**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DE NITERÓI - RJ.**

**GISELE CARVALHO PIMENTEL**, brasileira, divorciada, arquiteta, portadora do RG nº 047124524, expedido pelo IFP RJ, e do CPF nº 636.440.537-15, residente à Avenida Roberto Silveira, número 517, apt. 401, bairro de Icaraí, Niterói-RJ, CEP 24230-1153. (**doc 1**), com endereço eletrônico [gcprj07@gmail.com](mailto:gcprj07@gmail.com) e telefone (21) 99130-6949, vem por meio de seus advogados (**doc 2**), respeitosamente, perante Vossa Excelência, ajuizar

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS**

em desfavor de **NET / CLARO S.A** (**doc 3**), pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0062-69, estabelecida na Rua Professor Álvaro Rodrigues, 352, 5 andar. CEP: 22280-040, Botafogo, Rio de Janeiro, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos:

1. **DOS FATOS**

Em 05 de junho de 2017 a autora ligou para a Ré para saber informações a respeito do valor de Roaming Internacional. Após saber o valor exorbitante, **não contratou nada**, e desligou o telefone.

A autora viajou para Portugal no dia 07 e ficou até o dia 13 de julho de 2017. Ao retornar para o Brasil, percebeu que seu telefone e o de seu marido estavam mudos – sem qualquer tipo de aviso prévio –. Assim sendo, entrou em contato com a Ré através do protocolo de número 2017 405 432 49 e a atendente lhe informou que o limite do plano havia sido extrapolado. Pelo fato de os pais da autora morarem em outro estado e terem seu telefone celular registrado na mesma conta que a autora, esta ficou em desespero, pois, seus pais ficariam sem qualquer tipo de comunicação. Para agravar o quadro, a família estava passando por um processo delicado, pois, um ente familiar muito próximo estava na UTI, e a autora ficou de atualizar os pais da situação da pessoa enferma. Como estava com muitos problemas a autora pagou a conta para que os telefones não continuassem mudos (**doc**).

A autora percebeu que, embora não houvesse contratado nenhum tipo de serviço Roaming Internacional, na conta com vencimento em 10/07/2018 (**doc**), havia a disposição de dois pacotes Roaming Internacional de 500 minutos. Um no número de seu marido e outro no seu número no valor de R$ 799,90 **cada (DOC)**, totalizando R$ 1.599,80. Entrou em contato por diversas ocasiões (*protocolos:* ***228 173 029 084 598; 228 172 984 024 680; 228 173 306 723 054; 2018 215 589 33; 2281 729 128 421 87; 2281 72 631 125 44; 2281729 637 771 00; 2281729 622 682 91***) para dizer que a ré cometeu um equívoco e requisitou a gravação da conversa que contratava tais serviços, mas a ré se recusou a devolver o dinheiro da autora. Inclusive, em uma das ligações, a autora foi instruída à escrever uma carta à ouvidoria (**DOC**). A autora redigiu tal carta e foi gerado o protocolo de número 228172967047013.

Em 08/01/2018 a ouvidoria da Ré entrou em contato com a autora e disse que, de fato, a cobrança por Roaming Internacional nos dois números estava errada e que iriam entrar em contato futuramente para o ressarcimento. Porém, até a presente data, a Ré não ressarciu a autora.

Assim, (1) a Ré não informou ou comunicou com antecedência que os telefones da autora seriam cortados, o que prejudicou a comunicação entre a autora e seus pais a respeito de um ente familiar enfermo; (2) em diversas ocasiões a autora entrou em contato com a Ré e esta não cumpriu com nenhum prazo estipulado, seja o prazo de disponibilizar as gravações que demonstrariam a contratação do serviço, seja o prazo para ressarcir.