

INFORME JURÍDICO

ASSUNTO: Telefonia

TRIBUNAL: Superior Tribunal de Justiça

PALAVRAS-CHAVE: consumidor e telefonia

NÚMERO DE JULGADOS: 447

ELABORAÇÃO: 20/11/2017

Aplicabilidade do CDC

01- O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às ações que têm como objeto o cumprimento de contratos de participação financeira, pois diretamente atrelados ao serviço de telefonia.

(03 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.608.700 - PR - 2016/0163461-2)

(98 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.266.388 - SC - 2011/0174425-1)

02- É possível a aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor às relações entre fornecedor e consumidor por equiparação (*bystander*), ficando, neste caso, caracterizada a responsabilidade objetiva da recorrente, sendo a vítima considerada consumidora por equiparação, aplicando-se o disposto no art. 17 do CDC.

(16 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 865.470 - RS -2016/0038983-0)

03- O Código de Defesa do Consumidor não se aplica a contrato celebrado entre empresa de telefonia e imobiliária quando esta, contratante, adquire o serviço para repassá-lo a terceiro.

(70 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.079.631 - MG (2008/0167997-0)

04- Incide o Código de Defesa do Consumidor nos contratos de participação financeiras vinculados ao serviço de telefonia.

(87 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 481.566 - PB -2014/0044777-0)

05- Incide o Código de Defesa do Consumidor em contrato de telefonia vinculado a investimentos em ações da operadora, devendo os eventuais prejuízos serem suportados pelos compradores de linhas telefônicas, conforme as flutuações naturais do mercado de capitais

(166 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 753.159 - MT -2005/0078949-7)

06- O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às pessoas jurídicas, desde que sejam destinatárias finais de produtos e de serviços, e, ainda, vulneráveis

(128 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.319.518 - SP -2012/0079576-0)

07- Pela teoria finalista, fica excluído da proteção do CDC o consumo intermediário, assim entendido como aquele cujo produto retorna para as cadeias de produção e distribuição, compondo o custo (e, portanto, o preço final) de um novo bem.

(133 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.195.642 - RJ -2010/0094391-6)

Assinatura básica

08- É legal a cobrança de tarifa básica pelo uso dos serviços de telefonia fixa.

- (225 – STJ - AgRg nos EDcl no AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 1.033.973 - SP -2008/0072417-7)
(302 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.004.817 - MG - 2007/0240377-8)
(303 – STJ - AgRg no AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.032.454 - RJ - 2008/0035757-1)
(319 – STJ - AgRg nos EDcl no AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 1.033.973 - SP - 2008/0072417-7)
(320 – STJ - EDcl no AgRg no AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 985.165 - PR - 2007/0272526-1)
(324 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.068.944 - PB - 2008/0135118-6)
(325 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.070.923 - SP - 2008/0144471-2)
(330 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 961.376 - RS - 2007/0139366-9)
(332 – STJ - AgRg no AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 1.034.962 - SP - 2008/0070376-8)
(339 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.036.589 - MG - 2008/0047578-0)
(341 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.010.429 - PB - 2007/0283446-9)
(343 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.037.915 - SP - 2008/0052012-2)
(344 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 979.327 - RS - 2007/0191527-3)
(347 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.007.703 - RS - 2007/0272690-5)
(354- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 978.009 - RS – 2007/0183563-8)
(355- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 1.032.488 - PB – 2008/0035223-0)
(362- STJ- AgRg no AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 950.780 - SP – 2007/0219703-3)
(365- STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 994.144 – RS- 2007/0234843-1)
(369- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 986.415 - RS - 2007/0215391-6)
(370- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 983.329 - PB - 2007/0208012-1)
(371- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 979.501 – PB -2007/0208755-8)
(373- STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 988.749 - RJ -2007/0218358-7)
(374-STJ- AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 983.557 - RS - 2007/0206503-9)
(375- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 978.629 - MG – 2007/0187906-0)
(376- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 947.731 – RS - 2007/0099860-1)
(377- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 981.389 – RS - 2007/0201266-9)
(378-STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 983.501 - RS – 2007/0205707-5)
(379-STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 990.578 - RS - 2007/0225622-2)
(380- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 919.203 - SP – 2007/0014122-7)
(381- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 980.604 - RS - 2007/0196100-2)
(382-STJ-RECURSO ESPECIAL Nº 928.409 - SP - 2007/0040736-4)
(383-STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 968.716 - PB – 2007/0150068-5)
(384- STJ-RECURSO ESPECIAL Nº 984.157 - PB – 2007/0208754-6)
(385-RECURSO ESPECIAL Nº 992.009 – RS – 2007/0229290-1)
(386- STJ-RECURSO ESPECIAL Nº 870.600 - PB -2006/0160325-3)
(387- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 875.904 - RS – 2006/0178214-7)
(388- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 985.604 - RS – 2007/0213072-7)
(389-RECURSO ESPECIAL Nº 973.015 – RS- 2007/0175464-0)
(390- RECURSO ESPECIAL Nº 926.159 - RS -2007/0033061-6)
(391-STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 915.581 - RS – 2007/0005420-9)
(392- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 984.028 - PB – 2007/0209501-7)
(393-STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 984.028 - PB - 2007/0209501-7)
(394- STJ-RECURSO ESPECIAL Nº 951.500 - PB – 2007/0108517-6)
(395- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 974.728 - RS -2007/0183212-7)
(396- STJ-RECURSO ESPECIAL Nº 955.745 - SP -2007/0120918-5)
(397- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 979.220 - RS – 2007/0191043-7)
(398- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 974.863 - RS – 2007/0182968-2)
(399- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 974.967 – RS- 2007/0184902-0)
(400- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 980.780 - RS – 2007/0199599-1)
(401- STJ-RECURSO ESPECIAL Nº 939.897 - RS -2007/0062352-3)
(402- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 973.283 - PB – 2007/0178226-5)
(403- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 975.425 - MG – 2007/0185888-8)
(404- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 911.802 – RS- 2006/0272458-6)
(447-STJ-RECURSO ESPECIAL Nº 1.068.944 - PB - 2008/0135118-6)

Call center

09- O sistema do *Call Center* deve ser implantado e operacionalizado em conjunto com o serviço de atendimento pessoal, não podendo ser substituído unilateralmente ou imposto como única forma de prestação do serviço.

(32 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.250.834 - MT -2011/0082989-1)

10- A atividade de *call center* consiste na aproximação dos consumidores ao fornecedor, mediante recursos de telefonia e demais meios de telecomunicações, não se assemelhando à representação comercial.

(136 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.301.231 - ES -2011/0310758-8)

11- É obrigação de a concessionária manter postos de atendimento ao público, independentemente de existir atendimento por “*call centers*”.

(151 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.260.310 - CE -2011/0136037-2)

(162 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.216.077 - SC -2010/0188837-0)

(275 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.260.310 - CE - 2011/0136037-2)

(279 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.216.077 - SC - 2010/0188837-0)

Cobranças indevidas

12- A cobrança indevida de serviço de telefonia, quando não há inscrição em cadastro de inadimplentes, não gera presunção de dano moral, sendo imprescindível a sua comprovação.

(10 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 605.634 - RS -2014/0273768-4)

13- A celebração indevida de contrato e consequente inserção do nome em cadastro negativo configura dano moral.

(12 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 805.500 - SP -2015/0263845-2)

14- É vedado à operadora de telefonia cobrar por serviços não contratados (ex: sigame, caixa-postal, chamada em espera e internet).

(168 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.150.965 - PR -2009/0190332-9)

15- O envio de cobranças de serviços de telefonia para endereço de pessoa homônima, em virtude de o verdadeiro cliente ter fornecido comprovação de residência falso, não configura dano moral.

(152 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 944.308 - PR -2007/0035728-7)

Competência administrativa

16- Compete à Anatel a obrigação de fiscalizar os serviços públicos concedidos, bem como de reprimir as infrações aos direitos dos usuários.

(09 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.502.179 - PE -2014/0316870-8)

17- Os critérios utilizados pela ANATEL para a delimitação da chamada “área local” para fins de configuração do serviço local de telefonia e cobrança da tarifa respectiva não estão vinculados à divisão político-geográfica do município.

(208 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 965.105 - PR -2007/0147692-0)
(287 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.122.363 - PR - 2009/0024358-0)
(309 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 965.105 - PR - 2007/0147692-0)
(322 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 757.971 - RS - 2005/0095763-2)
(441 – STJ – RECURSO ESPECIAL Nº572.070 – PR – 2003/0128035-1)

18- Anatel possui o dever de fiscalizar e regular o setor de telefonia, inclusive controlar a fixação e reajuste de tarifas cobradas dos usuários, a fim de garantir o plano acesso às telecomunicações a toda população em condições adequadas e tarifas razoáveis.

(356- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 1.006.892 – MG-2007/0271242-4)
(366- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 1.009.734 - MG – 2007/0278886-5)
(368- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 976.722 - MG-2007/0187910-0)
(372- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 993.511 - MG – 2007/0232869-0)
(373- STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 988.749 - RJ -2007/0218358-7)
(375- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 978.629 - MG – 2007/0187906-0)
(376- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 947.731 – RS – 2007/0099860-1)
(377- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 981.389 - RS -2007/0201266-9)
(378-STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 983.501 - RS – 2007/0205707-5)
(379-STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 990.578 - RS – 2007/0225622-2)
(381- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 980.604 - RS -2007/0196100-2)

Danos morais

19- A inscrição indevida do nome do usuário de serviço público em cadastro de inadimplentes gera o direito à indenização independentemente da comprovação do dano moral.

(13 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.523.608 - RS -2015/0069749-4)

20- O dano moral difuso aos interesses dos consumidores requer que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade.

(51 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.408.397 - CE -2013/0334774-1)

21- Não se configura dano moral, mas mero aborrecimento e incômodo ao consumidor que teve que entrar em contato com a operadora inúmeras vezes para impugnar cobrança indevida de serviço de telefonia, mormente porque não houve a inscrição do nome do devedor em cadastro de inadimplentes.

(53 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 690.157 - RS -2015/0075619-0)

22- Embora verificada a falha na prestação de serviços, ao terem sido efetuadas cobranças ilegais nas faturas telefônicas do consumidor, a demora na propositura da demanda é fato que vai de encontro ao argumento de que a parte sofreu danos morais.

(56 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.523.291 - RS -2015/0069519-5)

23- A configuração do dano moral advindo de cobrança indevida de serviço de telefonia, sem corte do fornecimento ou inscrição em cadastro de inadimplentes depende de comprovação.

(59 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.523.754 - RS -2015/0070370-9)

24- Caracteriza a existência do dano moral, o consumidor que foi surpreendido com uma cobrança indevida em sua residência, em virtude de uma contratação fraudulenta.

(84 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.312.329 - MG -2012/0045168-2)

25- A responsabilidade do fornecedor pela reparação dos danos causados aos consumidores é objetiva em decorrência de defeito na prestação do serviço, sendo suficiente, em tais casos, a demonstração do dano e do nexo de causalidade.

(127 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 263.212 – MG -2012/0251291-9)

26- A ausência de informação aos consumidores, quando da adesão a novo plano de telefonia, quanto às regras de ligações interurbanas e para telefones celulares, configura dano moral coletivo.

(139 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.291.213 - SC -2011/0269509-0)

27- A inscrição indevida no serviço de proteção ao crédito por empresa parceira das operadoras de telefonia caracteriza-se como defeito no serviço prestado e a responsabilidade é solidária, ensejando indenização por danos morais

(149 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 137.080 - PR -2012/0008815-6)

(158 – STJ - AgRg no AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 1.089.767 - MG -2008/0178955-7)

(163 – STJ - AgRg no AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 1.153.848 - SC -2009/0016834-0)

(170 – STJ - AgRg no AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 1.226.738 - SP -2009/0154639-0)

(280 – STJ - AgRg no AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 1.153.848 - SC - 2009/0016834-0)

28- Nos casos de protesto indevido de título ou inscrição irregular em cadastros de inadimplentes, o dano moral se configura “*in re ipsa*”, isto é, prescinde de prova, ainda que a prejudicada seja pessoa jurídica.

(227 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 340.669 – PE - 2013/0143883-7)

(228 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 340.669 – PE - 2013/0143883-7)

29- Na situação em que inexistente qualquer ato restritivo de crédito, mas apenas falha na prestação ou cobrança do serviço, a caracterização do dano moral depende comprovação, não se operando de forma presumida.

(238 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 737.063 - RS - 2015/0159130-7)

(240 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 737.063 - RS - 2015/0159130-7)

30- A oferta de serviço público deficiente e insatisfatório de forma repetida, constitui prática comercial apta a causar sensação de repulsa coletiva a ato intolerável, configurando dano moral coletivo.

(259 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.408.397 - CE - 2013/0334774-1)

Detalhamento de fatura

31- A concessionária de serviços de telecomunicações não é obrigada a detalhar os pulsos em período para o qual não existia específica previsão legal.

(226 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.072.280 - MG - 2008/0145315-3)

(326 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.072.280 - MG - 2008/0145315-3)

(350- STJ- AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.001.893 – MG- 2007/0256075-0)

32- A discriminação de todas as ligações locais, dentro ou fora da franquia, passou a ser exigida a partir de 1º de agosto de 2007, sendo o fornecimento da fatura detalhada ônus da concessionária.

- (102 – STJ - EDcl nos EDcl nos EDcl no RECURSO ESPECIAL Nº 1.192.045 - PB -2010/0081190-0)
- (135 – STJ - RECLAMAÇÃO Nº 6.352 - PB -2011/0151978-8)
- (143 – STJ - EDcl no AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 94.442 – PR -2011/0299720-1)
- (160 – STJ - AgRg no AgRg no AgRg no AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 1.337.077 – PB -2010/0145134-0)
- (164 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.232.883 - MG -2011/0009456-2)
- (169 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.231.541 - SC -2011/0012683-1)
- (173 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.192.045 - PB -2010/0081190-0)
- (189 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.085.252 - MG -2008/0192254-7)
- (192 – STJ - EDcl nos EDcl no RECURSO ESPECIAL Nº 1.071.496 - MG -2008/0143276-8)
- (194 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.105.292 - PB-2008/0279940-0)
- (209 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.004.650 - MG -2007/0263834-4)
- (210 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 955.701 - MG -2007/0121572-4)
- (211 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.072.837 - MG-2008/0150308-8)
- (212 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.066.041 - MG -2008/0127395-2)
- (213 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.038.735 - MG -2008/0053214-0)
- (214 – STJ - EDcl no RECURSO ESPECIAL Nº 1.023.289 - MG-2008/0013002-3)
- (220 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.074.799 - MG -2008/0159556-0)
- (274 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 94.442 - PR - 2011/0299720-1)
- (277 – STJ - EDcl no RECURSO ESPECIAL Nº 1.192.045 - PB - 2010/0081190-0)
- (278 – STJ - AgRg no AgRg no AgRg no AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 1.337.077 – PB - 2010/0145134-0)
- (281 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.232.883 - MG - 2011/0009456-2)
- (284 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.231.541 - SC - 2011/0012683-1)
- (286 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.192.045 - PB - 2010/0081190-0)
- (294 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.085.252 - MG - 2008/0192254-7)
- (297 – STJ - EDcl nos EDcl no RECURSO ESPECIAL Nº 1.071.496 - MG - 2008/0143276-8)
- (310 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.004.650 - MG - 2007/0263834-4)
- (311 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 955.701 - MG - 2007/0121572-4)
- (312 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.038.735 - MG - 2008/0053214-0)
- (316 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.074.799 - MG - 2008/0159556-0)
- (331 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.059.374 - MG - 2008/0111245-0)
- (336 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 984.876 - MG - 2007/0210953-9)
- (338 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 976.171 - MG - 2007/0185168-9)
- (342 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.013.934 - MG - 2007/0289338-7)
- (346 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.012.977 - MG - 2007/0291970-3)
- (367- STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 997.486 - RS-2007/0244067-1)
- (445 - STJ- RECURSO ESPECIAL Nº 1.074.799 - MG-2008/0159556-0)

33- A cláusula de fidelização em contrato de telefonia é legítima, na medida em que o assinante recebe benefícios e as operadoras de telefonia garantem um retorno mínimo em relação aos gastos realizados.

- (267 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.445.560 - MG – 2014/0070012-9)

Direito de informação

34- O preenchimento do termo de garantia apenas concretiza a determinação legal imposta ao fornecedor, nos termos do art. 6º, III, do CDC, mormente em razão de não haver nenhum prejuízo à companhia telefônica.

- (04 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 368.510 - PE-2013/0227676-7)

35- Prestar os esclarecimentos "na mesma fonte e tamanho da letra utilizada no restante da propaganda" não desrespeita o princípio da congruência, porquanto se insere dentro da pretensão de informação adequada e clara., nos termos do art. 6º, III, do CDC.

(42 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 557.197 - RJ -2014/0189759-0)

36- É dever do prestador de serviços assegurar que o consumidor seja amplamente informado sobre todas as características essenciais do serviço ofertado, a exemplo dos gastos do usuário com a utilização da franquia contratada com a operadora de telefonia.

(89 – STJ - AgRg na MEDIDA CAUTELAR Nº 22.428 - RJ -2014/0052159-5)

37- A sonegação de informação no ato da contratação, a respeito de mudança da legislação, da qual já tinha conhecimento a contratada, fere o princípio da boa-fé, constante tanto no Código Civil quanto no Código de Defesa do Consumidor.

(188 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 910.389 - RN -2006/0272731-6)

(293 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 910.389 - RN - 2006/0272731-6)

Inversão do ônus da prova

38- O Ministério Público, no âmbito de ação consumerista, faz jus à inversão do ônus da prova, tendo em vista que tal mecanismo busca concretizar a melhor tutela processual possível dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneo, independentemente daqueles que figurem como autores ou réus na ação.

(253 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.318.862 - BA - 2012/0074361-8)

(257 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.526.946 - RN - 2015/0082939-1)

Lista telefônica

39- O fornecimento de listas telefônicas impressas não é obrigatório, vez que existem outros meios de consulta, além de acarretar relevante impacto ambiental.

(83 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.331.690 - RJ -2012/0134847-8)

(264 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.331.690 - RJ - 2012/0134847-8)

Ministério Público

40- O Ministério Público tem legitimidade para promover ação civil pública com vistas à defesa de direitos individuais homogêneos, ainda que disponíveis e divisíveis, quando na presença de relevância social objetiva do bem jurídico tutelado.

(264 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.331.690 - RJ - 2012/0134847-8)

(276 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 984.005 - PE - 2007/0219015-0)

Plantas comunitárias

41- É improcedente o pedido de restituição dos valores pagos por consumidores que firmaram contratos na modalidade planta comunitária de telefonia.

(37 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 232.743 - RS -2012/0198338-5)

(115 – STJ - AgRg nos EDcl no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 247.253 – RS -2012/0224283-4)

42- É lícita a cláusula contratual, em contrato de extensão de rede de telefonia pelo Sistema de Plantas Comunitárias, que, em consonância com as normas regulamentares, prevê a entrega à concessionária das instalações sem restituição dos valores investidos pelo consumidor.

(109 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 348.580 – RS -2013/0192240-3)

(126 – STJ - AgRg nos EDcl no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 254.007 – RS -2012/0236105-3)

(132 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 217.440 - RS -2012/0170723-7)

(134 – STJ - AgRg na RECLAMAÇÃO Nº 9.603 - MG -2012/0167456-5)

(142 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 130.811 - MS -2011/0299053-2)

(145 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 44.704 - RS -2011/0129335-9)

(148 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.190.242 - RS -2010/0068229-6)

Práticas abusivas

43- A cláusula de fidelização em contrato de telefonia é legítima, na medida em que o assinante recebe benefícios e em face da necessidade garantir um retorno mínimo em relação aos gastos realizados.

(91 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.445.560 - MG -2014/0070012-9)

(123 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.097.582 - MS -2008/0237143-0)

44- A fidelização que não se encontra em consonância com as determinações regulamentares da ANATEL constitui prática abusiva, haja vista que atenta contra a liberdade de escolha do consumidor.

(270 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.097.582 - MS - 2008/0237143-0)

45- As taxas de interconexão, desde que não discriminatórias ou nocivas ao ambiente de liberdade de iniciativa concorrencial instaurado entre as concessionárias de telefonia, podem variar de acordo com as características da rede envolvida.

(129 – STJ - EDcl no RECURSO ESPECIAL Nº 1.171.688 - DF (2009/0242534-7)

(130 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.275.859 - DF -2011/0211492-8)

(131 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.334.843 - DF -2012/0149364-6)

(271 – STJ - EDcl no RECURSO ESPECIAL Nº 1.171.688 - DF - 2009/0242534-7)

(272 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.275.859 - DF - 2011/0211492-8)

(273 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.334.843 - DF - 2012/0149364-6)

46- É ilícito o tratamento discriminatório dado aos consumidores de telefonia móvel em situação de inadimplência perante terceiros, consistente em restringir o acesso destes ao plano "pré-pago", excluindo a opção do plano "pós-pago".

(276 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 984.005 - PE - 2007/0219015-0)

47- Não implica violação aos direitos do consumidor a fixação de prazo para utilização dos créditos adquiridos pelos usuários do serviço de telefonia celular pré-paga, prazo este que deve ser de prazo igual ou superior a 90 dias.

(165 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.222.916 - PR -2010/0216660-0)

(282 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.222.916 - PR - 2010/0216660-0)

48- A perda de aparelho celular, vinculado a contrato de prestação de serviço de telefonia móvel, decorrente de caso fortuito ou força maior, abre duas alternativas a critério da operadora: (i) dar em comodato um aparelho ao cliente, durante o restante

do período de carência; ou (ii) aceitar a resolução do contrato, mediante redução, pela metade, do valor da multa devida, naquele momento, pela rescisão.

(307 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.087.783 - RJ - 2008/0192563-0)

49- É legal o repasse, aos consumidores dos serviços de telefonia, do PIS e da COFINS devidos pela empresa concessionária de telefonia.

(78 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 197.424 – SP (2012/01351782)

(96 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.362.428 - MG -2013/0007669-8)

(108 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.362.756 - MG -2013/0009196-9)

(110 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.373.585 - MG -2013/0067546-0)

(120 – STJ - AgRg nos EDcl no RECURSO ESPECIAL Nº 1.361.620 - MG -2013/0002877-5)

(122 – STJ - AgRg nos EDcl no RECURSO ESPECIAL Nº 1.361.450 - MG -2013/0001971-5)

Prescrição

50- O prazo de prescrição para o ressarcimento por cobrança indevida de serviço telefônico é de 10 (dez) anos.

(05 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 704.568 – RS -2015/0075586-3)

(15 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 737.063 - RS-2015/0159130-7)

(57 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 703.495 - RS -2015/0101098-9)

(61 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 698.641 - RS -2015/0070960-7)

(64 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.526.875 - RS -2015/0082123-4)

(68 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.523.720 - RS -2015/0070348-0)

(81 – STJ - EDcl no AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.436.833 - RS -2014/0017937-6)

(231 –STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 698.641 - RS -2015/0070960-7)

(234 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.526.875 - RS - 2015/0082123-4)

(237 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.526.877 - RS - 2015/0082118-2)

(239 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 737.063 - RS - 2015/0159130-7)

(242 – STJ - AgRg no AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 662.414 – RS - 2015/0031652-7)

(245 – STJ - AgRg no AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 662.414 – RS - 2015/0031652-7)

(248 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 703.495 - RS - 2015/0101098-9)

51- O prazo prescricional da ação por cobrança indevida de valores referentes a serviços de telefonia não contratados, é o previsto no art. 206, § 3º, IV, do Código Civil, ou seja, 3 anos.

(23 – STJ - AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 708.688 - RS -2015/0101728-0)

(36 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 651.304 - RS -2015/0009652-6)

(43 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 729.090 - RS -2015/0143360-6)

(58 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 622.897 - RS -2014/0310517-7)

52- O prazo prescricional aplicável aos casos de cobrança excessiva de serviços, devem incidir as normas gerais quanto à prescrições previstas no Código Civil. Tal entendimento é admissível aos casos de repetição de indébito dos serviços de telefonia.

(38 – STJ - AgRg no AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 662.414 – RS -2015/0031652-7)

PROCON

53– É legal a aplicação da multa pelo PROCON, quando a publicidade veiculada pela operadora de telefonia é capaz de induzir o consumidor a erro quanto ao preço do serviço, sendo, pois, enganosa.

(111 – STJ - EDcl no RECURSO ESPECIAL Nº 1.317.338 - MG -2011/0275068-0)

54- A atuação do PROCON não exclui nem se confunde com o exercício da atividade regulatória setorial realizada pelas agências criadas por lei.

(265 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.112.893 - RJ - 2008/0161803-3)

(285 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.178.786 - RJ - 2009/0099101-8)

(304 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.138.591 - RJ – 2009/0085975-1)

Repetição de indébito

55- O engano injustificável apto a caracterizar a repetição do indébito é caracterizado quando há dolo ou culpa na conduta do prestador de serviço.

(86 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.451.308 - DF -2014/0098966-5)

(229 – STJ – AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 703.495 - RS - 2015/0101098-9)

(230 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 698.641 - RS - 2015/0070960-7)

(233 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.526.875 - RS - 2015/0082123-4)

(236 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.526.877 - RS - 2015/0082118-2)

(247 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 703.495 - RS - 2015/0101098-9)

56- A devolução em dobro pressupõe a existência de valores indevidamente cobrados e a demonstração de má-fé do credor.

(14 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 642.115 – RS -2015/0002880-0)

(46 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.525.141 - RS -2015/0084318-3)

(49 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 723.170 - RS -2015/0133923-0)

(62 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.526.877 - RS -2015/0082118-2)

(63 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 640.898 - RS -2014/0299059-4)

(66 – STJ - AgRg no RECURSO ESPECIAL Nº 1.527.092 - RS -2015/0083058-5)

Responsabilidade civil

57- Reconhecida a prática de publicidade enganosa, deve-se reconhecer também a responsabilidade civil da empresa pelos danos materiais eventualmente causados aos consumidores.

(50 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.458.642 - RJ -2011/0247100-4)

58- A empresa que integra, como parceira, a cadeia de fornecimento de serviços é responsável solidária pelos danos causados ao consumidor por defeitos no serviço prestado.

(104 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 340.669 – PE -2013/0143883-7)

(227 – STJ - AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 340.669 – PE - 2013/0143883-7)

59- A vedação à denúncia da lide prevista no art. 88 do CDC não se restringe à responsabilidade de comerciante por fato do produto, sendo aplicável também nas demais hipóteses de responsabilidade civil por acidentes de consumo (arts. 12 e 14 do CDC).

(146 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.165.279 - SP -2009/0216843-0)

60- Reconhece a responsabilidade civil em se tratando de inscrição indevida em cadastros de inadimplentes, de empresa prestadora de serviços telefônicos de longa

distância, ainda que tal serviço seja prestado com auxílio ou em conjunto com operadora local integrante da cadeia de fornecimento.

(178 – STJ - AgRg no AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 1.294.584 - RS -2010/0058007-8)

Suspensão do serviço de telefonia

61- É lícito à empresa concessionária de telefonia interromper os serviços quando o usuário se mantém inadimplente mesmo após receber a comunicação a respeito.

(221 – STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 592.477 - RJ -2003/0161180-0)