AO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE MONTENEGRO/RS

Leonardo Flores, casado, economiário, inscrito no CPF sob nº 97644307087, RG nº 3075436414 , e-mail leonarf@gmail.com, residente e domiciliado na Rua João Pessoa, 2499 - Unidade 01, Centro, na cidade de Montenegro, RS, CEP 92510-260, vem à presença de Vossa Excelência, por meio do direito **JUS POSTULANDI,** ajuizar

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS, COM PEDIDO LIMINAR

em face de Telefônica Brasil S.A. - VIVO, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 02.558.157/0001-62, com sede em Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376, Bairro Cidade Monções, na Cidade de São Paulo, SP, 04571-936, pelos motivos e fatos que passa a expor:

DOS FATOS

Em 01/02/2024, o Autor foi surpreendido com a constatação de existência, pelo aplicativo da empresa Ré, de fatura em aberto, de R$ R$ 30,97, em cobrança por essa empresa.

Ao tentar obter informações sobre a origem de tais valores, o Autor verificou que tratava-se de cobrança sobre produto não contratado, de internet residencial para um imóvel em endereço desconhecido e em outro Estado.

O produto Vivo Fibra 500 Mbps **não foi contratado pelo autor.**

Na tentativa de solucionar o problema de forma administrativa e amigavelmente, o Autor foi à filial da empresa Requerida na cidade em que reside, Montenegro/RS. O produto foi adequadamente cancelado.

Entretanto, ocorre que a fatura por esse serviço continuou em aberto. O réu então efetuou ligação, conforme protocolo em anexo, quando foi informado de que deveria retornar à sede da empresa.

O autor, então, mais uma vez, se dirigiu àquele local, quando novamente precisou dispor de seu precioso tempo e enfrentar fila para o atendimento, quando foi mais uma vez constrangido ao ser informado de que teria que ligar para um novo número de telefone.

Mesmo assim, com esse constrangimento todo e perda de seu tempo, o autor voltou a ligar. Entretanto, novamente não obteve êxito, porque foi informado, de forma constrangedora, de que havia um contrato assinado e por isso não seria cancelada a fatura. Isso em um salão aberto, com outras pessoas próximas sendo atendidas ou aguardando pelo atendimento. E frise-se que depois de novamente ter informado de que não havia contratado o produto. E tudo por causa de uma fatura de pequeno valor. Mas injusto que o autor tivesse que pagar.

E ainda tendo que receber e-mail de cobrança da fatura, indevida, também em anexo.

Inconformado com o constrangimento infundado, o Autor busca o imediato cancelamento da fatura e de respectivas cobranças, bem como a composição do dano moral sofrido por reiterados constrangimentos e desvio produtivo.

DO DIREITO

Conforme narrado, trata-se de cobrança indevida, realizada pela Empresa Ré, a qual não tomou qualquer precaução no controle de seus registros, permitindo a cobrança de **dívidas inexistentes em nome do Autor**.

Portanto, configurada a falha no serviço, nasce o dever de indenizar, que no presente caso é consubstanciado nos valores indevidamente cobrados, cumulado com danos morais, mais despesas diversas, como telefônicas e de combustível para os deslocamentos que se fizeram necessários, conforme preconiza os Art. 186 e 187 do Código Civil.

Afinal, trata-se de proteção expressamente prevista no Código de defesa do Consumidor, que dentre as normas previstas, dispõe:

> **Art. 6º São direitos básicos do consumidor**:
>
> (...)
>
> IV - a **proteção** contra a publicidade enganosa e abusiva, **métodos comerciais coercitivos ou desleais**, bem como contra **práticas e cláusulas abusivas** ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
>
> V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam **prestações desproporcionais** ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem **excessivamente onerosas**;
>
> VI - a efetiva prevenção e **reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos**;
>
> VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa

> e técnica aos necessitados;
>
> VIII - **a facilitação da defesa de seus direitos**, inclusive com a **inversão do ônus da prova**, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;
>
> IX -(...);
>
> X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Tratando-se, portanto de ato ilícito, tem-se por necessária a defesa estatal do consumidor hipossuficiente, com o reconhecimento da abusividade, ilicitude e o dever de indenizar.

DA AUSÊNCIA DE VÍNCULO CONTRATUAL

Conforme narrado, o débito cobrado baseia-se em relação jurídica inexistente, uma vez que **o autor não contratou o aludido produto junto à empresa Ré,** tratando-se, possivelmente, de um serviço contratado por um terceiro de má-fé.

Dessa forma, mesmo que pudesse tratar-se de um serviço prestado, o mesmo não foi solicitado pelo consumidor, configurando prática vedada expressamente pelo CDC:

> Art. 39. **É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:**
> (...)
>
> VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

Trata-se de responsabilidade objetiva da empresa ré, ao qual deveria se

precaver de fraudes.

Nessa toada, a responsabilidade do réu é objetiva, ou seja, independentemente da existência de culpa, motivo pelo qual deverá responder pelos danos causados ao autor.

DO ENQUADRAMENTO NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A norma que rege a proteção dos direitos do consumidor define, de forma cristalina, que o consumidor de produtos e serviços deve ser abrigado das condutas abusivas de todo e qualquer fornecedor, nos termos do Art. 3º do referido Código.

No presente caso, tem-se de forma nítida a relação consumerista caracterizada, conforme redação do Código de defesa do Consumidor:

> Lei. 8.078/90 - Art. 3º. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
>
> Lei. 8.078/90 - Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Assim, **uma vez reconhecido o Autor como destinatário final dos serviços contratados**, e demonstrada sua **hipossuficiência técnica**, tem-se configurada uma relação de consumo, conforme entendimento doutrinário sobre o tema:

> *"Sustentamos, todavia, que o conceito de consumidor deve ser interpretado a partir de dois elementos: a) a aplicação do princípio da* ***vulnerabilidade*** *e b) a* ***destinação econômica não profissional do produto*** *ou do serviço. Ou seja, em linha de princípio e tendo em*

> *vista a teleologia da legislação protetiva deve-se identificar o consumidor como o destinatário final fático e econômico do produto ou serviço*." (MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 6 ed. Editora RT, 2016. Versão ebook. pg. 16)

Com esse postulado, o Réu não pode eximir-se das responsabilidades inerentes à sua atividade, dentre as quais prestar a devida assistência técnica, visto que se trata de um fornecedor de produtos que, independentemente de culpa, causou danos efetivos a um de seus consumidores.

DO RISCO DA ATIVIDADE E DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA

Considerando o risco da atividade, a Ré deveria cercar-se de todas as medidas possíveis para evitar quaisquer equívocos ou danos ao consumidor, seja na conferência da documentação fornecida para qualquer contratação, ou mesmo dispondo de sistemas de gestão e controle mais eficientes.

Trata-se de responsabilidade objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, pela qual independe de comprovação da culpa, *in verbis*:

> Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Ao lecionar a matéria, o ilustre **Desembargador Sérgio Cavalieri Filho** destaca**:**

> *"Todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Esse dever é imanente ao dever de*

> *obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, que perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas.* ***A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.*** *O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos."* (Programa de Responsabilidade Civil, 8ª ed., Ed. Atlas S/A, pág.172).

Assim, a responsabilidade do réu é objetiva, ou seja, independentemente da existência de culpa, motivo pelo qual deverá responder pelos danos causados ao autor.

DA RESPONSABILIDADE CIVIL PELO DANO MORAL

Conforme demonstrado pelos fatos narrados e prova que o Autor junta ao presente processo, a empresa ré deixou de cumprir com sua obrigação primária de cautela e prudência na atividade, causando constrangimentos indevidos ao consumidor de boa fé.

Não obstante o constrangimento ilegítimo, as reiteradas tentativas de resolver a necessidade do Autor ultrapassam a esfera dos aborrecimentos aceitáveis do cotidiano, uma vez que **foi obrigado a buscar informações e meios para resolver um problema causado pela empresa ré.**

Assim, no presente caso não se pode analisar isoladamente o constrangimento sofrido, mas a conjuntura de fatores que obrigaram o Consumidor a buscar a via judicial. Ou seja, deve-se considerar o grande desgaste do Autor nas reiteradas tentativas de solucionar o ocorrido sem êxito, gerando o dever de indenizar, conforme precedentes sobre o tema:

> RECURSO INOMINADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE CONTRATUAL C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO.

RENEGOCIAÇÃO DE EMPRÉSTIMO. PROPOSTA NÃO CUMPRIDA. VALORES EFETIVADOS EM MONTANTE DIVERSO. DESCONTOS ACIMA DO PACTUADO. DANO MATERIAL DEVIDO. TENTATIVAS DE RESOLUÇÃO DA CELEUMA NA SEARA ADMINISTRATIVA. DANOS MORAIS EXCEPCIONALMENTE CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO A SER FIXADO DE ACORDO COM POSTULADOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.1. Trata-se de ação na qual o Recorrente (...) DUMONT postula restituição material, em razão de descontos acima do pactuado e indenização por danos morais em razão da conduta.2. (...).8. Destarte, denota-se dos autos que o consumidor logrou êxito em comprovar as tentativas infrutíferas de resolução do problema junto à instituição financeira, via conversa de aplicativo de mensagem e reclamação PROCON.9. Danos morais excepcionalmente configurados, ante o descaso da instituição financeira em proceder à resolução do problema na seara administrativa, a despeito das tentativas administrativas efetuadas pela consumidora.10. Quando a prestadora de serviço soluciona prontamente o infortúnio, minimizando eventuais transtornos e aborrecimentos, não se verifica a configuração do dano moral. **No entanto, quando sua conduta é de resistência a reparação do erro cometido, fazendo com que o consumidor seja submetido a um calvário massacrante para o fim de obter o seu direito, caracteriza-se o dano moral.11. Quantum indenizatório a ser fixado em R$ 5.000,00 (cinco mil reais), que se mostra adequado à reparação dos danos**, sem que importe em enriquecimento ilícito da Recorrente e **com suficiente carga punitiva pedagógica para evitar nova ocorrência de atos desta natureza**.12. Sentença reformada.13. Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJ-MT,

N.U 1030336-52.2021.8.11.0001, TURMA RECURSAL CÍVEL, LAMISSE RODER FEGURI ALVES CORREA, Turma Recursal Única, Julgado em 10/04/2023, Publicado no DJE 17/04/2023, #65642107)

Trata-se da necessária consideração dos danos causados pela perda do tempo útil (desvio produtivo) do consumidor.

DOS DANOS PELO DESVIO PRODUTIVO

Conforme disposto nos fatos iniciais, o Consumidor teve que desperdiçar seu tempo útil para solucionar problemas que foram causados pela empresa Ré, que **não demonstrou qualquer intenção na solução do problema**, tornando obrigatório o ingresso da presente ação, eis que não cancelou a fatura e cobrança de pagamento por um produto que o Autor não contratou.

Este desgaste fica perfeitamente demonstrado por meio dos registros de ligação e protocolos de atendimento.

Este transtorno involuntário é o que a doutrina denomina de DANO PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL, pois afeta diretamente a rotina do consumidor gerando um desvio produtivo involuntário, que obviamente causa angústia e stress.

Humberto Theodoro Júnior leciona de forma simples e didática sobre o tema, aplicando-se perfeitamente ao presente caso:

> *"Entretanto, casos há em que **a conduta desidiosa do fornecedor provoca injusta perda de tempo do consumidor, para solucionar problema de vício do produto ou serviço**. (...) O fornecedor, desta forma, desvia o consumidor de suas atividades para "resolver um problema criado" exclusivamente por aquele. Essa circunstância, por si só, configura dano indenizável no campo do dano moral, na medida em que ofende a dignidade da pessoa humana e outros*

> *princípios modernos da teoria contratual, tais como a boa-fé objetiva e a função social: (...) É de se convir que* ***o tempo configura bem jurídico valioso, reconhecido e protegido pelo ordenamento jurídico****, razão pela qual, "a conduta que irrazoavelmente o viole produzirá uma nova espécie de dano existencial, qual seja, dano temporal" justificando a indenização. Esse tempo perdido, destarte, quando viole um "padrão de razoabilidade suficientemente assentado na sociedade", não pode ser enquadrado noção de mero aborrecimento ou dissabor*." (THEODORO JÚNIOR, Humberto. Direitos do Consumidor. 9ª ed. Editora Forense, 2017. Versão ebook, pos. 4016)

Bruno Miragem, no mesmo sentido destaca:

> *"Por outro lado, vem se admitindo crescentemente, a partir de provocação doutrinária, a concessão de* ***indenização pelo dano decorrente do sacrifício do tempo do consumidor em razão de determinado descumprimento contratual,*** *como ocorre em relação à necessidade de sucessivos e infrutíferos contatos com o serviço de atendimento do fornecedor, e outras providências necessárias à reclamação de vícios no produto ou na prestação de serviços." (*MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor - Editora RT, 2016. versão e-book, 3.2.3.4.1)

Ainda, nesse sentido:

> *"Então, a* ***perda injusta e intolerável do tempo útil do consumidor provocada por desídia, despreparo, desatenção ou má-fé (abuso de direito) do fornecedor*** *de produtos ou serviços deve ser entendida como dano temporal (modalidade de dano moral) e a conduta que o provoca classificada como ato ilícito. Cumpre reiterar que o ato ilícito deve ser colmatado pela* ***usurpação do tempo livre, enquanto violação a direito da personalidade, pelo afastamento do dever de***

> ***segurança que deve permear as relações de consumo****, pela inobservância da boa-fé objetiva e seus deveres anexos, pelo abuso da função social do contrato (seja na fase pré-contratual, contratual ou pós-contratual) e, em último grau, pelo desrespeito ao princípio da dignidade da pessoa humana."* (GASPAR, Alan Monteiro. Responsabilidade civil pela perda indevida do tempo útil do consumidor. Revista Síntese: Direito Civil e Processual Civil, n. 104, nov-dez/2016, p. 62)

O STJ, nessa linha de entendimento já reconheceu o direito do consumidor à indenização pelo desvio produtivo diante do desperdício do tempo do consumidor para solucionar um problema gerado pelo fornecedor, afastando a ideia do mero aborrecimento, *in verbis:*

> "**Adoção, no caso, da teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, tendo em vista que a autora foi privada de tempo relevante para dedicar-se ao exercício de atividades que melhor lhe aprouvesse, submetendo-se, em função do episódio em cotejo**, a intermináveis percalços para a solução de problemas oriundos de má prestação do serviço bancário. Danos morais indenizáveis configurados. (...) Com efeito, tem-se como absolutamente injustificável a conduta da instituição financeira em insistir na cobrança de encargos fundamentadamente impugnados pela consumidora, notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período [por mais de três anos, desde o início da cobrança e até a prolação da sentença], a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitrado, cumprindo prestigiar no caso a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, ao perfilhar o entendimento de que a

> "missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser - dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empre sas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar. Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de 'dano material', de 'perda de uma chance' e de 'dano moral' indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como 'meros dissabores ou percalços' na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais." [2http://revistavisaoj uridica.uol. com.br/advogados-leis-j urisprudencia/71/desvio-produto-doconsumidor-tese-do-advogado- marcos -ddessaune-255346-1. asp] .(...). (AREsp 1.260.458/SP - Ministro Marco Aurélio Bellizze)

A jurisprudência, no mesmo sentido, ancora o posicionamento de que o desvio produtivo ocasionado pela desídia de uma empresa deve ser indenizada, conforme predomina a jurisprudência:

> APELAÇÃO - AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - CONSUMIDOR DEMANDANTE INDEVIDAMENTE COBRADO, POR DÉBITO

> REGULARMENTE SATISFEITO - **Completo descaso para com as reclamações do autor - Situação em que há de se considerar as angústias e aflições experimentadas pelo autor, a perda de tempo e o desgaste com as inúmeras idas e vindas para solucionar a questão - Hipótese em que tem aplicabilidade a chamada teoria do desvio produtivo do consumidor** - Inequívoco, com efeito, o sofrimento íntimo experimentado pelo autor, que foge aos padrões da normalidade e que apresenta dimensão tal a justificar proteção jurídica - Indenização que se arbitra na quantia de R$ 5.000,00, à luz da técnica do desestímulo. (...) (TJSP; Apelação 1027480-84.2016.8.26.0224; Relator (a): Ricardo Pessoa de Mello Belli; Órgão Julgador: 19ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/03/2018; Data de Registro: 13/03/2018, #05642107)
>
> DIREITO DO CONSUMIDOR - EXCESSIVAS LIGAÇÕES E MENSAGENS DE TEXTO - CONSUMIDOR OBRIGADO A PARAR A ATIVIDADE PARA ATENDER A LIGAÇÃO OU VERIFICAR O CONTEÚDO DA MENSAGEM - **TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO - DANO MORAL RECONHECIDO** - SENTENÇA MANTIDA. (TJSP; Recurso Inominado Cível 0011761-25.2022.8.26.0562; Relator (a): Frederico dos Santos Messias; Órgão Julgador: 3ª Turma Cível - Santos; Foro de Santos - Juizado Especial Cível Anexo UNISANTOS; Data do Julgamento: 30/05/2023; Data de Registro: 30/05/2023, #55642107)

Trata-se de notório desvio produtivo caracterizado pela **perda do tempo que lhe seria útil ao descanso,** lazer ou de forma produtiva, que acaba sendo **destinado à solução de problemas de causas alheias à sua responsabilidade e vontade.**

A perda de tempo de vida útil do consumidor, em razão da falha da prestação do serviço não constitui mero aborrecimento do cotidiano, mas verdadeiro impacto negativo em sua vida, **devendo ser INDENIZADO.**

DO QUANTUM INDENIZATÓRIO

O *quantum* indenizatório deve ser fixado de modo a não só garantir à parte que o postula a recomposição do dano em face da lesão experimentada, mas igualmente deve servir de reprimenda àquele que efetuou a conduta ilícita, como assevera a doutrina:

> *"Com efeito, a reparação de danos morais exerce função diversa daquela dos danos materiais. Enquanto estes se voltam para a recomposição do patrimônio ofendido, por meio da aplicação da fórmula "danos emergentes e lucros cessantes" (CC, art. 402), aqueles procuram oferecer compensação ao lesado, para atenuação do sofrimento havido.* ***De outra parte, quanto ao lesante, objetiva a reparação impingir-lhe sanção, a fim de que não volte a praticar atos lesivos à personalidade de outrem."*** (BITTAR, Carlos Alberto. Reparação Civil por Danos Morais. 4ª ed. Editora Saraiva, 2015. Versão Kindle, p. 5423)

Neste sentido é a lição do Exmo. Des. Cláudio Eduardo Regis de Figueiredo e Silva, ao disciplinar o tema:

> *"Importa dizer que o juiz,* ***ao valorar o dano moral,*** *deve arbitrar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio,* ***seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido, e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes****" (Programa de responsabilidade civil. 6. ed., São Paulo: Malheiros, 2005. p. 116). No mesmo sentido aponta a lição de Humberto Theodoro Júnior: [...] "os parâmetros para a estimativa da indenização devem levar em conta os recursos do ofensor e a situação econômico-social do ofendido, de modo a não minimizar a sanção a tal ponto que nada represente para o agente, e não exagerá-la, para que não se transforme em especulação e enriquecimento*

> *injustificável para a vítima. O bom senso é a regra máxima a observar por parte dos juízes" (Dano moral. 6. ed., São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 2009. p. 61). Complementando tal entendimento, Carlos Alberto Bittar elucida que****"a indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que se não se aceita o comportamento assumido, ou o evento lesivo advindo.****Consubstancia-se, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses em conflito, refletindo-se, de modo expresso, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido. Deve, pois, ser quantia economicamente significativa, em razão das potencialidades do patrimônio do lesante"*(Reparação Civil por Danos Morais, RT, 1993, p. 220). Tutela-se, assim, o direito violado. (TJSC, Recurso Inominado n. 0302581-94.2017.8.24.0091, da Capital - Eduardo Luz, rel. Des. Cláudio Eduardo Regis de Figueiredo e Silva, Primeira Turma de Recursos - Capital, j. 15-03-2018, #25642107)

Ou seja, enquanto o papel jurisdicional não fixar condenações que sirvam igualmente ao **desestímulo e inibição de novas práticas lesivas**, situações como estas seguirão se repetindo e tumultuando o judiciário.

Portanto, cabível a indenização por danos morais, E nesse sentido, a indenização por dano moral deve representar para a vítima uma satisfação capaz de amenizar de alguma forma o abalo sofrido e de infligir ao causador sanção e alerta para que não volte a repetir o ato, uma vez que fica evidenciado completo descaso aos transtornos causados.

DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

Demonstrada a relação de consumo, resta configurada a necessária inversão do ônus da prova, conforme disposição expressa do Código de Defesa do Consumidor:

> Art. 6º. São direitos básicos do consumidor: (...) VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências

A inversão do ônus da prova é consubstanciada na impossibilidade ou grande dificuldade na obtenção de prova indispensável por parte do Autor, sendo amparada pelo princípio da distribuição dinâmica do ônus da prova implementada pelo Novo Código de Processo Civil:

> *Art. 373. O ônus da prova incumbe:*
> *I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito;*
> *II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.*
> *§ 1º Nos casos previstos em lei ou* ***diante de peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo nos termos do caput ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário, poderá o juiz atribuir o ônus da prova de modo diverso****, desde que o faça por decisão fundamentada, caso em que deverá dar à parte a oportunidade de se desincumbir do ônus que lhe foi atribuído.*

No presente caso a **HIPOSSUFICIÊNCIA PROBATÓRIA** fica caracterizada diante da impossibilidade de imagens dos comparecimentos à filial local da empresa ré.

Trata-se da efetiva aplicação do Princípio da Isonomia, segundo o qual, todos devem ser tratados de forma igual perante a lei, observados os limites de sua desigualdade. Nesse sentido, a jurisprudência orienta a inversão do ônus da prova para viabilizar o acesso à justiça:

> *AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO ORDINÁRIA DE REVISÃO.*

> *CÉDULA DE CRÉDITO BANCÁRIO. CONFISSÃO DE DÍVIDA. INVERSÃO DO ÔNUS A PROVA. POSSIBILIDADE. HIPOSSUFICIÊNCIA. PRESENTE O REQUISITO DO ART. 6º, INCISO VIII, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PRECEDENTES DESTE TRIBUNAL. RECURSO DESPROVIDO. (a)* ***O Código de Defesa do Consumidor adotou a teoria da distribuição dinâmica do ônus da prova.*** *Assim, a inversão do ônus nesse microssistema não se aplica de forma automática a todas as relações de consumo, mas depende da demonstração dos requisitos da verossimilhança da alegação ou da hipossuficiência do 16ª Câmara Cível - TJPR 2 consumidor, consoante dispõe o art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.* ***Os elementos que constam dos autos são suficientes para demonstrar que a autora encontrará dificuldade técnica para comprovar suas alegações em juízo, uma vez que pretendem a revisão de vários contratos, os quais não estão em seu poder****. (b) Insta salientar que os requisitos da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência não são cumulativos, portanto, a presença de um deles autoriza a inversão do ônus da prova. (TJPR - 16ª C.Cível - 0020861-59.2018.8.16.0000 - Paranaguá - Rel.: Lauro Laertes de Oliveira - J. 08.08.2018, #85642107)*

Assim, diante da inequívoca e presumida hipossuficiência, uma vez que disputa a lide com uma empresa de grande porte, indisponível concessão do direito à inversão do ônus da prova, que desde já requer.

DA TUTELA DE URGÊNCIA

Nos termos do Art. 300 do CPC/15, "a tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo."

No presente caso tais requisitos são perfeitamente caracterizados. Vejamos:

PERICULUM IN MORA - O risco da demora fica demonstrado diante da continuidade da cobrança indevida, bem como pela possibilidade da inscrição irregular em cadastro negativo de crédito, fato que pode gerar ainda mais transtornos e constrangimentos, o que deve cessar imediatamente, conforme precedentes sobre o tema:

> ANTECIPAÇÃO DE TUTELA - Ação de declaratória de nulidade de ato jurídico c.c. indenizatória por danos morais - **Suspensão de cobranças não reconhecidas, relativas a cartão de crédito - Presença dos requisitos exigidos para a concessão da medida** - Decisão mantida - Recurso não provido. (TJSP; Agravo de Instrumento 2252964-59.2017.8.26.0000; Relator (a): Paulo Pastore Filho; Órgão Julgador: 17ª Data de Registro: 01/03/2018, #75642107)

FUMUS BONI IURIS - A probabilidade do direito fica perfeitamente demonstrada diante da comprovação do abuso sofrido pelo Autor, diante de um constrangimento ilegal. Assim, conforme destaca a doutrina, não há razão lógica para aguardar o desfecho do processo, quando diante de direito inequívoco:

> *"Se o fato constitutivo é incontroverso não há racionalidade em obrigar o autor a esperar o tempo necessário à produção da provas dos fatos impeditivos, modificativos ou extintivos, uma vez que o autor já se desincumbiu do ônus da prova e a demora inerente à prova dos fatos, cuja prova incumbe ao réu certamente o beneficia."* (MARINONI, Luiz Guilherme. Tutela de Urgência e Tutela da Evidência. Editora RT, 2017. p.284)

Assim, requer o imediato cancelamento da fatura e das respectivas cobranças, sob pena de multa diária.

Requer-se, assim, que o Poder Judiciário tenha o bom senso de determinar **o imediato cancelamento da fatura e a cessação de medidas de cobrança ao Autor.**

DOS PEDIDOS

Ante o exposto, requer:

1. A concessão do pedido liminar para determinar que a empresa Ré anule imediatamente a fatura bem como cesse a cobrança, indevida, ao autor, sob pena de multa diária;

2. A citação do réu, na pessoa de seu representante legal, para, querendo responder a presente demanda;

3. Seja apresentada a gravação telefônica com a contratação em nome do autor junto à empresa ré do produto *Vivo Fibra 500 Mbps*, ou qualquer outro documento, para que fique demonstrado que o autor não contratou o serviço.

4. Seja dada total procedência à ação, declarando a inexistência dos débitos imputados ao Autor;

5. Seja a requerida condenada a pagar ao requerente um quantum a título de danos morais, em valor não inferior a R$ R$ 10.000, considerando as condições das partes, principalmente o potencial econômico-social da lesante, a gravidade da lesão, sua repercussão e as circunstâncias fáticas;

6. Protesta provar o alegado por todos os meios de prova em direito admitidas e cabíveis à espécie, especialmente pelos documentos acostados.

Por fim, manifesta o interesse na audiência conciliatória, nos termos do Art. 319, inc. VII do CPC.

Dá-se à presente causa o valor de R$ R$ 10.000.

Termos em que pede deferimento.

Montenegro, 03 de fevereiro de 2024.

Leonardo Flores

ANEXOS:

1. Documento de identidade do Autor

2. Comprovante de residência

3. Provas da ocorrência - E-mail demonstrando a cobrança da fatura e tela demonstrando o produto não contratado, no aplicativo da empresa ré.

4. Provas da tentativa de solução amigável junto à empresa ré, com números de protocolos de ligações e contatos.

5. Outros documentos

6. Gravações telefônicas