

Cristiano Vieira Sobral Pinto  
Misael Montenegro Filho

MANUAL **prático** DE  
**DIREITO DO**  
**CONSUMIDOR**

**4<sup>a</sup>**  
edição  
revista  
atualizada  
ampliada

2024

 EDITORA  
*Jus*PODIVM  
[www.editorajuspodivm.com.br](http://www.editorajuspodivm.com.br)

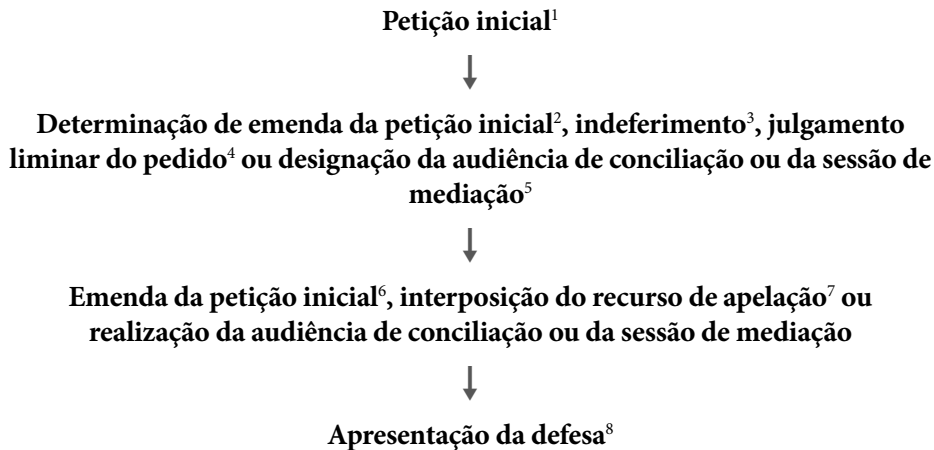
# Parte II

## QUESTÕES PROCESSUAIS RELACIONADAS À PRÁTICA NO DIREITO DO CONSUMIDOR

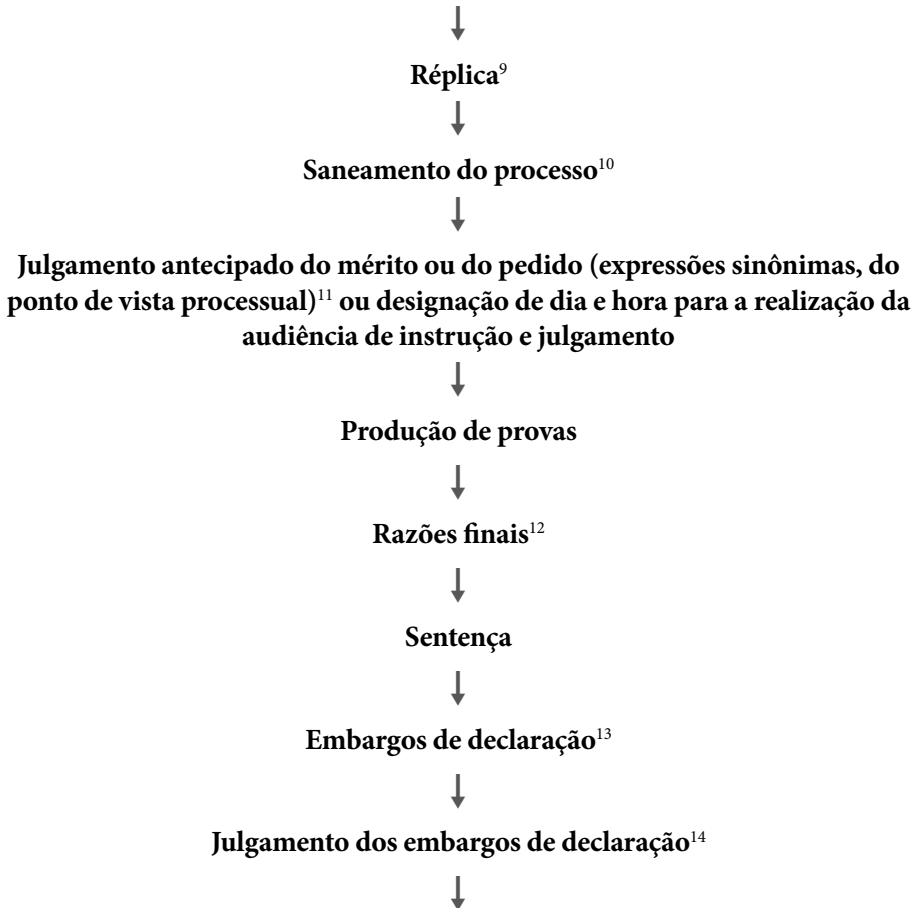
### CONSIDERAÇÕES GERAIS

Na Parte 1, o Professor Cristiano Sobral fez uma ampla abordagem sobre as questões relacionadas ao direito material, aplicáveis às ações fundadas nas relações de consumo, esgotando o assunto. Com a intenção de aliar a teoria à prática, analiso as questões processuais que envolvem as mesmas ações, iniciando pelo exame da sua **dinâmica, pelo rito comum e pelo rito sumaríssimo**, do primeiro ao último ato, passando pelo **estudo dos principais atos processuais**, finalizando com a apresentação de **petições comentadas**.

## 1. DINÂMICA DAS AÇÕES DE RITO COMUM QUE VERSAM SOBRE RELAÇÃO DE CONSUMO



1. Que deve preencher os requisitos relacionados no art. 319 do CPC, além de requisitos específicos, como o dano, o ato do agente e o nexo de causalidade, nas ações de indenização por perdas e danos.
2. Quando o magistrado constatar a existência de vício sanável, e que, por isso, pode ser eliminado. O pronunciamento em que o magistrado determina que o autor emende a petição inicial não está inserido na relação constante do art. 1.015 da lei processual, e por isso, não pode ser atacado pelo recurso de agravo de instrumento. A emenda da petição inicial deve ser providenciada pelo autor no prazo de 15 (quinze) dias úteis.
3. Com fundamento no art. 330 do CPC, quando o magistrado constatar a existência de vício insanável, como a ilegitimidade da parte, a ausência do interesse de agir, ou quando verificar que o autor formulou pedido indeterminado, o que é vedado pelo inciso II do § 1º do mesmo dispositivo, ressalvadas as hipóteses em que é permitida a formulação de pedido genérico.
4. Com fundamento no art. 332 do CPC, o que não é frequente nas ações fundadas nas relações de consumo.
5. Se o autor manifestar interesse pela autocomposição, na petição inicial (inciso VII do art. 319 do CPC).
6. No prazo legal de 15 (quinze) dias úteis.
7. No prazo legal de 15 (quinze) dias úteis.
8. Sob a forma da contestação, no prazo legal de 15 (quinze) dias úteis, contado em dobro, se a ação for proposta contra pessoa jurídica de direito público (art. 183/CPC), contra réu representado pela defensoria pública (art. 186/CPC) ou contra réus (litiscônsortio passivo) representados por diferentes procuradores, que integrem escritórios de advocacia igualmente distintos, e desde que o processo tenha curso em autos físicos, o que não é a regra (art. 229/CPC). Além de contestar, o réu pode opor reconvenção, na própria contestação (art. 343/CPC), contra o autor e contra terceiro (§ 3º do mesmo dispositivo), como na situação em que, mesmo sendo culpado por acidente de trânsito, o autor propõe ação contra o proprietário do outro veículo envolvido na colisão, que contesta a demanda e opõe reconvenção contra o autor e a seguradora.



---

9. No prazo legal de 15 (quinze) dias úteis (art. 351/CPC), em cuja petição o autor se manifesta sobre preliminares arguidas pelo réu e/ou sobre documentos que instruíram a contestação.

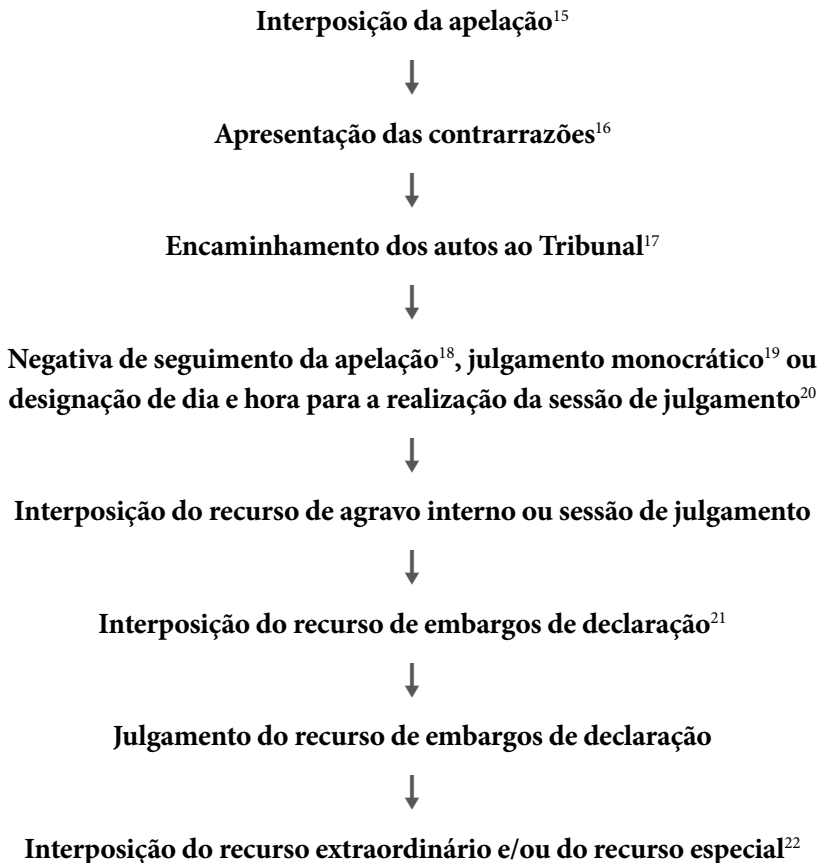
10. Com fundamento no art. 357 do CPC.

11. Com fundamento no art. 355 do CPC, quando o réu for revel ou quando o magistrado entender que as provas constantes dos autos são suficientes para a formação do seu convencimento, não havendo necessidade da produção de outras provas.

12. Que devem ser apresentadas por escrito ou oralmente, a depender da complexidade da causa.

13. Com fundamento no art. 1.022 do CPC, quando a parte entender que o pronunciamento é omissivo, obscuro e/ou contraditório, ou que apresenta erro material. O recurso de embargos de declaração deve ser apresentado no prazo de 5 (cinco) dias úteis, e interrompe o prazo para a interposição da apelação, em favor de ambas as partes.

14. Independentemente da intimação da outra parte para impugnar o recurso, exceto quando for interposto com pretensão modificativa ou infringente.



---

15. No prazo legal de 15 (quinze) dias úteis, exceto quando o apelante for beneficiado pela regra da contagem dos prazos em dobro.

16. No prazo legal de 15 (quinze) dias úteis.

17. Independentemente da realização de juízo de admissibilidade pelo juiz (§ 3º do art. 1.010/CPC).

18. Por decisão monocrática do relator, com fundamento no inciso III do art. 932 do CPC, que pode ser atacada pelo recurso de agravo interno, no prazo legal de 15 (quinze) dias úteis.

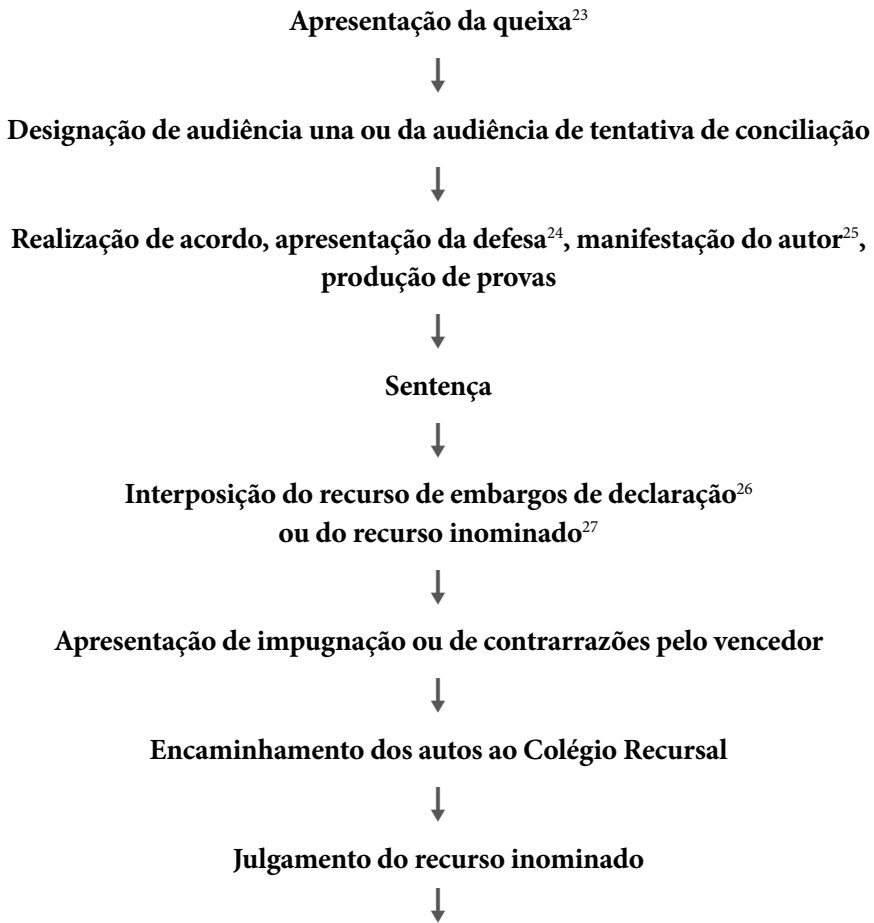
19. Pelo relator, com fundamento no inciso IV ou no inciso V do art. 932 do CPC, pronunciamento que pode ser atacado pelo recurso de agravo interno, no prazo legal de 15 (quinze) dias úteis.

20. Que deve ser antecedida da publicação da pauta, no mínimo 5 (cinco) dias antes da sessão de julgamento.

21. No prazo legal de 5 (cinco) dias úteis, sobretudo para prequestionar a matéria, preparando a interposição do recurso especial e/ou do recurso extraordinário, evitando a aplicação da Súmula 282 do STF.

22. No prazo geral de 15 (quinze) dias úteis, com fundamento no inciso III do art. 102 e/ou no inciso III do art. 105 da CF. Como esses recursos não são dotados do efeito suspensivo, a partir desse momento, o vencedor pode requerer a instauração da execução provisória, com fundamento no art. 520 da lei processual.

## 2. DINÂMICA DAS AÇÕES DE RITO SUMARÍSSIMO QUE VERSAM SOBRE RELAÇÃO DE CONSUMO



23. Que, quando apresentada por escrito, não exige o preenchimento dos requisitos relacionados no art. 319 do CPC, limitando-se a conter o nome, a qualificação e o endereço das partes, os fatos e os fundamentos, de forma sucinta, e o objeto e seu valor (incisos I, II e III do § 1º do art. 14 da Lei 9.099/95).

24. Que pode ser escrita ou oral.

25. Oralmente, na própria audiência.

26. No prazo de 5 (cinco) dias, quando a parte entender que o pronunciamento é omissivo, obscuro e/ou contraditório ou que apresenta erro material.

27. Que deve ser interposto no prazo de 10 (dez) dias, dispondo o recorrente do prazo de 48 (quarenta e oito) horas para realizar e comprovar o preparo.

**Interposição do recurso de embargos de declaração  
ou do recurso extraordinário<sup>28</sup>**



**Apresentação de contrarrazões pelo vencedor**



**Encaminhamento dos autos ao STF**

### **3. ESTUDO DOS PRINCIPAIS ATOS PROCESSUAIS PRATICADOS NAS AÇÕES QUE VERSAM SOBRE RELAÇÃO DE CONSUMO**

#### **3.1. Petição inicial**

Como toda e qualquer ação, a que advém de uma relação de consumo deve ser iniciada por meio da apresentação de uma petição inicial, que se submete ao preenchimento dos requisitos relacionados no art. 319 do CPC, adiante transcrito:

“Art. 319. A petição inicial indicará:

I – o juízo a que é dirigida;

II – os nomes, os prenomes, o estado civil, a existência de união estável, a profissão, o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, o endereço eletrônico, o domicílio e a residência do autor e do réu;

III – o fato e os fundamentos jurídicos do pedido;

IV – o pedido com as suas especificações;

V – o valor da causa;

VI – as provas com que o autor pretende demonstrar a verdade dos fatos alegados;

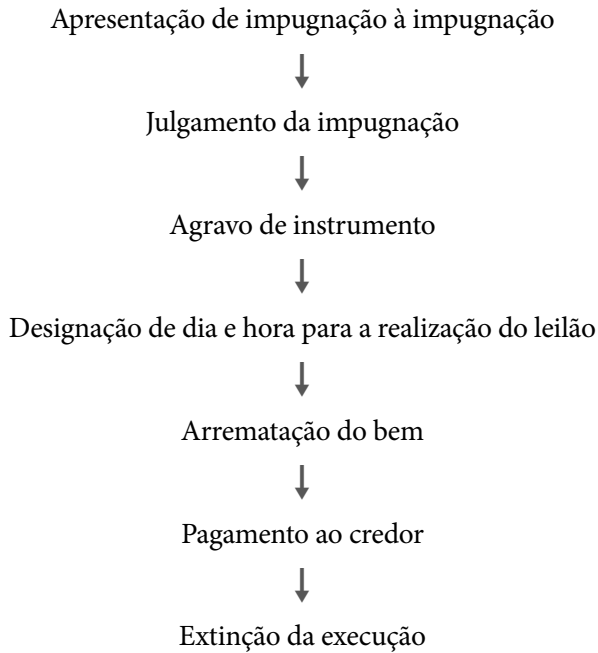
VII – a opção do autor pela realização ou não de audiência de conciliação ou de mediação.

§ 1º Caso não disponha das informações previstas no inciso II, poderá o autor, na petição inicial, requerer ao juiz diligências necessárias a sua obtenção.

§ 2º A petição inicial não será indeferida se, a despeito da falta de informações a que se refere o inciso II, for possível a citação do réu.

---

28. No prazo de 15 (quinze) dias, com fundamento no inciso III do art. 105 da CF.



### **3.14. Algumas petições iniciais de ações que versam sobre relação de consumo**

#### **3.14.1. Redução de mensalidade escolar**

Exmo. Sr. Dr. Juiz de Direito da Vara Cível da Comarca do Recife – a quem a presente demanda vier a ser distribuída.

**JOÃO DE DEUS**, brasileiro, casado, advogado, inscrito no CPF/MF sob o nº 000.222.333 – 54, residente e domiciliado na Rua 10, nº 8, no bairro da Boa Viagem, município do Recife, Estado de Pernambuco, por seu advogado infra-assinado, conforme instrumento procuratório em anexo, com endereço profissional sito na Rua Cel. Anízio Rodrigues Coelho, nº 464, sala 902, no bairro da Boa Viagem, nesta capital, local em que receberá as intimações que se fizerem necessárias, vem, por meio desta, com fundamento no art. 476 e seguintes do Código Civil, no art. 319 e seguintes do CPC e nos demais dispositivos legais aplicáveis à matéria, propor



## AÇÃO DE RITO COMUM COM PEDIDO DE TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA

contra o **COLÉGIO JOÃO E MARIA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 01.200.200/0001 – 35, sediada na Rua 27, nº 49, no bairro da Boa Viagem, município do Recife, capital do Estado de Pernambuco, de acordo com as razões de fato e de direito adiante aduzidas:

### DOS FATOS

01. O autor é genitor da menor BEATRIZ DE DEUS, regularmente matriculada na instituição demandada, sendo aluna do estabelecimento desde o ano de 2018, encontrando-se, atualmente, com 4 (quatro) anos de idade.
02. Acessando a plataforma wikipedia.org, obtemos a informação de que a educação infantil consiste “na educação de crianças, com idades entre 0 e 5 anos (entre 0 e 6 anos de idade para nascidos no segundo semestre). Neste tipo de educação, as crianças são estimuladas – através de atividades lúdicas, brincadeiras e jogos – a exercitar as suas capacidades e potencialidades emocionais, sociais, físicas, motoras, cognitivas e a fazer exploração, experimentação e descobertas. A educação infantil é ministrada em estabelecimentos educativos divididos nas modalidades creches e pré-escolas”.
03. Como percebemos, a educação infantil é **base para o aprendizado dos alunos**, tendo como finalidade o desenvolvimento integral da criança até seis anos de idade, em seus aspectos físicos, psicológicos, intelectuais e sociais, complementando a ação da família e da comunidade (LDB, art. 29).
04. A importância da educação infantil é detalhada pelo MEC no portal [www.educacaointegral.mec.gov.br](http://www.educacaointegral.mec.gov.br), do qual extraímos as seguintes informações:

“Esse tratamento integral das várias dimensões do desenvolvimento infantil exige a indissociabilidade do educar e do cuidar no atendimento às crianças. A educação infantil, cuja matrícula na pré-escola é obrigatória para crianças de quatro a cinco anos, deve ocorrer em espaços institucionais, coletivos, não domésticos, públicos ou privados, caracterizados como estabelecimentos educacionais e submetidos a múltiplos mecanismos de acompanhamento e controle social”.

05. A educação infantil, repita-se, base para o aprendizado, exige o contato constante do aluno com os professores, não se concebendo, sequer, que o ensino à distância possa complementar essa exigência.
06. Como é do conhecimento desse douto Juízo, a pandemia causada pelo coronavírus, dentre outras consequências e efeitos, impôs modificação da rotina educacional no país, tendo o MEC editado a Portaria nº 343, de 17 de março de 2020, em que dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais, por 30 (trinta) dias, prorrogáveis a depender da orientação do Ministério da Saúde e dos órgãos estaduais, municipais e distrital (§ 1º do art. 1º).
07. Contudo, e no que toca à educação infantil, não há norma prevendo a possibilidade do oferecimento do curso à distância, considerando a peculiaridade da faixa etária dos alunos.
08. Mesmo que a adoção dessa técnica fosse permitida, no ensino infantil, a adversa parte não vem a oferecendo, o que significa dizer que a filha do autor se encontra sem qualquer atividade efetiva desde o dia 15.3.2020, exceto atividades esporádicas, que representam apenas 30% (trinta por cento) da carga horária mensal prevista para ser ministrada, como condição para totalizar 800 (oitocentas) horas no ano, exigidas pelo MEC.
09. O peticionário enviou notificação extrajudicial para a adversa parte, propondo a redução da mensalidade escolar em 70% (setenta por cento) do valor original, não recebendo qualquer resposta, o que denota a existência de conflito de interesses, a ser dirimido por órgão do Poder Judiciário.

## DO DIREITO

10. O art. 476 do CC apresenta a seguinte redação:

“Art. 476. Nos contratos bilaterais, nenhum contratante, antes de cumprida a sua obrigação, pode exigir o implemento da do outro”.
11. Interpretando a norma, a doutrina nos fornece a seguinte lição:

“Trata-se de se garantir ao contratante a sustação em atender o que lhe compete, enquanto não satisfaz a outra parte a obrigação que lhe foi incumbida. É o que se convencionou chamar de exceção do não cumprimento do contrato, ou da ‘exceptio non adimpleti contractus’, que não remonta do direito romano, apesar de ter se consagrado universalmente como a denominação dada pela língua latina” (RIZZARDO, Arnaldo. *Contratos*. Rio de Janeiro: Forense. 3. ed. 2003).

12. No caso dos autos, não há dúvidas de que a adversa parte não vem adimplindo a principal obrigação que assumiu, como tal, a de prestar serviços educacionais, o que já se estende por mais de 40 (quarenta) dias.
13. O peticionário não discute se esse descumprimento obrigacional é ou não voluntário, tendo consciência de que a paralisação da atividade educacional no Brasil (e em grande parte do mundo) decorre de determinação do poder público.
14. Contudo, é evidente que, não prestado o serviço (que seria a prestação), não há que se falar na exigência do pagamento das mensalidades escolares (contraprestação), pelo menos não de forma integral.
15. O réu se propôs a ministrar aulas no sistema virtual, mas não vem se desincumbindo a contento do encargo, disponibilizando aulas gravadas com duração muito inferior à da carga horária exigida pelo MEC.

### **DA NECESSIDADE DE CONCESSÃO DA TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA**

16. Como é do conhecimento desse douto Julgador, a concessão da tutela provisória de urgência está condicionada à comprovação da coexistência da probabilidade do direito e do perigo de dano ou do risco ao resultado útil do processo.
17. Quanto à probabilidade do direito, é inquestionável, já que a LBD não permite que as escolas que se propõem a prestar serviços na educação infantil ministrem aulas exclusivamente *on-line*, para esse público, nem mesmo em momentos de pandemia.
18. Além disso, e mesmo que a lei permitisse a adoção dessa técnica, a adversa parte não vem prestando serviço satisfatório, ministrando aulas que preenchem apenas 30% (trinta por cento) da carga horária exigida pelo MEC, o que, por si só, já poderia fundamentar o pedido de rescisão do contrato de prestação de serviços celebrado entre as partes.
19. Contudo, a despeito de ter o direito de requerer a rescisão do contrato, de extrema boa-fé, o peticionário se limita a requerer a redução das mensalidades escolares, na proporção do serviço que vem sendo prestado.
20. No que toca ao perigo de dano, também é inquestionável, já que o peticionário sofreu severa redução da sua renda mensal, por ser advogado, estando a justiça fechada desde o dia 20.3.2020, com a consequente suspensão dos prazos dos processos físicos e eletrônicos, como dispõe a Resolução 314 do STJ.

**DOS PEDIDOS**

21. Pelo exposto, demonstrado o interesse e a legitimidade do peticionário em propor a ação *sub examine*, este requer se digne Vossa Excelência a:
- (a) Conceder **TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA ANTECIPADA**, *initio litis e inaudita altera parte*, determinando que a adversa parte reduza o valor das mensalidades escolares da filha do demandante, em 70% (setenta por cento) do valor cobrado no mês de março do ano em curso, emitindo boletos com os valores reduzidos, já em relação à mensalidade a se vencer no dia 10.5.2020, e até a revogação do decreto que reconheceu o estado de calamidade pública no Brasil, sob pena do pagamento de multa diária, na quantia de R\$ 1.000,00 (mil reais).
  - (b) Designar dia e hora para a realização da audiência de tentativa de conciliação (inciso VII do art. 334 do CPC), manifestando seu interesse pela autocomposição.
  - (c) Determinar o aperfeiçoamento da citação do réu, para que conteste a ação no prazo legal (não havendo acordo na audiência de tentativa de conciliação), sob pena de revelia.
  - (d) Ao final, **JULGAR A AÇÃO PELA PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS**, para modificar provisoriamente o contrato celebrado entre as partes, reconhecendo o direito do autor de adimplir a principal obrigação assumida (pagamento das mensalidades escolares de sua filha) com a redução de 70% (setenta por cento) do valor previsto no contrato, durante o período de duração da pandemia causada pelo coronavírus, com a consequente condenação do réu ao pagamento das custas, das despesas processuais e dos honorários advocatícios, que devem ser fixados no percentual máximo.
22. Protesta provar o alegado por todos os meios de prova em direito admitidos, tais como a juntada de novos documentos e a ouvida de testemunhas.
23. Dá à causa a quantia de R\$ 1.000,00 (mil reais), para efeitos meramente fiscais.

Nestes termos,

Pede deferimento.

Local e data.

Nome do advogado

Número de inscrição na OAB

### 3.14.2. Extravio de bagagem

Exmo. Sr. Dr. Juiz de Direito da Vara Cível da Comarca do Recife – a quem a presente ação vier a ser distribuída.

**JOÃO DE DEUS**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/PE sob o nº 100.00, e no CPF/MF sob o nº 001.002.003 – 04, e sua esposa, **MARIA DE DEUS**, brasileira, funcionária pública federal, inscrita no CPF/MF sob o nº 002.003.005 – 07, residentes e domiciliados na Av. Engenheiro Domingos Ferreira, nº 35000, apto 3401, no bairro da Boa Viagem, município do Recife, capital do Estado de Pernambuco, o primeiro em causa própria, a segunda por seu advogado infra-assinado, conforme instrumento procuratório em anexo, com endereço profissional sito na Rua Cel. Anísio Rodrigues Coelho, nº 464, sala 902, no bairro da Boa Viagem, município do Recife, capital do Estado de Pernambuco, local em que receberão as intimações que se fizerem necessárias, vêm, pela presente, com fundamento no art. 1º e seguintes do CDC, e nos demais dispositivos legais aplicáveis à matéria, propor

#### **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS**

contra a **LINHAS AÉREAS ABC S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 23.056.862/0001-60, com filial na cidade do Recife, no endereço sito no Aeroporto Internacional do Recife/Guararapes – Gilberto Freyre – 1º Pavimento, Praça Ministro Salgado Filho, S/N, no bairro da Imbiribeira, CEP 51210-010, de acordo com as razões de fato e de direito adiante aduzidas:

#### **DOS FATOS**

01. Os autores, juntamente com os seus filhos **CAIO DE DEUS** e **CAMILA DE DEUS** viajaram para os EUA no dia 23.10.2020, partindo da cidade do Recife, fazendo conexão em São Paulo, onde embarcaram no voo TAM 8090, que chegou em Miami no início da manhã do dia 24.10.2020.
02. Ao desembarcar na cidade americana referida em linhas anteriores, os autores constataram a ausência de uma das malas embarcadas ainda em Recife, identificada com a etiqueta JJ 267275, o que os fez procurar por funcionário da **LINHAS AÉREAS ABC**, providência seguida do preenchimento de formulário, intitulado RIB, documento que segue em anexo.

03. Ato contínuo, e seguidas vezes, os peticionários passaram a ligar para telefones da LINHAS AÉREAS ABC nos EUA e no Brasil, cobrando providências para que a bagagem fosse localizada, tendo sido ignorados, desprezados, como se estivessem pedindo favor à companhia aérea demandada.
04. É importante destacar que a chegada dos peticionários em território americano ocorreu numa sexta-feira, dois dias antes da data marcada para o embarque da família no navio ALLURE, em que permaneceram entre os dias 26.10.2020 e 5.11.2020, navegando pelo Caribe.
05. Na bagagem, encontravam-se vários itens de vestuário que seriam utilizados pelos peticionários e pelos seus filhos no cruzeiro, o que os obrigou a passar praticamente os dois dias em Miami no interior de *shopping's centers*, repondo alguns itens, **suprimindo tempo que seria "gasto" com passeios a lugares turísticos**, já que os peticionários e seus filhos se encontravam de férias.
06. Ao retornar a Miami, os peticionários foram mais uma vez surpreendidos, desta feita com a informação de que a bagagem não tinha sido ainda localizada, passando mais dois em contato telefônico com funcionários da companhia aérea, sem receber qualquer resposta, sequer uma justificativa.
07. Concluindo as férias, programadas com quase 1 (um) ano de antecedência, os peticionários embarcaram para o Brasil no dia 6.11.2020, chegando ao seu destino no dia seguinte, PASMEN, **sem a bagagem embarcada no dia 23.10.2020**.
08. Depois de muita insistência, que incluiu reclamações, envio de *email's* e uma série de outros telefonemas, a bagagem dos peticionários foi localizada pela companhia aérea demandada e entregue na residência dos autores no dia 10.11.2020, **dois dias após o retorno dos passageiros à origem**.
09. Não obstante a entrega da bagagem, é evidente que os autores suportaram dano moral, consistente na aflição, no aborrecimento, na preocupação, na frustração de terem ido e retornado aos EUA, sem fazer uso dos itens que compunham a bagagem, obrigando-os a se confinar em *shopping's*, em espaço de tempo curtíssimo, como única condição de adquirir roupas que seriam usadas no navio, na semana de duração do cruzeiro.

10. As notas fiscais que acompanham esta manifestação processual, em que datas e horários se encontram registrados, comprovam que os petição-nários passaram os dois dias que programaram em Miami enfiados em lojas, não para renovar ou aumentar o guarda-roupa dos membros da família, mas para comprar o básico, necessário para uma viagem de navio, incluindo vestidos, shorts, camisas, blusas e demais itens de vestuário.
11. Embora os petição-nários tivessem o direito de cobrar os valores desembolsados com a compra de peças de roupas, deixam de exercer esse direito, limitando-se a perseguir a condenação da adversa parte ao pagamento de indenização por danos morais, como forma de minimamente compensar os prejuízos imateriais que suportaram.

### DO DIREITO

12. Infelizmente, o caso concreto submetido à apreciação desse douto Juízo não é isolado, sendo frequente a ocorrência do mesmo resultado, em detrimento de consumidores inocentes.
13. Nesse passo, os demandantes pedem vênua para transcrever decisões proferidas por tribunais de referência em casos semelhantes:

“APELAÇÃO CÍVEL. TRANSPORTE AÉREO. EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM. LEGITIMIDADE PASSIVA. SOLIDARIEDADE ENTRE EMPRESAS PARCEIRAS. VIAGEM COM DESTINO AO PANAMÁ E COSTA RICA, COM O OBJETIVO DE PRATICAR SURFE. EXTRAVIO DAS PRANCHAS E DO TRIPÉ FOTOGRÁFICO POR CINCO DIAS, DE UM TOTAL DE QUINZE, DA PROGRAMAÇÃO DA VIAGEM. DANOS MORAIS. TRANSTORNOS QUE TRANSCENDEM O MERO INCÔMODO OU DISSABOR. DANO MORAL CONFIGURADO. *QUANTUM* INDENIZATÓRIO. No que tange as preliminares de ilegitimidade passiva invocadas por ambas as demandadas, cada uma jogando à outra a responsabilidade pelo extravio das bagagens dos autores, é assente o entendimento nas Câmaras que compõem o 6º Grupo Cível deste Tribunal, a quem está afeta a matéria relativa aos contratos de transporte, donde o aéreo e os seus desdobramentos, que, em se tratando de companhias aéreas parceiras, independentemente do trecho em que a bagagem foi extraviada, todas respondem de forma solidária pelos danos causados ao usuário, dado o disposto nos artigos 7º, Parágrafo único e 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor. Preliminar repelida. DANOS MORAIS. TRANSTORNOS QUE TRANSCENDEM O MERO INCÔMODO OU DISSABOR. DANO MORAL CONFIGURADO. No caso em liça, contextualizados os fatos, nota-se que, em uma viagem de 15 dias, com a finalidade precípua de praticarem o surfe, o extravio, justamente, das pranchas e do tripé fotográfico dos autores, implicou a perda de um terço

da viagem programada, o que não poderá ser considerado como mero incômodo ou dissabor do dia a dia, extrapolando o que seja simples incidente de percurso, dando azo, destarte, ao dano moral indenizável” (Apelação Cível nº 70067625889, 12ª Câmara Cível do TJRS, relatora Ana Lúcia Carvalho Pinto Vieira Rebout, j. 25.8.2016, em transcrição parcial).

“RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM. **VIA-GEM INTERNACIONAL. DEVOLUÇÃO APENAS NO DÉCIMO SEGUNDO DIA DE VIAGEM. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO POR PARTE DA COMPANHIA AÉREA DEMANDADA. DANO MATERIAL. DANO MORAL.** A autora demonstrou ter recebido sua bagagem no décimo segundo dia de viagem. A requerida, por sua vez, não trouxe comprovação capaz de afastar a alegação inicial, tampouco provou ter entregue a mala em perfeitas condições, como lhe competia. Portanto, certo é que houve falha na prestação dos serviços, conforme interpretação do art. 14, *caput*, do CDC. É cabível, portanto, a indenização por danos materiais, em razão dos gastos comprovados. Houve necessidade de aquisição de roupas e itens de primeira necessidade, em razão da perda temporária da mala. Outrossim, a autora trouxe a prova que estava a seu alcance, no sentido de que recebeu a mala avariada e as roupas sem condições de uso. Faz jus, portanto, à reparação material. A situação transcendeu o mero transtorno, tendo em vista que **a autora se viu obrigada a permanecer no exterior por doze dias sem seus objetos pessoais. São inequívocos os transtornos, quer porque não dispôs de suas coisas pessoais, especificamente separadas para a viagem, quer porque teve de dispor de seu tempo no exterior, para adquirir itens essenciais.** Assim, configurado o dano moral, no caso concreto. O *quantum* indenizatório comporta majoração, diante da maior vulnerabilidade da autora e circunstâncias específicas do caso concreto. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. DANO MATERIAL PARCIALMENTE ACOLHIDO” (Recurso Cível nº 71005959713, 2ª Turma Recursal Cível do TJRS, relatora Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, j. 25.5.2016) (grifamos).

“RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. EXTRAVIO TEMPORÁRIO DE BAGAGEM. **VIA-GEM INTERNACIONAL. DEVOLUÇÃO APENAS NO RETORNO A CIDADE DE ORIGEM. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO POR PARTE DAS COMPANHIAS AÉREAS DEMANDADAS. DANO MATERIAL. DANO MORAL.** Uma vez incontroverso que a entrega da mala só ocorreu após o retorno da autora ao Brasil, certo é que houve falha na prestação dos serviços, conforme interpretação do art. 14, *caput*, do CDC. Cabível, portanto, a indenização por danos materiais, em razão dos gastos comprovados. Houve necessidade de aquisição de roupas e medicamentos, em razão da perda temporária da mala. **A situação transcendeu mero transtorno, tendo em vista que a autora se viu obrigada a permanecer no exterior por 12 dias sem seus objetos pessoais.** Assim, configurado o dano moral, no caso concreto. O *quantum* indenizatório não comporta, por ser justo à reparação



pretendida, sem implicar enriquecimento sem causa à autora e de acordo com peculiaridades do caso concreto. RECURSO DESPROVIDO” (Recurso Cível nº 71005820790, 2ª Turma Recursal Cível do TJRS, relatora Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, j. 16.12.2015) (grifamos).

14. O fato de a bagagem ter sido entregue aos autores somente dois dias após o retorno ao Brasil caracteriza vício na prestação do serviço, atraindo a norma disposta no art. 14 do CDC, que tem a seguinte redação:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I – o modo de seu fornecimento; II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III – a época em que foi fornecido. § 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas. § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. § 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa”.

15. Não ocorrida qualquer das hipóteses de exclusão da responsabilidade previstas na norma, a adversa parte deve ser condenada ao pagamento de indenização, proporcional ao dano sofrido pelos autores (art. 944), para minimizar o prejuízo impingido aos consumidores lesados.
16. A indenização de que cuidamos deve ter dupla função, aproximando-nos da teoria do *punitive damage*, a saber: a) compensatória para a vítima, para que a mesma possa atenuar as consequências da lesão sofrida; b) punitiva para o ofensor, para que o mesmo, diante de indenização não simbólica, repense as suas práticas comerciais, protegendo a sociedade como um todo.
17. Se esse douto magistrado em algum momento se colocar em estado de dúvida quanto à legitimidade da pretensão dos autores, basta que se coloque no lugar dos mesmos e pronto: a indenização será arbitrada no valor pretendido.

## DOS PEDIDOS

18. Posta a questão nesses termos, os demandantes requerem se digne Vossa Excelência a:

- a) Designar dia e hora para a realização da audiência de tentativa de conciliação, citando/intimando a adversa parte para que compareça ao ato, de logo manifestando o seu interesse na autocomposição (inciso VII do art. 334 do CPC).
- b) Ao final, **JULGAR A AÇÃO PELA PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS**, condenando a adversa parte ao pagamento de indenização pelos danos morais suportados pelos autores, na quantia de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) para cada um deles, totalizando a importância de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), que deve ser acrescida de juros, de correção monetária, de custas, despesas processuais e de honorários advocatícios, que espera sejam fixados no patamar máximo.
19. Protestam provar o alegado por todos os meios de prova em direito admitidos, tais como a juntada de novos documentos, a ouvida de testemunhas e a tomada do depoimento pessoal do representante legal da adversa parte, sob pena de confesso.
20. Dão à causa a quantia de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).

Nestes termos,

Pedem deferimento.

Local e data.

Nome do advogado

Número de inscrição na OAB

### **3.14.3. Ação contra instituição financeira – Cobranças indevidas**

Exmo. Sr. Dr. Juiz de Direito do Juizado Especial das Relações de Consumo da Comarca do Recife.

**MISAEL DE ALBUQUERQUE MONTENEGRO FILHO**, brasileiro, casado, advogado, inscrito na OAB/PE sob o nº 14.026, no CPF/MF sob o nº 509.341.204 – 04, com endereço profissional sito na Rua Cel. Anísio Rodrigues Coelho, nº 464, sala 902, no bairro da Boa Viagem, município do Recife, capital do Estado de Pernambuco, CEP 510021 – 130, advogando em causa própria, vem, pela presente, formular **QUEIXA** contra o **BANCO ABV S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 61.761.191/1036-80, com endereço na Av. Bernardo Vieira de Melo, nº 345678, no bairro da Piedade, município do Jaboatão dos Guararapes, Estado de Pernambuco, CEP 54.410-010, de acordo com as razões de fato e de direito aduzidas:

## DOS FATOS

01. O autor é correntista da adversa parte desde o mês de fevereiro de 1991 (conta corrente 0000-0, agência 0000), como comprova a cópia do cartão de débito em anexo, realizando algumas operações através da instituição financeira, como todo e qualquer cliente.
02. De tempos para cá, o peticionário percebeu que sua conta corrente vinha sofrendo lançamentos de débito, referentes a parcelas de seguros de vida **não contratados**, o que o fez manter contato com sua gerente, através do aplicativo, em seu telefone celular.
03. Posteriormente, o peticionário recebeu *email* da Sra. SIMONE DA SILVA, agente de qualidade atendimento digital da adversa parte, tentando defender a legitimidade das cobranças, sob o argumento de que “a contratação foi formalizada mediante a assinatura em sua agência mantenedora em 26.03.2013, as demais apólices foram renovadas automaticamente, conforme cláusula contratual na primeira apólice”.
04. A justificativa não tem qualquer respaldo, pois nenhuma das apólices encaminhadas pela funcionária identificada no parágrafo anterior apresenta a data de suposta contratação, no ano de 2013, sendo a mais próxima (referente a um seguro representado pela apólice 007341363) com o prazo de vigência de 30.09.2013 a 30.09.2015, de SEGURO ACIDENTES PESSOAIS, no valor mensal de R\$ 29,90.
05. Não podemos conceber que uma apólice que cobre o mencionado evento (SEGURO ACIDENTES PESSOAIS) justifique a emissão de 10 (dez) outras apólices, de SEGURO DE VIDA FAMÍLIA e de SEGURO DE VIDA, com coberturas completamente distintas, as últimas resultando na cobrança de R\$ 245,19 (duzentos e quarenta e cinco reais e dezenove centavos) por mês.
06. Exaurida a possibilidade de solução do problema no âmbito administrativo, o peticionário exercita o direito de ação, perseguindo a condenação da adversa parte ao reembolso de todas as importâncias indevidamente debitadas da conta do autor a partir do mês de maio de 2017, tendo por objeto os planos 6723414, 6723415 e 6713936, referindo-se a seguros de vida NÃO CONTRATADOS.

## DO DIREITO

07. O inciso III do art. 39 do CDC apresenta a seguinte redação:

“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: *Omissis*; III – enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço; *omissis*”.

08. No caso concreto, não há dúvidas de que as “contratações” foram unilaterais, resultando no lançamento de débitos na conta do autor, SEM QUALQUER AUTORIZAÇÃO DESTE.
09. Comprovada a cobrança indevida, a adversa parte deve devolver todos os valores indevidamente debitados da conta do autor, em dobro, como estabelece o parágrafo único do art. 42 do CDC, adiante transcrito:

“Art. 42. *Omissis*. Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”.

10. O caso submetido à apreciação desse douto Juízo não é estranho ao Poder Judiciário, como percebemos através da análise dos seguintes julgados:

“RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. COBRANÇA INDEVIDA POR SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS. DÉBITO AUTOMÁTICO EFETUADO NA CONTA CORRENTE DO AUTOR REFERENTE AOS SERVIÇOS DENOMINADOS UNIMED CLUBE SEGUROS E SABEMI SEGURADO. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. CARÊNCIA DE PROVA DA REGULARIDADE DOS DESCONTOS. AUSÊNCIA DE CONSENTIMENTO DO AUTOR. DEVIDA A RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS INDEVIDAMENTE. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. SENTENÇA CONFIRMADA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO DESPROVIDO” (Recurso Cível nº 71008110256, 1ª Turma Recursal Cível, Turmas Recursais do TJRS, Relator Roberto Carvalho Fraga, j. 27.11.2018).

“RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRELIMINAR DE INTEMPESTIVIDADE DO RECURSO SUSCITADA EM CONTRARRAZÕES AFASTADA. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA RECHAÇADA. COBRANÇA INDEVIDA POR SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS. DÉBITO AUTOMÁTICO EFETUADO NA CONTA CORRENTE DO AUTOR REFERENTE AOS SERVIÇOS DENOMINADOS SUL AMERICA SEGUROS. CARÊNCIA DE PROVA DA REGULARIDADE DOS DESCONTOS. AUSÊNCIA DE CONSENTIMENTO DO AUTOR. DESCONTOS INDEVIDOS QUE GERARAM ENCARGOS PELA UTILIZAÇÃO DO CHEQUE ESPECIAL QUE DEVEM SER ARCADOS PELOS RÉUS. DEVIDA A RESTITUIÇÃO EM DOBRO DOS VALORES PAGOS INDEVIDAMENTE. INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CDC. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS A MERA COBRANÇA INDEVIDA NÃO GERA, POR SI SÓ, O DEVER DE INDENIZAR. ENUNCIADO Nº. 5 DO ENCONTRO DOS JUIZADOS ESPECIAIS

CÍVEIS. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DO RÉU BANCO BRADESCO DESPROVIDO” (Recurso Cível nº 71008112336, 1ª Turma Recursal Cível, Turmas Recursais do TJRS, Relator Roberto Carvalho Fraga, j. 30.10.2018).

“RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RENOVAÇÃO CONTRATUAL. SEGURO DE AUTOMÓVEL. COBRANÇA EFETUADA POR DÉBITO EM CONTA. NECESSIDADE DE MANIFESTAÇÃO DE VONTADE DA AUTORA PARA RENOVAÇÃO DO CONTRATO. COBRANÇA INDEVIDA CONFIGURADA. DANO MORAL EXCEPCIONALMENTE CONFIGURADO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA REFORMADA. A seguradora requerida sustentou a renovação automática do contrato e a ausência de manifestação em contrário da autora. Todavia, a segunda renovação do seguro requer anuência do segurado. A renovação automática e o desconto do valor, debitado da conta corrente da autora, estão demonstrados nos autos. A quantia descontada é praticamente idêntica aos vencimentos da autora (R\$ 2.045,93 e R\$ 2195,89, respectivamente). Assim, procede a pretensão da autora, no sentido de devolução do valor debitado pelo seguro não contratado e danos morais, pelo desconto do valor de verba alimentar, necessária a sua subsistência. Ambos os réus devem ser solidariamente responsáveis: o primeiro porque o segurador, responsável pelo contrato, o Banco porque promoveu o débito, indevidamente. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO” (Recurso Cível nº 71007869365, 2ª Turma Recursal Cível, Turmas Recursais do TJRS, relatora Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, j. 5.9.2018).

11. Assim, considerando que o autor sofreu descontos em sua conta corrente no valor de R\$ 14.938,40 (quatorze mil novecentos e trinta e oito reais e quarenta centavos), referente aos três planos anteriormente indicados, é incontroverso o seu direito em ser indenizado na importância de R\$ 29.876,80 (vinte e nove mil oitocentos e setenta e seis reais e oitenta centavos).

## DOS PEDIDOS

12. Posta a questão nesses termos, o autor requer se digne Vossa Excelência a:
  - a) Designar dia e hora para a realização da audiência de tentativa de conciliação, intimando/citando a parte contrária para comparecer ao ato, e apresentar defesa, se a tentativa de acordo não for exitosa.
  - b) Ao final, **JULGAR A AÇÃO PELA PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS**, condenando a adversa parte ao pagamento da quantia de R\$ 29.876,80 (vinte e nove mil oitocentos e setenta e seis reais e oitenta centavos), acrescida de correção monetária, desde cada cobrança indevida, e de juros de mora, a partir da citação.