**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA \_\_\_\_\_\_\_VARA DA COMARCA DE \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**NOME**, **QUALIFICAÇÃO**, por sua advogada que a esta subscreve, conforme instrumento de procuração anexo, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, propor a presente:

**AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C COM AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C DANOS MORAIS**

em face da empresa OI S/A, pessoa jurídica de direito privado, CNPJ 04.164.616/0001-59, com sede na Rua Jangadeiros, nº 48, Ipanema, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 22.420-010, na pessoa de seu representante legal, pelas razões de fato e de direito que passa a expor.

**1. DOS FATOS**

O Autor contratou serviços da empresa Oi e vem enfrentando recorrentes transtornos em razão da prestação dos serviços em desconformidade com o que fora previamente contratado, bem como em razão de cobrança de serviços não contratados, conforme demonstrado a seguir.

Em 27/07/2015, o Autor contratou com a empresa Oi, através de loja física, a prestação de serviços de telefonia denominado “Oi Conta Total 2+”, conforme termo de adesão (Doc 1) e contrato de adesão (Doc 2), sendo que à época estava vigente a “Oferta Mães/2015-Oi Conta Total” para o celular móvel do titular e dependente (Doc 3).

Conforme consta do item 3.1 do contrato de adesão (Doc 2), tal plano engloba serviços de telefonia fixa e móvel do titular e um móvel dependente (conforme especificações constantes do contrato), bem como serviços de internet banda larga residencial de 10 Megas e internet para o telefone móvel **do titular** de 500 MB, totalizando um valor de R$ 199,00 (cento e noventa e nove reais), conforme Anexo 1 do contrato de adesão (Doc. 2).

Conforme item 5.6.1 do contrato de adesão, o telefone móvel dependente compartilham alguns serviços com a linha titular, com exceção do serviço de internet.

Na data da contratação, a atendente do estabelecimento informou ao Autor que este poderia contratar o serviço de internet de 100 MB para o telefone móvel do dependente, pagando um valor adicional de R$ 10,00 (dez reais) mensais. O Autor aderiu então ao plano adicional, sendo assinalado pela funcionária no campo: “franquia de dados para os dependentes da oferta” a opção: “Dados Avulso” (Doc 3).

Na ocasião, o Autor contratou também o Plano “Oi TV”, pelo valor mensal de R$ 99,90, conforme formulário de solicitação de serviços (Doc. 4).

Na primeira fatura, referente a agosto/2015, com vencimento em setembro/15 (Doc. 5) foi cobrado um valor adicional de R$ 7,96 referentes a “serviço de terceiros”, não contratados pelo Autor, que informou o erro à empresa e o valor foi estornado (Doc. 6). Nessa fatura já se percebe uma cobrança no valor de **R$ 20,46** referente à internet do telefone móvel dependente (**R$ 10,46 a mais que o contratado**), sendo que fora contratado o valor de R$ 10,00, fato este percebido pelo Requerente apenas no mês seguinte, sendo que o valor cobrado a maior foi pago pelo Autor (Doc.7)

Na fatura referente a setembro/2015, com vencimento em outubro/2015 (Doc. 8), o Autor verificou que havia uma cobrança no valor de R$3,98 referente a “serviço de terceiros” não contratados, bem como percebeu que o valor referente ao telefone móvel dependente estava errado mais uma vez. Foi cobrado **R$20,46** (**R$ 10,46 a mais que o contratado**). O Autor entrou em contato com a empresa solicitando a correção do valor, sendo a ele informado que os valores cobrados erroneamente **seriam descontados na próxima fatura** (números de protocolo das ligações: 201500141127511 e 201500141067773). No entanto, apenas o valor referente aos “serviços de terceiros” foi estornado (Doc. 9) e o Autor teve que pagar o valor cobrado a maior referente à internet do telefone móvel dependente (Doc 10).

Na fatura referente ao mês de outubro/2015, com vencimento em novembro/2015 (Doc. 11), o Autor verificou que mais uma vez o valor referente ao pacote de internet do dependente estava errado, sendo cobrado dessa vez o valor de **R$ 23,50 (R$ 13,50 a mais que o valor contratado**). O Autor solicitou por telefonema (número de protocolo: 201592549601959) a correção do valor e assim foi feito, conforme consta na **fatura enviada posteriormente pela empresa com a dedução do valor de R$ 13,50** (Doc. 12), No entanto, o valor cobrado a mais na fatura do mês anterior (referente a setembro), não foi descontado, conforme afirmado pelo atendente.

Com a correção do erro feita pela empresa, o Autor acreditou que o problema estaria enfim solucionado. No entanto, para sua surpresa, na fatura seguinte, referente ao mês de novembro/2015, com vencimento em dezembro/15 (Doc. 13), o valor voltou a ser cobrado em **R$23,50** **(R$ 13,50 a mais que o valor contratado**). O Autor entrou novamente em contato para solicitar a correção do valor (protocolo: 201500161312102), de modo que a empresa informou a ele um novo código de barras para pagamento**, com a dedução do valor de R4 13,50** (comprovante de pagamento - Doc. 14).

Na fatura referente a dezembro/15, com vencimento em janeiro/2015 (Doc. 15) constava a mesma cobrança indevida de **R$23,50** **(R$ 13,50 a mais que o valor contratado**).

Na incansável tentativa de solucionar o **MESMO** problema, o Autor contatou a empresa Oi no dia 30/12/2015, e, após vários minutos aguardando a transferência de ligação, foi informado por uma atendente que a promoção contratada (R$ 10,00 para a internet do dependente) não existiria mais, sendo, em seguida, transferido para uma terceira atendente, a qual, por outro lado, informou-lhe que **o estorno no valor de R$13,50 seria efetuado** para adequação ao valor contratado (R$ 10,00).

Com a esperança de que o problema estivesse finalmente solucionado, o Autor aguardou a chegada da nova fatura com o valor correto. Porém, não foi o que aconteceu. No dia 11/01/2016, data do vencimento da fatura, o Autor verificou pelo site “Minha Oi” que nenhum valor havia sido estornado, sendo que, mais uma vez, foi pago o valor indevido (Doc. 16).

Entrando em contato mais uma vez coma a empresa (nº protocolo: 9201640866048), a atendente afirmou que a promoção contratada pelo Autor não estaria mais vigente, sendo ele **induzido a modificar o plano dependente de 100 MB (que havia sido contratado pelo valor de R$ 10,00) para 300 MB**, pagando o valor de **R$19.90** para que não fosse cobrado o valor de R$23.50.

Segundo informado por uma funcionária da loja física da Oi, o serviço contratado para o dependente não era promocional e sim um serviço existente para qualquer cliente da Oi, ou seja, internet de 100 MB para dependente pelo valor de R$ 10,00 mensais.

Na fatura do mês de janeiro/2016, com vencimento em fevereiro/2016 (Doc. 17), o valor cobrado foi de **R$ 22,53** e na fatura de fevereiro/2016, com vencimento em março/2016 (Doc. 18) o valor foi de **R$ 20,47** (comprovantes de pagamento – Docs. 19 e 20)

Nas faturas de janeiro e fevereiro (docs. 17 e 18) houve cobrança de serviço não contratado denominado “SOS FONE OI FIXO” no valor de R$ 2,90 O Autor ligou novamente para a empresa solicitando a exclusão do serviço e foi informado de que seria emitida nova fatura. Ocorre que não foi emitida nova fatura com o desconto do valor indevido referente ao mês de fevereiro, sendo que o autor pagou o valor e apenas depois foi feito o estorno.

Na fatura do mês de março/2016, com vencimento em abril/2016 (Doc. 24), o valor cobrado foi de **R$ 21,70** (R$ 11,70 a mais que o valor contratado), sendo pago pelo Autor (Doc. Xx). Foi cobrado ainda o valor de **R$186,06** referente ao plano “Oi Conta Total 2+”, valor este superior ao dos meses anteriores. O Autor ligou para reclamar sobre os valores. A atendente constatou que o valor correto seria **R$172,36**, e, novamente foi realizado o reajuste da fatura (Doc. 25).

Na fatura do Fixo do mês de abril/2016 consta uma cobrança de “JUROS DE MORA CONTA 02/2016” no valor de R$ 0,11 e “MULTA POR ATRASO DE PAGAMENTO CONTA 02/2016” no valor de R$ 0,23 (Doc. 23), referentes ao “pagamento em atraso” do serviço não contratado “SOS FONE OI FIXO” cobrado na fatura de fevereiro (Doc. Xx).

Conforme se depreende, os transtornos e tentativas em adequar as cobranças ao que fora previamente contratado perduram **por mais de 6 meses, sendo que todos os meses** o Autor se vê obrigado a contatar a empresa em busca de uma solução, seja para solicitar o cancelamento de serviços não contratados, seja para solicitar a adequação dos valores cobrados, sempre em ligações demoradas e passando por vários atendentes.

Frisa-se, **apesar de a** **própria empresa Ré já ter admitido que o valor cobrado em relação à internet móvel era indevido**, havendo, inclusive, **realizado estornos dos valores pagos indevidamente** (Docs. 12 e 14), as cobranças constantes das faturas posteriores não foram adequadas ao valor realmente devido e contratado.

O Autor, exausto em implorar amigavelmente pela solução da avença, não encontrou outra solução a não ser recorrer às vias judiciais para ter seu direito resguardado.

**2. DO DIREITO**

Conforme se depreende dos fatos narrados e documentalmente comprovados, o Autor contratou a prestação de serviços da empresa Ré por um valor pré-determinado, porém, desde o início da prestação vem sendo surpreendido com cobranças de valor diverso do pactuado bem como com a cobrança de serviços não contratados.

O consumidor cobrado indevidamente faz jus à **repetição de indébito** **em dobro**, podendo esse crédito equivaler ao valor integral ou apenas ao excesso pleiteado. Dispõe o art. [42](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10601910/artigo-42-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990), do [CDC](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90):

Art. 42. (...)

Parágrafo único. O **consumidor cobrado em quantia indevida** tem direito à **repetição do indébito**, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de **correção monetária e juros legais**, salvo hipótese de engano justificável. (Griafamos)

Segundo Almeida (2005, p. 167), a repetição de indébito constitui espécie de *punitives damages*, ou seja, “*indenização fixada com o intuito de punir o agente da conduta causadora do dano cujo ressarcimento é autorizado pela lei em favor da vítima*”.

Portanto, a repetição de indébito em dobro não objetiva tão somente a restituição da quantia paga indevidamente, mas a imposição da sanção civil, a fim de que o fornecedor seja punido em razão da sua prática abusiva.

Com relação ao efetivo pagamento, leciona Luiz Antônio Rizzatto Nunes (2005, p. 546) que “[...] para ter direito a repetir o dobro, é preciso que a cobrança seja indevida e que **tenha havido pagamento pelo consumido**r”. Constata-se, através dos comprovantes de pagamento colacionados que o Autor efetuou o pagamento a maior de faturas referentes a 6 meses (com exceção apenas das fatura referente aos meses de outubro e novembro, cujos valor cobrados indevidamente foram estornados).

Outrossim, ao analisar o disposto no [parágrafo único](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10601960/par%C3%A1grafo-1-artigo-42-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990), do art. [42](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10601910/artigo-42-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990) do [CDC](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90), verifica-se que há possibilidade do fornecedor se eximir da restituição em dobro, conforme se vê do dispositivo em questão: “*salvo hipótese de engano justificável*”. No caso em tela, **não se vislumbra hipótese de erro justificável**, tendo em vista que a empresa Ré efetuou cobrança indevida por reiteradas vezes, tendo, inclusive, reconhecido o próprio erro, de modo que poderia ter impedido a continuidade da cobrança de valor maior que o contratado. Como se não bastasse, ainda **induziu o Autor a contratar plano de valor superior** ao previamente contratado, alegando a não existência deste, restando configurada má-fé na relação contratual.

Não obstante, sabe-se que as relações [consumeristas](https://www.google.com.br/search?q=consumeristas&spell=1&sa=X&ved=0ahUKEwjj-uWRwebLAhWDG5AKHZU0DmoQvwUIGigA) são regidas pela teoria objetiva da responsabilidade civil, segundo a qual, comprovado o dano causado pela empresa ao consumidor, não há que se aferir culpa do fornecedor para que reste configurado o dever de indenizar (art. [12](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10606811/artigo-12-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990), [CDC](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90)), bastando que haja apenas a relação de causalidade e o dano para responsabilização do fornecedor de produtos e serviços.

A respeito da teoria objetiva que regem as relações de consumo, ensina o doutrinador Nelson Nery (2002, p. 725):

A norma estabelece a responsabilidade objetiva como sendo o sistema geral da responsabilidade do [CDC](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90). Assim, toda indenização derivada de relação de consumo, sujeita-se ao regime da responsabilidade objetiva, salvo quando o Código expressamente disponha em contrário. **Há responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados ao consumidor, independentemente da investigação de culpa**. Grifamos

A cobrança indevida consubstancia violação ao dever anexo de cuidado e portanto destoa do parâmetro de conduta determinado pela incidência do princípio da boa-fé objetiva.

As obrigações contratuais regem ambas as partes, de modo que, se de um lado deve o consumidor pagar pelo que contratou deve a empresa prestadora de serviços, por sua vez, cumprir a prestação nos moldes do que fora contratado. Não se admite que a parte hipossuficiente da relação seja surpreendida por cobranças de valores superiores aos que contratou previamente, caracterizando **pratica abusiva** a elevação, sem justa causa, do serviço contratado, conforme assevera o art. [39](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10602881/artigo-39-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990) do [CDC](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90) em seu art. X.

Sobre a cobrança indevida e a repetição de indébito é pacífica a jurisprudência. Vejamos os seguintes julgados do TJMG e STJ:

APELAÇÃO. RESCISÃO CONTRATUAL. CONTRATO DE TELEFONIA MÓVEL. PESSOA JURÍDICA. APLICABILIDADE DO [CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90). COBRANÇA DE SERVIÇOS NÃO CONTRATOS E EM VALORES ACIMA DO PACTUADO. MÁ-FÉ EVIDENCIADA. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. MULTA CONTRATUAL POR EQUIPARAÇÃO. APLICAÇÃO. POSSIBILIDADE. Na espécie, a prestação de serviço de telefonia não tem o escopo de fomentar a prática empresarial exercida e, sim, de agregar tecnologia à própria atividade administrativa interna da requerente, razão pela qual se aplica o [Código de Defesa do Consumidor](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90) à espécie. **Age com má-fé o fornecedor que cobra por serviços não contratados e em valores superiores aos pactuados**, **determinando a aplicação da sanção prevista no** [**parágrafo único**](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10601960/par%C3%A1grafo-1-artigo-42-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990) **do art.** [**42**](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10601910/artigo-42-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990) **do** [**Código de Defesa do Consumidor**](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90)**.** Tanto o [Código de Defesa do Consumidor](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90) ([CDC](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90)) quanto princípios gerais de direito, além da equidade, apontam como abusiva a prática de impor penalidade exclusiva ao consumidor. Dessa forma, prevendo o contrato a incidência de multa para o caso de descumprimento contratual por parte do consumidor, a mesma multa deverá incidir, em reprimenda do fornecedor, caso seja deste a mora ou o inadimplemento (TJMG - AC: 10024112989314001 MG, Relator: Alberto Henrique, Data de Julgamento: 03/07/2014, Câmaras Cíveis / 13ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 11/07/2014)

APELAÇÃO CÍVEL. TELEFONIA. AÇÃO DE RESCISÃO C/C INDENIZAÇÃO. COBRANÇA DE VALORES SUPERIORES AO CONTRATADO. ADEQUAÇÃO DA COBRANÇA. INADIMPLÊNCIA RECONHECIDA - NEGATIVAÇÃO - EXERCÍCIO REGULAR DO DIREITO - AUSÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR DANOS MORAIS. INOCORRÊNCIA. Tratando-se de relação de consumo, impõe-se ao fornecedor produzir provas que elidam os fatos constitutivos deduzidos na inicial**. Se a operadora ré não provar a regularidade das cobranças e os termos da contratação, devem ser considerados indevidos os valores cobrados a maior nas faturas mensais.** Não é devida indenização por danos morais fundamentados em negativação que não se mostra indevida.

(TJMG - AC: 10002120031659001 MG, Relator: Pedro Bernardes, Data de Julgamento: 25/08/2015, Câmaras Cíveis / 9ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 09/09/2015) (Destacamos)

EMENTA: APELAÇÃO. RESCISÃO CONTRATUAL. CONTRATO DE TELEFONIA MÓVEL. PESSOA JURÍDICA. APLICABILIDADE DO [CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90). COBRANÇA DE SERVIÇOS NÃO CONTRATOS E EM VALORES ACIMA DO PACTUADO. MÁ-FÉ EVIDENCIADA. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. MULTA CONTRATUAL POR EQUIPARAÇÃO. APLICAÇÃO. POSSIBILIDADE. Na espécie, a prestação de serviço de telefonia não tem o escopo de fomentar a prática empresarial exercida e, sim, de agregar tecnologia à própria atividade administrativa interna da requerente, razão pela qual se aplica o [Código de Defesa do Consumidor](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90) à espécie. **Age com má-fé o fornecedor que cobra por serviços não contratados e em valores superiores aos pactuados, determinando a aplicação da sanção prevista no** [**parágrafo único**](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10601960/par%C3%A1grafo-1-artigo-42-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990) **do art.** [**42**](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10601910/artigo-42-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990) **do** [**Código de Defesa do Consumidor**](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90). Tanto o [Código de Defesa do Consumidor](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90) ([CDC](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90)) quanto princípios gerais de direito, além da equidade, apontam como abusiva a prática de impor penalidade exclusiva ao consumidor. Dessa forma, prevendo o contrato a incidência de multa para o caso de descumprimento contratual por parte do consumidor, a mesma multa deverá incidir, em reprimenda do fornecedor, caso seja deste a mora ou o inadimplemento (TJMG, Apelação Cível Nº 1.0024.11.298931-4/001 - COMARCA DE Belo Horizonte - Apelante (s): CONSTRUTORA D'AVILA REIS LTDA - Apelado (a)(s): TELEFÔNICA BRASIL S/A - Interessado: VIVO S. A. (Destacamos)

RECURSO ESPECIAL Nº 1.516.393 - RS (2015/0035376-0) RELATORA: MINISTRA ASSUSETE MAGALHÃES RECORRENTE: AVALACIR DEZENGRINI DE SOUZA ADVOGADOS: FÁBIO DAVI BORTOLI ALEXANDRE LUIS JUDACHESKI RECORRIDO: OI S. A ADVOGADOS: TERESA CRISTINA FERNANDES MOESCH CATIÚSCIA JARDIM DE OLIVEIRA ANA CAROLINA LUCAS ALVES E OUTRO (S) DECISÃO Trata-se de Recurso Especial interposto por AVALACIR DEZENGRINI DE SOUZA, com fundamento no art. [105](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10685354/artigo-105-da-constitui%C3%A7%C3%A3o-federal-de-1988), [III](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10684673/inciso-iii-do-artigo-105-da-constitui%C3%A7%C3%A3o-federal-de-1988), [a](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10684644/alinea-a-do-inciso-iii-do-artigo-105-da-constitui%C3%A7%C3%A3o-federal-de-1988), da [Constituição Federal](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/155571402/constitui%C3%A7%C3%A3o-federal-constitui%C3%A7%C3%A3o-da-republica-federativa-do-brasil-1988), contra acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, assim ementado: "APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. COBRANÇA DE SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. DANO MORAL. **Diante da cobrança irregular de serviços que não foram contratados, deve haver a restituição em dobro dos valores pagos indevidamente**, o que deverá ser apurado em liquidação de sentença, oportunidade em que a ré deverá exibir as faturas telefônicas. Incidência do prazo prescricional trienal, consoante art. [206](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10717064/artigo-206-da-lei-n-10406-de-10-de-janeiro-de-2002), [§ 3º](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10716650/par%C3%A1grafo-3-artigo-206-da-lei-n-10406-de-10-de-janeiro-de-2002), [IV](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10716489/inciso-iv-do-par%C3%A1grafo-3-do-artigo-206-da-lei-n-10406-de-10-de-janeiro-de-2002) do [Código Civil](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/111983995/c%C3%B3digo-civil-lei-10406-02), estando prescrita a pretensão de restituição dos valores pagos antes do prazo trienal antecedente à data da propositura da ação. Prejuízo moral indenizável reconhecido, tendo em vista que a autora restou cobrada por serviços não solicitados. Observância das funções reparatória, punitiva e dissuasória da responsabilidade civil. Ônus da sucumbência readequado. APELAÇÃO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDA. APELAÇÃO DA RÉ IMPROVIDA" (fl. 352e). (...) (STJ - REsp: 1516393 RS 2015/0035376-0, Relator: Ministra ASSUSETE MAGALHÃES, Data de Publicação: DJ 14/04/2015) (Destacamos)

Superior Tribunal de Justiça Revista Eletrônica de Jurisprudência RECURSO ESPECIAL Nº 591 RECURSO ESPECIAL Nº 1.518.436 - RS (2015⁄0031241-1) RELATOR: MINISTRO HERMAN BENJAMIN RECORRENTE: NEIVA DA ROSA BORCHARTT ADVOGADOS: FÁBIO DAVI BORTOLI ALEXANDRE LUIS JUDACHESKI RECORRIDO: OI S. A ADVOGADOS: TERESA CRISTINA FERNANDES MOESCH LUCIANA RODRIGUES FIALHO DE SOUZA DECISÃO Trata-se de Recurso Especial (art. [105](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10685354/artigo-105-da-constitui%C3%A7%C3%A3o-federal-de-1988), [III](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10684673/inciso-iii-do-artigo-105-da-constitui%C3%A7%C3%A3o-federal-de-1988), [a](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10684644/alinea-a-do-inciso-iii-do-artigo-105-da-constitui%C3%A7%C3%A3o-federal-de-1988), da [CF](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/155571402/constitui%C3%A7%C3%A3o-federal-constitui%C3%A7%C3%A3o-da-republica-federativa-do-brasil-1988)) interposto contra acórdão do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul cuja ementa é a seguinte: APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. COBRANÇA INDEVIDA DE VALORES NA CONTA TELEFÔNICA DO CONSUMIDOR. PRESCRIÇÃO. Aplicável ao caso o prazo prescricional trienal previsto no art. [206](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10717064/artigo-206-da-lei-n-10406-de-10-de-janeiro-de-2002), [§ 3º](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10716650/par%C3%A1grafo-3-artigo-206-da-lei-n-10406-de-10-de-janeiro-de-2002), [IV](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10716489/inciso-iv-do-par%C3%A1grafo-3-do-artigo-206-da-lei-n-10406-de-10-de-janeiro-de-2002), do [CC](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/111983995/c%C3%B3digo-civil-lei-10406-02), uma vez que a demanda trata da restituição dos valores cobrados indevidamente. De ofício, reconhecida a prescrição trienal. **REPETIÇÃO DE INDÉBITO. Verificada a falha na prestação dos serviços, consistente na cobrança indevida de serviços não contratados, mostra-se adequada a condenação da ré à repetição em dobro da quantia paga, na forma do art.** [**42**](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10601910/artigo-42-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990)**,** [**parágrafo único**](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10601960/par%C3%A1grafo-1-artigo-42-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990)**, do** [**CDC**](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90)**. Os valores a repetir devem sofrer a incidência de correção monetária desde a data de cada pagamento indevido; e de juros de mora desde a citação.** Pertinência do pedido de exibição das faturas pela ré, tendo em vista a relação de consumo entabulada entre as partes, a qual, no entanto, deverá ser efetuada, caso necessário, durante a fase de liquidação da sentença. DANO MORAL. No caso concreto**, a ré efetuou cobrança de serviço não solicitado pela demandante, agindo em desacordo com os ditames legais. Logo, há dano moral, o qual prescinde de comprovação acerca dos contratempos ou transtornos enfrentados pelo lesado**. (...) MINISTRO HERMAN BENJAMIN Relator Documento: 47454356 Despacho / Decisão - DJe: 18/05/2015. (Destacamos)

Além de cobrar valor acima do contratado, a empresa Ré **não solucionou o problema**, tendo estornado o valor pago em excesso **apenas duas vezes**, de modo que o Autor se vê obrigado a, todo mês, passar horas tentando solucionar problema criados pela empresa, os quais ela própria já havia se comprometido a resolver, porém, têm persistido sem solução.

Resta o Autor de mãos atadas, desmantelado pela frustração, cansaço e impotência diante dos percalços exsurgidos da má prestação dos serviços. E estes prejuízos são incalculáveis pelo intenso abalo psicológico decorrente da indefinição dada ao entrave e, mais além, da aplicação desleal de cláusulas contratuais, que, conforme conduta da empresa, levam o consumidor a arcar com valor diverso do que contratou.

Como cediço, ao dever de indenizar impõe-se ocorrência de ato ilícito, nexo causal e dano, nos termos estatuídos nos arts. [927](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10677854/artigo-927-da-lei-n-10406-de-10-de-janeiro-de-2002), [186](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10718759/artigo-186-da-lei-n-10406-de-10-de-janeiro-de-2002) e [187](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10718722/artigo-187-da-lei-n-10406-de-10-de-janeiro-de-2002) do [CC/02](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/111983995/c%C3%B3digo-civil-lei-10406-02). Da *lege lata*, extrai-se, portanto, que ao direito à reparação civil exige-se ocorrência de ato ilícito, nexo causal e dano.

Lado outro, o dever de reparar por danos causados na prestação defeituosa de serviços dispensa, como já dito, a prova da culpa do prestador, bastando a comprovação do dano e do nexo de causalidade, *ex vi* do art. [14](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10606184/artigo-14-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990), caput do [CDC](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90).

O abuso e o descaso com que a empresa Ré vem tratando a situação vivenciada pelo autor, que vem sendo cobrado por valor diverso do contratado, sem qualquer solução administrativa para o caso por **mais de 06 meses**, ultrapassam os limites dos meros aborrecimentos e dissabores.

O dano é evidenciado ainda pela conduta negligente da empresa Ré, nascendo da cobrança indevida e da ausência da solução quando pleiteado pela parte.

É inconcebível aceitar que o contratante tenha que arcar com consequências às quais não deu ensejo, absolvendo, numa via lógica inversa, o defeito do serviço, o que, de fato, seria um absurdo.

No tocante ao dano moral em casos semelhantes caminha no mesmo sentido a jurisprudência. Vejamos alguns exemplos:

APELAÇÃO CÍVEL. DANOS MORAIS. REITERADAS COBRANÇAS INDEVIDAS. SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS. OFENSA À HONRA. INDENIZAÇÃO DEVIDA. FIXAÇÃO DO "QUANTUM". I - Ao dever de reparar impõe-se configuração de ato ilícito, nexo causal e dano, nos termos dos arts. [927](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10677854/artigo-927-da-lei-n-10406-de-10-de-janeiro-de-2002), [186](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10718759/artigo-186-da-lei-n-10406-de-10-de-janeiro-de-2002) e [187](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10718722/artigo-187-da-lei-n-10406-de-10-de-janeiro-de-2002) do [CC/02](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/111983995/c%C3%B3digo-civil-lei-10406-02), de modo que ausente demonstração de um destes requisitos não há que se falar em condenação, ressalvada a hipótese de responsabilidade objetiva, na qual prescindível a demonstração da culpa. II - **A cobrança irregular de valores relativos à prestação de serviços não contratados de telefonia móvel, sem solução por mais de dois anos, e a reincidência da conduta pela empresa, caracterizam ofensa à honra do consumidor, pelo que se faz devida a indenização por danos morais**, não se configurando o ocorrido como meros aborrecimentos. III - Ausentes parâmetros legais para fixação do dano moral, mas consignado no art. [944](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10676887/artigo-944-da-lei-n-10406-de-10-de-janeiro-de-2002) do [CC/02](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/111983995/c%C3%B3digo-civil-lei-10406-02) que a indenização mede-se pela extensão do dano, o valor fixado a este título deve assegurar reparação suficiente e adequada para compensação da ofensa suportada pela vítima e para desestimular-se a prática reiterada da conduta lesiva pelo ofensor.(TJMG - AC: 10024101462810001 MG, Relator: João Cancio, Data de Julgamento: 06/08/2013, Câmaras Cíveis / 18ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 12/08/2013). (Destacamos)

AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. EMPRESA DE TELEFONIA MÓVEL. RESCISÃO DE CONTRATO. MULTA INJUSTIFICADA. DESRESPEITO AO PERÍODO DE FIDELIZAÇÃO NÃO DEMONSTRADO. COBRANÇA DE VALORES EXCEDENTES. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM ARBITRADO. MANUTENÇÃO. JUROS MORATÓRIOS. TERMO INICIAL. **Configura dano moral indenizável o fato de a empresa de telefonia ter realizado a cobrança de valores indevidos à consumidora** e, conseqüentemente, promove a inscrição do nome da mesma nos cadastros de restrição ao crédito. A quantificação do dano moral deve se dar com prudente arbítrio, para que não haja enriquecimento à custa do empobrecimento alheio, tampouco atribuição em valor irrisório. Tratando-se de danos morais, os juros de mora devem ter início a partir do ato ilícito (REsp nº 1.132.866/SP). Apelação Cível: 10024101575637001 MG. 9ª CÂMARA CÍVEL. Relator: Moacyr Lobato. Julgamento: 04/02/2014. Publicação: 10/02/2014. (Destacamos)

**3. DO PEDIDO**

Diante do exposto requer a Vossa Excelência:

1. A designação de audiência prévia de conciliação, nos termos do art. [319](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10705427/artigo-319-da-lei-n-5869-de-11-de-janeiro-de-1973), VII, do [CPC](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91735/c%C3%B3digo-processo-civil-lei-5869-73);

2. A citação do requerido por meio postal, nos termos do art. [246](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10715731/artigo-246-da-lei-n-5869-de-11-de-janeiro-de-1973), inciso I, do [CPC](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91735/c%C3%B3digo-processo-civil-lei-5869-73);

3. Os benefícios da justiça gratuita, nos termos dos arts. [98](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10730474/artigo-98-da-lei-n-5869-de-11-de-janeiro-de-1973) e seguintes do [CPC](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91735/c%C3%B3digo-processo-civil-lei-5869-73);

4. Seja empresa Ré condenada à repetição do indébito nos seguintes valores:

a) R$ 20,92 (R$ 10,46 cobrados e pagos a mais referentes a **agosto**/15 – Docs. 5 e 6);

b) R$ 20,92 (R$ 10,46 cobrados e pagos a mais referentes a **setembro**/15 – Docs. 8 a 10);

c) R$ 27,00 (R$ 13,50 cobrados e pagos a mais referentes a **dezembro**/15 - Docs. 15 e16);

d) R$ 25,06 (R$ 12,53 cobrados e pagos a mais referentes a **janeiro**/16 - Docs. 17 e 19);

e) R$ 20,94 (R$ 10,47 cobrados e pagos a mais referentes a **fevereiro**/16- Docs. 18 e 20);

f) R$ 23,40 (11,70 cobrados e pagos a mais na fatura referente ao mês de **março/**16 (Doc. Xx);

g) R$ xxxx (11,70 cobrados e pagos a mais na fatura referente ao mês de **abril/**16 (Doc. Xx);

h) Dobro dos valores pagos pelo Autor que excederem a R$ 10,00 mensais, referentes aos meses subsequentes ao ajuizamento da presente ação;

5. Seja a empresa Ré condenada ao pagamento de juros e correção monetária sobre os valores acima, nos termos do art. [42](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10601910/artigo-42-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990), [parágrafo único](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10601960/par%C3%A1grafo-1-artigo-42-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990) do [CDC](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90), contando-se:

a) os **juros moratórios** a contar da citação e à taxa de 1% ao mês, conforme art. [406](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10705396/artigo-406-da-lei-n-10406-de-10-de-janeiro-de-2002) do [CC](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/111983995/c%C3%B3digo-civil-lei-10406-02) e [161](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10569776/artigo-161-da-lei-n-5172-de-25-de-outubro-de-1966), [§ 1º](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10569743/par%C3%A1grafo-1-artigo-161-da-lei-n-5172-de-25-de-outubro-de-1966), do [CTN](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/111984008/c%C3%B3digo-tribut%C3%A1rio-nacional-lei-5172-66);

b) a **correção** **monetária** a contar de cada pagamento indevido, à taxa estabelecida pelo TJMG ao mês em que for efetivado o pagamento;

5. Seja a empresa Ré condenada à **obrigação de fazer** consistente em adequar o valor referente à internet para o telefone móvel do dependente ao valor contratado, qual seja R$ 10,00 (dez reais) mensais;

6. Seja a empresa Ré condenada ao pagamento de danos morais no montante de R$ 2.000 (dois mil reais);

7. Seja o réu condenado ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios.

Protesta-se provar o alegado por todos os meios de prova em direito admitidos, em especial, pelos documentos acostados à inicial.

Nesses termos,

Pede deferimento.

Local e data

Advogada

OAB/MG: