**EXCELENTÍSSIMO JUIZO DA \_\_\_\_ª VARA CÍVEL (JUIZADO ESPECIAL) DA COMARCA DE CIDADE - ESTADO**

**... (nome completo em negrito do reclamante)**, ... (nacionalidade), ... (estado civil), ... (profissão), portador do CPF/MF nº ..., com Documento de Identidade de n° ..., residente e domiciliado na Rua ..., n. ..., ... (bairro), CEP: ..., ... (Município – UF), vem respeitosamente perante a Vossa Excelência propor:

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS**

em face de **... (nome em negrito do reclamado)**, ... (indicar se é pessoa física ou jurídica), com CPF/CNPJ de n. ..., com sede na Rua ..., n. ..., ... (bairro), CEP: ..., ... (Município– UF), pelas razões de fato e de direito que passa a aduzir e no final requer.:

**DOS FATOS**

O Requerente é cliente da operadora de telefonia celular ..., ora Requerida, desde o ano de 2014, com os respectivos números da modalidade pós–pago: ... e sempre pagou suas faturas em dia.

Ocorre que, como é de conhecimento geral, a operadora ... tem deixado de prestar serviços de telefonia celular com qualidade e eficiência, de forma contumaz, em várias cidades do País.

Em decorrência da má prestação de serviços de telecomunicações por parte da Requerida, a partir do mês de dezembro de 2016 o Requerente deixou de receber ligações do seu interesse, bem como de seus clientes, e estes não conseguiam/conseguem contato com o Autor, visto que as chamadas não são completadas e sequer aparecem em seu celular, o qual tem como linha o número ....

Há alguns meses tal situação vem se perdurando, causando inúmeros prejuízos ao Requerente, haja vista ser dependente de sua linha telefônica móvel para se comunicar com outras pessoas.

Ademais, destaca-se que o seu aparelho móvel encontra-se em perfeitas condições e nunca apresentou qualquer problema que pudesse interferir nas chamadas. Insta salientar que o problema também não ocorre por falta de sinal, visto que consegue realizar ligações, entretanto não consegue recebê-las, seja de qualquer outro aparelho móvel ou fixo.

Excelência, por incontáveis vezes o Autor entrou em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC da Requerida, porém sempre sem sucesso. Dessa forma, a fim de comprovar o alegado, seguem os números dos protocolos:

.....

Em todas as vezes que o Autor entrou em contato com a operadora Ré seus problemas não foram solucionados. Em vista disso, todo esse infortúnio vem se arrastando por quase 06 (seis) meses, sem que nada seja resolvido. Porém, o Autor continua recebendo faturas para pagamento pelos serviços prestados, sem que possa usufruí-lo em sua totalidade, conforme documentos anexos.

Diante disso, o Autor vem à presença de Vossa Excelência, requerer seja indenizado pelos danos morais suportados em decorrência da má prestação serviço de telecomunicações por parte Ré, acrescidos de correção monetária e juros de mora.

**DO DIREITO**

**Da essencialidade do serviço de telecomunicações**

O direito de acesso livre e desimpedido aos serviços de telecomunicações ao cidadão é reconhecido pelo ordenamento jurídico nacional, conforme a Lei nº 9.472/97, vejamos:

*Art. 2º O Poder Público tem o dever de:*

*I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;*

*[...]*

*Art. 3° O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:*

*I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;*

Por sua relevância, os serviços prestados pelas operadoras de telefonia móvel são, expressamente, considerados essenciais, conforme dispõe a Lei nº 7.783/89, que prevê:

*Art. 10 São considerados serviços ou atividades essenciais:*

*[...]*

*VII - telecomunicações;*

Portanto, na condição de cessionária do serviço público essencial de telecomunicações, a operadora de telefonia ..., ora Requerida, além de atender às normas do Código de Defesa do Consumidor, deve também respeitar as normas da legislação que disciplina o regime de concessões, em geral, e o de telecomunicações, em particular.

Desse modo, a Lei nº 8.987/95, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão de prestação de serviços públicos previstos no artigo 175 da Constituição Federal, traz os seguintes dispositivos:

*Art. 6º - Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.*

***§ 1º - Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.***

*[...]*

***Art. 7º - Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:***

***I - receber serviço adequado;****(grifou-se)*

Por seu turno, a Lei nº 9.472/97 que, como viu-se, dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, determina:

*Art. 3º - O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:*

*I - de acesso aos serviços de telecomunicações,****com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza****, em qualquer ponto do território nacional;*

*[...]*

*Art. 127 - A disciplina da exploração dos serviços no regime privado terá por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores, destinando-se a garantir:*

*[...]*

*III - o respeito aos direitos dos usuários;*

Em vista disso, enquanto fornecedora de serviços públicos, a Ré submete-se às normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, previstos na Lei nº 8.078/90, que em seu artigo 22 traz preceito específico aplicável às concessionárias de serviços públicos, o qual estabelece:

*“Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigadas a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos”.*

Dessa forma, a adequação, regularidade, continuidade, eficiência, generalidade, cortesia na sua prestação e respeito aos direitos dos usuários, são dispositivos legais transcritos como regras de direito material que, ao impor tais requisitos, convergem para criar uma expectativa de qualidade em relação aos serviços prestados pela parte Ré.

Por outro lado, a inadequação, irregularidade, descontinuidade, ineficiência e o **desrespeito aos direitos do usuário** que, infelizmente vêm caracterizando a atuação da Requerida há quase 06 (seis) meses, implicam em descumprimento da lei e, por isso, projetam consequências jurídicas.

Logo, as prescrições legais até aqui transcritas são comandos imperativos que, quando obedecidos, sujeitam a concessionária fornecedora à responsabilização pelos danos decorrentes.

**Da aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da inversão do ônus da prova**

Em regra, como é sabido, o ônus da prova incumbe a quem alega.

Entretanto, como lei inovadora, o Código de Defesa do Consumidor, procurando amenizar a diferença de forças existentes entre os pólos processuais onde se tem de um lado o consumidor, como figura vulnerável e noutro, a concessionária de serviços de telefonia celular, detentora de poderio tecnológico e financeiro, buscou acertar equilíbrio nesta relação diametralmente oposta, adotando a teoria onde se admite a inversão do ônus da prova.

Havendo uma relação onde está caracterizada a vulnerabilidade do consumidor, como de fato há, este deve ser agraciado com as normas atinentes da Lei nº 8.078/90, principalmente no que tange aos direitos básicos do consumidor.

Assim, ao consumidor, dada a sua condição de vulnerabilidade das mais variadas espécies (técnica, jurídica, econômica), é consagrado o direito de inversão do ônus da prova, diante da dificuldade do mesmo em poder produzir as provas competentes. Não obstante, a necessidade da inversão do ônus da prova se dá até mesmo pela impossibilidade de o Autor produzir provas negativas.

E, conforme acima salientado, a hipótese *sub judice* constitui verdadeira relação jurídica consumerista, prevista no art. 3°, § 2°, da Lei n.° 8.078/90, restando evidente a existência de relação de consumo entre os litigantes, sendo, portanto, admitida a inversão do ônus da prova em favor do consumidor hipossuficiente.

Dentro desse contexto, vale ressaltar um dos direitos básicos do consumidor (art. 6º, inciso VIII, do CDC), no qual:

*"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, então, pode ocorrer em duas situações distintas: quando o consumidor for hipossuficiente ou quando for verossímil sua alegação. As hipóteses são alternativas, como claramente determina a redação da norma, ora comentada.

No caso em destaque, facilmente denota-se a presença das duas condições supracitadas, seja por sua humilde condição socioeconômica e fragilidade técnica do consumidor ou pela veracidade dos fatos apuradas nesta inicial.

E, por estes motivos, requer desde já a inversão do ônus da prova, para que a operadora .... A prove que desde dezembro de 2016 até a data da interposição desta inicial, prestou serviços de telefonia móvel regulares, principalmente no que tange ao recebimento de chamadas na linha do Autor, a qual possui o número ..., **de forma plena, razoável e adequada conforme determina a legislação aplicada ao caso.**

Há de se observar, na hipótese da Requerida alegar que os serviços de telefonia falharam apenas por alguns momentos ou por defeito do celular do Autor, entretanto, tal argumentação não poderá ter valia, uma vez que a má prestação do serviço ocorre há meses por culpa única e exclusiva sua, de modo que vem impossibilitando o Requerente de receber ligações.

Ressalta-se novamente que o problema também não ocorre por falta de sinal, visto que o Autor consegue realizar ligações, entretanto não consegue recebê-las, seja de qualquer outro aparelho móvel ou fixo.

**Do dever de indenizar e da responsabilidade objetiva**

Uma vez demonstrado o ilícito praticado pela Requerida e os danos causados pela má prestação de serviço ao Requerente, evidente o direto do consumidor à reparação.

O Código Civil, aplicável às relações de consumo por força do que dispõe o artigo 7º, caput, do CDC, responsabiliza quem, praticando ato ilícito, causa dano a alguém:

*Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.*

*[...]*

*Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.*

Outros dispositivos de direito material conferem ao consumidor, especialmente ao usuário de serviço de telefonia, o direito à reparação por danos sofridos. Neste sentido, a Lei nº 9.472/97 prevê:

*Art. 3º - O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:*

*[...]*

*XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.*

Já o CDC, depois de considerar “direito básico do consumidor” a “efetiva reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” (art. 6º, inc. VI), na seção que dedica à “Responsabilidade por Vício do Serviço”, impõe:

*Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:*

*[...]*

*§ 2º - São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.*

*Art. 22 - Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.*

*Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.*

Dessa forma, tem-se no caso posto caracterizada a responsabilidade objetiva da Requerida, a qual se assenta nas normas positivas do Código Civil de 2002 que, por sua vez, tem aplicação subsidiária à matéria de consumo, naquilo que não contrariarem a legislação consumerista, por força da norma de integração do artigo 7º do Código de Defesa do Consumidor - CDC.

Não obstante, o próprio Código de Defesa do Consumidor cuidou de fixar a responsabilidade civil objetiva dos fornecedores de serviços, **dispensando cogitar de culpa,**como se vê, em especial no seu artigo 14:

*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. (grifou-se)*

Ademais, Excelência, por diversas vezes o Autor entrou em contato com a Ré a fim de que seu problema fosse solucionado, conforme demonstram os protocolos acima mencionados. Todavia, jamais conseguiu corrigir o erro que permanece por culpa e desídia da Requerida.

Portanto, ressaltada a relevância para o consumidor do serviço objeto da lide e a existência da responsabilidade objetiva, verifica-se a existência de danos morais dado que resta evidenciada a ineficiência do serviço contratado pelo Requerente junto à Requerida.

**Do dano moral**

No que tange ao dano moral, resta caracterizado na presente ação, porquanto ao fornecedor do serviço, ora Requerida, cabe suportar o risco do negócio e atividade, bem como o dever de indenizar o consumidor nos casos decorrentes da falha na prestação dos serviços.

Indubitável que a Ré gerou grande descontentamento ao usuário Autor, em razão de falhas na prestação de serviços, transtornando ao mesmo e exigindo-lhe dispêndio de tempo e paciência, sem sucesso, suficientes para gerar o direito à reparação do dano moral.

Note-se que os transtornos ocasionados e que ainda ocasionam ao Requerente não são meros dissabores inerentes à vida em sociedade, mas sim uma contumaz prática da Requerida.

A comprovação do dano moral é inexigível por quaisquer provas. Decorre de conduta culposa da empresa Requerida quando esta deixa de se acautelar e diligenciar com presteza e eficácia, visando solucionar o problema do consumidor. Cumpre à empresa prestadora de serviço organizar melhor seus serviços, com diligência e aptidão necessárias ao resguardo da honra e respeitabilidade para com o usuário de seus serviços.

Desse modo, a fissura e o abalo no espírito da pessoa que se sente lesada são bastante para caracterizar o dano moral.

**Da valoração do dano**

Sabe-se que as empresas operadoras de telefonia usam e abusam do seu poder de império frente aos usuários prestando serviços de má qualidade.

Da mesma forma, é notório que os montantes obtidos a titulo de indenizações por usuários frente às novas “Companhias das Índias” – ou seja, as Operadoras de Telefonia - são muitas vezes tímidas, irrisórias, não causando qualquer sentimento de preocupação em tais operadoras, o que contribui para que essas mesmas multinacionais continuem a oferecer incessantemente um péssimo serviço ao consumidor brasileiro.

No que concerne ao quantum indenizatório, temos que o mesmo deva não só garantir à parte que o postula a compensação do dano em face da lesão experimentada, como, de igual modo, servir de reprimenda àquele quem efetuou a conduta reprovável, de tal forma que o impacto se mostre hábil a dissuadi-lo da repetição de procedimento análogo, devendo ser sublinhado aqui o efeito punitivo-pedagógico que se pretende.

Assim, em relação ao montante a ser arbitrado pelos danos morais sofridos, este é o entendimento deste Tribunal, vejamos:

*APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TELEFONIA MÓVEL. [...]****CONSUMIDORA QUE FICOU IMPOSSIBILITADA DE REALIZAR E RECEBER CHAMADAS, SEM QUALQUER MOTIVO APARENTE. IRREGULARIDADE DA SUSPENSÃO DO SERVIÇO INDERRUÍDA. CIRCUNSTÂNCIA QUE, POR SI SÓ, CONFIGURA DANO MORAL. CONSIDERAÇÃO, ADEMAIS, DE QUE A PACTUANTE, AO QUE TUDO INDICA, NÃO FOI PREVIAMENTE INFORMADA ACERCA DO BLOQUEIO. AFRONTA À RESOLUÇÃO Nº 477/07 DA ANATEL.****INÚMERAS TENTATIVAS PARA ENCERRAMENTO DO VÍNCULO CONTRATUAL PELO CALL CENTER. DEVER DE INDENIZAR. SENTENÇA REFORMADA. "[...] O abalo é presumido, mormente em se considerando que a linha telefônica permaneceu desativada por vários dias, gerando incômodos que certamente ultrapassaram o mero dissabor [...]" (Apelação Cível nº 2015.014548-9, de Chapecó. Rel. Des. Subst. Paulo Henrique Moritz Martins da Silva. J. Em 27/01/2016).****FIXAÇÃO DO IMPORTE COMPENSATÓRIO EM R$ 10 MIL, MONETARIAMENTE CORRIGIDO A PARTIR DO ARBITRAMENTO, E ACRESCIDO DOS JUROS DE MORA A CONTAR DO EVENTO DANOSO. PRECEDENTES. SÚMULAS Nº 362 E Nº 54, DO STJ.****ÔNUS SUCUMBENCIAIS QUE, EM RAZÃO DA ATRIBUIÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL, DEVEM INTEGRALMENTE RECAIR SOBRE A CONCESSIONÁRIA OFENSORA. VERBA HONORÁRIA FIXADA EM 15% SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO. ART. 85, § 2º, DO NOVO CPC. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (TJSC, Apelação n. 0500280-57.2013.8.24.0019, de Concórdia, rel. Des. Luiz Fernando Boller, j. 17-05-2016). (grifou-se)*

Deste modo, verifica-se ser plenamente cabível a indenização por danos morais ao Autor, no intuito de repará-lo, na condição de consumidor lesado, em virtude da má prestação de serviço ofertado pela empresa concessionária de serviços de telecomunicações ..., aqui Requerida.

Devem, inclusive, os valores estipulados a título de indenização, no importe de R$ 10.000,00 (dez mil reais), serem corrigidos monetariamente com força na Súmula 362 do STJ.

**DOS PEDIDOS**

Diante do exposto, requer-se:

a) Seja recebida, autuada e distribuída a presente ação, bem como os documentos que seguem anexos, para que surtam seus legais efeitos;

b) A citação da Ré para, querendo, responder no prazo previsto em lei, sob pena de serem tidos por verdadeiros todos os fatos aqui alegados;

c) Ao final, seja julgada TOTALMENTE PROCEDENTE a ação, a fim de condenar a Ré à reparação do dano sofrido, no importe de R$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de indenização por danos morais, acrescidos de juros e correção monetária desde o evento danoso;

d) Seja dispensada a audiência de conciliação nos termos do artigo 334, §5º do CPC, por desinteresse na composição consensual, pois já foram tentados diversos contatos amigáveis sem solução da Ré;

e) Protesta pela produção de todos os meios de provas em direito admitidas, na amplitude dos artigos 369 e seguintes do CPC, especialmente pelo depoimento pessoal da Ré em caso de realização de audiência de instrução e julgamento, sob pena de confissão, juntada de novos documentos, perícias, e demais provas que se fizeram necessárias, que desde já ficam requeridas.

Dá-se à causa o valor de R$ 10.000,00 (dez mil reais).

Nestes termos,

pede e espera deferimento.

... (Município – UF), ... (dia) de ... (mês) de ... (ano).

**ADVOGADO**

OAB n° .... - UF