

COMPLEMENTAÇÃO À CARTA DE INFORMAÇÕES PRELIMINARES

Referente à Reclamação nº 0218171/2025 – PROCON-SP

Ilustríssimo Senhor Diretor do PROCON-SP,

Eu, Rafael de Almeida Silva, venho respeitosamente apresentar complementação à Carta de Informações Preliminares, com fundamento nos princípios do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), diante das alegações apresentadas pela empresa VERO.

I. Da cláusula contratual abusiva e sua nulidade

A empresa VERO, em sua resposta, fundamenta-se em cláusulas contratuais que limitam ou excluem sua responsabilidade por falhas na prestação do serviço, alegando casos de força maior ou fatores externos. Contudo, tais cláusulas são consideradas abusivas e, portanto, **nulas de pleno direito**, conforme estabelece o artigo 51, inciso I, do CDC:

"Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I – Impossibilitem, exonere ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos."

Além disso, o §1º do mesmo artigo reforça que:

"§1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I – Ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II – Restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III – se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso."

Portanto, a cláusula contratual invocada pela VERO para eximir-se de responsabilidade é nula de pleno direito, não produzindo efeitos jurídicos.

II. Da responsabilidade objetiva do fornecedor

Conforme o artigo 14 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços:

"Art. 14 – O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços."

Assim, mesmo que a falha na prestação do serviço tenha ocorrido por fatores externos, a empresa é objetivamente responsável pelos prejuízos causados ao consumidor.

III. Do prejuízo material e da reparação de danos

Sou desenvolvedor de sistemas e parte do meu sustento depende diretamente da prestação contínua de serviços de internet. A falha relatada entre 21/03 e 01/04/2025 impactou

diretamente minhas atividades profissionais, impedindo-me de cumprir prazos contratuais e ocasionando um prejuízo documentado no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

O desconto aplicado nos boletos não cobre o dano emergente real sofrido. O valor apresentado de R\$ 135,00 (somando os dois descontos) não se equipara ao prejuízo de R\$ 2.000,00 causado pela falha contínua do serviço essencial.

Conforme o artigo 6º, inciso VI, do CDC:

"Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;"

Portanto, é direito do consumidor a reparação integral dos danos sofridos, o que não foi atendido pela empresa.

IV. Do pedido

Diante do exposto, requeiro:

1. Que a empresa reavalie o pedido de indenização proporcional ao prejuízo financeiro demonstrado, com base na responsabilidade objetiva do fornecedor e na nulidade da cláusula contratual abusiva.
2. Que o PROCON-SP não archive esta demanda como simples “consulta concluída”, considerando que a resposta da empresa não atende à totalidade dos direitos do consumidor.
3. Que, caso a empresa insista na validade da cláusula contratual mencionada, seja declarada sua nulidade de pleno direito, conforme disposto no artigo 51 do CDC.
4. Que sejam tomadas as medidas cabíveis para assegurar a efetiva reparação dos danos sofridos, conforme previsto na legislação consumerista.

Termos em que, pede deferimento.

Itaquaquecetuba, 17/04/2025

Rafael de Almeida Silva