



Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso
Processo Judicial Eletrônico - 1º Grau

O documento a seguir foi juntado aos autos do processo de número 1000857-72.2025.8.11.0001 em 09/01/2025 14:24:15 e assinado por:

- WENDER PEDRO RAMOS

Consulte este documento em:
<https://clickjudapp.tjmt.jus.br/codigo/PJEDAGRZTNHB>

ID do documento: **180260888**



AO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE CUIABÁ/MT

WAGNER SANTANA DE ARAUJO, inscrito no CPF sob o nº040.965.691-78 e portadora da cédula de identidade RG nº 20916388 SSP/MT, residente e domiciliado à Rua 3, 18, Qd: 4, Nova Conquista, Cuiabá-MT. CEP:78098-000, por intermédio de seu advogado que esta subscreve, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Excelência propor a presente

AÇÃO DE DEVOLUÇÃO DE VALORES CUMULADO COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS

em face de **50.753.629 DOUGLAS PINTO DE FIGUEIREDO**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n.º 50.753.629/0001-80, com sede na Av. Manoel Jose De Arruda, nº 807, Porto, Cuiabá/MT, CEP: 78.025-190, email: DOUGLAS_FIGUEIREDO@OUTLOOK.COM, contato: (64) 9319-7555, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos:

I - PRELIMINARMENTE

I.1. Adesão Ao Juízo 100% Digital

Nos termos da Resolução nº 345/2020 do CNJ, que instituiu o Juízo 100% Digital, o(a) Requerente manifesta expressamente o interesse na tramitação integralmente digital deste processo, requerendo a adoção de todos os atos processuais em meio eletrônico, inclusive audiências e citações/intimações exclusivamente por meios digitais.

I.2. Realização De Audiência Por Videoconferência

Caso Vossa Excelência entenda pela necessidade de designação de audiência, o(a) Requerente requer, nos termos do art. 236, §3º, do CPC e do art. 6º, §3º, da Resolução nº 345/2020 do CNJ, que a mesma seja realizada na modalidade de videoconferência, garantindo-se a celeridade e a economia processual, além da observância do princípio da ampla acessibilidade.

II. DOS FATOS

No dia **05 de novembro de 2024**, o autor contratou os serviços da ré, **Conectkasa – Soluções em Tecnologia**, representada pelo Sr. **Douglas Pinto de Figueiredo**, para o fornecimento e instalação de um motor novo de portão basculante em sua residência. O serviço foi contratado mediante o pagamento de **R\$ 2.100,00**, sendo R\$ 74,00 pagos via PIX e o restante parcelado em **12 vezes de R\$ 168,87** no cartão de crédito.

Desde a contratação, a ré **nunca conseguiu instalar o motor conforme o prometido**, alegando repetidamente que o portão estava desalinhado, sem, contudo, apresentar qualquer solução prática ou efetiva. Após inúmeras tentativas frustradas de execução do serviço, o autor foi **forçado a contratar outra empresa especializada**, que conseguiu realizar a instalação sem quaisquer dificuldades, demonstrando que o problema alegado pela ré não era procedente.

A conduta da ré revelou-se **extremamente desrespeitosa e negligente**, pois, além de não cumprir o contrato, **não forneceu nota fiscal**, violando as normas tributárias e as disposições do **Código de Defesa do Consumidor** (CDC). Essa ausência de emissão de nota fiscal impede o controle financeiro do consumidor e caracteriza infração grave às obrigações legais da ré.

Para resolver a situação, o autor buscou insistentemente a ré, enviando mensagens via WhatsApp e realizando tentativas de diálogo pessoalmente. Não obtendo êxito, o autor contratou advogado e enviou uma **notificação extrajudicial** à ré, exigindo a devolução dos valores pagos ou o cancelamento das parcelas restantes. No entanto, a ré **ignorou completamente a notificação**, demonstrando total desinteresse em resolver o problema de forma amigável.

A postura da ré causou **enorme prejuízo ao autor**, não apenas financeiro, mas também emocional e social. A retenção indevida dos valores pagos privou o autor de utilizar esses recursos para outras finalidades, afetando sua organização financeira e sua confiança nas relações de consumo.

Além disso, a necessidade de buscar uma solução para o problema gerou o que a doutrina denomina "**desvio produtivo do consumidor**", situação na qual o consumidor é forçado a despendar tempo, esforço e recursos que poderiam ser direcionados a atividades mais produtivas ou necessárias, em razão da má prestação de serviço por parte do fornecedor.

A atitude da ré não é apenas **omissiva**, mas **abusiva**, pois reteve valores pagos por um serviço que nunca foi entregue. Tal conduta demonstra **total descaso com os direitos do consumidor**, configurando prática ilícita e grave afronta ao princípio da boa-fé que rege as relações contratuais, nos termos do **art. 422 do Código Civil** e do **art. 4º, III, do CDC**.

Por todo o exposto, é evidente que a ré agiu de forma **negligente, abusiva e desrespeitosa**, sendo responsável não apenas pela devolução integral dos valores pagos, mas também pela reparação dos danos morais sofridos pelo autor, que teve sua dignidade e tranquilidade violadas pela conduta ilícita da ré.

III. DO DIREITO

III.1. DA APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

No caso, há de se aplicar as disposições constantes do Código de Defesa do Consumidor (CDC), eis que as partes se enquadram nos conceitos de consumidor e prestador de serviços nos termos do art. 2º e 3º do referido diploma.

III.2. DA DEVOLUÇÃO DOS VALORES PAGOS

A devolução integral dos valores pagos pelo autor é inequívoca e imperiosa, uma vez que a ré não prestou o serviço conforme contratado, o que caracteriza inexecução do contrato. Nos termos do art. 35 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), é direito do consumidor exigir, em caso de

descumprimento da oferta, a devolução dos valores pagos, sem que seja necessário apresentar qualquer justificativa adicional, visto que a falha na prestação do serviço por parte da ré já configura motivo suficiente para a restituição.

A ré, ao não cumprir o objeto do contrato, **não entregou a prestação de serviço prometida**, o que resultou no **injustificado enriquecimento ilícito**, visto que reteve valores pagos pelo autor sem entregar qualquer contrapartida. A retenção de quantia paga sem a devida prestação de serviço é **ilegal e abusiva**, conforme exposto no **art. 39, V, do CDC**, que proíbe o fornecedor de reter valores pagos, salvo em condições excepcionais que não se aplicam ao caso.

A ré não cumpriu sua obrigação de fornecer o motor do portão basculante e realizar a instalação do serviço conforme o acordado. Além disso, a ausência de nota fiscal do serviço e a falta de um respaldo legal para a retenção do montante comprovam ainda mais o caráter ilícito de sua conduta.

Ainda que a ré alegue qualquer outra razão para justificar a não prestação do serviço, é indeclinável a devolução dos valores pagos, pois o autor não pode ser penalizado por uma falha que não foi sua. Ao pagar pela execução de um serviço, o autor **obteve a expectativa legítima de que o portão seria instalado**, mas, em vez disso, viu-se privado de seu direito e teve que arcar com um novo custo para resolver a situação.

Portanto, **a devolução dos valores pagos** se faz **necessária e urgente**, a fim de restituir ao autor o valor pago indevidamente por um serviço não prestado, e restabelecer a justiça em face da inadimplência da ré.

Em consonância com o art. 51, IV, do CDC, que considera nulas as cláusulas que estabeleçam prestações que não correspondam ao serviço prestado, o autor não deve ser obrigado a honrar com os pagamentos de parcelas pela prestação de um serviço que nunca foi realizado.

Assim, é irregular a exigência das parcelas vincendas, uma vez que o objeto da relação contratual não foi entregue, configurando o que pode ser considerado uma compra sem contraprestação. Portanto, é plenamente cabível e devida a devolução dos valores pagos, tanto da quantia à vista (R\$ 74,00) quanto

das parcelas já quitadas (duas parcelas de R\$ 168,87), além de **cancelamento imediato das parcelas futuras** junto à administradora do cartão de crédito do autor ou melhor a devolução do valor integral, uma vez que o débito já fora vínculo no cartão da requerente.

Essa medida visa reparar o prejuízo sofrido pelo autor, que, ao confiar na execução do contrato, foi duplamente lesado: primeiro, pela não execução do serviço, e depois pela retenção indevida dos valores pagos, que lhe foram tomados sem a contraprestação prometida.

Em resumo, a devolução integral dos valores pagos é não apenas um direito do autor, mas também uma exigência da legislação vigente, que visa proteger o consumidor de práticas comerciais desleais e abusivas. O autor não pode ser penalizado por ter confiado na palavra da ré, que se mostrou incapaz de honrar com seus compromissos.

Dessa forma, é absolutamente essencial que a ré restitua os valores pagos e, adicionalmente, cancele as parcelas vincendas, de modo a regularizar a relação contratual e devolver ao autor o valor que lhe é devido.

III.3. DO DANO MORAL

O autor não apenas sofreu prejuízos materiais com a não prestação do serviço contratado, mas também foi vítima de danos morais em razão da conduta abusiva da ré, que gerou grande frustração, angústia e desgaste emocional.

Ao reter indevidamente os valores pagos, sem prestar qualquer serviço ou fornecer a devida contraprestação, a ré **violou a dignidade do autor**, deixando-o em uma situação de **total desamparo e insegurança financeira**, o que justifica a reparação por danos morais.

No que tange à oferta não cumprida e retenção de valores, a jurisprudência tem se posicionado a favor da procedência dos danos morais. Nesse sentido:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - OBRIGAÇÃO DE FAZER - PRELIMINAR DE CERCEAMENTO DE DEFESA - REJEIÇÃO - PORTABILIDADE DA

DÍVIDA - OFERTA NÃO CUMPRIDA PELO PROPONENTE - ART. 31 E 35, INCISO I, DO CDC - REPETIÇÃO DO INDÉBITO - REQUISITOS DO PARÁGRAFO ÚNICO DO ARTIGO 42 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - DEVOLUÇÃO EM DOBRO DOS VALORES PAGOS EM EXCESSO À PARCELA EFETIVAMENTE PROPOSTA - NÃO CABIMENTO - DANOS MORAIS - CONFIGURAÇÃO - QUANTUM - FIXAÇÃO - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - SENTENÇA REFORMADA EM PARTE - RECURSO PROVIDO EM PARTE. – (...) O dano moral caracteriza-se, em regra, pela violação aos direitos da personalidade, sendo a dor, humilhação, angústia ou sofrimento em si do indivíduo meras consequências da violação a um bem jurídico tutelado - O não cumprimento de oferta ao consumidor, aliado a conduta de estabelecimento de nova dívida, é um ato ilícito e causa dano moral ao consumidor, por ter sido enganado pela proposta - Na fixação do quantum devido a título de danos morais, o Julgador deve pautar-se pelo bom senso, moderação e prudência, sem perder de vista que, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível e, por outro, ela não pode tornar-se fonte de lucro - Sentença reformada em parte - Recurso provido em parte.

(TJ-MG - AC: 10000220333363001 MG, Relator: Mariangela Meyer, Data de Julgamento: 15/03/2022, Câmaras Cíveis / 10ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 17/03/2022)

AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPRA E VENDA. CONSUMIDOR. Autor que pretende a condenação da ré em indenização por danos materiais e morais, em razão de mercadoria adquirida e não entregue. Sentença de procedência. Apelo da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso. Oferta veiculada não cumprida pela fornecedora, que deixou de entregar produto adquirido pelo autor. Consumidor que optou pelo reembolso da quantia paga, nos termos do art. 35, III, do CDC. Disponibilização de ordem de crédito que não é equiparável ao reembolso, pois vincula o consumidor à aquisição de produtos comercializados pela ré. Restituição do preço pago devida. Danos morais configurados. Demora de quase dois anos para obter o reembolso do preço. Retenção indevida de valor considerável pela ré, mostrando grave

descaso ao consumidor. Extrapolação do mero inadimplemento contratual. Quantum indenizatório que seria passível de majoração, em vista das circunstâncias do caso concreto. Contudo, danos morais que devem ser mantidos, em respeito aos limites objetivos da demanda. Sentença mantida. Recurso não provido.

(TJ-SP - AC: 10029396920218260625 SP 1002939-69.2021.8.26.0625, Relator: Mary Grün, Data de Julgamento: 12/08/2022, 32ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 12/08/2022)

A retenção de valores pagos pelo consumidor, sem a devida execução do contrato, causa-lhe **aflição e angústia**, especialmente quando o autor, diante da tentativa de solucionar administrativamente o problema, se vê ignorado em suas tentativas de resolução.

No caso em questão, o autor foi **forçado a buscar outra empresa para resolver a questão**, o que gerou **tempo perdido, transtornos e o desgaste emocional decorrente da falta de compromisso da ré**.

Além disso, o autor, ao realizar o pagamento de um serviço, esperava ter sua necessidade atendida de forma satisfatória, e não apenas ser deixado à própria sorte. Esse tipo de atitude de má-fé e desinteresse por parte da ré **afronta a confiança legítima que o autor depositou na relação contratual**, causando-lhe danos que ultrapassam o mero aborrecimento cotidiano.

O **desvio produtivo do consumidor** também se caracteriza aqui como um fator de intensificação do dano moral. O autor, em razão da falha na execução do serviço, teve que dispor de **tempo e recursos** que poderiam ter sido utilizados de maneira mais proveitosa e eficiente, mas que foram despendidos tentando resolver um problema que deveria ter sido sanado pela ré.

Esse desperdício de energia, **a frustração gerada pela falta de solução e a sensação de impotência** diante da negligência da ré são fatores que **justificam o pedido de reparação por danos morais**, pois configuram uma lesão à tranquilidade e paz de espírito do autor, afetando diretamente sua qualidade de vida.

Ademais, a **ignorância da notificação extrajudicial**, que solicitava a devolução dos valores pagos ou o cancelamento das parcelas vincendas, **demonstrou um desrespeito absoluto aos direitos do consumidor** e uma total indiferença à sua condição. O autor, na tentativa de resolver a questão de forma amigável e extrajudicial, se viu frustrado mais uma vez, sendo **desconsiderado pela ré**, o que configura um novo agravamento do dano emocional sofrido.

O comportamento da ré revela-se **extremamente desrespeitoso e abusivo**, e a simples **retenção indevida de valores**, sem prestar o serviço contratado, causa abalo moral, pois fere o direito do consumidor à **dignidade, respeito e confiança** nas relações de consumo.

Como pontuado pelo **Superior Tribunal de Justiça (STJ)**, a **retenção indevida de valores por fornecedor**, sem a correspondente entrega do serviço ou produto, configura situação que não apenas gera prejuízos financeiros, mas também **afeta a esfera íntima e emocional do consumidor**, sendo perfeitamente cabível a reparação por danos morais.

O **dano moral**, nesse caso, é **evidente e indisfarçável**, pois a ré não apenas não cumpriu com a sua obrigação contratual, mas também impôs ao autor uma série de transtornos, frustrações e angústias ao longo de vários meses, que afetaram sua paz de espírito e sua confiança nas relações comerciais. Tal conduta configura **um desrespeito ao consumidor**, violando sua dignidade e tranquilidade, razão pela qual a compensação por danos morais é não apenas **cabível, mas necessária** para restaurar o equilíbrio e punir a prática abusiva da ré.

Além disso, o valor a ser fixado a título de danos morais deve ser compatível com a **gravidade do ato ilícito praticado**, com o objetivo de **punir o infrator e desestimular condutas semelhantes no futuro**, especialmente no que tange às relações de consumo, onde a boa-fé e o cumprimento das obrigações são imprescindíveis para a confiança mútua.

O autor, em razão da conduta ilícita da ré, experimentou **sofrimento emocional significativo**, que justifica a reparação não só pelo dano material, mas também pelo **dano moral decorrente de uma clara violação dos direitos consumeristas**.

IV – DOS PEDIDOS

Ante o exposto, requer:

1. A concessão do benefício do Juízo 100% Digital, nos termos da Resolução nº 345/2020 do CNJ, com a realização de todos os atos processuais por meio eletrônico;
2. Caso necessária, a designação de audiência na modalidade de videoconferência;
3. A aplicação do Código de Defesa do Consumidor com a inversão do ônus da prova;
4. A citação da ré para que, querendo, apresente contestação no prazo legal;
5. A devolução integral dos valores pagos pelo autor (R\$ 2.100,00), com correção monetária e juros legais;
6. A condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8.000,00, ou outro valor que Vossa Excelência considerar justo;
7. A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, VIII, do CDC;

Requer-se a produção de todas as provas em direito admitidas, em especial a documental, testemunhal e depoimento pessoal da parte ré, sob pena de confissão.

Dá-se, a causa o valor de R\$10.100,00(...).

Termos em que, pede deferimento.
Cuiabá/MT, 09/01/2025.

WENDER PEDRO RAMOS
OAB/MT 30.085