de que ofende a dignidade do consumidor, a atitude do fornecedor que lhe apresenta condições irrecusáveis para manutenção dos serviços e em seguida, nega cumprimento a oferta situação que ao meu ver, configura prática comercial desleal e merece ser repudiada, em atenção às regras do CDC

Por fim o Código Civil pode ser citado por conta do seu artigo 932, que versa sobre a reparação civil dos danos. No processo de nº 0010116-05.2017.808.0347 (anexo A, p.73), essa previsão legal foi utilizada pelo MM. Juiz para fundamentar sua decisão, conforme trecho:

O Código Civil é cristalino ao determinar que as empresas são responsáveis pela conduta de seus prepostos no exercício de sua atividade (art. 932, III). Destarte, quanto a abordagem feita pelos prepostos da ré, trata-se de conduta da própria requerida, eis que aqueles agem meramente como *longa manus* da demandada. Nessa senda, deve a empresa responder pelo comportamento daqueles que agem em seu nome.

Mesmo assim, ainda com tantos dispositivos legais, pode-se afirmar que não há legalmente uma forma de repressão ao fornecedor que comete essas cobranças indevidas ao consumidor, não há qualquer previsão de multa administrativa à empresa ou sanção ainda que administrativa com o intuito de coibir essas práticas. Unicamente é feito o reparo do dano ao particular, permitindo que a empresa continue com essa pratica abusiva com os demais contratantes, que ficam sem uma garantia de que essas instituições não irão repetir o mesmo ato ilícito.

Muitas vezes, conforme pode-se perceber, o reparo civil é um valor irrisório perto do montante que a empresa arrecada ou até perto do quantum que a empresa lucra com essas cobranças indevidas. Sabe-se que nem todos os consumidores afetados buscam a justiça e muitos não percebem que estão pagando um valor a mais. É possível se afirmar que não há uma fiscalização dos valores lucrados pela empresa por meio de uma análise dos contratos firmados, o que torna um terreno fértil para abusos e desrespeito com o consumidor.

3.3 DANOS MORAIS

É importante que se abra um tópico para se discutir e abordar a questão da reparação dos danos morais sofridos pelo autor da ação, que contratou um serviço, assinando um termo de compromisso com a empresa, cumpriu seus deveres, adimplindo as prestações, e ainda assim sofreu um dano injusto.

O CDC prevê no artigo 6º, VI como um dos direitos básicos do consumidor a possibilidade de reparação dos danos morais sofridos, podendo ser cumulado com o pedido de danos materiais. Entretanto, antes de se relacionar os danos morais ao CDC e ao direito dos autores das ações de telefonia, é preciso que abra um parêntese para que se defina o dano moral.

Em seu artigo “Dano Moral e Inadimplemento Contratual nas Relações de Consumo”, Milena Donato Oliva trabalha as duas vertentes acerca da configuração dos danos morais. A primeira delas, considerada como subjetiva, defende que os danos morais são caracterizados pelo dano psíquico sofrido pelo indivíduo, uma ideia de dano extrapatrimonial, ligado à psique do sujeito. (OLIVA, 2014, p. 16-17)

Acerca dessa ainda desse posicionamento, a autora pontua que não é apenas a indignação e revolta causada no indivíduo que configura o dano moral, pois, se assim fosse, aqueles que não possuem completa compreensão do fato não estariam suscetíveis aos danos morais, como os incapazes. (OLIVA, 2014, p. 15).

Já a segunda vertente, uma posição tida como objetiva, compreende que os danos morais devem ser reconhecidos independentemente do sofrimento da vítima. Dessa forma, Oliva (2014, p.16-17) conclui que:

[...] apesar de a noção subjetiva de dano moral ser muito difundida, adentrando os julgadores com frequência nos sentimentos das vítimas para verificação da ocorrência do dano moral, tem-se cada vez mais relativizado a importância do abalo psicológico, não mais tido como elemento essencial do dano moral – embora possa ser levado em conta na sua quantificação – de maneira a se privilegiar, em importantes casos, a lesão objetiva, independentemente da repercussão psíquica do dano.

A autora supracitada conclui, ainda, que frequentemente ao se tratar da possibilidade de dano moral decorrente do descumprimento contratual, ou seja, do inadimplemento contratual, frequentemente é adotado o critério de aborrecimento, o que, na opinião da autora é uma valoração excessiva de sentimentos subjetivos, o que não permite que se tenha um parâmetro claro para a ocorrência do dano moral, deixando de proteger muitas vezes os danos e interesses extrapatrimoniais que surgem do inadimplemento. (OLIVA, 2014, p. 17-18)

Nenhum dos processos analisados anteriormente da 7ª Vara Especial Cível que possuía pedido de danos morais – e foi julgado com apreciação do mérito – teve essa indenização indeferida pelo MM juiz. Essa procedência do valor dos danos morais em todas as demandas em que houve pedido pode ser um indício da adoção de um critério objetivo para a fixação dos danos morais, uma vez que em nenhum dos casos foi entendido que não houve dano moral ao indivíduo por questões subjetivas.

Inclusive, nas sentenças analisadas que possuem essa procedência – ainda que parcial – dos danos morais, nem foi discutido se os danos morais seriam procedentes ou não, a sustentação do magistrado já começa a partir da determinação do “quantum” indenizatório, subentendendo-se que há o direito à indenização. Um exemplo disso é o trecho a seguir da sentença do processo de nº 0011075-73.2017.808.0347 (anexo A, p.56), que determinou o pagamento de R\$4.000,00 (quatro mil reais) de danos morais:

Como sabido, consoante entendimento perfilhado pelo e. STJ, o valor da indenização por danos morais deve ser fixado levando-se em conta a lesão experimentada pela vítima, o seu nível sócio-econômico, o porte econômico do requerido, balizando-se ainda o magistrado pelos padrões de razoabilidade e moderação (REsp 259.816/RJ, Rel. Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, QUARTA TURMA, julgado em 22/08/2000, DJ 27/11/2000, p. 171).

Ainda sobre a fixação do valor, têm-se o trecho abaixo da sentença do processo nº 0011008-11.2017.808.0347 (anexo A, p.60) como exemplo:

Para a fixação do valor da indenização deve ser considerado a extensão do dano (art. 944 CC), a condição social das partes e o caráter punitivo e pedagógico da reparação.

Como pode ser depreendido do trecho acima, o magistrado se pronuncia sobre o valor da indenização a ser determinado considerando a extensão do dano, porém não é trazido na sentença se houve ou não dano, parte-se do pressuposto que houve. Além disso, o magistrado fala em caráter punitivo dos danos morais, conhecido na doutrina e discussões atuais jurídicas como “punitive damages”.

Os danos morais como alternativa pedagógica, funcionam mutuamente como uma forma de punição à empresa, reparação ao indivíduo e prevenção de futuros danos. Sobre essa questão, André Augusto Giuriatto Ferraço (2017, p. 123) pontua em seu artigo “Danos Morais no Direito do Consumidor e Punitive Damages: Pedagogia para o Judiciário”:

O que se pretende com tal exercício jurídico é o restabelecimento da imperatividade cogente do ordenamento que, se não ocorre pela consciência moral da importância do dever de cumprimento das regras, dar-se-á pelo temor à imposição de indenizações efetivamente desconfortáveis ao ofensor. Impede-se, nesse caso, que o dano tenha um preço viável à lógica descabida de mercado, segundo a qual o agente está disposto a pagar pelo lucro obtido em decorrência da violação do direito alheio. [...] representa grande viabilidade para a erradicação de casos em que é mais economicamente vantajoso para o ofensor pagar indenizações compensatórias às vítimas que, por ventura, postulem indenização, do que evitar a ocorrência do evento danoso.

O trecho acima e a discussão da aplicabilidade do “punitive damages” no âmbito dos casos de telefonia é extremamente importante e válido, uma vez que, conforme dito anteriormente, muitas vezes é benéfico para as empresas realizar essas cobranças indevidas reiteradamente aos consumidores, ainda sabendo que se trata de um comportamento danoso, visto que financeiramente é uma fonte de lucro fácil e frutífero. (FERRAÇO, 2017, p.123)

Sabe-se que nem todos aqueles que possuem um contrato com empresas de telefonia conferem mensalmente àquilo que lhe é cobrado e uma parcela ainda menor ajuíza ações ou busca ressarcimento quando lhe são adicionados nas faturas valores acima do contratado.

Como dito sabiamente por Ferraço, a “lógica descabida de mercado” do lucro a todo custo e em primeiro lugar faz com que as empresas desrespeitem o consumidor reiteradas vezes e sem se preocupar com a possível punição que poderá sofrer, visto que atualmente as legislações e meios legais só preveem o reparo do dano sofrido ao particular, não implicando em multa ou sanção à empresa que realmente lhe compila a mudar de conduta.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como dito anteriormente, percebe-se que o inadimplemento contratual e a quebra de cláusulas – principalmente nos contratos de adesão – é uma realidade no judiciário brasileiro. Quanto aos dados colhidos e analisados, por mais que tenha havido uma redução no número de processos de janeiro de 2017 para janeiro de 2018, não significa que estejamos no caminho da extinção das demandas de telefonia, uma vez que os processos são repetitivos no intervalo de tempo analisado.

Quanto às demandas, nota-se um movimento cíclico entre os relatos e os pedidos, sendo geralmente casos de inadimplemento do fornecedor, conseqüentemente ocasionando pedidos como: ressarcimento de valor indevido, cancelamento do contrato e indenizações devidas, sendo essas de danos materiais – quando há provas suficientes para que possam ser comprovados – e danos morais.

Foi possível durante o levantamento de dados se perceber que o polo passivo predominante se manteve o mesmo de janeiro de 2017 para janeiro de 2018, assim como a reclamação principal dos consumidores: as cobranças indevidas. A partir desse ponto, analisa-se esse aspecto em específico, sua previsão legal, a forma com que foi sentenciada nos processos de 2017, sua relação com os danos morais requeridos e formas alternativas para que diminua sua ocorrência.

Por fim, é importante que se pontue a questão de que por mais que haja regulamentação e previsão legal para suprir o inadimplemento contratual, essas legislações só fazem o trabalho de reparação civil do dano, indenizando a parte e obrigando o fornecedor a restituir o valor.

Entretanto, não há qualquer punição prevista, como multa ou sanção à empresa pelo desrespeito constante aos consumidores, fazendo muitas vezes ser economicamente vantajoso para a empresa continuar com essas ações de desrespeito ao consumidor, uma vez que apenas uma parcela de adquirentes ingressa na via jurisdicional e a empresa paga um valor irrisório frente seu lucro

mensal – inclusive seu lucro mensal com outras cobranças indevidas e outros desrespeitos e quebras contratuais.

Nessa seara surge uma necessidade legislativa de criar uma forma contenciosa de demandas, de forma que deixe de ser lucrativo às empresas quebrarem o contrato firmado. De forma que haja uma sanção real aos fornecedores que não adimplirem com aquilo que fora acordado, ratificando com os princípios do pacta sunt servanda e da obrigatoriedade contratual, que vêm sendo desrespeitados e não devidamente punidos.

REFERENCIAS

BITTAR, Carlos Alberto. **Reparação civil por danos morais**. 3ª ed. Revista dos Tribunais: São Paulo. 1999.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva. 2018.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

_____. **Código Civil**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva. 2018.

_____. **Código de Processo Civil**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

_____. Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. In: EDITORA SARAIVA. **Códigos Penal, Processo Penal e Constituição Federal**. São Paulo: Saraiva, p. 676-686, 2005.

_____. Decreto nº, 8.948, de 29 de dezembro de 2016. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 dez. 2016. Seção 1.

_____. Decreto nº, 9.255, de 29 de dezembro de 2017. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 29 dez. 2017. Edição Extra.

_____. Tribunal de Justiça do Espírito Santo. Resolução nº 12, de 2010. **Diário Oficial**, Brasília, DF, 04 jan. 2010.

CÁRCERES, Eliana. Os direitos básicos do consumidor. In: MARQUES, Claudia Lima e MIRAGEM, Bruno (Orgs.). **DOCTRINAS ESSENCIAIS DO DIREITO DO CONSUMIDOR**. v. II. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

DE CARVALHO, Luiz Gustavo Grandinetti Castanho. A informação como bem de consumo. In: MARQUES, Claudia Lima e MIRAGEM, Bruno (Orgs.). **DOCTRINAS ESSENCIAIS DO DIREITO DO CONSUMIDOR**. v. II. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

DE VASCONCELOS, Breno. A declaração de vontade e o princípio do pacta sunt servanda nos contratos por adesão, face ao código de defesa do consumidor. In: CENTRO UNIVERSITÁRIO DO ESPÍRITO SANTO (Ed.). **UNESC em Revista**. Colatina: UNESC. 2004. v. 15.

DINIZ, MARIA HELENA. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. 32ª ed. São Paulo: SaraivaJur. 2018. v. 7.

DORINI, João Paulo de Campos. Direito de acesso ao consumo. In: MARQUES, Claudia Lima e MIRAGEM, Bruno (Orgs.). **DOCTRINAS ESSENCIAIS DO DIREITO DO CONSUMIDOR**. v. II. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

DOS SANTOS, Frederico da Silva Braga. Considerações acerca da função social e autonomia da vontade. In: HENRICH, Renato (Coord.). **Revista Faculdade de Direito**. Caxias do Sul: EDUCS. 2010. v. 20.

EBERLIN, Fernando Buscher Von Teschenhausen. Responsabilidade dos fornecedores pelos danos decorrentes dos riscos do desenvolvimento: análise sob a ótica dos princípios gerais da atividade econômica. In: MARQUES, Claudia Lima (Dir.). **Revista de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2007. nº 64.

FERRAÇO, André Augusto Giuriatto. Danos Morais no Direito do Consumidor e Punitive Damages: Pedagogia para o Judiciário. In: BENJAMIN, Antônio Herman V. et al. (Dir.). **Revista de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais LTDA. 2017. v. 110.

MANDELBAUM, Renata. **Contratos de Adesão e Contratos de Consumo**. Revista dos Tribunais: São Paulo, 1996.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor**. 8ª ed. Revista dos Tribunais: São Paulo, 2016.

_____. Novas regras sobre a proteção do consumidor nas relações contratuais. In: MARQUES, Claudia Lima e MIRAGEM, Bruno (Orgs.). **DOCTRINAS ESSENCIAIS DO DIREITO DO CONSUMIDOR**. v. IV. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 83.

MIRAGEM, Bruno. O direito do consumidor como direito fundamental. In: MARQUES, Claudia Lima e MIRAGEM, Bruno (Orgs.). **DOCTRINAS ESSENCIAIS DO DIREITO DO CONSUMIDOR**. v. II. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

OLIVA, Milena Donato. Dano Moral e Inadimplemento Contratual nas Relações de Consumo. In: BENJAMIN, Antônio Herman V. et al. (Dir.). **Revista de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais LTDA. 2014. v. 93.

ROPPO, Enzo. **O Contrato**. Almedina: Coimbra, 2009.

SILVA, Rodrigo da Guia. A revisão do contrato como remédio possível para o inadimplemento. In: DE CARVALHO FILHO, Carlos Henrique (Dir.). **Revista dos Tribunais**, São Paulo: Revista dos Tribunais. 2018. v. 995.

VIEIRA, Iacyr de Aguiar. A autonomia da vontade no código civil brasileiro e no código de defesa do consumidor. In: DE CARVALHO FILHO, Carlos Henrique (Dir.). **Revista dos Tribunais**, São Paulo: Revista dos Tribunais. 2001. v. 791.

ANEXO A - PROCESSOS DE 2017

0011342-45.2017.808.0347

REQUERIDO: OI – TELEMAR NORTE LESTE S/A e OI MÓVEL

REQUERENTE: VIVIANE MILHOLI CICATELLI

RELATO: a Requerente contratou plano de 194,90 mensal e as cobranças estão vindo com valores maiores. A requerente diversas vezes contatou a requerida para revisão das contas, porém a empresa sempre pede um prazo maior, nunca dando um parecer final.

PEDIDOS: Ré compelida a ajustar as faturas para 194,90 mensal conforme o contrato firmado liminarmente (DEFERIDA PELA JUIZA EM DECISÃO). Danos morais de R\$ 8.000,00 (oito mil reais)

SENTENÇA: correção dos boletos e danos morais em 4.000 reais solidariamente.

Dispositivos: 2º e 3º da Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor; art. 6º da Lei 9.099/95; art. 14, CDC; REsp 259.816/RJ, Rel. Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, QUARTA TURMA

0011285-27.2017.808.0347

REQUERENTE: THIAGO NUNES DE ALBUQUERQUE SANTOS

REQUERIDO: VIVO S/A

RELATO: o Requerente contratou plano novo MULTIVIVO por R\$61,99, mas não foi informado que era pós pago e por isso perderia todos os benefícios do plano controle anterior (que era 39,90). Relata que foi induzido ao erro e contratou esse plano novo que teria direito de incluir dois dependentes (incluiu esposa e filha). A partir desse ponto, as cobranças vieram em valores exorbitantes de R\$100, R\$200 e até R\$500 reais mensais (12x mais do que o plano anterior). O autor tentou cancelar o plano e invés do cancelamento, sua filha e sua esposa foram tiradas de dependentes e postas como titulares, gerando mais duas faturas.

PEDIDOS: que seja declarado nulo por erro de consentimento o contrato e as cobranças, além de R\$3 mil reais em danos morais.

REQUERENTE PEDIU DESISTENCIA DO PROCESSO. Extinção com base no art. 485, inciso VIII do NCPD.

0011280-05.2017.808.0347

REQUERENTE: MARIA CLAUDIA SILVA DE SOUZA

REQUERIDO: CLARO S/A

RELATO: Requerente possui chip telefônico pré-pago, pagou suas contas e a claro não consta os seus pagamentos. A claro bloqueou o serviço telefônico sem qualquer motivo aparente. Solicita regularização dos serviços prestados.

PEDIDOS: que a Requerida preste os serviços novamente e danos morais a ser arbitrado pelo juiz

SENTENÇA: “Ante o exposto, indefiro a inicial com amparo no parágrafo único do art. 321 do NCPC e declaro extinto o processo, sem apreciação do mérito, nos termos do art. 485, I do mesmo diploma legal. Sem custas - art. 55 LJE.” Processo extinto por inépcia da inicial

0011262-81.2017.808.0347

REQUERENTE: RODRIGO VIEIRA SOARES

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S/A – VIVO

RELATO: O autor ligou para pedir o cancelamento da linha e foi orientado a pedir antes da virada do ciclo do dia 21. No dia 18 pediu o cancelamento, porém mesmo assim recebeu a fatura do outro mês (valor de R\$66,99). Foi informado que o cancelamento não havia sido solicitado e que a conta estava ativa.

PEDIDOS: Que a Requerida reembolse em dobro o valor de R\$66,99 e que seja condenada ao pagamento de R\$18.740,00 em danos morais.

AUDIENCIA DE CONCILIAÇÃO: Acordaram as partes no pagamento de R\$1.200,00 pela requerida.

SENTENÇA: “Homologo o acordo apresentado pelas partes na audiência de conciliação, para que surta os seus jurídicos e legais efeitos e assim, declaro extinto este processo com julgamento de mérito, nos termos do art. 487, III, "b" do NCPC”

0011241-08.2017.808.0347

REQUERENTE: IVAN PAULO DOS SANTOS

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S/A – VIVO S/A

RELATO: O requerente mudou para um plano de R\$44,39, porém as faturas vêm em valores mais altos. A requerida informou que esse valor de R\$44,39 era

promocional e que agora houve o aumento para o valor normal. Procurou o PROCON sem êxito.

PEDIDOS: que o valor seja fixo de R\$44,39 conforme contratado e que cessem as cobranças indevidas. Danos morais arbitrados pelo juiz.

CONCILIAÇÃO: As partes acordaram no pagamento de indenização de R\$2.500 em favor do Requerente e o cancelamento da linha sem qualquer multa ou custas.

SENTENÇA: “Homologo o acordo apresentado pelas partes na audiência de conciliação, para que surta os seus jurídicos e legais efeitos e assim, declaro extinto este processo com julgamento de mérito, nos termos do art. 487, III, "b" do NCPC”

0011134-61.2017.808.0347

REQUERENTE: DALVA MARIA DE FIGUEIREDO

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S/A

RELATO: Autora possui plano pré-pago e relata que sempre que realiza uma recarga não consegue utilizar tudo, pois a requerida faz descontos indevidos no valor da recarga.

PEDIDOS: detalhamento e análise do cobrado por 12 meses e devolução dos valores indevidos cobrados. Danos morais de R\$18.740,00

AUDIENCIA ADE CONCILIAÇÃO: Pagamento de R\$1.000,00 para a requerente.

0011124-17.2017.808.0347

REQUERENTE: DALVA MARIA DE FIGUEIREDO

REQUERIDO: CLARO S/A (NET TV A CABO)

RELATO: Requerente contratou pacote de TV+internet+telefone por R\$94,00 reais. Vem recebendo cobranças muito mais altas do que o contratado, além de receber ligações e mensagens de texto.

PEDIDOS: Análise de todas as faturas e restituição em dobro do valor excedente cobrado indevidamente em cada fatura. Danos morais a ser arbitrado pelo juiz.

SENTENÇA: “A parte autora, devidamente intimada, faltou a audiência, sem declinar motivação bastante para justificar sua ausência no ato. Determinam os arts. 9º e 51, inciso I da Lei 9.099/95, que o processo deve ser extinto, sem julgamento do mérito, sempre que o autor, sem justo motivo, deixar de comparecer pessoalmente a alguma das audiências designadas.”

0011071-36.2017.808.0347

REQUERENTE: ROSILENE FERREIRA DA SILVA

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S/A

RELATO: As partes acordaram que o valor da fatura seria de R\$45,00 mensais sem mudanças e frequentemente o valor vinha alterado.

PEDIDOS: Restituição dos valores indevidamente cobrados em dobro e danos morais de R\$5.000,00 reais.

COM CONCILIAÇÃO: Pagamento de R\$1.500 reais a autora por danos morais e materiais.

0011085-20.2017.808.0347

REQUERENTE: NAYANA DOS SANTOS TEIXEIRA

REQUERIDO: VIVO S/A

RELATO: Autora possuía uma linha de R\$19,90, porém sua linha ficou muda. Ao tentar solucionar foi informada que só teria uma linha de R\$29,90, pois o plano anterior não estaria mais disponível. Por isso, a Requerente pagou durante anos o valor de R\$29,90 ainda que o contrato fosse de R\$19,90.

PEDIDOS: restituição do valor de R\$240,00 reais cobrado a mais. Danos morais em R\$10.000 reais.

SENTENÇA: "A parte autora, devidamente intimada, faltou a audiência, sem declinar motivação bastante para justificar sua ausência no ato. Determinam os arts. 9º e 51, inciso I da Lei 9.099/95, que o processo deve ser extinto, sem julgamento do mérito, sempre que o autor, sem justo motivo, deixar de comparecer pessoalmente a alguma das audiências designadas"

0011075-73.2017.808.0347

REQUERENTE: ANDRE RICARDO CARNEIRO FERREIRA

REQUERIDO: CLARO S.A

RELATO: o requerente possui o plano claro UP de R\$378,00 reais mensais, mas nos últimos meses vem recebendo cobranças indevidas, chegando até a R\$427,00 reais mensais referentes a um serviço não contratado de claro torpedos e claro tv.

PEDIDOS: o ressarcimento do valor indevido de R\$130 reais cobrado. Que as próximas faturas respeitem o valor acordado de R\$378 reais. Danos morais de R\$5 mil reais.

SEM CONCILIAÇÃO

SENTENÇA: “arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor [...] art. 341, caput, do CPC. [...] exsurge o dever de reparação do fornecedor do serviço - inteligência do art. 14, CDC [...] Como sabido, consoante entendimento perfilhado pelo e. STJ, o valor da indenização por danos morais deve ser fixado levando-se em conta a lesão experimentada pela vítima, o seu nível sócio-econômico, o porte econômico do requerido, balizando-se ainda o magistrado pelos padrões de razoabilidade e moderação (REsp 259.816/RJ, Rel. Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, QUARTA TURMA, julgado em 22/08/2000, DJ 27/11/2000, p. 171). [...] DANOS MORAIS DE 4.000 E DEVOLUÇÃO DO VALOR COBRADO INDEVIDAMENTE”

0011045-38.2017.808.0347

REQUERENTE: LUZIA MACHADO

REQUERIDO: VIVO S/A

RELATO: A requerente relata que tentou mudar de plano para um chamado “70020” e foi informada que não poderia trocar para esse plano mais barato, uma vez que ele seria direcionado apenas a novos clientes. Os clientes antigos ficariam impossibilitados de firmar esse contrato.

PEDIDOS: alteração do valor da cobrança para aquele conferido pelo plano “70020”. Danos morais arbitrado pelo juiz.

AUDIENCIA DE INSTRUÇÃO E JULGAMENTO: vivo s/a se comprometeu ao pagamento de R\$1.000 reais a requerente e ao encerramento da linha.

0010734-47.2017.808.0347

REQUERENTE: EMANUEL GAUDIO

REQUERIDO: TIM CELULAR S.A

RELATO: O autor está em dia com suas contas e ainda assim sua linha foi cortada. Entrou em contato e a requerida disse que sua linha iria normalizar em breve, porém não ocorreu.

PEDIDOS: que a linha seja normalizada imediatamente e danos morais a ser arbitrado pelo juiz.

SEM CONCILIAÇÃO. SENTENÇA: “Devem ser aplicadas ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor, diploma em que impera o regime da

responsabilidade objetiva, segundo o qual, verificado o nexo de causalidade entre o fato lesivo e o dano experimentado pelo consumidor, exsurge o dever de reparação do fornecedor do serviço - inteligência do art. 14, CDC. [...] Danos morais de R\$1.000 reais”

0010718-93.2017.808.0347

REQUERENTE: JAILSON LUCIO MEIRELES DA SILVA

REQUERIDO: CLARO S.A

RELATO: O requerente foi até a loja da claro e foi oferecido a ele um plano inicial de R\$139,99 reais com duas linhas telefônicas. Ao confirmar, o sistema caiu e foi pedido que retornasse no outro dia. No dia seguinte, ao ir à loja foi informado que o plano não existia e que o contrato não poderia ser firmado. Pediu para cancelar e mesmo assim ficou sem linha, pois foi feita a portabilidade.

PEDIDOS: religamento de sua linha e R\$18.740 de danos morais.

SENTENÇA: R\$3.000 reais de danos morais, inexigibilidade de contas vencidas da claro e cancelamento das linhas.

0010698-05.2017.808.0347

REQUERENTE: TEREZA DE OLIVEIRA FREIRE

REQUERIDO: VIVO

RELATO: A requerente tinha um seguro de R\$30 reais, pediu o cancelamento e o mesmo não foi realizado pela requerida. Além disso a empresa adicionou unilateralmente um plano de internet sem a anuência da requerente.

PEDIDOS: cancelar o seguro e a internet. Danos morais de R\$1.500 reais

CONCILIAÇÃO: pagamento de R\$ 1.000 em danos morais e materiais.

0010688-58.2017.808.0347

REQUERENTE: IVALDO SOUZA OLIVEIRA

REQUERIDO: SKY

RELATO: O requerente recebeu cobranças indevidas de R\$460 reais por meio de inúmeras chamadas de telefone, foi informado seu nome e CPF, mas um endereço na serra que o mesmo nunca residiu, nem nunca firmou contrato com a empresa.

PEDIDOS: cancelamento do debito indevido e arbitramento de danos morais.

ACORDO ENTRE AS PARTES: pagamento de R\$1.500 de danos morais e cancelamento do debito.

0010690-28.2017.808.0347

REQUERENTE: PRISCILA SANTANA BERTOLANO

REQUERIDO: SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA

DECLARADA A INCOMPETENCIA.

0010622-78.2017.808.0347

REQUERENTE: LEONARDO KENJI MURAKAMI

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: o requerente cancelou seu plano com a requerida, mas continuou recebendo cobranças referente a ele, quando entrou em contato com a requerida foi informada que não tinha cancelado o plano, apenas bloqueado o telefone. Pediu gravação de CD do cancelamento, porem foi informado que demoraria 15 dias e seu nome poderia ser negativado. Com medo, pagou as cobranças indevidas.

PEDIDOS: cancelamento dos débitos vigentes, devolução do valor pago indevidamente, R\$9 mil reais em danos morais.

ACORDO: requerida pagar R\$1.500 reais a requerente.

0010575-07.2017.808.0347

REQUERENTE: JUANA LUIZA POLEZE SANTOS E JUSSARA POLEZE GUEDES

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: As autoras contrataram o plano SMART VIVO PÓS MIG 2GB. A fatura girava em torno de R\$80 reais mensais, porém foram surpreendidas com o valor de R\$289,97. Contataram o SAC e foram informadas que o valor seria referente a um pacote adicional de internet contratado. Ao conferir o que fora contratado, não reconheceram os débitos, fazendo com que, após procurarem a loja e recorrerem à ouvidoria sem sucesso, ingressassem com a demanda judicial. Não pagaram o valor indevido cobrado pela empresa e tiveram suas linhas cortadas.

PEDIDOS: correção do valor da fatura e retomada das linhas. Danos morais (R\$5 mil reais)

ACORDO: cancelamento de todos os débitos, credito de R\$550 reais na linha e pagamento de R\$1.200 reais.

0010534-40.2017.808.0347

REQUERENTE: MAURICIO FARIA DAME CARVALHO

REQUERIDO: TIM CELULARES S.A.

RELATO: O autor contratou um plano de 5 GB para 4 linhas, porém 3 dessas linhas suspendiam com o consumo e 1 GB.

PEDIDOS: restituição dos valores pagos referente a contratação de franquia mensal. Indenização a ser arbitrada pela juíza.

SENTENÇA: improcedente uma vez que o autor não juntou provas daquilo que alegava.

0010506-72.2017.808.0347

REQUERENTE GISLENE APARECIDA ALVES PINTO

REQUERIDP TELEMAR NORTE LESTE S.A (OI)

RELATO: A autora adquiriu um plano completo de fixo + móvel, pois foi dito que esse plano não poderia ser comprado separado e que depois de 1 ano poderia cancelar o fixo. Depois de decorrido um ano a autora ainda não tinha conseguido o cancelamento desejado.

PEDIDOS: cancelamento da linha fixa e danos morais arbitrados pela juíza.

ACORDO: cancelamento da linha.

0011011-63.2017.808.0347

REQUERENTE: DEZENY FERREIRA MONTOVANY

REQUERIDO: TELEMAR NORTE LESTE S.A.

RELATO: a requerente recebeu cobranças indevidas e quis cancelar seu plano. Foi informada que se cancelasse deveria arcar com um plano fidelidade de aproximadamente R\$600 reais.

PEDIDOS: cancelamento do plano e R\$10 mil de danos morais.

ACORDO: cancelamento do plano sem custos.

0011008-11.2017.808.0347

REQUERENTE: RAYNER MARQUES DUARTE

REQUERIDA: VIVO

RELATO: o requerente descobriu que estava sendo cobrado indevidamente entre 2014 e 2016 valores referentes a um serviço adicional que não foi contratado.

PEDIDOS: R\$5 mil de danos morais e restituição do que foi cobrado indevidamente

SENTENÇA: “figuras previstas nos arts. 2º e 3º da Lei nº 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor, motivo pelo qual não pairam dúvidas quanto à aplicação do diploma consumerista a presente lide. [...] responsabilidade pelos danos causados ao consumidor é objetiva nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. [...] art. 6º do CDC, é direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem. [...] Essa prática abusiva e manifestamente ilegal, caracteriza direito a reparação por danos materiais em face aos valores indevidamente cobrados. Como não bastasse, o artigo 42 do CDC garante pagamento em dobro por quantia cobrada de forma indevida. Nesse sentido, posiciona-se a jurisprudência pátria:

TELEFONIA. SERVIÇO NÃO CONTRATADO. COBRANÇA INDEVIDA, EFETUADAS HÁ MENOS DE UM ANO. RESTITUIÇÃO, EM DOBRO, DO VALOR INDEVIDAMENTE COBRADO. APLICABILIDADE DO ART. 42 DO CDC. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. RECURSOS PROVIDO PARCIALMENTE. (Recurso Cível nº 71004649745, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Reator: Vivian Cristina Sngonese Spengles, Julgado em 06/05/2014). [...] prática da reclamada caracteriza-se como abusiva (art. 39, III, CDC) e desleal, [...] Para a fixação do valor da indenização deve ser considerado a extensão do dano (art. 944 CC), a condição social das partes e o caráter punitivo e pedagógico da reparação. CONDENO a ré a restituir, em dobro, ao autor os seguintes valores dele cobrados indevidamente:

a.1) R\$287,04 (duzentos e oitenta e sete reais e quatro centavos) corrigidos monetariamente desde o primeiro desembolso em 31/10/2014 e acrescidos de juros legais da citação 24/01/2017;

B) CONDENO a ré a pagar à parte autora indenização no valor de R\$2.000,00 (dois mil reais) pelos danos morais causados, com correção monetária e juros legais a partir desta decisão”

0011001-19.2017.808.0347

REQUERENTE: RAFAEL SILVA COSTA JUNIOR

REQUERIDO: CLARO S.A

RELATO: o autor alega que a empresa vem mandando cobranças para a casa da sua irmã em São Paulo por conta de um débito seu. Mas o requerente nunca forneceu o endereço da mesma.

PEDIDOS: parar as cobranças no endereço da irmã e indenização de R\$10 mil (danos morais).

SENTENÇA: “Em que pese ser direito do credor cobrar o seu crédito, a legislação prevê meios adequados para tanto, constituindo-se em conduta abusiva a atitude da empresa que na cobrança de débitos expõe o consumidor ao ridículo, submete-o a constrangimento ou ameaça (CDC, art. 42, caput). [...] Nesse sentido: TJ-RO - Recurso Inominado RI 10026584420128220010 RO 1002658-44.2012.822.0010 (TJ-RO) Data de publicação: 24/03/2014 Ementa: INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - DÉBITO BANCÁRIO - RELAÇÃO DE CONSUMO - COBRANÇA VEXATÓRIA NO LOCAL DE TRABALHO DO DEVEDOR - OCORRÊNCIA - RECURSO IMPROVIDO. À luz do Código de Defesa do Consumidor, é vedada a exposição do consumidor inadimplente a ridículo ou qualquer outro tipo de constrangimento ou ameaça para cobrança de dívida, sob pena de responsabilidade civil pelos danos provocados. O fato de cobrança realizada por telefone, no local de trabalho do devedor, inclusive com recados dados aos colegas, com relatos sobre a dívida, caracteriza situação de constrangimento capaz de gerar dano moral indenizável, não merecendo qualquer reparo o valor fixado, eis que atento às circunstâncias do caso. Recurso improvido. RECURSO INOMINADO. COBRANÇA. LIGAÇÕES INSISTENTES E VEXATÓRIAS. DANO MORAL CONFIGURADO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. RECURSO DO AUTOR PROVIDO E RECURSO DO RÉU DESPROVIDO. Decidem os Juízes Integrantes da 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Estado do Paraná, por unanimidade de votos, conhecer do recurso interposto e, no mérito, DAR PROVIMENTO AO RECURSO DO AUTOR, e de outro lado, NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO DO RÉU, nos exatos termos do voto (TJPR - 2ª Turma Recursal - 0007258-17.2014.8.16.0045/0 - Arapongas - Rel.: Marcelo de Resende Castanho - - J. 13.11.2015) Com a existência da dívida não paga pelo devedor surge para o credor o direito de cobrar, trata-se de um direito

legítimo, que é permitido pela nossa legislação. Porém o problema não está em cobrar a dívida, mas como se realiza a cobrança.

Porém, para receber o que lhe é devido o credor não pode ferir um princípio maior que é o da dignidade da pessoa humana, princípio norteador da nossa constituição, que em seu art. 1º, III, CF dispõe

Na doutrina de Carlos Alberto Bittar, "Danos morais são lesões sofridas pelas pessoas físicas ou jurídicas, em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimento, vexame, dores, enfim sentimentos e sensações negativas" (Caderno de Doutrina, Tribuna da Magistratura, p. 33/34). [...] O dano moral vem a ser a lesão de interesse não patrimonial, contido nos direitos da personalidade (como a vida, a integridade corporal, a liberdade, a honra, o decoro, a intimidade, a própria imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família). É previsto na Constituição Federal em seu art. 5º X que diz: "são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito de indenização pelo dano material e moral decorrente de sua violação". [...] Configurado o dano e que este decorreu de conduta da operadora exsurge o dever de reparação do fornecedor do serviço - inteligência do art. 14, CDC. Há de se considerar porém, que só houve comprovação de uma atitude ofensiva e por isso a reparação deve ser proporcional ao evento, a fim de que seja justa.

Destarte, não subsistem dúvidas de que o autor faz jus à percepção de indenização por danos morais, em razão da falha na prestação do serviço pela requerida, que realizou cobrança vexatória ao consumidor, expondo sua inadimplência a terceiros. Como sabido, consoante entendimento perfilhado pelo e. STJ, o valor da indenização por danos morais deve ser fixado levando-se em conta a lesão experimentada pela vítima, o seu nível sócio-econômico, o porte econômico da requerida, balizando-se ainda o magistrado pelos padrões de razoabilidade e moderação (REsp 259.816/RJ, Rel. Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, QUARTA TURMA, julgado em 22/08/2000, DJ 27/11/2000, p. 171)"

Parar de enviar cobranças para a irmã e R\$1.500 reais em danos morais.

0010993-42.2017.808.0347

REQUERENTE: WANDERSON ANDRADE DO CARMO

REQUERIDO: TIM CELULAR S.A.

RELATO: Contratou um plano por R\$89,90 sem saber que era valor promocional e está sendo cobrado em dobro, o valor a mais cobrado soma R\$449,50.

PEDIDO: restituição do valor indevido e R\$5 mil de danos morais.

SENTENÇA: processo extinto, pois autor faltou a audiência de conciliação.

0010942-31.2017.808.0347

REQUERENTE: FERNANDO BESSA DE MELLO

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: O autor possui um plano de R\$99,90 mensal e recebeu a cobrança de R\$258,97 por “ligação de longa distância”, ou seja, fora do país, porém não realizou qualquer ligação para fora.

PEDIDOS: cancelamento da cobrança indevida e R\$5 mil de danos morais.

ACOROD: cancelar os débitos e pagar R\$1.200 de danos morais

0010886-95.2017.808.0347

REQUERENTE: SHIRLEY BARBOSA DE SOUZA DA COSTA

REQUERIDO: TELEMAR NORTE S.A

RELATO: Autora contratou plano de R\$80 reais e as faturas vinham de R\$170 reais, foi no PROCON e conseguiu conciliar e firmar o valor de R\$80,00 reais mensais, mas as faturas seguintes continuaram no valor acima.

PEDIDOS: restituição do valor cobrado a mais e danos morais de R\$10.000 reais.

CONCILIAÇÃO: credito de R\$600 reais a autora e cancelamento de serviços adicionais.

0010806-34.2017.808.0347

REQUERENTE: ARTHUR SOARES LIMA

REQUERIDO: OI MOVEL E ACAO CONTACT LTDA

RELATO: requerente recebeu uma correspondência em seu nome e CPF referente a uma dívida de wi-fi e televisão em um endereço na serra que nunca residiu e nem conhece ninguém que reside.

PEDIDOS: danos morais de R\$18.740,00

ACORDO: cancelamento de todo e qualquer debito indevido no nome do requerente.

0010816-78.2017.808.0347

REQUERENTE: ISMAEL AGRICOLA PEREIRA

REQUERIDO: VIVO

RELATO: requerente possui linha pós paga, porém frequentemente recebe ligações para pôr credito em sua linha

PEDIDOS: danos morais de R\$17.600

SENTENÇA: processo extinto por falta de condições da ação

0010830-62.2017.808.0347

REQUERENTE: MARIA JOSE MACHADO

REQUERIDO: OI MOVEL S.A.

RELATO: autora recebe faturas de uma linha que não reconhece.

PEDIDOS: cancelamento da linha e danos morais de R\$18.740.

SENTENÇA: extinção do processo por ausência de pressupostos processuais.

0010771-74.2017.808.0347

REQUERENTE: JANETE FREIRE DIAS

REQUERIDO: CLARO S.A.

RELATO: autora possui plano de telefone e internet, mas nunca pôde usufruir da internet de seu plano, pois está sempre bloqueada.

PEDIDOS: Disponibilize o serviço de internet e R\$5 mil de danos morais.

SENTENÇA: extinto por ausência de pressupostos processuais.

0010764-82.2017.808.0347

REQUERENTE: MARIA ELISIA ALVES DE OLIVEIRA

REQUERIDO: TELEFÔNICA BRASIL S.A.

RELATO: autora mudou de plano após 10 anos com o mesmo e começou a ter problemas com a prestação de serviço, como duplicidade de cobranças e cobranças indevidas, além disso estava com a internet cortada

PEDIDOS: restabelecer a internet e R\$4 mil de danos morais

ACORDO: R\$1.500 de danos morais

0010166-31.2017.808.0347

REQUERENTE: ALCENIRA MORAES DO NASCIMENTO

REQUERIDO: TELEMAR NORTE S/A OI

RELATO: contratou plano de R\$45 reais mensais, mas sua conta veio no valor de R\$121,93 e R\$320,52. Foi na vivo e foi informada que teria ligado para um número durante 2 horas, mas o número informado era seu próprio.

PEDIDOS: devolução do valor indevido e danos morais a ser arbitrado.

ACORDO: credito de R\$500 reais na linha da autora.

0010160-24.2017.808.0347

REQUERENTE: MARISTELA VILLARINHO DE OLIVEIRA

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: a autora possuía um plano de menos de R\$300 reais mensais e vieram valores mais altos reiterados meses, a autora sempre procurava a loja para acertar a fatura ou pagava a mais.

PEDIDOS: mudar o plano e suspender a exigibilidade das duas últimas faturas não pagas pelo valor exorbitante.

SENTENÇA: pedido de desistência homologado.

0010158-54.2017.808.0347

REQUERENTE: EDNO SANTANA FILHO

REQUERIDO: TELEFÔNICA BRASIL S.A. VIVO.

RELATO: o requerente arcava com aproximadamente R\$600 reais mensais para suas 5 linhas, porem foi surpreendido com uma conta no valor de R\$745,33 após uma mudança no seu plano que – de acordo com a atendente – não alteraria em nada o valor do plano.

PEDIDOS: danos morais de R\$18.139,05 e correção no valor das cobranças

ACORDO: pagamento de R\$3.000 reais ao autor.

0010148-10.2017.808.0347

REQUERENTE: GRAUCIENI MAGNONI DE PAULA

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A. VIVO

RELATO: o autor vem recebendo faturas duplicadas.

PEDIDOS: reembolso do valor excessivo. Danos morais no valor de R\$9.370,00

ACORDO: pagamento de R\$ 2.000 reais.

0010126-49.2017.808.0347

REQUERENTE: EDUARDO PORTELA BARBOSA

REQUERIDO: TELEMAR NORTE LESTE S.A. OI

RELATO: o autor contratou plano de R\$362,65 reais e a cobrança vem superior.

PEDIDOS: ressarcir os valores adicionais cobrados, indenização por danos morais a ser arbitrado.

ACORDO: pagamento de R\$1.500 reais

0010035-56.2017.808.0347

REQUERENTE: DARCINA PASCOLAR CARDOSO

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: a autora estava com suas faturas pagas em dia e teve linha cortada. Autônoma ficou sem trabalhar.

PEDIDO: danos morais de R\$5 mil reais

ACORDO: pagamento de R\$500 reais em danos morais.

0010032-04.2017.808.0347

REQUERENTE: LUANA BRASIL BORGES

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: relata que seu plano tinha serviço de SMS ilimitado e recebeu uma carta pedindo para ela comparecer à loja. Na loja foi perguntada por que mandava tanta mensagem, pois uma pessoa normal não manda tanta. Depois teve o serviço cortado.

SENTENÇA: revogou a liminar dada pois o uso era inadequado realmente e fixou R\$1000,00 reais o valor da indenização.

0010454-76.2017.808.0347

REQUIRENTE: ELIDA CRISTINA HELL

REQUERIDO: SKY

RELATO: requerente contratou plano de R\$304,00 reais. Fatura veio a mais (R\$348,00), ligou para a empresa e não souberam explicar o valor a mais.

SENTENÇA: devolução do valor a mais e pagamento de R\$2.000 de danos morais.

0010472-97.2017.808.0347

REQUERENTE: DURVAL MIGUEL FERREIRA

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: o autor contratou linha de R\$52,00 reais mensais. Uma fatura veio mais alta do que o contrato e foi paga da mesma forma, porém a requerida ficou ligando incessantemente afirmando que não tinha sido paga ainda e bloqueou a linha do autor. O requerente entrou em contato com a empresa e foi informado que retomaria a linha, mas não ocorreu.

PEDIDOS: reativar a linha, R\$105,98 de restituição e danos morais a ser arbitrado.

ACORDO: reativou a linha e R\$2.500 reais de indenização.

0010477-22.2017.808.0347

REQUERENTE: ELIDA CRISTINA HELL

REQUERIDO: VIVO S.A.

RELATO: Contratou plano de R\$249,00 reais para três linhas. Foi comprar os aparelhos novos para a família e foi insultada pela gerente da loja. Migrou para o plano antigo de R\$39,90 e veio apenas cobranças a mais do contratado.

PEDIDOS: restituição do valor pago a mais do plano e R\$18.740 de danos morais

ACORDO: mudança gratuita para o plano de R\$249,00 e credito na linha.

0010437-40.2017.808.0347

REQUERENTE: LUIZA VIANA DOS SANTOS

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A E TELEMAR NORTE

RELATO: a autora recebeu a cobrança de uma linha diferente

PEDIDOS: cancelar as cobranças feitas e R\$10.000,00 de danos morais.

SENTENÇA: R\$2.000,00 de danos morais e cancelamento das cobranças.

0010407-05.2017.808.0347

REQUERENTE: HELLEN SONALLI GONÇALVES

REQUERIDO: TELEMAR NORTE S.A. OI.

RELATO: a requerente contratou plano de R\$124,00 fixos e recebeu cobranças a mais (R\$157 e R\$164).

PEDIDOS: restituição do valor indevido e R\$1000,00 reais de danos morais.

ACORDO: credito de R\$1.147 reais na linha da requerente.

0010408-87.2017.808.0347

REQUERENTE: RENILTON QUIRINO DIAS

REQUERIDO: TIM CELULAR S.A

RELATO: o autor pediu para trocar de pós pago para pré-pago, invés disso teve sua linha cancelada pela empresa. Contatou a empresa e foi informado que seria reestabelecido em 1 hora, não foi. Depois seria em 24h, também não foi.

PEDIDOS: reestabelecimento da linha e R\$18.740 em danos morais.

ACORDO: reestabeleceu a linha e R\$3.818 reais de danos.

0010399-28.2017.808.0347

REQUERENTE: GUSTAVO FILIPE CINELI

REQUERIDO: NET (claro s.a.)

RELATO: o autor pediu para suspender o serviço de TV durante uma viagem longa para economizar. Foi realizado a suspensão dos serviços porem os valores foram cobrados em debito automático da mesma forma. Disseram que fariam estorno porem não houve. Depois de um mês devolveu. Teve a fatura aumentada em 18% sem ter ciência.

PEDIDOS: devolução dos valores indevidos cobrados e danos morais de R\$10.000 reais.

SENTENÇA: restituição dos valores e R\$2.000 reais em danos morais.

0010396-73.2017.808.0347

REQUERENTE: MAURIZETE PAIVA LIMA

REQUERIDO: TIM CELULAR S.A.

RELATO: a autora cancelou seu contrato com a requerida, porém mesmo assim foram geradas duas faturas indevidas e negativado seu nome pelo não pagamento

PEDIDOS: retirar o nome do SERASA e danos morais de R\$18.740,00.

SENTENÇA: extinção por abandono.

0010321-34.2017.808.0347

REQUERENTE: CLEUNICE FREITAS

REQUERIDO: TELEMAR NORTE S.A.

RELATO: a autora pediu portabilidade para outra operadora e se deparou com uma cobrança de R\$466,00 reais discriminado como "débitos diversos"

PEDIDOS: cancelar a cobrança de R\$466 reais indevidos.

SENTENÇA: extinção por abandono.

0010319-64.2017.808.0347

REQUERENTE: CELIOMAR MOREIRA DE SOUZA

REQUERIDO: SKY BRASIL SERVIÇOS

RELATO: o autor contratou plano de R\$120 reais mensais com a requerida durante 1 ano e após voltaria ao valor original (R\$200 reais). Os valores de dois meses após esse acordo vieram bem mais caros do que o acordado inicialmente. Tentou contatar a requerida e alterar o valor, mas não obteve êxito.

PEDIDOS: ressarcir o valor cobrado a mais, manter as cobranças em R\$120 reais por 1 ano conforme acordado, danos morais em R\$18.740,00.

SENTENÇA: “art. 14, CDC. [...] Desnecessárias maiores digressões para se constatar que toda a situação experimentada pelo autor extrapola a órbita de descontentamentos comezinhos, afigurando-se plenamente passível de reparação, porquanto não há dúvidas de que ofende a dignidade do consumidor, a atitude do fornecedor que lhe apresenta condições irrecusáveis para manutenção dos serviços e em seguida, nega cumprimento a oferta situação que ao meu ver, configura prática comercial desleal e merece ser repudiada, em atenção às regras do CDC. [...] Como sabido, consoante entendimento perfilhado pelo e. STJ, o valor da indenização por danos morais deve ser fixado levando-se em conta a lesão experimentada pela vítima, o seu nível sócio-econômico, o porte econômico do requerido, balizando-se ainda o magistrado pelos padrões de razoabilidade e moderação (REsp 259.816/RJ, Rel. Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, QUARTA TURMA, julgado em 22/08/2000, DJ 27/11/2000, p. 171).” Pagamento de R\$ 2.300,00 em danos morais, restituição do valor pago a mais e manter o valor de R\$120,00 até o fim do prazo de 1 ano.

0010312-72.2017.808.0347

REQUERENTE: AGUINALDO GOMES PURCINO

REQUERIDA: CLARO S.A.

RELATO: o autor possuía um debito com a requerida e negociou com PROCON para quitar o mesmo, com entrada de R\$200 reais e 10 parcelas de R\$69,79. Desde então seu nome não saiu do SERASA, mesmo com a renegociação de dívida.

PEDIDO: retirar nome do SERASA e danos morais de R\$18.470,00.

ACORDO: cancelou o contrato, retirou nome do SERASA e perdoou a dívida.

0010231-26.2017.808.0347

REQUERENTE: ELTON THOMPSON COSTA

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: o autor relata que parou de receber as faturas, gerando um transtorno, pois acaba atrasando o pagamento.

PEDIDOS: que a empresa envie as cobranças antes do vencimento à casa do autor e que uma das linhas mude de data de vencimento. Pagamento de R\$3.000,00 mil reais de danos morais

ACORDO: pagamento de R\$1.200 em danos morais.

0010259-91.2017.808.0347

REQUERENTE: HENRIQUE FRASSON DE SOUZA MARIO

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: o autor relata que passou para um plano de R\$59,39 mensais e veio a cobrança de R\$478,07.

PEDIDO: adequação do valor da conta para o valor contratado, R\$5.000 danos morais e ressarcir os valores cobrados em dobro

ACORDO: cancelamento do debito e pagamento de R\$3.000 reais.

0010284-07.2017.808.0347

REQUERENTE: ANTONIO PINTO VIEIRA

REQUERIDO: TELEMAR NORTE S.A.

RELATO: o autor relata que contratou o plano por um valor "x" e estava sendo cobrado a mais. Eventualmente sua linha foi suspensa.

PEDIDO: reestabelecer a linha

SENTENÇA: extinto por desistência.

0010215-72.2017.808.0347

REQUERENTE: TEREZA DE OLIVEIRA FREIRE

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: a requerente pediu para instalar um plano apenas de internet e instalaram internet e telefone, cortando a linha antiga da requerente e instalando uma nova. Depois, percebendo o erro, cortaram a nova linha, deixando a mesma sem linha por 1 mês.

PEDIDOS: danos morais de R\$18 mil reais

SENTENÇA: R\$1.000 em danos morais a autora

0010666-97.2017.808.0347

REQUERENTE: JUAN FABER DE OLIVEIRA

REQUERIDO: GVT – GLOBAL VILLAGE TELECOM

RELATO: o requerente nunca contratou os serviços da empresa e descobriu que está negativado no SERASA com o valor de R\$741,61.

PEDIDOS: retirar nome do SERASA e indenizar (arbitrado pelo juiz).

SENTENÇA: “Ante o exposto, considerando que a inicial não preenche o disposto no art. 320 do CPC, indefiro a inicial com amparo no disposto no art. 330, IV do CPC.”

0010642-69.2017.808.0347

REQUERENTE: RENILDO CLARINDO MELO

REQUERIDO: TIM CELULARES

RELATO: o autor contratou os serviços da requerida e usou apenas um mês de serviços, porém foi cobrado por dois meses, além de ser negativado.

PEDIDOS: retirar o nome do SERASA.

SENTENÇA: extinção por abandono.

0010650-46.2017.808.0347

REQUERENTE: MARCIELLE RODRIGUES DA SILVA

REQUERIDO: SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA

RELATO: a autora ligou para a empresa para saber dos pacotes, mas não fechou nenhum. Mesmo assim no outro mês descontaram R\$88,90 da conta dela. Entrou em contato com o banco que pediu que aguardasse, aguardou mas percebeu que tinha outro lançamento para o próximo mês.

PEDIDOS: cancelar o contrato, reembolsar o dinheiro, indenização a ser arbitrada.

TRANSAÇÃO.

0010631-40.2017.808.0347

REQUERENTE: LUIARA BAHEINSE PEREIRA

REQUERIDO: CLARO S.A.

RELATO: a autora pediu cancelamento de duas linhas de telefone, o técnico foi a sua casa e retirou tudo, inclusive sua internet, sem que tivesse sido pedido.

PEDIDOS: danos morais a ser arbitrado e reativar os serviços de internet.

ACORDO: pagamento de R\$937,00 de danos morais.

0010119-57.2017.808.0347

REQUERENTE: JARDEL CIPRIANO RONCHETTE

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: o requerente tinha um plano de R\$69,00 reais mensais e mudou para um de R\$66,00, porém recebeu a cobrança de ambos os planos. Além disso, o valor da fatura do plano atual vem alterado, pedindo mais.

PEDIDOS: restituição do valor pago indevidamente, ajuste do valor da fatura e indenização de R\$5.000,00 reais.

ACORDO: pagamento de R\$1.500,00 reais.

0010116-05.2017.808.0347

REQUERENTE: JULIANA ROSA DOS SANTOS

REQUERIDO: CLARO/NET S.A.

RELATO: possuía plano de R\$145,00 reais com a requerida e veio cobrança de R\$178, por conta de um ponto adicional que já estava no plano da requerente. Para não se estressar, resolveu cancelar o ponto extra e por um erro de instalação a requerida foi informada que não seria possível manter o ponto extra.

PEDIDOS: danos morais em R\$10.000 reais.

SENTENÇA: “O Código Civil é cristalino ao determinar que as empresas são responsáveis pela conduta de seus prepostos no exercício de sua atividade (art. 932, III). Destarte, quanto a abordagem feita pelos prepostos da ré, trata-se de conduta da própria requerida, eis que aqueles agem meramente como *longa manus* da demandada. Nessa senda, deve a empresa responder pelo comportamento daqueles que agem em seu nome. [...] Como sabido, consoante entendimento perfilhado pelo e. STJ, o valor da indenização por danos morais deve ser fixado levando-se em conta a lesão experimentada pela vítima, o seu nível sócio-

econômico, o porte econômico do requerido, balizando-se ainda o magistrado pelos padrões de razoabilidade e moderação (REsp 259.816/RJ, Rel. Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, QUARTA TURMA, julgado em 22/08/2000, DJ 27/11/2000, p. 171)” pagamento de R\$1.500,00 reais em danos morais.

0010076-23.2017.808.0347

REQUERENTE: TAYLA MARTINS GOMES DA SILVA

REQUERIDO: NET S.A.

RELATO: a autora possuía um plano de 15gb de internet e a internet cai e falha a todo tempo. Ligou diversas vezes para resolver, teve visita do técnico e chamados. Mas o valor da fatura veio normal, como se tivesse gozado dos 15gb, sem descontos.

PEDIDOS: fornecimento da velocidade contratada 15gb e danos morais em R\$4.500 reais

SENTENÇA: extinção por abandono.

0010090-07.2017.808.0347

REQUERENTE: TEREZINHA DE SANT'ANA LEAL

REQUERIDO: CLARO S.A.

RELATO: a autora cancelou as linhas que possuía com a requerida, porém continuou recebendo cobranças. Ligou para a empresa que disse que não poderia cancelar, apenas suspender. A senhora suspendeu o plano, porém continua recebendo cobranças.

PEDIDOS: para de enviar cobranças e R\$18.740,00 de danos morais

ACORDO: pagamento de R\$500,00 reais.

0010048-55.2017.808.0347

REQUERENTE: JOAO DAMACENA FILHO

REQUERIDO; TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: o requerente possuía uma linha pré-paga e fazia frequentemente recargas. Recebeu a informação que sua linha tinha sido passada à outra pessoa e que em poucos dias iria ser cortada.

PEDIDOS: reestabelecer o número do requerente e R\$10.000,00 de danos morais.

ACORDO: reestabeleceu o número e pagou R\$2.000,00 de danos morais

0010394-06.2017.808.0347

REQUERENTE: SAMIRA ALVES SANTOS

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: a autora possuía linha com a requerida e mudou a data da fatura do dia 10 para o dia 17 e veio cobrança nos dois dias em duplicidade. Após isso, sua linha foi cortada.

PEDIDOS: reestabelecer a linha e pagar R\$937 reais de danos morais.

Acordo: cancelamento do valor indevido e R\$1.000 de danos morais.

0010365-53.2017.808.0347

REQUERENTE: PATRÍCIA SOEIRO DE CASTRO

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: a requerente possui linha pré-paga e a empresa vem realizando descontos indevidos da sua linha, fazendo com que frequentemente não tenha saldo para realizar ligações.

PEDIDOS: R\$8.000,00 mil de danos morais e fornecer histórico telefônico para averiguar cobranças indevidas.

ACORDO: pagamento de R\$500,00 reais em danos morais e devolução de R\$500 reais de crédito.

0010355-09.2017.808.0347

REQUERENTE: MARIA DA PENHA RIBEIRO REZENDE

REQUERIDO: TELEMAR NORTE LESTE OI

RELATO: a requerente contratou plano que não ultrapassaria R\$45,00 reais mensais. Porém todas as últimas faturas ultrapassaram.

PEDIDOS: danos morais a ser arbitrado pelo juiz, restituição do valor.

Acordo: pagamento de R\$800,00 reais à autora.

0010343-92.2017.808-0347

REQUERENTE: MOYSES DE ANDRADE MENCER

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: mesmo após o pagamento das faturas, ou pouco antes do vencimento, a empresa fica ligando cobrando em momentos inoportunos, como de madrugada ou durante o expediente.

PEDIDOS: danos morais de R\$18.740,00 reais

ACORDO: R\$1.000 reais de danos morais.

0010323-04.2017.808.0347

REQUERENTE: MARIA GORETI ZANETTI

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: a requerida cortou a linha da requerente por suposta falta de pagamento, a autora comprovou o pagamento e a linha retornou. Dois dias depois, cortou a linha novamente sem porquê.

PEDIDOS: reestabelecer a linha e R\$7.000,00 de danos morais.

SENTENÇA: extinção por desistência.

0010207-95.2017.808.0347

REQUERENTE: GENNADIY VOLODYMYROVICH TSYGANOK

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: a parte autora possui contra pré-paga e quando faz recarga é descontado o valor de R\$6,90 sem justificativa. Ao procurar a loja foi informado que seria um serviço de antivírus. O autor diz que nunca contratou esse serviço, foi ao PROCON e conseguiu realizar o cancelamento do serviço de antivírus e devolveram o valor de R\$35,00 reais em recarga, porem o autor questiona o valor realizado, uma vez que deveria ter sido mais.

PEDIDOS: esclarecimento do porquê fora creditado apenas R\$35,00 reais e danos morais de R\$18.740,00

ACORDO: pagar R\$2.000,00, cancelamento do serviço de seguro/antivirus

ANEXO B - PROCESSOS DE 2018**0010874-47.2018.808.0347**

REQUERENTE: RICARDO JOSE DO NASCIMENTO FERNANDES

REQUERIDO: VIVO S.A.

RELATO: O Requerente alega que seu celular não recebia ligações. Procurou a loja e foi informado que era erro no CHIP. Foi informado que em 2 horas normalizaria, porém depois de alguns dias ainda não recebia ligações.

PEDIDOS: solucionar o problema do CHIP e pagamento de R\$10.000,00 reais em danos morais.

0010867-55.2018.808.0347

REQUERENTE: CLÉSIO DA CUNHA ALVES

REQUERIDO: TELEMAR NORTE S.A.

RELATO: o autor contratou um plano de telefone fixo que não fora instalado. Ligou diversas vezes pedindo a instalação e fora informada que: o plano havia sido cancelado e que havia uma pendência, porém sem explicação alguma.

PEDIDOS: cancelamento de contrato sem ônus e pagamento de R\$5.000 de danos morais.

0010835-50.2018.808.0347

REQUERENTE: ROSIMERI MADALENA PILON

REQUERIDO: TELEFÔNICA BRASIL S.A.

RELATO: a autora possui contrato de R\$69,90 reais mensais com a requerida e é sempre cobrado valores superiores ao contratado.

PEDIDOS: pagamento de R\$5.000 a título de danos morais.

0010820-81.2018.808.0347

REQUERENTE: VALDERROBSON VIEIRA SANTOS

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: ao tentar transferir seu plano, o autor descobriu que possuía um debito em aberto em são Paulo no valor de R\$700,00 reais com seu CPF. O requerente

descobriu que se tratava de uma fraude e abriu um BO. A empresa não se posiciona e não dá nenhum parecer ao requerente.

PEDIDOS: danos morais de R\$19.080,00 reais

0010829-43.2018.808.0347

REQUERENTE: GISELE FIRMINO MARIANO GARCIA

REQUERIDO: OI MÓVEL S.A.

RELATO: a requerente contratou plano de R\$219,75 mensal e vem ocorrendo aumentos graduais.

PEDIDOS: restituição e mudança de plano.

0010808-67.2018.808.0347

REQUERENTE: LUIZ CARLOS MEDEIROS

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: o autor já é cliente há mais de 10 anos e inexplicavelmente sua linha começou a dar problemas. Quando ligavam dava o recado de que a linha não existia. Com isso, a requerida trocou o chip e o número do autor, que vem perdendo muitas oportunidades de emprego com essa mudança repentina.

PEDIDOS: retorno do número antigo e danos morais de R\$5.000 (cinco mil reais).

0010762-78.2018.808.0347

REQUERENTE: PAULO ABIGUENEM ABIB E PENÉLOPE VERVLOET FEU ROSA

REQUERIDO: VIVO S.A.

RELATO: há vários anos os autores possuem linha com a requerida e há alguns meses começaram a ter problemas, como não receber nem realizar ligações ou pacote de dados suspenso sem motivo. Dias depois a empresa suspendeu a linha dos requerentes de forma unilateral.

PEDIDOS: indenização por danos morais no valor de R\$19.000,00

0010783-54.2018.808.0347

REQUERENTE: MIRIAN COSTA

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: a autora contratou um plano de R\$51,00 reais mensais para ligações no estado e interurbanas, porém nunca conseguiu ligar para fora do estado, pois estaria sempre “sem saldo”

PEDIDOS: devolução do dinheiro do plano e danos morais de R\$18.200,00

0010778-32.2018.808.0347

REQUERENTE: MARIA PEREIRA FERREIRA

REQUERIDO: GVT

RELATO: a requerente se mudou e não conseguiu transferir a linha, pois a empresa alegou que não tinha espaço no novo local. Pagou 2 meses de linha sem utilizar, além disso a empresa cobrou uma multa para retirar a linha.

PEDIDOS: restituir os valores dos 2 meses e da multa cobrada.

0010765-33.2018.808.0347

REQUERENTE: CAROLINE MALTA DE OLIVEIRA CAMPOS

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: a autora contratou um plano por engano e ligou no mesmo momento para cancelar, foi informada que não tinha alterado no sistema, que era para ficar tranquila que não havia sido modificado nada. Porém nos meses seguintes foi cobrado o valor do plano errado contratado.

PEDIDOS: cancelamento da fatura cobrada indevidamente e R\$2.000 reais de danos morais.

0010721-14.2018.808.0347

REQUERENTE: GILSON DA SILVA SOUZA

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: Solicitou a retirada do plano de televisão, mas foi informado que haveria multa de R\$550,00 reais para cancelar, pois precisaria concluir 1 ano de assinatura para cancelar sem multa. O requerente informou que já estava há mais de 3 anos com o plano e nunca tinha feito a renovação. A fatura veio com a multa embutida, fazendo com que o requerente buscasse o PROCON. O boleto foi consertado, mas ficou de ser enviado a nova via. Os serviços foram cortados e o requerente foi informado que era pela falta de pagamento do boleto, informou que havia um acordo do PROCON e foi informado que nada poderia ser feito até o pagamento.

PEDIDOS: reestabelecimento dos serviços e R\$7.000,00 reais de danos morais.

0010716-89.2018.808.0347

REQUERENTE: CESAR AUGUSTO TURETA DE MORAIS

REQUERIDO: OI MOVEL S.A.

RELATO: o autor mudou de operadora no dia 04/10/2017, mas recebeu cobrança do período de 23/09/2017 a 23/10/2017. A requerida informa que é proporcional, mas na descrição da conta tem cobranças depois do prazo e o valor se assemelha muito ao valor do pacote inteiro. Em uma das ligações o funcionário afirmou que era cobrança indevida que seria cancelada, mas o boleto ficou em aberto. Ainda recebeu mais duas cobranças indevidas.

PEDIDOS: cancelar cobranças indevidas e pagamento de 5 mil de danos morais

0010691-76.2018.808.0347

REQUERENTE: JAIRO DOS SANTOS VIETEHESKY

REQUERIDO: TELEMAR NORTE S.A

RELATO: o autor relata que ficou 25 dias sem internet após a contratação do serviço, após diversas tentativas um técnico foi a sua casa e informou que sua residência não comportava o serviço contratado (10 GB), reduzindo à metade o sinal, para 5 GB. Recebeu valor alto da fatura, mesmo com o problema técnico, valor este superior ao contratado, ligou para a requerida e foi estornado apenas R\$8,00.

PEDIDOS: restituição do valor indevido e repetição do indébito, além dos danos morais de R\$17.172,00 reais.

0010952-41.2018.808.0347

REQUERENTE: ALEMAO ENSEADA LTDA

REQUERIDO: TELEMAR NORTE LESTE S.A. – OI MOVEL

RELATO: a empresa contratou o “oi fixo” e “oi velox”, a partir do final de outubro de 2017 começou a ficar sem sinal de internet, não conseguia emitir nota fiscal eletrônica. O técnico foi ao local e disse que a velocidade contratada não chega no local por questões técnicas, solicitou então o cancelamento. Não foi realizado o cancelamento e recebeu fatura dos meses de outubro, novembro, dezembro e janeiro, somando R\$250 reais.

PEDIDOS: cancelamento dos planos “oi fixo” e “oi velox” conforme requerido, ressarcimento do valor pago indevidamente dos meses de outubro, novembro, dezembro e janeiro. Requer também que não seja mais enviado cobranças

0010930-80.2018.808.0347

REQUERENTE: GESSYCA MATEUS FIRME FERNANDES

REQUERIDO: CLARO S.A.

RELATO: a autora comprou chip de 6GB de internet e ligações ilimitadas. As ligações não funcionavam e nem o plano de internet, as cobranças vinham no nome de “rosenildo”. Ligou para a empresa e foi informada que não tinha cadastro de qualquer plano. Ainda não cessaram as cobranças.

PEDIDOS: 10 mil reais de danos morais.

0011042-49.2018.808.0347

REQUERENTE: EDILMA MARINHO BRITO

REQUERIDO: OI MOVEL S.A.

RELATO: a titularidade da linha da requerente foi transferida para outra pessoa várias vezes, mas a requerente sempre resolvia o problema pois a mesma está em posse do chip. Várias vezes seu número foi transferido para uma pessoa em governador Valadares, é um problema constante que a requerente tem sempre que resolver e nunca cessa.

PEDIDOS: que a requerida pare de transferir a titularidade do número e pagamento de 8 mil reais em danos morais

0010300-24.2018.808.0347

REQUERENTE: LETICIA SOUZA DOS SANTOS

REQUERIDO: SKY

RELATO: a autora relata que efetuou pedido de cancelamento dos serviços e aparelhos foram retirados da residência. Porém a mesma recebe diversas vezes mensagens e ligações com cobranças indevidas.

PEDIDOS: danos morais de 3 mil reais

0010176-41.2018.808.0347

REQUERENTE: MARIA DAS DORES TEIXEIRA VAN DE LANGENBERG

REQUERIDO: OI MOVEL S.A.

RELATO: a requerente recebeu uma ligação pedindo a autorização da instalação de um telefone residencial pacote OI TOTAL, uma vez que a autorização havia sido dada (segundo a atendente), não autorizou uma vez que não havia contratado nada. Foi a uma agencia e descobriu que havia uma instalação solicitada em MG, foi informada ainda que havia sido em seu nome e seu CPF. Pediu o cancelamento dessa instalação, porém está sendo cobrado o valor do serviço contratado pela pessoa de minas gerais indevidamente. Recebeu mensagens da empresa informando que se não pagasse a empresa entraria com processo. Além disso foi negativada no SERASA.

PEDIDOS: retirar nome do SERASA, 6 mil reais de indenização por danos morais e a empresa não cobrar mais nada dessa instalação de MG.

0010187-70.2018.808.0347

REQUERENTE: HELLEN SONALLI GONÇALVES

REQUERIDA: RCA PRODUTOS E SERVIÇOS LTDA

RELATO: o decodificador de sinal da internet e de televisão da autora parou de funcionar. Após tentar contato pelo e-mail e pelo telefone, a empresa sugeriu por e-mail que pagasse apenas metade do valor da fatura, pois a requerente ficou mais da metade do mês sem serviço por descaso da requerida. Um mês após o ocorrido a empresa entrou em contato com a requerente informando que não daria o desconto prometido e que o valor da fatura seria o mesmo.

PEDIDOS: pagamento do proporcional aos 12 dias que a requerente ficou sem sinal e danos morais de R\$9.540,00 reais.

0010186-85.2018.808.0347

REQUERENTE: IVONE DIAS LIMA

REQUERIDO: TELEMAR NORTE LESTE S.A

RELATO: a autora contratou combo de internet, TV paga e telefone fixo de R\$229,90 mensais, porém a TV e a ligação de fixo foram bloqueadas, continuando a cobrar o serviço normalmente. Além disso os valores sempre vêm superiores ao contratado e repetidas, como por exemplo o mês de dezembro que vieram três boletos.

PEDIDOS: cancelamento do plano.

0010148-73.2018.808.0347

REQUERENTE: PEDRO FELICIANO VIEIRA

REQUERIDO: CLARO S.A.

RELATO: o requerente recebeu proposta de um plano novo, perguntou à vendedora se perderia seus benefícios e foi confirmado que não. Foi ao shopping realizar a troca do aparelho e foi negado, porém o mesmo tem 6.462 pontos, o que lhe dá direito a troca. Ao buscar novamente uma loja física foi informada que poderia efetuar a troca, mas seu plano mensal seria aumentado.

PEDIDOS: troca do aparelho sem custo adicional e pagamento de 8 mil reais em danos morais.

0010154-80.2018.808.0347

REQUERENTE: MAURIZETE PAIVA DE LIMA

REQUERIDO: TIM CELULAR S.A.

RELATO: a autora contratou plano, porém no dia seguinte solicitou o cancelamento. Havia sido gerado fatura de março abril e maio

PEDIDOS: danos morais de R\$18.740,00

0010156-50.2018.808.0347

REQUERENTE: TEREZA BERNARDO DA MOTTA

REQUERIDO: CLARO S.A.

RELATO: a requerente realizou portabilidade de duas linhas, recebeu contas, porém de um número que desconhece. Procurou a empresa para resolver, porém a requerida ficou inerte, descontando valores indevidos em débito automático

PEDIDOS: não inclua nome do SERASA/SPC e abstenha de realizar as cobranças indevidas nas próximas faturas e pagamento de R\$8.000,00 de danos morais.

0010170-34.2018.808.0347

REQUERENTE: ANTONIO RENATO CONCEIÇÃO

REQUERIDO: CLARO S.A.

RELATO: o autor possuía plano de 83 reais pós pago, porém com os aumentos reiterados o mesmo cancelou o plano. No mês seguinte recebeu cobrança de um valor alto que desconhece, uma vez que pagou todos os débitos do cancelamento.

PEDIDOS: cancelamento da cobrança feita

0010139-14.2018.808.0347

REQUERENTE: FERNANDO MARCÍLIO PARMAJANI

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: o autor possui contrato de serviços de telefonia no valor de R\$69,99, porém as três últimas faturas vieram com valores muito superiores. Por conta disso, tentou mudar o plano para o vivo controle, porém não conseguia. Por meio do PROCON conseguiu estipular o valor de R\$49,99 fixo.

PEDIDOS: que a requerida seja compelida a manter o acordo feito e 8 mil de danos morais.

0010666-63.2018.808.0347

REQUERENTE: SAVIO LUIZ GUARNIER COSTA

REQUERIDO: VIVO S.A.

RELATO: o requerente percebeu que em sua fatura está sendo cobrado um serviço de leitura de informativos VIVO GO READ, o qual o cliente não contratou. (8 reais mensais).

REQUERIDO: danos morais de R\$2.640 reais.

0010515-97.2018.808.0347

REQUERENTES: COPICAD DIGITAL LTDA ME e BIANCA AGUIRRE LARICA ALCURE

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: a empresa possuía uma linha tronco e ramais. Pediu a portabilidade para outra empresa, porém só foi feita a portabilidade do número principal, os ramais ficaram em aberto gerando cobrança. Foi pago todo o valor devido, porém continuou a receber cobranças por ligações e e-mail, enviou comprovantes para empresa, porem mesmo assim o nome foi negativado. Após diversas ligações tentativas a empresa assumiu o erro e retirou o nome do protesto.

PEDIDOS: danos morais de R\$19.080,00

0010504-68.2018.808.0347

REQUERENTE: ELAINE GOMES E SILVA

REQUERIDO: NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S.A.

RELATO: a autora contratou serviço de internet, TV e telefone e março. Em julho a internet começou a apresentar problemas, principalmente com a internet e o telefone que ficou mudo. Quando ligou para a requerida foi informada que a internet não estava funcionando pois não havia sido contratado. A empresa depois ligou informando que era um erro interno que seria resolvido, confirmando o valor do pacote que continuaria 115 reais. Nos próximos meses o valor veio superior ao contratado.

PEDIDOS: que a empresa se abstenha de negativar o nome da requerente durante o curso processual, cancelamento do vínculo contratual sem cobrar multa ou débitos e cancelamento das cobranças.

0010498-61.2018.808.0347

REQUERENTE: ANDRE LUIZ GARCIA DOS PASSOS GONÇALVES

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: o requerente estava recebendo cobranças de uma linha fixa que supostamente era sua, porém não tem linha fixa de telefone.

PEDIDOS: reembolso do valor a mais cobrado de R\$47,47 reais e R\$7.000 em danos morais

0010462-19.2018.808.0347

REQUERENTE: CRISTINA BONAVIDA DE ALBQUERQUE GIBSON

REQUERIDO: OI MOVEL S.A.

RELATO: a autora havia solicitado o cancelamento do seu plano OI TOTAL, porém foi cobrado pelo mês de novembro, após realizar o cancelamento.

PEDIDOS: não negatificação do nome do requerente, cancelamento da cobrança do valor de R\$177,00 referente à fatura de novembro de 2017.

0010451-87.2018.808.0347

REQUERENTE: RENATO RAMOS DE MORAIS

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: o requerente possui conta pré-paga, porém recebeu cobrança em casa de um numero pós-pago, ligou para a empresa e foi informada que havia ocorrido um erro e que o valor cobrado seria desconsiderado e que a sua linha voltaria a ser pré-

paga. Depois chegou a sua casa uma notificação informando que o mesmo deveria pagar o valor devido ou seu nome seria negativado.

PEDIDOS: a não negativação da requerente, que a linha seja mantida pré-paga e danos morais de 5 mil reais.

0010416-30.2018.808.0347

REQUERENTE: MARCIA LEAL OLIVEIRA

REQUERIDO: TELEFONIA BRASIL S.A.

RELATO: a requerente teve sua linha bloqueada, levou comprovante de pagamento até a empresa, porém ainda assim sua linha ficava sendo bloqueada periodicamente de 15 em 15 dias, inclusive enviando cobranças já pagas para a requerente. Ocorreu mais de 7 vezes os cortes indevidos da linha.

PEDIDOS: cessar as cobranças da fatura já paga e R\$19.080,00 de danos morais.

0010429-29.2018.808.0347

REQUERENTE: MARIA CELMA SANTOS DA MOTA

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: a autora recebeu uma cobrança de mais de R\$700 reais, muito além do que é pago geralmente, por conta de “ligações de longa distância”, porém não realizou tais ligações.

PEDIDOS: que a empresa não bloqueie a linha da requerente e que seja renegociado o valor da dívida.

0010375-63.2018.808.0347

REQUERENTE: RAFAEL DALLA E SILVA

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: o autor alterou seu plano junto à empresa e no mês seguinte recebeu cobrança do mesmo valor duas vezes, no outro mês começou a receber cobranças indevidas por mensagem de celular. Após reclamar dessas cobranças, a sua linha foi cortada. Conseguiu resolver pelo PROCON o problema.

PEDIDOS: R\$10 mil reais de danos morais.

0010376-48.2018.808.0347

REQUERENTE: RENATO GARGANO FABRIS

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: o autor alega cobranças indevidas em sua conta com a requerida

PEDIDOS: restituir o valor cobrado a mais de R\$499,93 reais e danos morais de 5 mil reais.

0010369-56.2018.808.0347

REQUERENTE: WELLINGTON LOPES SALES

REQUERIDO: TIM CELULAR S.A.

RELATO: fez um plano de internet no dia 11 de dezembro e no dia 14 de dezembro a mesma parou de funcionar.

PEDIDOS: danos morais em R\$19.000,00 reais e devolução do valor pago no plano.

0010354-87.2018.808.0347

REQUERENTE: MARCOS ANTONIO SANTOS FILHO E NELISA GALANTE DE MELO SANTOS

REQUERIDO: TIM CELULAR S.A.

RELATO: a empresa realizou a troca do plano de R\$99,90 para plano controle de R\$54,99 do autor, porém as faturas continuaram a vir com o valor antigo. Ao contatar a empresa foi informado que a alteração não foi ratificada pela empresa. Requereu novamente a alteração do plano, logo após, ao tentar realiza uma ligação, foi informado que o número não estava cadastrado na rede e seu 4g também não funcionava. Dois dias depois continuavam sem telefone, ao contatar a empresa seu plano não havia sido trocado, mas cancelado.

PEDIDOS: reestabelecimento do serviço de telefonia, ressarcimento do valor excedente pago, emissão do boleto com o valor correto, não cobrança do tempo de inatividade, danos morais de 9 mil reais

0010342-73.2018.808.0347

REQUERENTE: FERNANDO KRAUSE

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A. VIVO

RELATO: o autor relata que foi assaltado e solicita a requerida o histórico de ligações dos meses de agosto, setembro e outubro.

PEDIDOS: o histórico de ligações e danos morais de 2 mil reais.

0010325-37.2018.808.0347

REQUERENTE: ANA CAROLINA GUIMARAES VALORY

REQUERIDO: VIVO S.A.

RELATO: a autora relata que aceitou uma promoção proposta pela empresa de um novo plano com valor de 79,90 que foi garantido que esse novo valor só seria cobrado a partir de janeiro de 2018 e que nos meses de novembro e dezembro de 2017 seria cobrado R\$49,90 devido a uma promoção da empresa. No mês de dezembro a mesma recebeu cobrança em duplicidade. Ao reclamar na anatel, foi cancelada a cobrança de R\$49,90 e mantida a mais cara. A mesma reclamou e sua linha foi bloqueada para ligações e uso da internet. Por fim, sua fatura de janeiro também veio com valor errado.

PEDIDOS: reestabelecimento da linha, correção do valor das faturas e danos morais de 5 mil reais.

0010126-15.2018.808.0347

REQUERENTE: ROMARIO ELLER

REQUERIDO: NET

RELATO: o autor recebeu uma carta informando que seu codificador de televisão era antigo e tinha que agendar a visita para alteração do aparelho. Agendou cinco vezes a visita e o técnico não foi. O serviço do “net now” parou de funcionar, pois seu aparelho era antigo, sem haver qualquer desconto do serviço na conta.

PEDIDOS: restituição em dobro do valor pago pelo “net now”, substituição do codificador danos morais de 5 mil reais.

0010100-17.2018.808.0347

REQUERENTE: NEILZA DE ROSARIO DE JESUS

REQUERIDA: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: a requerente descobriu que havia uma negativação no seu CPF no SERASA com valor de R\$593,31 por um débito que não reconhecia. Ao procurar a empresa descobriu que esse debito era de um endereço no Forte de São João, que a cliente não reconhece.

PEDIDOS: pagamento de R\$18.740 de danos morais, retirada do nome do SERASA e reconhecimento que o valor é indevido.

0010108-91.2018.808.0347

REQUERENTE: FELIPE DOUGLAS RIBEIRO

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: o autor possui um chip pré-pago e a empresa sempre debita além do valor de recargo outros pacotes não contratados.

PEDIDOS: restituição do valor cobrado indevidamente e danos morais em 7 mil.

0010117-53.2018.808.0347

REQUERENTE: LUCIMAR VIEIRA DE ARAUJO

REQUERIDO: TIM CELULAR S.A.

RELATO: a parte autora realizou a portabilidade para a empresa porem sua linha não funcionava nem para realizar nem receber chamadas.

PEDIDOS: analise e reparo da linha e danos morais em 10 mil reais.

0010272-56.2018.808.0347

REQUERENTE: ALCIDES PALHARES JUNIOR

REQUERIDO: NET/CLARO

RELATO: o requerente alterou o plano do TOP para o BASICO, porém as faturas continuaram cobrando o valor mais caro. Entrou no juizado especial e foi julgada procedente da demanda. Porém, apesar de ter recebido a indenização, a cobrança indevida não cessou.

PEDIDOS: sejam cessadas as cobranças indevidas, restituição em dobro do excedente cobrado, danos morais em 3 mil reais.

0011002-67.2018.808.0347

REQUERENTE: EVERTON CORREA LOPES

REQUERIDO: TELEMAR NORTE LESTE S.A. OI MOVEL S.A.

RELATO: o autor solicitou o cancelamento do plano de internet, telefone e TV que possuía, porém recebeu uma multa contratual no valor de R\$701,00 reais. Entrou em contato com a requerida e foi informado que o único valor devido era de R\$22,48, que foi pago. Depois descobriu que seu nome estava negativado pela empresa pelo valor de R\$1.288,22 reais.

PEDIDOS: retirada do nome do requerente da negativação, cancelamento da cobrança indevida, danos morais de 10 mil reais.

0010090-70.2018.808.0347

REQUERENTE: ERIVELTO GOMES ROSA

REQUERIDO: RCA TV NORTE LTDA

RELATO: o autor fez plano de internet e TV a cabo, porém com 3 meses de uso ambos pararam de funcionar. Solicitou a visita do técnico diversas vezes, porém nunca foi. Em 21/09 solicitou o cancelamento dos serviços. Agosto e setembro estão sendo cobrados, sendo que não foram utilizados por não estarem funcionando os serviços.

PEDIDOS: danos morais de 10 mil e cancelamento das cobranças de agosto e setembro.

0010080-26.2018.808.0347

REQUERENTE: DANIEL SILVA DE LACERDA

REQUERIDO: TELEFONICA BRASIL S.A.

RELATO: o autor teve sua linha cortada sem qualquer conta em atraso.

PEDIDOS: linha reestabelecida e 7 mil reais de danos morais

0010081-11.2018.808.0347

REQUERENTE: VANIA DAMASCENO DE LIMA

REQUERIDO: CLARO S.A (NET)

RELATO: a requerente possuía TV a cabo, internet e telefone pagos através de débito automático. Solicitou em outubro o cancelamento da TV a cabo, ficando somente com telefonia e internet. Entretanto, continua recebendo cobranças no valor da TV a cabo, mesmo após pedir que cancelassem. A retirada dos aparelhos seria feita em outubro, porém a mesma viajou e durante a viagem foi cobrado aluguel dos equipamentos da TV. Em novembro os equipamentos foram retirados, porém ainda são cobrados o aluguel e o valor da TV a cabo.

PEDIDOS: ressarcimento do valor em dobro cobrado indevidamente pela TV a cabo, cancelamento total do serviço de TV a cabo e danos morais em 12 mil reais.

0010044-81.2018.808.0347

REQUERENTE: ADOFO DA SILVA

REQUERIDO: OI S.A.

RELATO: o autor tinha o plano “oi conta 50”, pagava mensalmente o valor de R\$70 reais. Contudo, ao tentar cancelar o plano foi surpreendido com multa de R\$600 reais.

PEDIDOS: cancelamento dos vínculos e 18 mil de danos morais

0010046-51.2018.808.0347

REQUERENTE: ALFREDO ALCURE FILHO

REQUERIDA: SKY SERVIÇOS DE BANDA LARGA LTDA

RELATO: o autor já teve um processo anterior o qual foi julgado procedente, porém a empresa voltou a realizar cobranças indevidas. O autor tentou diversas vezes resolver a situação, mas a empresa não demonstrou interesse. Os valores indevidos estão sendo sobrados desde janeiro de 2017, pacote “telecine”, no valor de R\$46,00 reais, não contratado.

PEDIDOS: restituição do valor em dobro (R\$1.111,90) e danos morais de R\$ 17.628,10