



FACULDADE

ViaSapiens

A IDENTIDADE DO CONHECIMENTO

**FACULDADE VIASAPIENS – FVS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO**

ANTONIA EDUARDA VIANA DE OLIVEIRA

**DIREITO DO CONSUMIDOR E AS PRÁTICAS ABUSIVAS DAS
CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS: UMA ANÁLISE DAS
DEMANDAS DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE TIANGUÁ/CE.**

Orientador(a): Prof. Esp. Rodrigo Ramos Freire de Castro

TIANGUÁ – CE

2024.1

ANTONIA EDUARDA VIANA DE OLIVEIRA

**DIREITO DO CONSUMIDOR E AS PRÁTICAS ABUSIVAS DAS
CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS: UMA ANÁLISE DAS
DEMANDAS DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE TIANGUÁ/CE.**

Monografia apresentada a Faculdade
ViaSapiens – FVS como requisito parcial para
a obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador(a): Professor (a) Esp. Rodrigo
Ramos Freire de Castro

Orientador metodológico: Professor Esp.
Francisco Danilo de Souza Gomes.

TIANGUÁ – CE

2024.1

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca da Faculdade ViaSapiens
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

V614d Viana de Oliveira , Antônia Eduarda .
Direito do Consumidor e as Práticas Abusivas das
Concessionárias de Serviços: Uma Análise das Demandas do
Juizado Especial Cível da Comarca de Tianguá/Ce : / Antônia
Eduarda Viana de Oliveira - 2024.
49 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Faculdade ViaSapiens,
Bacharelado em Direito, Tianguá. 2024
Orientação: Esp. Rodrigo Ramos freire de Castro
Coorientação: Antônia Eduarda Viana de Oliveira

1. Direito do Consumidor . 2. Práticas Abusivas . 3. Demandas . 4.
Juizado Especial . 5. Serviços Públicos . I. Título.




CDD 340

FACULDADE VIASAPIENS – FVS
ATA DE DEFESA DE MONOGRAFIA DO CURSO DE DIREITO

Em 24 de junho de 2024, às 17h, no **AUDITÓRIO II** da Faculdade ViaSapiens, de modo presencial, compareceram para a **DEFESA PÚBLICA DE MONOGRAFIA** do curso de graduação Direito, requisito obrigatório para a obtenção da aprovação na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso II, a aluna: **ANTÔNIA EDUARDA VIANA DE OLIVEIRA**, tendo como título do Trabalho **“Direito do consumidor e as práticas abusivas das concessionárias de serviços públicos: uma análise das demandas do juizado especial cível da comarca de Tianguá/CE”**, e os professores que constituíram a Banca Examinadora:

- a) Professor-orientador: Prof. Esp. Rodrigo Ramos Freire de Castro;
- b) Professor-examinador: Prof. Esp. Francisco Roney De Sousa Ribeiro;
- c) Professor-examinador: Prof. Esp. Francisco Maxwânio Parente de Vasconcelos.

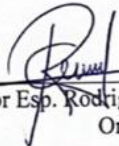
Após a apresentação do projeto e as observações dos membros da banca avaliadora, ficou definido que o trabalho foi APROVADO, com média 8,0.
 (010), a partir das seguintes notas:

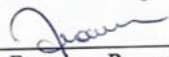
EXAMINADOR(A)	NOTA	VISTO
Prof. Esp. Rodrigo Ramos Freire de Castro	8,0	
Profa. Esp. Francisco Roney De Sousa Ribeiro	8,0	
Profa. Esp. Francisco Maxwânio Parente de Vasconcelos.	8,0	

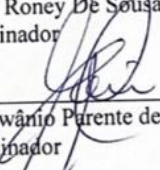
Eu, Rodrigo Ramos Freire de Castro, professor-orientador, lavrei a presente ata, que segue assinada por mim e pelos demais membros da Banca Examinadora

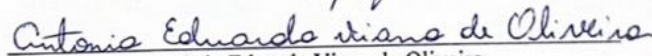
Reformulações:

- () Não.
- () Sugeridas
- () Exigidas


 Professor Esp. Rodrigo Ramos Freire de Castro;
 Orientador


 Professor Esp. Francisco Roney De Sousa Ribeiro
 Examinador


 Professor Esp. Francisco Maxwânio Parente de Vasconcelos.
 Examinador


 Antônia Eduarda Viana de Oliveira
 Aluna

Dedico aos meus pais e meu irmão, que são as pessoas mais importante na minha vida, que são minha força e minha fortaleza, que mesmo com dificuldades estão sempre comigo. Com vocês ao meu lado, superei desafios e descobrir que posso ser melhor a cada dia. Sou muito grata a Deus por ter vocês em minha vida.

AGRADECIMENTOS

Hoje venho agradecer a Deus e à Maria Santíssima que durante esses 5 anos de faculdade não me deixaram desistir. As vezes pensei em desistir, pois achei que não iria conseguir continuar até o final. Contudo, concederam-me forças para continuar esse sonho, com coragem e sabedoria, mesmo com todas as dificuldades que encontrei no caminho.

Aos meus pais (Francisco e Luzia), que sempre estiveram ao meu lado e sonharam esse sonho junto comigo, dando-me apoio, força e conselhos do início do curso até o fim. Tudo isso, todo esforço, sempre foi por vocês (papai e mamãe).

Ao meu único irmão (João Pedro) que sempre esteve me ajudando no que podia e sabia e querendo sempre mostrar a ele que sou um exemplo para ele no futuro para ser seguido.

Aos colegas de faculdade, que não são muitos, mas que agregam conhecimentos para a minha formação.

Ao meu Professor Orientador Rodrigo Castro, que me permitiu abrir minha mente para que fosse escolhido um tema, na qual pudesse estudar sobre o assunto com temática prática que pudessem ter um consequência positiva na vida das pessoas. Sem o nobre professor, não teria conseguido sozinha me desafiar!

Ao meu estágio no Juizado Especial de Tianguá/CE, que durante 3 anos de estágio, aprendi muito. Neste caminho vivenciei erros e acertos, mas tudo teve um propósito para o meu crescimento como estudante e como pessoa. Fui agraciada com a oportunidade de ser guiada pela servidora Nauana, bebendo diariamente na fonte seus conhecimentos. Meus sinceros agradecimentos ao servidor Anderson, que sempre esteve disposto a repassar seus conhecimentos. Além disso, divertia-me com os apelidos.

Por fim, aos professores e colaboradores da Faculdade Via Sapiens que não mediram esforços no mister profissional, deixando-me segura e motivada para enfrentar os desafios que surgiram durante esses anos de faculdade. Certamente carregarei a boa memória dos tempos dos bancos da Faculdade Via Sapiens. Um sonho que se concretiza com a ajuda de muitas pessoas. Fica o sentimento de gratidão!

“A possibilidade de realizarmos um sonho é o que torna a vida interessante”

- Paulo Coelho

RESUMO

O estudo "Direito do Consumidor e as Práticas Abusivas das Concessionárias de Serviços Públicos: Uma Análise das Demandas do Juizado Especial Cível da Comarca de Tianguá/CE" Abordagem das práticas abusivas das concessionárias de serviços públicos na comarca de Tianguá, no Ceará, com um foco especial na demora na resolução efetiva dos problemas enfrentados pelos usuários desses serviços. Utilizando uma metodologia qualitativa, a pesquisa é descritiva e de cunho bibliográfico, complementada por entrevistas in loco. Esses métodos permitiram a coleta de dados detalhados e a análise aprofundada das demandas registradas no Juizado Especial Cível da mencionado município. O objetivo principal é analisar as práticas abusivas dessas concessionárias e como elas desfavorecem os consumidores. O estudo destaca que a demora nos processos prejudica diretamente os consumidores, exacerbando os problemas enfrentados por quem depende dos serviços públicos.

Palavras-chave: Consumidor; Demandas; Direito; Juizado; Práticas.

ABSTRACT

The study "Consumer Rights and Abusive Practices of Public Service Concessionaires: An Analysis of the Demands of the Special Civil Court of the District of Tianguá/CE" investigates the abusive practices of public service concessionaires in the district of Tianguá, in Ceará, with a special focus on the delay in effectively resolving the problems faced by users of these services. Using a qualitative methodology, the research is descriptive and bibliographic in nature, complemented by on-site interviews. These methods allowed for the collection of detailed data and in-depth analysis of the demands registered in the region's Special Civil Court. The main objective is to analyze the abusive practices of these dealerships and how they disadvantage consumers. The study highlights that delays in processes directly harm consumers, exacerbating the problems faced by those who depend on public services.

Keywords: Consumer; Demands; Right; Court; Practices.

LISTA DE SIGLAS

ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CF88 – Constituição Federal de 1988.

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

CNR – Centro Nacional de Resolução de Conflitos

FONAJE – Fórum Nacional de Juizados Especiais

OAB – Ordem dos Advogados do Brasil

PROCON – Programa de Proteção e Defesa do Consumidor

STF – Supremo Tribunal Federal.

STJ – Superior Tribunal de Justiça.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	13
1.0 PRÁTICAS ABUSIVAS AO CONSUMIDOR.....	17
1.1 COBRANÇA INDEVIDAS	19
2.0 DIREITO DO CONSUMIDOR.....	29
2.1 PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS.....	32
3.0 RESULTADOS.....	40

INTRODUÇÃO

O presente estudo tem por objetivo analisar a Lei 8.078/90, conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC), que identifica e define vários comportamentos abusivos praticados contra consumidores. Essas práticas são consideradas ilícitas pelo simples fato de existirem, independentemente de haver consumidores que tenham sido diretamente lesados. A análise se concentra em como o CDC prevê e combate essas ações abusivas, estabelecendo uma proteção ampla aos direitos dos consumidores. Além disso, o estudo examina se as condenações nos processos contra concessionárias de serviços públicos conseguem inibir práticas abusivas, cumprindo um efeito pedagógico.

Os aspectos que envolvem a atuação das concessionárias de serviços públicos estão inseridos no âmbito do direito do consumidor, que é o ramo jurídico destinado a regular as relações de consumo. Essas relações ocorrem entre os fornecedores de bens e serviços no mercado e os consumidores, que são aqueles que utilizam esses produtos ou serviços. Nesse contexto, as concessionárias de serviços públicos representam fornecedores de serviços essenciais, como energia elétrica, água, transporte público, entre outros, e os consumidores são os usuários desses serviços. O direito do consumidor busca equilibrar essa relação, garantindo que os consumidores sejam protegidos de práticas abusivas ou lesivas por parte das concessionárias.

O direito do consumidor tem como principal fonte o Código de Defesa do Consumidor (CDC), estabelecido pela Lei nº 8.078/1990, cuja função é proteger a parte vulnerável na relação de consumo, ou seja, o consumidor. Em uma relação de consumo, o consumidor é sempre considerado vulnerável por ser a parte mais frágil, podendo essa vulnerabilidade ser de natureza técnica, jurídica, informacional ou de outra forma. No entanto, é importante notar que, embora todos os consumidores sejam vulneráveis, nem todos são considerados hipossuficientes, termo que se refere àqueles que possuem uma desvantagem ainda maior em termos de recursos e conhecimento.

O problema em análise é se as condenações nos processos contra concessionárias de serviços públicos, que versam sobre a má prestação do serviço, conseguem inibir práticas abusivas, cumprindo o efeito pedagógico capaz de disciplinar a atuação delas de modo a respeitar a parte mais vulnerável da relação de consumo: o consumidor. Apesar dos

procedimentos seguirem o rito da Lei nº 9.099/95, a demora na tramitação do processo impede a resolução eficaz dos problemas enfrentados pelos usuários desses serviços. A questão central é: as penalizações realmente servem para dissuadir as concessionárias de continuar com comportamentos abusivos, considerando que a lentidão processual compromete a proteção imediata dos consumidores?

O objetivo geral deste estudo é analisar as práticas abusivas das concessionárias de serviços públicos que prejudicam os consumidores que utilizam seus serviços. Para alcançar esse objetivo, o estudo se propõe a analisar as práticas abusivas nos serviços prestados por essas concessionárias e identificar as demandas registradas no Juizado Especial Cível da Comarca de Tianguá/CE.

O estudo utilizou uma abordagem metodológica diversificada, incluindo pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo por meio de entrevistas. A pesquisa bibliográfica permitiu uma compreensão abrangente do tema, enquanto as entrevistas forneceram informações específicas e opiniões relevantes. A pesquisa foi qualitativa e descritiva, visando compreender profundamente os fenômenos estudados, como as práticas abusivas das concessionárias de serviços públicos e as demandas do Juizado Especial Cível de Tianguá/CE, resultando em *insights* valiosos para o estudo.

Os resultados da pesquisa destacam diversas práticas abusivas por parte das concessionárias de serviços públicos na Comarca de Tianguá/CE, incluindo cobranças indevidas, interrupções arbitrárias nos serviços, má qualidade dos serviços prestados e dificuldades de acesso à resolução de problemas. Além disso, houve um aumento significativo de casos envolvendo litígios entre consumidores e concessionárias no Juizado Especial Cível, evidenciando a necessidade de medidas para proteger os consumidores e melhorar os processos de resolução de conflitos.

A pesquisa foi motivada pela observação das demandas do Juizado Especial Cível da Comarca de Tianguá/CE, onde a pesquisadora atuou como estagiária, evidenciando uma frequência de casos de condutas abusivas por parte de fornecedores contra as concessionárias de serviços públicos. Segundo a doutrina, essas práticas, como aumentos abusivos e cortes de fornecimento, violam os princípios do Código de Defesa do Consumidor, resultando frequentemente em danos morais para os consumidores. Diante desse cenário, a pesquisa teve como objetivo investigar as demandas contra as concessionárias por abusos e a possibilidade

de indenização por danos morais, buscando desencorajar futuras práticas abusivas. As principais condutas abusivas incluem fornecimento inadequado de serviços, cobranças indevidas e má qualidade dos serviços prestados, levando os consumidores a buscar reparação de seus direitos para garantir serviços justos e acessíveis.

Essa pesquisa está estruturada em diversas seções que abordam diferentes aspectos relacionados ao tema em questão. A introdução oferece uma visão geral do assunto, fornecendo informações preliminares relevantes para o entendimento do contexto da pesquisa. Em seguida, o problema da pesquisa é apresentado, destacando as lacunas no conhecimento existente ou os desafios a serem abordados. Os objetivos da pesquisa delineiam claramente o que se pretende alcançar com o estudo, estabelecendo as metas a serem atingidas. A metodologia aplicada descreve detalhadamente os métodos e técnicas utilizados para coletar e analisar os dados, garantindo a validade e a confiabilidade dos resultados. Um breve resumo dos resultados oferece uma síntese das principais descobertas ou conclusões obtidas ao longo da pesquisa, proporcionando uma visão panorâmica do que foi alcançado. Por fim, a motivação para a realização da pesquisa destaca as razões por trás do estudo, revelando os benefícios potenciais que podem advir dos resultados obtidos e a relevância do trabalho para a comunidade acadêmica ou para a sociedade em geral. Essa seção ajuda a contextualizar a importância do estudo e a justificar seu desenvolvimento.

No primeiro capítulo deste estudo, são abordados termos que estão relacionados às práticas abusivas contra o consumidor. Nesta seção inicial, são explorados conceitos e definições que ajudam a compreender melhor o que constitui uma prática abusiva, os diferentes tipos de condutas que podem ser consideradas abusivas e como elas impactam os direitos e interesses dos consumidores. Ao examinar esses termos e conceitos, busca-se estabelecer uma base sólida para a análise mais aprofundada das práticas abusivas ao longo da pesquisa. No segundo capítulo deste estudo, são explorados termos que abrangem o campo do direito do consumidor. Nesta seção, são examinados conceitos fundamentais relacionados aos direitos dos consumidores, bem como às leis e regulamentações que visam proteger os consumidores contra práticas abusivas e garantir a equidade nas relações de consumo. Ao abordar esses termos e conceitos, o objetivo é fornecer uma compreensão abrangente dos princípios e das normas que regem o direito do consumidor, preparando o terreno para uma análise mais aprofundada das questões jurídicas e dos desafios enfrentados pelos consumidores ao longo do estudo. No terceiro capítulo deste estudo, são apresentados de forma explícita e detalhada os

resultados da pesquisa. Nesta seção, são descritas e analisadas minuciosamente as descobertas obtidas por meio da coleta e análise de dados, levando em consideração os objetivos da pesquisa e os métodos aplicados. São destacadas as principais conclusões e *insights* decorrentes da investigação, oferecendo uma visão clara e abrangente do que foi observado e compreendido ao longo do estudo. Esses resultados são fundamentais para responder às questões de pesquisa propostas e para contribuir com o avanço do conhecimento sobre o tema em questão. No último capítulo deste estudo, são apresentadas as considerações finais da pesquisa. Nesta seção, são reunidos os principais informações e conclusões obtidos ao longo do estudo, com base nos resultados apresentados no capítulo anterior e nas análises realizadas. São destacadas as contribuições do estudo para a compreensão do tema investigado, bem como suas implicações práticas e teóricas. Além disso, são discutidas possíveis limitações da pesquisa e sugeridas direções para futuras investigações. As considerações finais visam consolidar e sintetizar os principais pontos abordados no estudo, oferecendo uma reflexão abrangente sobre suas conclusões e seu impacto no campo de estudo em questão.

1. PRÁTICAS ABUSIVAS AO CONSUMIDOR

De acordo com Nunes (2019), as práticas abusivas são ações de fornecedores que violam os direitos e garantias dos consumidores estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor. Essas práticas são ilícitas por natureza, independentemente de causarem danos diretos a consumidores específicos. Elas podem incluir propaganda enganosa, cobranças indevidas, fornecimento inadequado de informações e imposição de cláusulas abusivas em contratos. Reconhecer a ilegalidade dessas práticas é essencial para proteger os consumidores e assegurar relações de consumo justas e equilibradas.

A prática abusiva se configura quando há desconformidade e desrespeito aos direitos do consumidor, violando normas de conduta apropriadas nas relações de consumo e aumentando a vulnerabilidade dos consumidores. Essas práticas incluem a disseminação de informações enganosas, a realização de cobranças indevidas, a venda de produtos defeituosos, entre outras formas de tratamento inadequado. O reconhecimento e a proteção contra essas práticas são fundamentais para assegurar a integridade e os direitos dos consumidores, conforme estabelecido no Código de Defesa do Consumidor (Grinover, 2007).

As práticas comerciais abusivas não são explicitamente enumeradas em sua totalidade devido à sua extensão considerável. No entanto, o Código de Defesa do Consumidor, em seu Capítulo V, Seção IV, intitulada “Das práticas abusivas”, apresenta uma série de artigos exemplificativos. Esses artigos têm o objetivo de orientar sobre as práticas consideradas abusivas, sem esgotar completamente a lista, como indicado no enunciado do artigo 39, que menciona o termo "dentre outras". Isso significa que o código oferece uma diretriz geral, mas reconhece que outras práticas além das listadas podem ser consideradas abusivas, dependendo do contexto e das circunstâncias específicas.

Observa-se que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) tem como objetivo principal proteger o consumidor contra práticas abusivas, garantindo que as transações comerciais ocorram de forma justa e baseada na boa-fé. No entanto, ao apresentar um rol de práticas abusivas no artigo 39 da lei consumerista, o CDC não oferece uma definição precisa ou parâmetros específicos para determinar se uma prática pode ser considerada abusiva. Isso significa que, embora o código enumere algumas condutas prejudiciais, a avaliação sobre a abusividade de uma prática dependerá do contexto e das circunstâncias individuais de cada

caso.

Nessa análise, é pertinente e altamente relevante discutir algumas considerações sobre o artigo 39 e seus incisos. Essa abordagem permite uma compreensão mais profunda das práticas abusivas e das diretrizes estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor, possibilitando uma avaliação mais precisa das condutas que podem prejudicar os consumidores.

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

I – Condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II – Recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III – enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV – prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V – Exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI – Executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII – repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII – colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX – Recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

X – Elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

XI – Dispositivo incluído pela MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999, transformado em inciso XIII, quando da conversão na Lei nº 9.870, de 23.11.1999

XII – deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

XIII – aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.

XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo. (Incluído pela Lei nº 13.425, de 2017).

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento. (BRASIL,1990).

1.1 COBRANÇAS INDEVIDAS

1.1.1 Os Princípios da Relação de Consumo

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) representou uma revolução legislativa no século XX, promovendo avanços significativos tanto na proteção dos consumidores quanto nas inovações do judiciário e nas doutrinas jurídicas brasileiras. Essa legislação contribuiu para que os consumidores compreendessem melhor seus direitos e os reivindicassem de maneira efetiva, aumentando a confiança no sistema judiciário. Simultaneamente, os fornecedores foram incentivados a investir na qualidade de seus serviços e produtos, no treinamento de seus funcionários e no desenvolvimento tecnológico para aprimorar o atendimento ao consumidor (Cavalieri, 2019).

O Capítulo II do CDC dedica-se à Política Nacional de Relações de Consumo, estabelecendo os princípios que norteiam o direito consumerista. Esses princípios têm como objetivo fundamental promover a harmonização dos interesses presentes na relação entre consumidor e fornecedor, visando à construção de uma relação equilibrada e igualitária. Nesse sentido, a defesa do consumidor transcende a mera proteção individual, abrangendo uma busca por justiça social e econômica no contexto das relações de consumo (Almeida, 2011).

1.1.2 Princípio da Vulnerabilidade

O princípio da vulnerabilidade, explicitamente reconhecido no artigo 4º, I do CDC, é essencial para fundamentar o direito consumerista. Este princípio reconhece que o consumidor é a parte mais frágil na relação jurídica entre consumidor e fornecedor, sendo um dos pilares fundamentais desse ramo do direito. A justificativa para essa vulnerabilidade reside na disparidade de conhecimento técnico e poder econômico entre as partes envolvidas. Enquanto o fornecedor detém o conhecimento técnico exclusivo sobre a produção e prestação do serviço, o consumidor muitas vezes não possui esse conhecimento e depende das informações fornecidas pelo fornecedor. Além disso, o poder econômico do fornecedor lhe confere a capacidade de determinar as condições e valores para a comercialização de seus produtos, limitando as escolhas do consumidor. Esse desequilíbrio se estende também à distribuição, uma vez que o consumidor só pode adquirir os produtos disponíveis no mercado, sem ter a capacidade de influenciar diretamente como são fabricados ou comercializados (Nunes, 2012).

Ao reconhecer a vulnerabilidade do consumidor, confirma-se o princípio da isonomia, conforme previsto na Constituição, que estabelece um tratamento diferenciado aos desiguais com o intuito de promover a igualdade. A hipossuficiência, descrita no artigo 6º, VIII do CDC, é um conceito que deve ser identificado individualmente em cada caso, de acordo com a avaliação do juiz. Embora relacionados, vulnerabilidade e hipossuficiência não são sinônimos. Enquanto o CDC aborda a hipossuficiência no artigo 6º em relação à possibilidade de inversão do ônus da prova, este conceito decorre do direito processual e sua presunção é relativa, variando de acordo com as circunstâncias do caso. Por outro lado, a vulnerabilidade, como princípio do direito material, tem uma presunção absoluta, implicando que todo consumidor é considerado vulnerável, embora nem todo consumidor vulnerável seja necessariamente hipossuficiente (Nunes, 2012).

1.1.3 Princípio da boa-fé objetiva

O CDC também reconhece o princípio da boa-fé, conforme estabelecido no inciso III do artigo 4º. É importante destacar que a referência à boa-fé neste inciso diz respeito à boa-fé objetiva. Para compreender essa distinção, é necessário contrastar a boa-fé objetiva com a boa-fé subjetiva. A boa-fé subjetiva está relacionada às questões psicológicas do indivíduo, ou seja, se o sujeito do direito tinha conhecimento ou deveria ter conhecimento da ilegalidade do ato praticado. Por outro lado, a boa-fé objetiva está vinculada às normas de conduta estabelecidas pela sociedade, sendo analisada no caso concreto de acordo com essas regras já internalizadas pela sociedade. A boa-fé objetiva é uma cláusula implícita em todos os contratos e deve ser observada por ambas as partes, tanto pelo fornecedor quanto pelo consumidor, como um princípio que permeia as relações de consumo (Almeida, 2020).

1.1.4 Princípio do Equilíbrio

O surgimento de legislação específica em todo o mundo para tutelar os direitos dos consumidores é fundamental diante da disparidade de poder entre consumidores e fornecedores, em que o consumidor é frequentemente identificado como a parte mais vulnerável da relação. Esta disparidade é exacerbada pela concentração do controle dos meios de produção nas mãos dos fornecedores. Nesse contexto, a igualdade de direitos entre as partes não pode ser meramente formal, mas deve ser materializada por meio de mecanismos legais eficazes. O princípio do equilíbrio, derivado desse contexto histórico de desigualdade, é essencial para garantir uma proteção adequada aos consumidores e promover uma relação mais justa e equitativa entre consumidores e fornecedores (Almeida, 2020).

O princípio do equilíbrio, consagrado no inciso III do artigo 4º do CDC, desempenha um papel fundamental na promoção da igualdade nas relações jurídicas em que o consumidor se encontra em desvantagem. Este princípio tem por objetivo garantir a justiça contratual, reconhecendo que um contrato desequilibrado tende ao descumprimento, falhando em atingir sua finalidade social. Em consonância com esse princípio, o CDC proíbe cláusulas abusivas que concedam vantagens excessivas ao fornecedor em detrimento do consumidor, mesmo que tenham sido consentidas por este último, sendo tais cláusulas consideradas nulas de pleno direito (Miragem, 2016).

1.2 FORNECIMENTO INADEQUADO DE SERVIÇOS

A judicialização, amplamente quantificada, concentra-se principalmente em questões como a falta de regulação setorial mais eficaz, a má qualidade dos serviços prestados e as

cobranças irregulares, resultando na suspensão do fornecimento de energia elétrica e na inclusão do nome do consumidor em órgãos de proteção. (Sampaio; Afonso; Medeiros, 2015, p. 17). De acordo com o relatório "Ouvidoria Setorial em Números 2018"⁸ emitido pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), as 58 unidades distribuidoras de energia elétrica no Brasil registraram um total de 27.346.497 reclamações apenas nas instâncias pré-judiciais. Esses dados refletem a complexidade e a magnitude dos desafios enfrentados pelos consumidores no setor de energia elétrica e evidenciam a necessidade de medidas para garantir a efetividade da proteção do consumidor.

O relatório da ANEEL destaca os Estados com maior incidência de reclamações, incluindo Rio de Janeiro, São Paulo, Porto Alegre, Belém do Pará e Belo Horizonte. Os assuntos mais frequentemente reclamados abrangem a falta de energia, totalizando 24.531.729 reclamações, seguido pela variação de consumo, com 426.894 reclamações, e cobranças por irregularidades, compreendendo 150.301 reclamações. Em relação à resolução dessas reclamações, os dados revelam que apenas 19.579 reclamações relacionadas à falta de energia foram respondidas, 5.785 sobre variação de consumo e 3.134 referentes a cobranças por irregularidades.

O panorama das ações relacionadas à temática consumerista na esfera judicial pode ser observado por meio dos dados fornecidos pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), conforme apresentado no relatório "Justiça em Números do ano de 2018: ano-base 2017". De acordo com essas estatísticas, em matéria consumerista, os assuntos mais demandados, especialmente no primeiro grau de jurisdição da Justiça Estadual, incluem aproximadamente 1.760.905 processos relacionados à responsabilidade do fornecedor e indenização por dano moral, correspondendo a 3,46% de todas as ações do Poder Judiciário. Esses dados evidenciam a relevância e o volume de litígios relacionados aos direitos do consumidor que chegam ao sistema judicial, destacando a importância de uma efetiva proteção dos consumidores.

De acordo com Sampaio, Afonso e Medeiros (2015), no que diz respeito à regulação setorial e à judicialização, uma das principais constatações provenientes de pesquisas judiciais é que, na resolução de conflitos entre consumidores e concessionárias de distribuição de energia elétrica, especialmente relacionados à variação de consumo e às irregularidades na cobrança de consumo não registrado (CNR), a referência à normatização setorial da agência reguladora não é frequentemente considerada um elemento crucial para embasar as decisões dos magistrados na maioria dos casos. Isso sugere uma subutilização dos regulamentos

emitidos pela agência federal responsável por fiscalizar e estabelecer normas reguladoras dos serviços de fornecimento de energia elétrica.

Considerando as disposições presentes no art. 6º, VI do CDC, não pode-se deixar de mencionar a proteção à ampla e eficaz reparação de danos ao consumidor, independentemente de sua natureza. No entanto, a realidade da assistência judicial muitas vezes se distancia desse ideal, ocasionalmente resultando na trivialização das reivindicações como meros aborrecimentos e na alegação fictícia de uma suposta indústria do dano moral. Nesse contexto, Verbicaro, Silva e Leal (2017, p. 85) abordam:

Vivemos um momento tenebroso no âmbito da tutela do consumidor, marcado pela involução legislativa, abstencionismo estatal como mediador responsável, sobretudo no âmbito de sua atividade regulatória do serviço público e na execução do poder de polícia fiscalizatório para combater as práticas abusivas do mercado, sendo muitas vezes complacente com o ilícito [...] A partir de muitas decisões desconcertantes do Judiciário brasileiro, que colocaram bens jurídicos relevantes do consumidor como a preservação de sua incolumidade, ou mesmo o direito à própria administração do seu tempo (considerado hoje o bem mais precioso numa sociedade excessivamente dinamizada e voltada para a produção econômica) num arriscado patamar de depreciação valorativa e que sugere aos agentes econômicos de consumo que atuar na infralegalidade compensa, ou seja, o custo da oportunidade de lesar o consumidor no atacado e ser condenado no varejo justifica a economia no processo produtivo e, conseqüentemente, no aprimoramento da qualidade e segurança dos produtos e serviços colocados no mercado de consumo. A banalização das pretensões consumeristas já revela que o Judiciário, há muito, foi destituído do então honroso posto de “bastião” da segurança jurídica no enfrentamento dos problemas sociais, que agora vê o consumidor como mera estatística de produtividade e o seu respectivo advogado como terceiro interessado em dividir com os autores das múltiplas demandas pulverizadas de consumo os benefícios econômicos daquela

que se tornou uma “aventura” judicial (Verbicaro, Silva e Leal, p. 85, 2017,)

De forma geral, é exatamente essa carga processual excessiva, juntamente com os fatores mencionados e outros obstáculos jurídicos, como a prolongada duração dos processos, os altos custos de uma ação individual, a falta de órgãos de assistência gratuitos adequados para lidar com as demandas dos consumidores, a falta de efetividade protetiva na primeira instância, e um formalismo jurídico excessivo que tende a favorecer os interesses dos réus, entre outros, que acabam por não garantir a proteção e defesa dos direitos dos consumidores em sua plenitude. Isso resulta em uma desconfiança generalizada no sistema judiciário e uma crise de confiança por parte do consumidor, que é a parte mais vulnerável na relação. Consequentemente, isso compromete a segurança e a estabilidade jurídica, levando a parte prejudicada a adotar uma postura mais passiva diante das violações sofridas, contribuindo para um estado de apatia social (Verbicaro, 2018, p. 84).

Considerando a interconexão entre a esfera administrativa dos serviços públicos de energia elétrica e os padrões estabelecidos pelo CDC, destaca-se que, apesar do Estado ter promovido e avançado no processo de privatização, sua capacidade em termos de adaptação, regulamentação e fiscalização das necessidades coletivas não acompanhou o mesmo ritmo. Como resultado, a eficiência, qualidade, segurança e continuidade dos serviços ficaram largamente ignoradas pelas concessionárias, devido à inércia da supervisão pública (Verbicaro; Freire, 2019, p. 130).

São os diversos atores políticos, sociais e econômicos de cada setor que revelam a disparidade no tratamento estatal em relação às demandas e aos indivíduos afetados. De imediato, são os interesses do livre mercado impulsionados pelos princípios capitalistas de lucro, pelas negociações com os representantes políticos e pelos interesses de diferentes categorias e grupos que influenciam a estrutura institucional e as normas às quais cada agência reguladora está sujeita (Pó; Abrucio, 2006, p. 688).

Nesse contexto, é possível destacar as considerações de Verbicaro e Freire (2019, p. 134):

Constata-se uma total inoperância e conivência com as práticas irregulares dos fornecedores, pois basta citar o problema crônico da

telefonia fixa e energia elétrica que na maioria dos Estados são disponibilizados em regime de monopólio, limitando por completo o poder de escolha e as alternativas do consumidor. A supervalorização das tarifas, por sua vez, inviabiliza o próprio acesso ao serviço, que, na maioria das vezes, não é disponibilizado de maneira adequada, segura e nem tampouco contínua, como estabelece o próprio art. 22 do CDC (Verbicaro e Freire, p. 134, 2019,):

1.3 INTERRUPÇÕES ARBITRARIAS NOS SERVIÇOS

A suspensão arbitrária de serviços essenciais, como água e energia elétrica, sem comunicação antecipada ou justificativa adequada, configura uma prática abusiva e infringe os direitos do consumidor, conforme disposto no Código de Defesa do Consumidor (CDC, art. 22, 1990).

Interrupções não programadas e arbitrárias nos serviços de fornecimento de água e energia elétrica são destacadas como uma das principais fontes de reclamações dos consumidores. Esses usuários são prejudicados pela falta de transparência e de planejamento adequado por parte das concessionárias responsáveis. (PROCON-SP, Relatório Anual de Reclamações, 2022).

Considerando que essas suspensões arbitrárias de serviços públicos essenciais, como água e energia elétrica, sem comunicação antecipada ou justificativa adequada, pode ser considerada uma violação dos direitos humanos e do consumidor, ou seja, tal prática é passível de ações legais para a reparação dos danos sofridos. (OAB, Comissão de Direitos do Consumidor, 2019).

A prática de interromper arbitrariamente serviços essenciais, como o fornecimento de energia elétrica, configura uma grave violação dos direitos básicos dos consumidores. Tal ação é considerada abusiva, resultando em significativos prejuízos econômicos e sociais. A proteção dos direitos dos consumidores é fundamental para assegurar que não ocorram interrupções injustificadas desses serviços vitais, destacando a necessidade de regulamentações rigorosas e de um sistema de fiscalização eficiente para coibir tais práticas (Silva, M. A., & Costa, R. L. 2020).

A ausência de planejamento adequado e de comunicação prévia nas interrupções dos serviços de fornecimento de água e energia elétrica gera frequentes reclamações por parte dos consumidores. Esses transtornos impactam significativamente as rotinas diárias dos usuários, evidenciando a necessidade de melhorias na gestão e na transparência das concessionárias para minimizar os efeitos negativos e atender melhor às expectativas dos consumidores (Oliveira, J. P., & Santos, L. F., 2021).

A suspensão inesperada de serviços públicos essenciais, realizada sem aviso prévio, causa prejuízos significativos aos consumidores e compromete a reputação e a confiança das concessionárias perante a sociedade. Tal prática demonstra a necessidade de maior rigor no cumprimento das normas de comunicação e planejamento, visando garantir a continuidade e a qualidade dos serviços prestados (Almeida, T. R., & Pereira, V. M., 2019).

Interrupções não programadas no fornecimento de energia elétrica evidenciam graves deficiências na gestão das concessionárias, indicando a necessidade urgente de políticas mais rigorosas que promovam a transparência e a responsabilidade na prestação desses serviços essenciais (Ferreira, L. S., & Mendes, A. P., 2018).

A interrupção de serviços essenciais sem aviso prévio constitui uma violação dos direitos dos consumidores, exigindo medidas legais e regulatórias rigorosas para combater essa prática abusiva e garantir a proteção dos consumidores (Barbosa, E. F., & Souza, H. R., 2022).

1.4 MÁ QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

A má qualidade no atendimento ao consumidor, tem os deixado insatisfeitos e impacta diretamente na percepção negativa da empresa, prejudicando sua reputação e a fidelização de clientes. A eficiência no atendimento é essencial para assegurar a satisfação e a confiança dos consumidores, sendo um fator determinante para a manutenção de uma imagem positiva, a lealdade e confiança dos clientes (Oliveira, M. R., & Santos, P. T., 2020).

Empresas que não dão a devida atenção à qualidade do atendimento oferecido ao consumidor frequentemente enfrentam elevados índices de insatisfação e reclamações. Essa negligência pode levar à perda de mercado e a uma significativa redução da competitividade, evidenciando a importância de um atendimento eficiente e centrado no cliente para o sucesso empresarial (Almeida, J. F., & Costa, L. M., 2019).

A qualidade no atendimento ao consumidor é um diferencial competitivo crucial. Empresas que investem em treinamento e capacitação de seus colaboradores conseguem proporcionar uma experiência positiva para o cliente, o que resulta em maior confiança e recomendações. Esse investimento na qualificação da equipe de atendimento reflete diretamente na satisfação dos consumidores e na reputação da empresa (Ferreira, A. L., & Mendes, R. A., 2021).

A baixa qualidade no atendimento ao cliente muitas vezes resulta em reclamações públicas, sobretudo em redes sociais, o que intensifica os efeitos negativos sobre a imagem da marca e a confiança dos consumidores. Essa exposição negativa pode prejudicar gravemente a reputação da empresa e diminuir a lealdade dos clientes, evidenciando a importância de um atendimento eficiente e de qualidade (Barbosa, T. S., & Lima, C. F., 2018).

A ineficiência no atendimento ao cliente é um dos principais fatores que levam à insatisfação e à perda de clientes. As empresas devem concentrar seus esforços em processos de melhoria contínua para assegurar um atendimento de qualidade e resolver problemas de maneira eficaz, garantindo assim a satisfação e a retenção dos consumidores (Pereira, V. R., & Souza, H. J., 2022).

1.5 NEGATIVAÇÃO INDEVIDA

A negativação indevida representa uma violação séria dos direitos do consumidor, acarretando prejuízos morais e materiais que requerem reparação adequada. Cabe às empresas garantir que não ocorram registros impróprios que possam prejudicar o consumidor, pois é fundamental proteger os direitos e a integridade dos clientes (Silva, M. A., & Lima, R. F., 2021).

A negativação indevida representa uma prática abusiva que resulta em constrangimento e pode ocasionar danos irreparáveis à reputação do consumidor. Diante disso, é essencial que as empresas implementem medidas rigorosas para verificar a veracidade dos débitos antes de efetuar a negativação. Essa precaução visa proteger os direitos e a dignidade dos consumidores, evitando prejuízos desnecessários (Ferreira, J. P., & Souza, L. H., 2019).

Os efeitos da negativação indevida extrapolam os prejuízos materiais, afetando diretamente a dignidade e a autoestima do consumidor. Nesse contexto, a reparação dos danos deve abranger não apenas a exclusão do registro irregular, mas também a concessão de

compensações pelos danos morais suportados. É crucial que as empresas reconheçam a importância de preservar a integridade e o bem-estar dos consumidores, garantindo uma reparação completa diante de práticas abusivas como essa (Oliveira, T. R., & Cardoso, V. M., 2020).

A negativação indevida implica uma série de danos para o consumidor, que vão desde a dificuldade de obter acesso a crédito até constrangimentos sociais. Diante disso, a legislação brasileira estabelece mecanismos de proteção e compensação para essas situações, os quais devem ser aplicados de maneira rigorosa. É fundamental que as empresas atuem em conformidade com tais dispositivos legais, garantindo a defesa dos direitos e a preservação da dignidade dos consumidores (Almeida, C. F., & Santos, E. R., 2018).

A negativação indevida constitui uma clara violação aos princípios basilares do direito do consumidor, tais como a boa-fé e a transparência. Diante desse cenário, é imprescindível que as empresas que incorrem nessa prática sejam responsabilizadas e compelidas a reparar os danos ocasionados ao consumidor. A legislação consumerista preconiza a proteção dos direitos dos consumidores e a promoção de relações comerciais justas e equilibradas, sendo essencial que as empresas ajam em conformidade com tais preceitos para garantir a efetiva defesa dos consumidores (Barbosa, E. S., & Lima, H. J., 2022).

1.6 DESCUMPRIMENTO DE NORMAS E REGULAMENTAÇÕES

O descumprimento das normas regulatórias por parte das concessionárias de serviços públicos não apenas compromete a qualidade do serviço oferecido, mas também suscita insegurança jurídica. Diante desse cenário, torna-se indispensável uma fiscalização rigorosa para garantir o cumprimento efetivo das obrigações contratuais por parte dessas empresas. A regulação adequada e a supervisão constante são pilares fundamentais para assegurar que os direitos dos consumidores sejam protegidos e que os serviços públicos sejam prestados de forma eficiente e adequada (Silva, M. A., & Oliveira, R. L., 2021).

As concessionárias que falham em cumprir as regulamentações impostas pelos órgãos reguladores estão sujeitas a penalidades significativas, que podem incluir multas substanciais e até mesmo a revogação da concessão. A conformidade estrita com essas normas é fundamental para garantir a continuidade e eficiência na prestação dos serviços públicos. A imposição rigorosa dessas medidas é essencial para manter a qualidade e a confiabilidade dos

serviços oferecidos pelas concessionárias, bem como para proteger os interesses dos consumidores (Ferreira, J. P., & Almeida, L. H., 2020).

A violação de normas e regulamentações por parte das concessionárias não apenas prejudica os consumidores, mas também afeta negativamente o mercado regulado como um todo. A ANEEL, por exemplo, estão atentos a essas questões e implementam medidas rigorosas de monitoramento e aplicação de penalidades para garantir a conformidade das empresas concessionárias. Essas ações visam não apenas manter a integridade do mercado, mas também proteger os direitos e interesses dos consumidores, promovendo assim um ambiente de prestação de serviços mais justo e transparente (Cardoso, E. F., & Lima, T. R., 2019).

A falta de conformidade das concessionárias com as normas de serviço acarreta consequências adversas para os consumidores, como a interrupção dos serviços essenciais e a deterioração da qualidade do atendimento. Diante desses cenários, as ações judiciais e administrativas emergem como ferramentas eficazes para buscar a reparação dos danos suportados pelos consumidores. Por meio desses mecanismos legais, é possível exigir que as concessionárias se responsabilizem pelos prejuízos causados e adotem medidas corretivas para garantir o cumprimento adequado das normas de serviço estabelecidas (Mendes, A. P., & Souza, H. J., 2018).

Manter a conformidade regulatória é uma jornada desafiadora para as concessionárias de serviços públicos. O não cumprimento das normas estabelecidas não apenas expõe essas empresas a sanções financeiras, mas também prejudica suas relações com o poder concedente e com os consumidores. A falta de conformidade pode minar a confiança do público nas concessionárias, afetando sua reputação e credibilidade no mercado. Assim, é crucial que essas empresas adotem práticas eficazes de conformidade para garantir a prestação adequada e contínua de serviços públicos de qualidade (Pereira, V. R., & Santos, C. M., 2022).

2.0 DIREITOS DO CONSUMIDOR

O artigo 6º do CDC estabelece os direitos fundamentais do consumidor, que são guiados pelos princípios que regulam as relações de consumo, servindo de base para os demais artigos do código. É essencial que os consumidores conheçam e compreendam esses direitos básicos para efetivamente reivindicá-los. Esses direitos são fundamentais e foram reconhecidos pela ONU na resolução n. 32/248 (ALMEIDA, 2011).

Os direitos básicos do consumidor incluem: direito à segurança; direito à educação para o consumo; direito à informação; direito à proteção contra a publicidade enganosa e abusiva; direito à proteção contratual; direito à prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais; direito à eficaz prestação de serviços públicos e direito ao acesso à justiça. O direito à segurança assegura que os produtos no mercado não apresentem riscos à saúde ou segurança do consumidor, e, para produtos intrinsecamente perigosos, é necessário que a embalagem informe claramente os riscos associados. É responsabilidade do fornecedor garantir a segurança e a qualidade dos produtos, bem como informar de maneira clara e explícita os riscos envolvidos (PROCON-RJ, 2013).

É evidente que o consumidor é a parte mais vulnerável na relação de consumo, devido à sua falta de conhecimento em comparação ao fornecedor. O direito à educação para o consumo visa capacitá-lo a usar bens e serviços de forma adequada e a exercer seu direito de escolha entre os produtos disponíveis no mercado. Essa educação pode ser formal, ensinada nas escolas sobre o funcionamento do mercado, ou informal, disseminada através de mídias sociais para orientar o consumidor (ALMEIDA, 2011).

É indiscutível que, se o consumidor tem o direito de desfrutar de produtos e serviços seguros, ele também tem o direito à informação. É fundamental que o consumidor seja completamente informado sobre todas as características do produto ou serviço, incluindo sua qualidade, preço e quaisquer riscos associados. Como mencionado por José Batista de Almeida (2011, p. 67):

Aliás, por força de lei, o fornecedor está obrigado a dar informações pertinentes, de forma que cheguem com clareza e precisão ao conhecimento do consumidor, seja por impressos apropriados ou anúncios publicitários (CDC, arts. 8º caput, parágrafo único, 9º e 10º, §§ 1º a 3º) (Almeida, 2011, p. 67).

As informações concernentes aos produtos devem ser apresentadas de forma clara e acessível, seja por meio de rótulos, bulas, propagandas impressas ou nas mídias sociais. Atualmente, as mídias sociais desempenham um papel significativo nesse aspecto, servindo como um canal de comunicação tanto para fornecedores quanto para consumidores, oferecendo diversas formas de promover produtos. Outro direito básico estabelecido no artigo 6º é a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, assim como métodos comerciais ilegais. A

publicidade enganosa ocorre quando informações falsas são apresentadas sobre um produto ou serviço, levando o consumidor ao erro. O Código de Defesa do Consumidor garante que o que foi prometido seja cumprido; caso contrário, o consumidor tem o direito de desistir da compra e receber o reembolso integral ou exigir que a empresa cumpra com o prometido, podendo também solicitar a troca do produto por um que corresponda às características anunciadas (PROCONRJ, 2013).

A publicidade enganosa é caracterizada por influenciar comportamentos prejudiciais tanto para o consumidor quanto para a sociedade. Essa prática pode envolver mensagens que vão contra princípios éticos, incentivam discriminação ou violência, promovem o medo, exploram superstições, se aproveitam da falta de conhecimento ou discernimento das crianças, ou desrespeitam o meio ambiente (FILOMENO, 2014).

O direito à proteção contratual, conforme estabelecido no artigo 6º, inciso V, do CDC, assegura ao consumidor a possibilidade de modificar cláusulas contratuais que estabeleçam obrigações desproporcionais ou de revisar o contrato diante de fatos supervenientes que o tornem excessivamente oneroso. Essa proteção se aplica à relação estabelecida entre fornecedor e consumidor por meio do contrato celebrado entre as partes. Enquanto a modificação das cláusulas contratuais visa combater cláusulas abusivas já presentes no contrato, a revisão contratual é acionada diante de eventos ocorridos após a celebração do contrato que evidenciem desequilíbrio econômico entre as partes. Além disso, o artigo 6º, inciso VI, do CDC garante ao consumidor o direito à efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, impondo ao fornecedor a obrigação de indenizar em caso de danos (FILOMENO, 2014).

Os danos patrimoniais correspondem aos prejuízos materiais ocasionados pelo produto ou serviço, mesmo quando utilizado de forma adequada, resultando em algum tipo de dano financeiro. Por outro lado, os danos morais dizem respeito às lesões à imagem, à honra ou à dignidade do consumidor. Enquanto isso, os danos individuais afetam apenas uma pessoa ou um grupo familiar específico. Já os danos coletivos atingem diversos indivíduos de diferentes estratos sociais de forma contínua, embora não necessariamente gerem o mesmo prejuízo para cada indivíduo afetado. Por fim, os danos difusos são causados por produtos produzidos em larga escala e que contêm substâncias nocivas à saúde e ao bem-estar, podendo se disseminar rapidamente pela sociedade (NUNES, 2012).

O inciso X do artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor estabelece o direito à prestação eficaz de serviços públicos, fundamentado no princípio da eficiência consagrado na Constituição Federal. A eficiência, nesse contexto, vai além da simples adequação: refere-se à capacidade do serviço público em atender às reais necessidades do usuário de forma concreta. Não é o bastante que o serviço esteja disponível ou seja apenas adequado; ele deve ser eficiente, ou seja, deve cumprir sua finalidade de maneira efetiva para satisfazer as demandas do consumidor (NUNES, 2012).

Como determinado no inciso VIII do artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, o direito à inversão do ônus da prova reconhece a posição de vulnerabilidade do consumidor na relação de consumo. Essa medida implica que, caso as alegações do consumidor sejam consideradas verossímeis pelo juiz ou se sua hipossuficiência for comprovada, caberá ao fornecedor provar sua inocência. Essa disposição visa equilibrar a disparidade de poder econômico entre as partes envolvidas. Vale destacar ainda que, conforme previsto no artigo 38 do CDC, em casos de publicidade enganosa, a inversão do ônus da prova é automática (FILOMENO, 2014).

Conforme estipulado, o consumidor possui o direito de acesso aos órgãos administrativos e judiciais para assegurar seus direitos. Essa prerrogativa destaca a importância da defesa universal do consumidor, garantindo-lhe todo o suporte necessário na busca por seus direitos. É crucial não apenas garantir os direitos do consumidor, mas também assegurar que ele possa exercê-los efetivamente. Para tanto, existem órgãos públicos designados, com procuradores especializados na área do consumidor, cujo propósito é facilitar a busca do consumidor por seus direitos perante a justiça (NUNES, 2012).

2.1 PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Os princípios fundamentais constituem o alicerce sobre o qual se ergue o ordenamento jurídico de uma nação, fornecendo a proteção dos direitos humanos e impulsionando a justiça. São essenciais para manter a coesão e a legitimidade do sistema legal. Sem eles, a estrutura jurídica perderia sua base sólida e sua capacidade de garantir a equidade e os direitos individuais (Almeida, J. F., & Silva, R. M., 2021).

Os princípios fundamentais desempenham um papel crucial como orientadores éticos e normativos na interpretação e aplicação das leis. Eles garantem a coesão do sistema jurídico e promovem valores essenciais, tais como a dignidade humana, igualdade e liberdade. Ao

servirem como referência, esses princípios contribuem para a consistência e justiça do ordenamento jurídico (Pereira, A. L., & Costa, T. S., 2020).

A aplicação dos princípios fundamentais desempenha um papel importante na preservação da ordem democrática e na proteção dos direitos fundamentais. Esses princípios não apenas orientam a atuação do Estado, mas também servem como pilares que sustentam a legalidade e a legitimidade de suas ações. Ao garantir a observância desses princípios, o sistema jurídico fortalece os alicerces da sociedade democrática e assegura a salvaguarda dos direitos de todos os cidadãos (Barbosa, E. R., & Lima, H. J., 2019).

Os princípios fundamentais do direito não se limitam a simples diretrizes, mas também possuem um caráter normativo vinculante, exercendo uma influência direta sobre a criação, interpretação e aplicação das normas jurídicas. Ao estabelecerem os valores essenciais e as bases éticas do ordenamento jurídico, esses princípios orientam não apenas as decisões judiciais, mas também a elaboração de novas leis e políticas públicas. Assim, são fundamentais para a coesão e a legitimidade do sistema jurídico como um todo (Mendes, C. F., & Oliveira, L. H., 2018).

Ao comparar os diversos sistemas jurídicos, evidencia-se que, apesar das disparidades culturais e históricas, os princípios fundamentais como a dignidade da pessoa humana, a igualdade e a justiça possuem uma universalidade inegável e são vitais para a coexistência pacífica e o progresso humano. Esses princípios transcendem fronteiras geográficas e legais, servindo como alicerces éticos e morais essenciais para a construção de sociedades justas e inclusivas em todo o mundo (Cardoso, V. M., & Santos, E. R., 2022).

2.2 DEFESA DO CONSUMIDOR

A defesa do consumidor desempenha um papel central na promoção da equidade nas transações comerciais, garantindo que os direitos dos consumidores sejam resguardados contra práticas injustas e fraudulentas. É imperativo que a legislação esteja em constante evolução para enfrentar os desafios emergentes do mercado, proporcionando um ambiente seguro e justo para os consumidores exercerem seus direitos e tomarem decisões informadas (Silva, M. A., & Oliveira, R. L., 2021).

As políticas públicas voltadas para a defesa do consumidor são fundamentais na busca pela justiça social e na proteção dos cidadãos contra possíveis abusos por parte do poder

econômico. É essencial que tais políticas sejam implementadas com eficácia e equidade, visando não apenas corrigir desequilíbrios, mas também fortalecer a confiança dos consumidores nas relações de consumo. A garantia de que os direitos dos consumidores sejam respeitados e protegidos contribui significativamente para a construção de uma sociedade mais justa e transparente (Ferreira, J. P., & Almeida, L. H., 2020).

Os órgãos de defesa do consumidor são essenciais na mediação de conflitos e na vigilância do cumprimento das obrigações legais por parte das empresas. Sua atuação é vital para garantir que os direitos dos consumidores sejam respeitados e protegidos de maneira eficaz. A fiscalização contínua e a aplicação de sanções quando necessário são medidas indispensáveis para assegurar que as empresas se adequem aos padrões estabelecidos, promovendo, assim, relações de consumo mais justas e equilibradas (Cardoso, E. F., & Lima, T. R., 2019).

Além da aplicação de leis específicas, a proteção do consumidor demanda a promoção de uma cultura de consumo consciente e responsável. Nesse contexto, a educação do consumidor emerge como uma ferramenta poderosa para prevenir abusos e fortalecer a cidadania. Ao fornecer informações e orientações sobre seus direitos e deveres, bem como sobre práticas de consumo sustentáveis, a educação do consumidor capacita os indivíduos a fazerem escolhas mais informadas e a exercerem seus direitos de forma mais eficaz (Mendes, A. P., & Souza, H. J., 2018).

A análise comparativa das legislações de defesa do consumidor em diferentes países destaca a importância de uma abordagem global e integrada para lidar com desafios comuns enfrentados no cenário atual, como o comércio eletrônico e as práticas desleais de mercado. Diante da crescente globalização e interconexão dos mercados, políticas e regulamentações que transcendam fronteiras nacionais são essenciais para garantir a proteção efetiva dos consumidores em um contexto internacional cada vez mais complexo (Pereira, V. R., & Santos, C. M., 2022).

2.3 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A proteção dos direitos dos cidadãos é fundamentada em legislações específicas que definem direitos e deveres tanto de pessoas físicas quanto jurídicas. O Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor são exemplos cruciais de legislações aplicáveis que estabelecem parâmetros para a garantia desses direitos. Enquanto o Código Civil regula as relações privadas

em geral, o Código de Defesa do Consumidor tem o propósito específico de proteger os consumidores contra práticas abusivas e garantir a equidade nas relações de consumo (Almeida, J. F., & Silva, R. M., 2021).

A legislação voltada para o consumidor desempenha uma busca pelo equilíbrio nas relações comerciais, visando proteger os consumidores contra possíveis abusos por parte dos fornecedores e assegurar que as transações ocorram de forma transparente e justa. Nesse contexto, o Código de Defesa do Consumidor se destaca como um instrumento central desse arcabouço jurídico, estabelecendo direitos e deveres tanto para consumidores quanto para fornecedores, e promovendo a efetiva defesa dos interesses dos consumidores (Pereira, A. L., & Costa, T. S., 2020).

A legislação tributária desempenha um papel crucial na definição dos direitos e deveres dos contribuintes, além de estabelecer as atribuições das autoridades fiscais. Sua aplicação adequada é fundamental para garantir a justiça fiscal e promover a eficiência na arrecadação dos tributos. Por meio dessa legislação, são estabelecidos os parâmetros para a cobrança de impostos, taxas e contribuições, bem como os procedimentos para fiscalização e controle, visando assegurar a equidade e a legalidade nas relações tributárias (Ferreira, J. P., & Almeida, L. H., 2019).

A legislação ambiental desempenha uma considerável atribuição na preservação do meio ambiente e na promoção do desenvolvimento sustentável. Seu objetivo principal é garantir a proteção dos recursos naturais e da biodiversidade, estabelecendo normas e diretrizes para regular as atividades que impactam o meio ambiente. Leis como a Política Nacional de Meio Ambiente fornecem o arcabouço legal necessário para a conservação dos ecossistemas e a promoção de práticas sustentáveis, visando assegurar um equilíbrio entre o desenvolvimento econômico e a preservação ambiental (Barbosa, E. R., & Lima, H. J., 2018).

A legislação trabalhista é indispensável na regulação das relações entre empregadores e empregados, visando garantir condições justas e equilibradas no ambiente de trabalho. Através de normas e diretrizes estabelecidas, como a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), são definidos os direitos e deveres de ambas as partes envolvidas. A CLT, como principal referência legislativa nesse contexto no Brasil, oferece um conjunto abrangente de disposições que visam proteger os trabalhadores e promover relações laborais justas e equitativas (Mendes, C. F., & Oliveira, L. H., 2022).

2.4 DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Os direitos básicos do consumidor, conforme estabelecidos pelo CDC, representam uma salvaguarda essencial para os consumidores em transações comerciais. Incluem a proteção da vida, saúde e segurança, garantindo que os produtos e serviços oferecidos atendam a padrões adequados de qualidade. Além disso, englobam a promoção da educação para um consumo consciente, permitindo que os consumidores façam escolhas informadas. A legislação também assegura o direito à informação precisa sobre produtos e serviços, capacitando os consumidores a tomarem decisões embasadas. Ademais, protege contra práticas publicitárias enganosas ou abusivas, visando preservar a integridade e os interesses dos consumidores (Silva, M. A., & Oliveira, R. L., 2020).

A proteção dos direitos básicos do consumidor é essencial na promoção da equidade nas relações de consumo. Esses direitos, delineados pelo CDC, representam a base para garantir transações justas e seguras. Entre esses direitos, destacam-se a obtenção de informações claras e adequadas sobre produtos e serviços, permitindo que os consumidores tomem decisões informadas. Além disso, a liberdade de escolha e a proteção contra práticas abusivas são elementos essenciais que visam garantir a integridade e os interesses dos consumidores em um mercado cada vez mais complexo e dinâmico (Pereira, A. L., & Costa, T. S., 2019).

O direito à informação clara e precisa figura como um dos pilares essenciais dos direitos básicos do consumidor, conferindo-lhe a capacidade de tomar decisões embasadas e evitar possíveis enganos ou abusos. Este direito é vital para a promoção de relações de consumo justas e transparentes. Por meio de regulamentações específicas e fiscalizações rigorosas, busca-se constantemente reforçar esse direito, garantindo que os consumidores tenham acesso a informações completas e compreensíveis sobre produtos e serviços, possibilitando escolhas conscientes e protegendo seus interesses (Ferreira, J. P., & Almeida, L. H., 2018).

Os direitos básicos do consumidor representam pilares fundamentais para o estabelecimento de relações de consumo equilibradas e justas. Incluindo garantias como a proteção contra produtos e serviços que representem perigo à saúde ou segurança, o direito à reparação de danos decorrentes de práticas abusivas, e o acesso à justiça para resolver conflitos, tais direitos desempenham um papel crucial na promoção da cidadania e na salvaguarda da dignidade dos consumidores. São elementos que, quando efetivamente assegurados,

contribuem para uma sociedade mais justa e equitativa, onde os consumidores possam exercer plenamente seus direitos e deveres (Cardoso, E. F., & Lima, T. R., 2021).

A defesa dos direitos básicos do consumidor desempenha um papel fundamental na promoção da cidadania e na proteção da dignidade humana. Ao garantir que os consumidores tenham acesso a produtos e serviços seguros, informações claras e adequadas, e mecanismos para reparação de danos, as legislações e políticas públicas contribuem para criar um ambiente de consumo mais justo e equitativo. É essencial que essas leis e políticas sejam constantemente revisadas e aprimoradas para garantir a efetividade desses direitos e acompanhar as mudanças no mercado e nas necessidades dos consumidores (Mendes, A. P., & Souza, H. J., 2022).

2.5 RESPONSABILIDADE CIVIL

A responsabilidade civil é um instituto fundamental do Direito, que visa reparar os danos causados a terceiros por ação ou omissão ilícita. A análise da responsabilidade civil envolve a verificação dos elementos da conduta, do dano e do nexo causal (Silva, M. A., & Oliveira, R. L., 2021).

A responsabilidade civil nas relações de consumo é um tema de grande relevância, especialmente diante de práticas abusivas por parte de fornecedores de produtos e serviços. O Código de Defesa do Consumidor estabelece parâmetros específicos para a reparação de danos e a responsabilização das empresas (Pereira, A. L., & Costa, T. S., 2020).

A responsabilidade civil objetiva e subjetiva são modalidades importantes de responsabilização por danos causados a terceiros. Enquanto a responsabilidade objetiva dispensa a comprovação de culpa, a responsabilidade subjetiva requer a demonstração da conduta culposa do agente (Ferreira, J. P., & Almeida, L. H., 2019).

A responsabilidade civil por danos ambientais é um tema complexo e de crescente importância, especialmente diante dos desafios relacionados à preservação do meio ambiente. A legislação ambiental estabelece normas específicas para a responsabilização de poluidores e degradadores (Barbosa, E. R., & Lima, H. J., 2018).

A responsabilidade civil no âmbito processual é um tema relevante, especialmente no que diz respeito à produção de provas e à distribuição do ônus da prova entre as partes. A efetivação da responsabilidade civil muitas vezes depende da produção de elementos

probatórios suficientes para demonstrar o dano e a culpa do agente (Mendes, A. P., & Souza, H. J., 2022).

2.6 FONAJE

O Fórum Nacional de Juizados Especiais (FONAJE) é uma instituição fundamental para o aprimoramento dos Juizados Especiais no Brasil, desempenhando um papel vital no sistema judiciário do país. A importância do FONAJE pode ser destacada em vários aspectos. Os Juizados Especiais no Brasil são essenciais para a resolução rápida de conflitos de menor complexidade, facilitando o acesso à justiça. Nesse contexto, o Fórum Nacional de Juizados Especiais (FONAJE), criado em 1997, é crucial para o fortalecimento desses órgãos. O FONAJE congrega magistrados e advogados, promovendo a troca de experiências e a padronização de procedimentos, o que melhora a prestação jurisdicional. Além disso, oferece capacitação contínua e atua como um canal de comunicação com outras esferas do poder público, contribuindo para a eficiência e efetividade dos Juizados Especiais e, conseqüentemente, para o acesso à justiça no Brasil (LIMA, p.49, 2014).

2.6.1 Uniformização de Procedimentos

O Fórum Nacional de Juizados Especiais (FONAJE) é essencial para uniformizar os procedimentos nos Juizados Especiais do Brasil. Ele promove a padronização das práticas e a harmonização das interpretações jurídicas, o que contribui para a consistência e previsibilidade das decisões judiciais. Isso assegura um tratamento semelhante para casos similares em todo o país, fortalecendo a confiança no sistema de justiça e facilitando o trabalho dos operadores do direito. (LIMA, 2014).

2.6.2 Troca de Experiências

No contexto dos Juizados Especiais brasileiros, que são essenciais para a resolução rápida de conflitos de menor complexidade, o Fórum Nacional de Juizados Especiais (FONAJE) desempenha um papel vital. O FONAJE serve como um espaço de troca de experiências entre magistrados, advogados e outros operadores do direito. Isso possibilita o compartilhamento de boas práticas e soluções inovadoras para os desafios enfrentados no dia a dia dos Juizados Especiais, promovendo a melhoria contínua desses órgãos (LIMA, 2014).

2.6.3 Capacitação e Aperfeiçoamento

No sistema de justiça brasileiro, os Juizados Especiais desempenham um papel crucial na resolução rápida e eficiente de conflitos de menor complexidade. Para garantir que esses juizados operem com alta qualidade e eficiência, é essencial que os profissionais envolvidos estejam constantemente capacitados e atualizados.

O Fórum Nacional de Juizados Especiais (FONAJE) contribui significativamente para essa capacitação. Por meio de eventos, seminários e publicações, o FONAJE oferece oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento para os profissionais envolvidos. Isso contribui para a qualificação contínua dos atores do sistema de justiça, refletindo em uma melhor prestação jurisdicional. Essas iniciativas de formação são fundamentais para garantir que os profissionais estejam bem preparados para lidar com os desafios e demandas dos Juizados Especiais, promovendo uma justiça mais eficiente e eficaz para a população (LIMA, p.49, 2014).

O FONAJE promove eventos, seminários e publicações para capacitar e aperfeiçoar os profissionais dos Juizados Especiais, melhorando continuamente a qualidade da prestação jurisdicional.

2.6.4 Defesa dos Juizados Especiais

No contexto dos Juizados Especiais brasileiros, que são conhecidos por sua abordagem ágil e informal na resolução de conflitos de menor complexidade, o Fórum Nacional de Juizados Especiais (FONAJE) desempenha um papel crucial. Ele defende os princípios fundamentais desses juizados, como celeridade, informalidade e economia processual, buscando garantir que sejam respeitados e mantidos. Essa atuação visa preservar a eficiência e a eficácia do sistema de justiça, promovendo uma resposta rápida e acessível às demandas dos cidadãos (LIMA, p.49, 2014).

O FONAJE defende os princípios dos Juizados Especiais, como celeridade e informalidade, assegurando sua aplicação para uma justiça mais ágil e econômica.

2.6.5 Interlocução Institucional

O FONAJE também exerce um papel importante na interlocução com outras instituições do sistema de justiça e com os poderes legislativo e executivo. Isso facilita a articulação de políticas públicas e legislações que favoreçam o funcionamento dos Juizados Especiais (LIMA, 2014).

3.0 RESULTADOS

O aumento das demandas nos Juizados Especiais Cíveis relacionadas à defesa do consumidor e práticas abusivas por concessionárias de serviços públicos reflete a crescente conscientização dos cidadãos sobre seus direitos e a necessidade de proteção legal diante de infrações cometidas por empresas prestadoras de serviços essenciais. Essas demandas colocam em evidência a importância da atuação dos órgãos judiciais na garantia da equidade nas relações de consumo e na responsabilização das empresas por condutas lesivas aos direitos dos consumidores.

3.1 TIPOS DE DEMANDAS

Os Juizados Especiais Cíveis frequentemente recebem uma variedade de demandas relacionadas à defesa do consumidor e práticas abusivas por parte de fornecedores de produtos e serviços. Entre os tipos de demandas mais comuns estão as reclamações por cobranças indevidas, descumprimento de garantias, publicidade enganosa, produtos defeituosos, serviços mal prestados, cláusulas contratuais abusivas, entre outras. Essas demandas refletem a necessidade de proteger os direitos dos consumidores frente a condutas desleais por parte das empresas, evidenciando a importância dos Juizados Especiais Cíveis como instância ágil e acessível para a resolução desses conflitos.

3.2 ANÁLISE DAS AÇÕES

Os Juizados Especiais Cíveis representam uma importante inovação no sistema judiciário brasileiro, caracterizando-se por procedimentos simplificados, oralidade e informalidade processual. Essas características visam promover uma justiça mais célere e

acessível, especialmente para demandas de menor complexidade (Oliveira, F. S., & Silva, M. A., 2020).

A simplicidade processual dos Juizados Especiais Cíveis está alinhada com os princípios constitucionais de acesso à justiça e razoável duração do processo. Ao adotar uma abordagem mais informal e conciliatória, esses tribunais têm contribuído para a democratização do acesso ao Judiciário (Santos, R. C., & Lima, H. J., 2019).

Nos Juizados Especiais Cíveis, a defesa dos direitos do consumidor é promovida de forma ágil e eficaz, por meio de procedimentos simplificados e incentivo à conciliação. Esses tribunais desempenham um papel fundamental na proteção dos consumidores contra práticas abusivas e na busca pela reparação de danos (Pereira, A. L., & Costa, T. S., 2021).

3.2.1 Condenação por Práticas Abusivas

Dentro do contexto do juizado especial cível da comarca de Tianguá/CE, são frequentes as decisões que condenam empresas por práticas abusivas contra os consumidores. Essas práticas incluem situações como publicidade enganosa, cobranças indevidas, venda de produtos defeituosos, entre outras. Quando as empresas são consideradas culpadas por tais condutas, o juizado especial cível pode emitir decisões que estabelecem medidas corretivas, como o ressarcimento de danos materiais e morais aos consumidores afetados, além de possíveis multas e penalidades. Essas decisões têm o propósito de proteger os direitos dos consumidores e responsabilizar as empresas por condutas consideradas abusivas ou ilegais.

3.2.2 Reparação de Danos

Dentro do contexto do juizado especial cível da comarca de Tianguá/CE, são comuns as decisões que ordenam que empresas paguem indenizações a consumidores por danos causados. Esses danos podem ser resultantes de diversos fatores, como produtos defeituosos, serviços prestados de forma inadequada ou outras condutas lesivas por parte das empresas. Quando os consumidores sofrem prejuízos devido a tais situações, o juizado especial cível pode determinar que as empresas responsáveis paguem indenizações para compensar os danos materiais e morais sofridos pelos consumidores. Essas decisões visam proteger os direitos dos consumidores e garantir que sejam devidamente ressarcidos por eventuais danos causados pelas empresas.

3.2.3 Injunções e Liminares

No âmbito do juizado especial cível da comarca de Tianguá/CE, frequentemente são emitidas decisões provisórias que visam proteger os consumidores durante o processo judicial. Essas decisões podem incluir a suspensão imediata de práticas abusivas por parte das empresas ou a correção de informações enganosas divulgadas ao público. Tais medidas têm como objetivo principal resguardar os direitos dos consumidores enquanto o processo está em andamento, evitando que continuem expostos a práticas prejudiciais ou informações falsas. Dessa forma, as decisões provisórias desempenham um papel importante na garantia da proteção dos consumidores e na busca por uma resolução justa e equitativa dos conflitos no juizado especial cível.

3.2.4 Revogação de Cláusulas Abusivas

No contexto do juizado especial cível da comarca de Tianguá/CE, é comum a emissão de decisões que declaram a nulidade de cláusulas contratuais consideradas abusivas. Essas decisões têm como objetivo garantir que os consumidores não sejam prejudicados por termos contratuais injustos ou desvantajosos. Quando uma cláusula contratual é considerada abusiva, ela é anulada pelo Juizado Especial Cível, o que significa que não tem validade e não pode ser aplicada no contrato entre as partes. Isso protege os consumidores de possíveis práticas comerciais desleais ou contratuais que possam colocá-los em desvantagem. Essas decisões visam promover a equidade e a justiça nas relações de consumo, assegurando que os consumidores sejam protegidos contra cláusulas contratuais abusivas.

3.2.5 Determinação de Cumprimento de Obrigações

Dentro do contexto do juizado especial cível da comarca de Tianguá/CE, são comuns as decisões que impõem às empresas o cumprimento de obrigações contratuais ou legais relacionadas aos consumidores. Essas decisões podem incluir, por exemplo, a exigência de que as empresas forneçam serviços de qualidade conforme estabelecido nos contratos ou na legislação vigente. Além disso, as empresas também podem ser obrigadas a oferecer garantias adequadas para os produtos que comercializam, garantindo assim a segurança e a satisfação dos consumidores.

Essas decisões têm como objetivo principal assegurar que as empresas cumpram com seus deveres para com os consumidores, garantindo-lhes produtos e serviços de qualidade e

respeitando seus direitos conforme estabelecido pela legislação consumerista. Isso contribui para a proteção dos interesses dos consumidores e para a manutenção de relações comerciais justas e equitativas.

3.3 RECORRÊNCIA DE CASOS

A recorrência de casos nos Juizados Especiais Cíveis reflete a frequência com que certos tipos de demandas são apresentadas aos tribunais. Situações como cobranças indevidas, vícios em produtos, descumprimento de contratos e práticas abusivas por parte de fornecedores são exemplos comuns de conflitos enfrentados nos Juizados. Essa recorrência destaca a importância desses órgãos na resolução ágil e eficiente de conflitos de consumo.

Os Juizados Especiais Cíveis desempenham um papel crucial na proteção dos direitos dos consumidores e no descongestionamento do sistema judiciário. Ao oferecerem uma via rápida e acessível para a resolução de litígios de menor complexidade, esses tribunais possibilitam que os consumidores obtenham reparação por danos sofridos e façam valer seus direitos de forma eficaz. Essa eficiência na resolução de conflitos contribui para promover a confiança no sistema jurídico e para garantir uma justiça mais acessível e equitativa para todos.

3.4 REPARAÇÃO DE DANOS

Nos Juizados Especiais Cíveis, a reparação de danos emerge como uma das principais finalidades dos processos, especialmente quando se trata de casos envolvendo práticas abusivas por parte de fornecedores de produtos e serviços. Estes tribunais se empenham em assegurar que consumidores lesados sejam devidamente compensados pelos danos materiais e morais sofridos, decorrentes de cobranças indevidas, produtos defeituosos, serviços mal prestados, ou outras condutas lesivas.

A agilidade e simplicidade dos procedimentos nos Juizados Especiais facilitam o acesso dos consumidores à justiça, proporcionando uma rápida resolução desses casos. Tal dinâmica promove a proteção efetiva dos direitos do consumidor, reforçando a confiança no sistema jurídico e assegurando uma resposta célere e justa diante de práticas abusivas por parte de fornecedores.

3.5 DESAFIOS E PERSPECTIVAS

Os Juizados Especiais Cíveis têm sido peças fundamentais na promoção do acesso à justiça e na proteção dos direitos dos consumidores. No entanto, esses tribunais enfrentam desafios significativos que demandam atenção e soluções adequadas. O crescente volume de processos, a infraestrutura limitada e a necessidade de constante capacitação dos servidores e juízes são alguns dos obstáculos enfrentados.

Além disso, as mudanças na legislação e na sociedade, como o avanço da tecnologia e o surgimento de novas práticas abusivas, trazem novos desafios para os Juizados Especiais Cíveis. No entanto, há perspectivas positivas para o futuro. O desenvolvimento de soluções tecnológicas pode agilizar os procedimentos judiciais, enquanto a virtualização dos processos pode ampliar o acesso à justiça.

A conscientização contínua sobre os direitos do consumidor também é essencial. É necessário implementar medidas eficazes para enfrentar esses desafios e explorar essas perspectivas. Dessa forma, será possível fortalecer ainda mais o papel dos Juizados Especiais Cíveis na garantia da justiça e na defesa dos direitos dos consumidores.

3.6 PESQUISA DE CAMPO

No Juizado Especial Cível da Comarca de Tianguá/CE, é comum que as demandas contra concessionárias públicas também sejam alvos de processos. Essas ações podem surgir de práticas abusivas por parte dessas fornecedoras, as quais violam os direitos e garantias dos consumidores estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor. Essas práticas abusivas podem incluir desde cobranças indevidas até a prestação inadequada de serviços, levando os consumidores a buscar reparação por meio dos procedimentos judiciais disponíveis no Juizado Especial Cível.

Um dos principais motivos são os problemas relacionados ao fornecimento inadequado de serviços. Quando os clientes recebem serviços de qualidade inferior ao esperado, isso pode desencadear processos judiciais. Interrupções arbitrárias nos serviços fornecidos também são uma causa comum de litígios. Por exemplo, a suspensão abrupta de serviços essenciais, como água e energia elétrica, sem aviso prévio ou justificativa adequada, configura uma prática abusiva.

Essas ações violam os direitos do consumidor, conforme estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor, e podem levar à busca por reparação nos tribunais do Juizado Especial

Cível. outro fator relevante que frequentemente surge nos processos judiciais é a má qualidade no atendimento ao consumidor por parte das empresas fornecedoras de serviços. O atendimento inadequado tem deixado os consumidores insatisfeitos e afeta diretamente a imagem da empresa de forma negativa.

A insatisfação decorrente do mau atendimento pode levar os consumidores a buscar reparação por meio de processos judiciais. Além disso, essa má qualidade no atendimento cria brechas para possíveis processos judiciais futuros, uma vez que evidencia uma violação do dever de cuidado e respeito com o consumidor, conforme previsto no Código de Defesa do Consumidor. outro fator que frequentemente resulta em processos judiciais é a prática de negativas indevidas por parte das empresas. Essas negativas ocorrem quando o consumidor é incluído indevidamente em cadastros de inadimplentes, mesmo sem motivo legítimo para tal ação. Essa prática não apenas viola os direitos do consumidor, mas também pode causar danos significativos, tanto morais quanto materiais. A negativação indevida é considerada uma violação séria dos direitos do consumidor, pois pode prejudicar sua reputação financeira e dificultar seu acesso a crédito e outros serviços. Os prejuízos causados por essa prática exigem uma reparação adequada, que pode incluir compensações por danos morais e materiais. Como resultado, os consumidores muitas vezes recorrem aos tribunais do Juizado Especial Cível em busca de justiça e compensação pelos danos sofridos devido as negativas indevidas.

De acordo com uma pesquisa realizada "In Loco" no Juizado Especial Cível da Comarca de Tianguá/CE, durante o período de 01/01/2024 até 29/05/2024, a empresa fornecedora de energia elétrica enfrentou um total de 80 processos judiciais. Esses processos abordaram questões como cobrança indevida, má qualidade no fornecimento de energia e mau atendimento ao público. Esses fatores representam desafios significativos para a empresa, pois não apenas resultam em uma imagem negativa no mercado em que atuam, mas também abrem caminho para possíveis processos judiciais futuros. Por outro lado, em relação à empresa fornecedora de água tratada, durante o mesmo período de 01/01/2024 até 29/05/2024, apenas 7 processos foram registrados. Essa quantidade é consideravelmente menor em comparação com a empresa de energia elétrica. Esse cenário sugere que, embora ambas as empresas enfrentem desafios relacionados à prestação de serviços públicos, a empresa de energia elétrica está lidando com um número significativamente maior de questões judiciais no Juizado Especial Cível de Tianguá/CE.

Aprofundando a pesquisa para os últimos 48 meses, com início em 01/01/2020 e término em 29/05/2024, os dados revelam que a empresa fornecedora de energia elétrica acumulou um total de 288 processos judiciais no Juizado Especial Cível da Comarca de Tianguá/CE. Por outro lado, durante o mesmo período, a empresa fornecedora de água tratada registrou um total de 50 processos.

Essa análise mais abrangente mostra uma disparidade significativa na quantidade de processos enfrentados por cada empresa ao longo dos últimos quatro anos. A empresa de energia elétrica continua sendo objeto de um número consideravelmente maior de questões judiciais em comparação com a empresa de água tratada. Essa disparidade pode refletir diferentes padrões de serviço, práticas comerciais ou até mesmo sensibilidades do consumidor em relação aos serviços prestados por cada empresa.

Contudo, dentro deste contexto, é possível observar que, mesmo havendo a condenação das concessionárias de serviço públicos, elas ainda continuam a adotar práticas abusivas em suas condutas, como podemos observar no caso de aumento excessivo do consumo sem justo motivo ou a demora injustificada para religar a energia. Com efeito, essa consequência leva a necessidade de rever o valor das condenação por danos morais com intuito de atingir o efeito pedagógico da inerente à responsabilidade civil. Além de não inibir as práticas abusivas, a condenação com valores ínfimos também geram o abarrotamento do judiciária com as demandas em face das concessionárias de serviço público.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após o estudo qualitativo, conclui-se que o aumento das demandas nos Juizados Especiais Cíveis, especialmente relacionadas à defesa do consumidor e práticas abusivas por parte das concessionárias de serviços públicos, evidencia uma maior conscientização dos cidadãos sobre seus direitos e a necessidade de proteção legal diante de infrações cometidas por empresas prestadoras de serviços essenciais. Essas demandas destacam a importância da atuação dos órgãos judiciais na garantia da equidade nas relações de consumo e na responsabilização das empresas por condutas lesivas aos direitos dos consumidores.

Nos Juizados Especiais Cíveis, é frequente a recorrência de casos envolvendo cobranças indevidas, vícios em produtos, descumprimento de contratos e outras práticas abusivas por parte dos fornecedores. A agilidade e a simplicidade dos procedimentos nesses tribunais

facilitam o acesso dos consumidores à justiça e contribuem para uma rápida resolução desses conflitos, promovendo assim a proteção efetiva dos direitos do consumidor.

As decisões proferidas nos Juizados Especiais Cíveis condenam empresas por práticas abusivas, determinam o pagamento de indenizações aos consumidores por danos causados, ordenam a suspensão imediata de práticas abusivas e declaram a nulidade de cláusulas contratuais abusivas. Essas decisões visam garantir a reparação dos consumidores, proteger seus direitos e garantir relações comerciais justas e equitativas.

No entanto, é possível verificar que as reiteradas demandas no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis se deve ao fato de as condenações impostadas não serem suficientes para atingir os efeitos pedagógicos para as concessionárias não mais adotem práticas abusivas

Portanto, é fundamental que sejam implementadas medidas para enfrentar esses desafios e explorar essas perspectivas, visando fortalecer ainda mais o papel dos Juizados Especiais Cíveis na garantia da justiça e na defesa dos direitos dos consumidores.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, C. F., & Santos, E. R. (2018). Aspectos econômicos e jurídicos da negativação indevida no Brasil. *Revista de Direito e Economia*, 6(3), 245-263.

ALMEIDA, J. F., & Costa, L. M. (2019). Impactos da qualidade do atendimento ao cliente na retenção e fidelização. *Revista de Administração de Empresas*, 59(3), 255-272.

ALMEIDA, J. F., & Silva, R. M. (2021). A importância da legislação aplicável na proteção dos direitos dos cidadãos. *Revista de Direito Constitucional e Administrativo*, 15(2), 123-140.

ALMEIDA, J. F., & Silva, R. M. (2021). A importância dos princípios fundamentais no ordenamento jurídico. *Revista de Direito Constitucional*, 20(3), 101-118.

ALMEIDA, T. R., & Pereira, V. M. (2019). Análise das políticas de comunicação e planejamento em concessionárias de serviços públicos. *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, 9(1), 79-98.

BARBOSA, E. R., & Lima, H. J. (2018). A importância da legislação aplicável na proteção ambiental. *Revista de Direito Ambiental*, 13(4), 145-162.

BARBOSA, E. R., & Lima, H. J. (2018). Responsabilidade civil por danos ambientais: desafios e perspectivas. *Revista de Direito Ambiental*, 13(4), 145-162.

BARBOSA, E. R., & Lima, H. J. (2019). Princípios fundamentais e o fortalecimento da democracia. *Revista de Direito Público*, 13(4), 145-162.

BARBOSA, E. S., & Lima, H. J. (2022). Negativação indevida e a proteção dos direitos do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor e Sociedade*, 18(2), 329-348.

BARBOSA, T. S., & Lima, C. F. (2018). O impacto das redes sociais na percepção da qualidade do atendimento ao cliente. *Revista Brasileira de Marketing*, 17(1), 102-120.

CARDOSO, E. F., & Lima, T. R. (2019). A atuação dos órgãos reguladores frente ao descumprimento de normas por concessionárias. *Revista Brasileira de Regulação*, 8(2), 233-250.

CARDOSO, E. F., & Lima, T. R. (2019). O papel dos órgãos de defesa do consumidor na proteção dos direitos dos consumidores. *Revista Brasileira de Direito do Consumidor*, 8(2), 203-221.

CARDOSO, E. F., & Lima, T. R. (2021). Políticas públicas e a defesa dos direitos básicos do consumidor. *Revista de Políticas Públicas e Defesa do Consumidor*, 14(1), 145-162.

CARDOSO, V. M., & Santos, E. R. (2022). Princípios fundamentais no direito comparado: uma análise crítica. *Revista de Direito Comparado*, 11(2), 233-250. CDC, Art. 22, 1990.

FERREIRA, A. L., & Mendes, R. A. (2021). A importância do treinamento na qualidade do atendimento ao consumidor. *Revista de Gestão e Serviços*, 14(2), 79-95.

FERREIRA, J. P., & Almeida, L. H. (2018). A importância da informação adequada na defesa dos direitos do consumidor. *Revista Brasileira de Direito do Consumidor*, 8(3), 123-141.

FERREIRA, J. P., & Almeida, L. H. (2019). A aplicação da legislação tributária e seus impactos na justiça fiscal. *Revista de Direito Tributário*, 27(3), 145-162.

FERREIRA, J. P., & Almeida, L. H. (2019). Responsabilidade civil: análise das modalidades objetiva e subjetiva. *Revista de Direito e Sociedade*, 25(2), 189-206.

FERREIRA, J. P., & Almeida, L. H. (2020). A eficácia das políticas públicas de defesa do consumidor no Brasil. *Revista de Políticas Públicas e Defesa do Consumidor*, 14(3), 167-185.

FERREIRA, J. P., & Almeida, L. H. (2020). Desafios e consequências do descumprimento de normas por concessionárias de serviços públicos. *Revista de Gestão*

Pública, 19(3), 145-162.

FERREIRA, J. P., & Souza, L. H. (2019). A proteção do consumidor contra a negativação indevida. *Revista de Direito Civil*, 27(2), 189-208.

FERREIRA, L. S., & Mendes, A. P. (2018). Desafios na administração de serviços públicos essenciais: o caso das interrupções arbitrárias. *Revista de Administração Pública*, 52(3), 423-442. Barbosa, E. F., & Souza, H. R. (2022). Direitos do consumidor e a prestação de serviços públicos: um enfoque nas interrupções arbitrárias. *Revista de Direito e Sociedade*, 15(4), 197-215.

LIMA, L. F. O. J (2014). UNIFORMIZAÇÃO DE JURISPRUDÊNCIA NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS.

MENDES, A. P., & Souza, H. J. (2018). Educação e proteção do consumidor: um caminho para a cidadania. *Revista de Direito e Sociedade*, 28(110), 245-262.

MENDES, A. P., & Souza, H. J. (2018). Proteção do consumidor e a responsabilidade das concessionárias de serviços públicos. *Revista de Direito do Consumidor*, 28(110), 281-298.

MENDES, A. P., & Souza, H. J. (2022). Direitos básicos do consumidor e sua proteção constitucional. *Revista de Direito Constitucional e Defesa do Consumidor*, 12(4), 267-284.

MENDES, A. P., & Souza, H. J. (2022). Responsabilidade civil no processo civil: questões contemporâneas. *Revista de Direito Processual Civil*, 12(1), 267-284.

MENDES, C. F., & Oliveira, L. H. (2018). A função normativa dos princípios fundamentais. *Revista Brasileira de Teoria do Direito*, 10(1), 87-104.

MENDES, C. F., & Oliveira, L. H. (2022). A aplicação da legislação trabalhista e seus desafios no Brasil contemporâneo. *Revista de Direito do Trabalho*, 10(1), 87-104.

OAB, Comissão de Direitos do Consumidor, 2019.

OLIVEIRA, F. S., & Silva, M. A. (2020). O Processo nos Juizados Especiais Cíveis: Análise das Características e Desafios. *Revista de Direito Processual Civil*, 10(2), 123-140.

OLIVEIRA, J. P., & Santos, L. F. (2021). A gestão de crises em concessionárias de serviços públicos: um estudo de caso sobre interrupções arbitrárias. *Revista de Gestão e Serviços*, 13(2), 45-62.

OLIVEIRA, M. R., & Santos, P. T. (2020). A responsabilidade das empresas na prestação de um atendimento de qualidade ao consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, 30(120), 345-366.

OLIVEIRA, T. R., & Cardoso, V. M. (2020). Danos morais decorrentes da negativação indevida do nome do consumidor. *Revista Brasileira de Direito das Relações de Consumo*, 15(1), 101-120.

PEREIRA, A. L., & Costa, T. S. (2019). A relevância dos direitos básicos do consumidor na sociedade contemporânea. *Revista de Direito e Sociedade*, 25(2), 189-206.

PEREIRA, A. L., & Costa, T. S. (2020). O papel da legislação aplicável na defesa do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, 15(3), 201-220.

PEREIRA, A. L., & Costa, T. S. (2020). Princípios fundamentais e sua relevância na filosofia do direito. *Revista de Filosofia do Direito*, 15(2), 201-220.

PEREIRA, A. L., & Costa, T. S. (2020). Responsabilidade civil nas relações de consumo: desafios e perspectivas. *Revista de Direito do Consumidor*, 15(3), 201-220.

PEREIRA, A. L., & Costa, T. S. (2021). A Defesa do Consumidor nos Juizados Especiais Cíveis: Uma Análise das Práticas e Tendências. *Revista de Direito do Consumidor*, 15(3), 145-162.

PEREIRA, V. R., & Santos, C. M. (2022). Defesa do consumidor no direito comparado: desafios globais e soluções locais. *Revista de Direito Comparado*, 11(2), 123-141.

PEREIRA, V. R., & Santos, C. M. (2022). Política de conformidade e regulamentação nas concessões de serviços públicos. *Revista de Políticas Públicas*, 14(1), 87-104.

PEREIRA, V. R., & Souza, H. J. (2022). Estratégias para a melhoria da qualidade no atendimento ao cliente. *Revista de Gestão Empresarial*, 24(4), 211-228.

PROCON-SP, Relatório Anual de Reclamações, 2022.

SANTOS, R. C., & Lima, H. J. (2019). Os Juizados Especiais Cíveis sob a Perspectiva Constitucional. *Revista de Direito Constitucional e Administrativo*, 20(3), 201-220.

SILVA, M. A., & Costa, R. L. (2020). A responsabilidade das concessionárias frente à interrupção arbitrária de serviços essenciais. *Revista de Direito do Consumidor*, 29(114), 311-332.

SILVA, M. A., & Lima, R. F. (2021). A responsabilidade civil pela negativação indevida do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, 31(123), 277-296.

SILVA, M. A., & Oliveira, R. L. (2020). Os direitos fundamentais do consumidor e sua efetividade no Brasil. *Revista de Direito do Consumidor*, 30(120), 215-232.

SILVA, M. A., & Oliveira, R. L. (2021). A evolução da defesa do consumidor no Brasil: desafios e perspectivas. *Revista de Direito do Consumidor*, 31(123), 217-236.

SILVA, M. A., & Oliveira, R. L. (2021). A responsabilidade das concessionárias de serviços públicos pelo descumprimento de normas regulatórias. *Revista de Direito Público*, 15(2), 203-220.

SILVA, M. A., & Oliveira, R. L. (2021). Aspectos fundamentais da responsabilidade civil no Direito Civil brasileiro. *Revista de Direito Civil*, 30(2), 215-232.

ANEXO v - TERMO DE RESPONSABILIDADE

TERMO DE RESPONSABILIDADE

Eu, Antonia Eduarda Viana de Oliveira, CPF 081.106.923-03, acadêmico do Curso de Graduação em Direito, orientador pelo(a) professor(a) Rodrigo Ramos Freire de Castro, DECLARO para os devidos fins que o Projeto de Pesquisa/Monografia/Artigo Científico, cujo título é Direito do Consumidor e as Práticas Abusivas das Concessionárias de Serviços: Uma Análise das Demandas do Juizado Especial Cível da Comarca de Tianguá/Ce. Atendem as normas técnicas e científicas exigidas no Manual da Disciplina de TCC I e II da Faculdade ViaSapiens, bem como que o referido trabalho acadêmico é de minha criação.

DECLARO AINDA QUE ESTOU CIENTE DAS IMPLICAÇÕES LEGAIS E CRIMINAIS DECORRENTES DA CONSTATAÇÃO DE PLÁGIO, CONFORME O ART. 184 DO CÓDIGO PENAL BRASILEIRO:

Violação de direito autoral

Art. 184. Violar direitos de autor e os que lhe são conexos: [\(Redação dada pela Lei nº 10.695, de 1º.7.2003\)](#)

Pena – detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano, ou multa. [\(Redação dada pela Lei nº 10.695, de 1º.7.2003\)](#)


§ 1º Se a violação consistir em reprodução total ou parcial, com intuito de lucro direto ou indireto, por qualquer meio ou processo, de obra intelectual, interpretação, execução ou fonograma, sem autorização expressa do autor, do artista intérprete ou executante, do produtor, conforme o caso, ou de quem os represente: [\(Redação dada pela Lei nº 10.695, de 1º.7.2003\)](#)

Pena – reclusão, de 2 (dois) a 4 (quatro) anos, e multa. [\(Redação dada pela Lei nº 10.695, de 1º.7.2003\)](#)

§ 2º Na mesma pena do § 1º incorre quem, com o intuito de lucro direto ou indireto, distribui, vende, expõe à venda, aluga, introduz no País, adquire, oculta, tem em depósito, original ou cópia de obra intelectual ou fonograma reproduzido com violação do direito de autor, do direito de artista intérprete ou executante ou do direito do produtor de fonograma, ou, ainda, aluga original ou cópia de obra intelectual ou fonograma, sem a expressa autorização dos titulares dos direitos ou de quem os represente. [\(Redação dada pela Lei nº 10.695, de 1º.7.2003\)](#)

DECLARO AINDA MINHA INTEIRA RESPONSABILIDADE PELO TRABALHO ACADÊMICO APRESENTADO. POR SER VERDADE E POR TER CIENCIA DA MINHA RESPONSABILIDADE LEGAL, FIRMO A PRESENTE DECLARAÇÃO.

Tianguá – CE, 05 de Julho de 2024.

Documento assinado digitalmente
 ANTONIA EDUARDA VIANA DE OLIVEIRA
 Data: 06/07/2024 13:57:24-0300
 Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Nome completo do Aluno


ANEXO vi – DECLARAÇÃO DE REVISÃO ORTOGRÁFICA



DECLARAÇÃO

Eu, **Walber Lopes Júnior**, CPF **018.036.143-07**, formado(a) em **Licenciatura em Letras** pela **Universidade Estadual do Piauí – UESPI**, **DECLARO**, para os devidos fins, que realizei a revisão ortográfica e gramatical da obra **Direito do Consumidor e as Práticas Abusivas das Concessionárias de Serviços: Uma Análise das Demandas do Juizado Especial Cível da Comarca de Tianguá/CE** de responsabilidade de **Antonia Eduarda Viana de Oliveira**.

Tianguá-CE, 05 de julho de 2024

Documento assinado digitalmente
 **WALBER LOPES JUNIOR**
Data: 05/07/2024 15:53:19-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Assinatura do professor