



Um Novo tempo
Sempre

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ANÁPOLIS
- UNIEVANGÉLICA
CURSO DE DIRETO
NÚCLEO DE TRABALHO DE CURSO

DECLARAÇÃO DE AUTORIA

Eu, Caio Guimarães Hilbert,
matriculado(a) sob nº 1710752, autor(a) da monografia
5158545-78.2019.8.03.0006
intitulada Os direitos do consumidor no processo judicial, sob
orientação do(a) Prof(a) Priscilla Santana Silva,
declaro, sob as penas da lei, civil e criminalmente, que este
trabalho é de minha exclusiva autoria, sendo inédito e não
contendo qualquer conteúdo de autoria de outra pessoa que não
tenha sido devidamente citada.

Anápolis, 19 de Junho de 2021.

Caio Guimarães Hilbert

CPF: 025.010.951-46

UnIEVANGÉLICA
CENTRO UNIVERSITÁRIO
Associação Educativa Evangélica

Avenida Universitária, Km. 3,5 Cidade Universitária - Anápolis-GO - CEP 75070-290 - Fone: (62) 3310-6600 - FAX: (62) 3318-6388

"...grandes coisas fez o Senhor por nós; por isso estamos alegres." (Sl 126:3)

CAIO GUIMARÃES HILBERT

PROJETO DE MONOGRAFIA

OS DIREITOS DO CONSUMIDOR NO PROCESSO JUDICIAL

5158545-78.2019.8.09.0006

CURSO DE DIREITO – UniEVANGELICA

2021

CAIO GUIMARÃES HILBERT

PROJETO DE MONOGRAFIA

OS DIREITOS DO CONSUMIDOR NO PROCESSO JUDICIAL

5158545-78.2019.8.09.0006

Projeto de monografia apresentado ao Núcleo de Trabalho Científico do curso de Direito da UniEvangélica, como exigência parcial para a obtenção do grau de bacharel em Direito, sob orientação da professora Priscilla Santana Silva.

ANÁPOLIS – 2021

FOLHA DE APROVAÇÃO

Título: Os direitos do consumidor no processo judicial 5158545-78.2019.8.09.0006

Acadêmico: Caio Guimarães Hilbert

Anápolis, ____ de _____ de 2021.

Professora Priscilla Santana

Professora orientadora

Prof.^a M.e Aurea Marchetti Bandeira

Supervisora do NTC

CAIO GUIMARÃES HILBERT

OS DIREITOS DO CONSUMIDOR NO PROCESSO JUDICIAL
5158545-78.2019.8.09.0006

Anápolis, _____ de _____ de 2021.

BANCA EXAMINADORA

RESUMO

O presente trabalho tem por tema o processo judicial nº 5158545-78.2019.8.09.0006. Justifica-se haja vista o fato de que a autora alegou ter sido lesada pela requerida em relação ao serviço contratado através de contrato firmado entre as partes, sendo esse o motivo que a levou a ingressar judicialmente em desfavor da empresa. O objetivo no qual se embasa a pesquisa é o de avaliar todo o decorrer do processo, tendo, para tanto, a seguinte problematização: Descumprimento dos direitos do consumidor. Ante o exposto, por uma questão didática, o trabalho se divide em três capítulos, sendo que no primeiro serão tratadas todas as alegações trazidas pela autora, bem como as provas apresentadas. No segundo capítulo serão tratados os argumentos aduzidos pela requerida em sua defesa, como também as provas postuladas. Já no terceiro e último capítulo serão tratados todos os fundamentos que foram utilizados pelo magistrado para esclarecer os motivos que o levaram a tomar tal decisão (sentença). Por fim, para que lograsse êxito, o trabalho tem por metodologia as pesquisas: a) bibliográfica, utilizando-se de autores de renomes, tais como: Nelson Nery Junior, Henry Romano Cardoso, Jorda'Anna Maria Lopes Gusmão; b) documental, utilizando-se de documentos públicos, tal qual o processo 5158545-78.2019.8.09.0006, objeto de estudo desta monografia.

Palavras chave: Direitos do consumidor. Processo judicial.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	01
CAPÍTULO 1 - O CASO.....	03
1.1 – Causa de pedir	03
1.2 – Objeto da ação	05
1.3 – Tese da autora	11
CAPÍTULO II - A DEFESA DA RÉ.....	16
2.1 – Argumentos levantados.....	16
2.2 – Fundamentação jurídica	23
CAPÍTULO III - A DECISÃO JUDICIAL.....	27
3.1 – Provas apresentadas.....	27
3.2 – Motivação	30
CONCLUSÃO	36
REFERÊNCIAS.....	38

INTRODUÇÃO

O processo judicial nº 5158545-78.2019.8.09.0006 ocorreu na vara cível desta cidade de Anápolis, sendo a consumidora a requerente e a operadora Claro a requerida. A ação teve início no ano de 2019 e encerrou neste ano de 2021. Este trabalho teve como objetivo analisar e comentar sobre cada fato ocorrido no processo, buscando compreender os argumentos levantados pela autora, pela reclamada e pelo magistrado.

Por se tratar de direito consumerista, a lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) foi bastante utilizada, tanto no decorrer desta pesquisa. É importante destacar também que as partes do processo (autor, réu e juiz) utilizaram doutrinas e jurisprudências nas suas fundamentações.

Outro fator relevante para a realização desta pesquisa foi a exposição do pensamento de diversos autores em relação ao tema selecionado, colaborando para o entendimento claro de cada ato praticado na ação e também da definição de vários enunciados, como, por exemplo, o conceito de prova e a sua importância processual.

O trabalho de conclusão de curso que segue apontará a relação entre a autora e a ré, demonstrando as alegações da reclamante, a fim de justificar o seu ingresso judicial em desfavor da reclamada, a qual buscou resolver o dano sofrido com auxílio jurídico, visto que não obteve acordo após procurar pela requerida. Para comprovar a sua versão, a requerente apresentou provas de que, em sua tese, foi lesada pela parte contrária.

Em sequência às alegações da reclamante, este projeto irá expor a versão e defesa da parte ré, operadora Claro, a qual procurou demonstrar serem lícitas as práticas realizadas em relação à autora. Para isso, a requerida trouxe provas e julgados de outros tribunais.

Ambas as partes disputaram o objetivo de convencer o juiz a acatar as suas teses e julgar como procedente os pedidos postulados. No entanto, apenas uma parte no processo pode ter esse feito, caso não haja acordo anterior. No presente caso em estudo não houve conciliação, fazendo com que o juiz desta ação cível acolhesse apenas os/alguns pedidos de uma das partes.

Portanto, vale salientar que o primeiro capítulo apresenta a tese da autora, demonstrando todos os argumentos por ela levantados. Já o segundo capítulo apresenta a defesa da ré, também expondo as suas alegações. E, por fim, o terceiro capítulo discorre sobre a decisão judicial, apresentando a fundamentação jurídica do magistrado, esclarecendo os motivos que o convenceram a efetuar determinado julgamento.

CAPÍTULO 1 – O CASO

O presente processo judicial cível se trata de uma ação declaratória de inexistência de negócio jurídico e de obrigação de fazer c/c danos materiais, morais e pedido de tutela de urgência, em desfavor da requerida Claro S/A. Durante o decorrer do processo, a requerente apresentou a causa de pedir, o objeto da ação e a sua tese, temas em discussão neste capítulo. O processo se iniciou no ano de 2019 e na 5ª Vara Cível desta comarca, tratando-se de um procedimento comum e sem segredo de justiça.

1.1. Causa de pedir

A causa de pedir é um dos componentes determinadores da ação, composta pelos fatos e fundamentos proferidos pelo autor na petição inicial. Logo, quando se busca o judiciário, tal parte pretende alguma coisa. O tema deste subtópico é visto como todos os fundamentos e fatos de direito do pedido, os quais são necessários para que seja possível a prestação da tutela jurisdicional feita pelo judiciário na solicitação formulada pelo requerente, sendo de grande importância haver uma pretensão através dos fundamentos que justificam o ajuizamento da ação. Essa fundamentação jurídica não pode ser confundida com um fundamento legal da situação, sendo necessário realizar uma fundamentação jurídica demonstrando a ligação entre o fato narrado com um direito pleiteado pelo autor.

Logo, para que seja possível a apreciação e a solução do problema pelo Poder Judiciário, é de imensa importância o ajuizamento de uma ação que contenha todos os elementos imprescindíveis para identificá-las e diferenciá-las das demais ações, sendo possível observar a causa de pedir como um desses elementos,

tornando-se assim responsável pelos fatos e fundamentos jurídicos da pretensão elencada na petição inicial (DIREITO.LEGAL, 2020, *online*).

No presente caso, tem-se a parte autora, pessoa física, a qual, juridicamente falando, é o pólo ativo da relação que promoveu uma ação civil contra a parte ré. Já a parte ré, pessoa jurídica, operadora Claro, juridicamente falando, é o pólo passivo da relação, contra o qual é feita uma pretensão. E, por fim, tem-se o juiz (magistrado), pessoa física selecionada pelo Estado, o qual irá analisar todo o caso apresentado pelas partes e interpretará e aplicará a lei, gozando dos poderes outorgados pelo legislador a fim de concretizar, em tempo razoável, o dever de prestar uma solução justa à lide. Além disso, o juiz deverá ser imparcial, mas não neutro.

Segundo consta no artigo 319 do Código de Processo Civil: “A petição inicial indicará: Inciso III – o fato e os fundamentos jurídicos do pedido.”. No presente caso em análise e discussão, a causa de pedir se dá pelo fato de que a empresa ré, sem o consentimento e conhecimento da reclamante, alterou o plano vinculado à linha móvel da parte autora, associando o número a um contrato não solicitado. Fora isso, o plano instalado tinha maior valor em relação ao antigo.

Além disso, a requerida falsificou a assinatura da autora no contrato do novo plano, levando ao entendimento de que a consumidora solicitou e concordou com a alteração. Essa atitude é vedada por lei, conforme o artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, inciso VI, o qual aduz que:

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.

É importante destacar que a autora apenas suspeitou de alguma irregularidade contratual após receber, em sua residência, uma fatura da Claro com valor diferente e acima do qual estava habituada a pagar, consoante o que havia contratado. A parte ré não realizou qualquer comunicado à consumidora e sequer consultou a mesma para obter uma confirmação acerca da alteração contratual.

Em decorrência disso, a consumidora entrou em contato com a central de atendimento da parte ré e foi informada sobre a referida alteração contratual, mas nada foi resolvido. Assim, a autora compareceu ao Procon (Secretaria de Defesa do Consumidor) e, após a Claro enviar o contrato de alteração de plano para o e-mail do referido Órgão, tanto a reclamante quanto o atendente do Procon identificaram que a assinatura presente no documento era claramente falsificada.

Entretanto, ainda durante o atendimento no Procon, o técnico responsável pelo auxílio notificou a ré sobre a assinatura divergente da qual está contida no R.G. (registro geral) da consumidora e até mesmo enviou uma cópia deste documento para a requerida, mas nenhuma solução ou proposta de acordo foi obtida. Além de tudo, o atendente responsável da operadora em questão alegou, durante a ligação com o técnico do Procon, que as assinaturas eram muito semelhantes. Vale ressaltar que o local da realização do contrato foi na cidade de Goiânia – GO e a parte autora, além de não se locomover para aquele município, reside em outra cidade.

O erro cometido pela parte ré e a falta de interesse e meios de resolução gerou à consumidora (autora) o anseio por buscar o meio judiciário para solucionar a sua lide. Posteriormente, esse desejo pela solução do problema causado pela Operadora Claro fez a reclamante ingressar judicialmente contra a empresa supracitada, realizando pedidos (objeto da ação) em desfavor da parte ré a fim de se obter algo pretendido.

1.2. Objeto da ação

O objeto da ação nada mais é do que os pedidos formulados e pretendidos pelo autor, sendo este imediato ou mediato. Diz-se imediato quando o pedido se relaciona ao que a parte deseja e de qual maneira espera que o Judiciário se expresse ao fornecer a tutela jurisdicional. Já o pedido mediato se relaciona ao resultado prático que a parte deseja obter (PETICIONAMAS, 2019, *online*). Acerca do pedido, destacam-se as seguintes palavras:

O pedido é a conclusão da exposição dos fatos e dos fundamentos jurídicos, exprimindo aquilo que o autor pretende do Estado frente

ao réu. Sua finalidade é dupla: obter a tutela jurisdicional do Estado (uma condenação, uma declaração) e fazer valer um direito subjetivo frente ao réu (CARDOSO, 2014, *online*).

No presente processo judicial que se encontra em discussão, a parte autora formulou 10 (dez) pedidos. O primeiro pedido tratava-se sobre a concessão dos benefícios da Justiça Gratuita. Para obter a justiça gratuita, a parte supracitada precisa comprovar que não possui condições de pagar as custas do processo, bem como os honorários de um advogado sem que isso prejudique o sustento próprio e da sua família.

Além disso, o autor não pode ter renda familiar superior à quantia próxima de R\$1.999,18 (hum mil e novecentos e noventa e nove reais e dezoito centavos), cabendo ao juiz decidir se será concedido ou não esse benefício (GAZETA DO POVO, 2017, *online*). O segundo pedido realizado tratava-se da antecipação dos efeitos da tutela. Assim, se faz necessário observar os termos do artigo 300 do Novo Código de Processo Civil, o qual diz que:

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. **§ 1º** Para a concessão da tutela de urgência, o juiz pode, conforme o caso, exigir caução real ou fidejussória idônea para ressarcir os danos que a outra parte possa vir a sofrer, podendo a caução ser dispensada se a parte economicamente hipossuficiente não puder oferecê-la. **§ 2º** A tutela de urgência pode ser concedida liminarmente ou após justificação prévia.

A tutela de urgência é uma medida judicial que tem como objetivo possibilitar a concretização imediata do direito. Em decorrência desse pedido, a autora arguiu 5 (cinco) requerimentos, sendo eles: Que a parte ré não negativasse o seu nome; que a ré apresentasse as gravações referentes aos protocolos informados no corpo da petição inicial, haja vista que as detinha, sob pena de reconhecimento como verdadeiros os fatos alegados pela autora; que a ré se privasse/desistisse de continuar com as cobranças referentes ao plano não contratado pela autora, no valor de R\$50,99 (cinquenta reais e noventa e nove centavos); que a ré apresentasse o plano contratado pela autora que estava vigente até os meses de novembro e dezembro de 2019; ainda, a título de TUTELA DE

URGÊNCIA, fora solicitado que a ré fosse oficiada a apresentar aos autos o contrato firmado pela autora, constando sua assinatura, nos exatos termos de sua Carteira de Identidade. Acerca de tutela antecipada, observa-se o seguinte ensinamento:

[...] consiste na antecipação dos efeitos da sentença condenatória. É uma técnica processual usada para quando há algum requerimento da parte que não pode esperar a execução de sentença, pois deve a justiça proporcionar ao titular do direito lesado a possibilidade de cumprimento com urgência de determinada decisão judicial. Antes da lei [8.952](#) de 13 de dezembro de 1994, já havia a necessidade deste instituto, para assim evitar a demora do processo. O objetivo do presente artigo é demonstrar a importância do tratado instituto no ordenamento jurídico pátrio, à luz da Lei [10.444/2002](#) (SILVA, 2013, *online*).

Além da tutela supracitada, há também a tutela de urgência, sendo importante ressaltar as seguintes palavras: “exige demonstração de probabilidade do direito e perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo (LUPETTI, 2016, *online*)”. Já no terceiro pedido formulado a autora solicitou que a requerida fosse citada para responder a ação, sob pena de responder nos termos da lei. Segundo consta no artigo 344 do Novo Código de Processo Civil:

Se o réu não contestar a ação, será considerado revel e presumir-se-ão verdadeiras as alegações de fato formuladas pelo autor. Portanto, o não comparecimento do réu no processo gera a presunção de que os fatos narrados pelo autor na inicial são verdadeiros.

O quarto pedido formulado tratava-se sobre o ônus da prova, o qual alega que o encargo de comprovar uma situação é de quem possui a pretensão de um direito. Assim, em relação ao processo cível em discussão, observa-se o que preceitua o artigo 6, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor:

São direitos básicos do consumidor: 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.

Portanto, a solicitação era de que a parte requerida comprovasse que a autora teria solicitado e assinado o contrato de alteração de plano (TJ-GO, 2019). Neste caso, aplicar-se-ia o artigo 6, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor porque a autora, que era a parte hipossuficiente e vulnerável da relação, ainda mais

se comparada com a parte requerida, não possuía recursos suficientes para provar que não contratou os serviços estabelecidos pela reclamada no contrato falsificado. Além disso, não havia como a requerente provar algo que não fez, sendo aplicada assim a inversão do ônus da prova, facilitando a defesa da consumidora em juízo. Sobre a inversão do ônus da prova, destacam-se as seguintes palavras:

A inversão do ônus da prova em favor do consumidor é uma forma de facilitar a sua defesa no processo, porém, desde que estejam presentes os pressupostos contidos no artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor. [...] Como já explanado, a inversão do ônus da prova configura uma facilitação dos direitos pretendidos pelo consumidor e se explica como uma norma que tem a função de equilibrar a relação de consumo, face à reconhecida hipossuficiência e vulnerabilidade do consumidor. Todavia, vale lembrar, que para a decretação do ônus da prova basta apenas um dos requisitos contidos no artigo 6º, VIII, do CDC (GONÇALVES, 2013, *online*).

Ainda sobre este pedido, é importante esclarecer que a autora não tinha como provar fato negativo, ou seja, de que não contratou com a ré os serviços pelos quais fora cobrada e, sendo a requerida detentora dos documentos e gravações que supostamente comprovam a relação, seria de sua responsabilidade apresentar provas de tal documentação. Para Nelson Nery Junior, a prova é considerada como:

Meios processuais ou materiais considerados idôneos pelo ordenamento jurídico para demonstrar a verdade, ou não, da existência e verificação de um fato jurídico (p. 631). [...] A CF 5º. LVI rege a matéria, vedando os meios de prova que não são obtidos por meios lícitos. A doutrina se manifesta de forma bastante controvertida a respeito da validade e eficácia da prova obtida ilicitamente. A proposição da doutrina quanto à tese intermediária é que mais se coaduna com o princípio da proporcionalidade (JUNIOR, 2010, p. 632).

O quinto pedido arguido solicitava que fosse julgado como inexistente o negócio jurídico travado entre as partes (autor e réu), referente ao plano no valor de R\$50,99 (cinquenta reais e noventa e nove centavos). Na sequência, tinha-se o sexto pedido, coligado ao quinto, pois solicitou que a requerida fosse condenada a abster-se com a continuidade das cobranças relativas ao plano relatado neste parágrafo.

Por conseguinte, ainda se tratando sobre plano, o sétimo pedido formalizado solicitou que a parte ré fosse condenada a manter o plano ofertado

primeiramente, sendo este no valor de R\$29,99 (vinte e nove reais e noventa e nove centavos), o qual foi ativado após aceitação da contratante (TJ-GO, 2019).

O oitavo pedido, por sua vez, solicitou que a requerida fosse condenada ao pagamento de danos morais, à luz do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, no valor de R\$20.000,00 (vinte mil reais), levando-se em consideração que a autora é idosa, tornando-se hipervulnerável diante da parte ré, a qual ainda falsificou a assinatura da requerente para tentar legitimar e colocar em vigor o contrato no valor de R\$50,99 (cinquenta reais e noventa e nove centavos), o qual não foi ofertado à autora (TJ-GO, 2019).

Dano moral é a lesão aos direitos de personalidade. É a honra ferida, a sensação de bem-estar. É o dano que afeta a dignidade humana, nos termos do artigo 1º, inciso III, da nossa Carta Magna. É a perda da qualidade de vida. O dano moral surge em decorrência de uma conduta ilícita ou injusta, que venha a causar forte sentimento negativo em qualquer pessoa, como vexame, constrangimento, humilhação, dor, a auto-estima, ao respeito, a intimidade etc (TOZZI, 2013, *online*).

Como penúltimo pedido, houve a solicitação de que fosse realizada a condenação da parte requerida a restituir todos e quaisquer valores pagos a mais pela autora e em dobro, à luz do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor que trata sobre valores pagos de forma indevida, calculados até o momento da produção da petição inicial em R\$311,74 (trezentos e onze reais e setenta e quatro centavos).

Ainda no nono pedido, solicitou-se também que fosse reconhecida a má fé da requerida, visto que a mesma imputou um contrato à requerente, forjando a sua assinatura a fim de tornar legítima a relação de consumo, tratando-se de uma prática abusiva e crime de consumo (TJ-GO, 2019).

Por fim, o décimo e último pedido solicitou que fosse julgado como procedente o pedido e que a parte ré fosse condenada, desde o momento em que passou a cobrar indevidamente a requerente, computando-se juros e correção monetária.

Ademais, foi postulado também que a parte ré fosse condenada ao pagamento dos honorários advocatícios na base de 20% (vinte por cento) sobre o

montante da liquidação e demais efeitos da sucumbência (TJ-GO, 2019). Tratando sobre honorários advocatícios, observa-se a seguinte colocação:

Não se pode olvidar da importância do advogado na administração da Justiça, haja vista que presta serviço público e exerce função social, conforme delineado nos art. 133 da CRFB/1988 e art. 2º da Lei 8.906/1994. Como é cediço, os honorários advocatícios constituem a remuneração do patrono, fonte de renda indispensável ao seu sustento e ao de sua família. Assim, a fixação dos honorários advocatícios é extremamente importante para proporcionar uma vida digna ao patrono, devendo ser fixado de acordo com critérios legais previstos na legislação (GUSMÃO, 2017, *online*).

Já sobre os honorários advocatícios de sucumbência, destacam-se as palavras a seguir (GUSMÃO, 2017, *online*): “São aqueles pagos pelo vencido ao vencedor. Decorrem diretamente do sucesso da demanda. Eles também são fixados por arbitramento judicial consoante as disposições contidas no art. 85 do CPC.”. Ainda acerca dos honorários, segue abaixo uma jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. CRÉDITOS DE NATUREZA ALIMENTAR. IMPENHORABILIDADE. 1. Os honorários advocatícios, tanto os contratuais quanto os sucumbenciais, têm natureza alimentar. Precedentes do STJ e de ambas as turmas do STF. Por isso mesmo, são bens insuscetíveis de medidas constritivas (penhora ou indisponibilidade) de sujeição patrimonial por dívidas do seu titular. A dúvida a respeito acabou dirimida com a nova redação art. 649, IV, do CPC (dada pela Lei n.º 11.382/2006), que considera impenhoráveis, entre outros bens, "os ganhos de trabalhador autônomo e os honorários de profissional liberal". 2. Recurso especial a que se nega provimento (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2008, *online*).”

Por fim, protestou-se em provar o alegado por todos os meios de prova em direito admitidos, especialmente, pela juntada de documentos, inclusive, posteriormente, pela oitiva da ré, provas testemunhais e pela perícia grafotécnica quanto à assinatura da autora no contrato entregue a ela pela ré.

Atendendo ao disposto no artigo 319, inciso VII do NCPC, o qual diz que: “A petição inicial indicará: VII - a opção do autor pela realização ou não de audiência de conciliação ou de mediação.”, a requerente ainda informou que não possuía interesse na realização de audiência de conciliação ou mediação (TJ-GO, 2019).

1.3. Tese da autora

A tese do autor nada mais é do que o seu relato sobre o tema proposto, apresentando a sua versão sobre os acontecimentos demonstrados na inicial. A requerente alegou que possuía um plano no valor de R\$30,00 (trinta reais) e que por volta de novembro/2018 passou a receber ofertas da requerida para contratar um plano num valor superior a R\$50,00 (cinquenta reais). Não houve acordo, pois a autora não possuía condições financeiras de arcar com um valor alto de plano de linha móvel.

Foram feitas diversas ofertas por parte da ré, mas em nenhum momento a requerente aceitou as propostas, pois desejava permanecer com o plano atual na época. No mês seguinte, a consumidora ainda recebeu a fatura mensal no valor de R\$30,00 (trinta reais), a qual foi paga em dia como de costume. Entretanto, no mês de janeiro/2020 foi cobrado o valor de R\$51,14 (cinquenta e um reais e quatorze centavos), o qual se refere ao plano ofertado e não aceito em novembro/2018 (TJ-GO, 2019).

Assim, a reclamante entrou em contato com a empresa reclamada para registrar o erro no valor cobrado na referida fatura, conforme consta em protocolos, e foi informada de que não havia motivo para se preocupar, pois se tratava de um equívoco e poderia desconsiderar o boleto, pois um novo seria enviado e com o valor reajustado. Infelizmente, o boleto com valor reajustado para R\$30,00 (trinta reais) nunca foi enviado (TJ-GO, 2019).

Logo, no mês seguinte foi cobrado em fatura o valor de R\$103,35 (centro e três reais e trinta e cinco centavos). Deste modo, a requerente entrou novamente em contato com a parte ré e foi orientada a comparecer a uma loja física, a fim de solucionar o seu problema. Porém, após realizar a orientação da requerida, a requerente foi surpreendida pela funcionária da loja ao ser informada de que havia um contrato assinado com a contratação do plano com valor próximo a R\$50,00 (cinquenta reais), o qual jamais foi ofertado (TJ-GO, 2019).

Com isso, foi solicitada a emissão de uma cópia do contrato e, após receber ainda na loja, a consumidora verificou que a assinatura presente no

documento não era a sua e possuía diferença com a assinatura presente no seu documento de identidade (TJ-GO, 2019). Acerca do contrato merece registrar que:

Contrato é o negócio jurídico bilateral, ou plurilateral (acordo das partes e sua manifestação externa), pois depende de mais de uma declaração de vontade, que sujeita as partes à observância de conduta idônea à satisfação dos interesses de que regularam, visando criar, modificar, resguardar, transmitir ou extinguir relações jurídicas (ESCOLA BRASILEIRA DE DIREITO, 2017, *online*).

Após o fato relatado acima, a requerente compareceu a uma delegacia e registrou um boletim de ocorrência. No contrato com a assinatura falsa consta que o vendedor é funcionário da loja Max Cell Celular. É importante esclarecer que a loja relatada acima está localizada na cidade de Goiânia – GO, município raramente visitado pela requerente. Além do mais, não havia motivo para que a consumidora comparecesse a uma cidade vizinha somente para realizar uma contratação de plano, visto que na sua cidade se encontram algumas lojas da requerida e, o mais fácil, prático e rápido, há como meio de contratação uma simples ligação de celular (TJ-GO, 2019).

Posteriormente, a consumidora entrou novamente em contato com a parte ré e alegou ter sido vítima de uma fraude, mas não houve qualquer resolução ou proposta de acordo pela requerida. Motivos esses que levaram a autora a procurar pelo judiciário e ingressar com um processo em desfavor da empresa reclamada, visando não sofrer prejuízos maiores e fazer valer seus direitos de consumidora, os quais estão dispostos no Código de Defesa do Consumidor (TJ-GO, 2019). Sobre o CDC, destacam-se as palavras a seguir:

O Código de Defesa do Consumidor tem por objetivo primordial proteger e defender o consumidor que em regra é a parte hipossuficiente nas relações de consumo. Por hipossuficiente nesse sentido compreende-se que o consumidor é a parte mais fragilizada (LISITA, 2020, *online*).

Logo, no decorrer do processo cível no judiciário, a autora do presente caso em estudo trouxe à tona a teoria do negócio jurídico inexistente, levando em consideração que não solicitou e/ou assinou qualquer contrato juntamente à requerida. Destaca-se assim o seguinte enunciado sobre o negócio jurídico inexistente:

O negócio é inexistente quando lhe falta algum elemento estrutural, como, por exemplo, a manifestação da vontade. Assim, se não houve a referida manifestação, o negócio não chegará a se formar. Portanto, inexistente. As espécies de *inexistência* podem ser consideradas assim: a) ausência de parte ou partes; b) ausência de objeto; c) ausência de consentimento; d) ausência de forma (BATALHA, 1988, *online*).

Assim, foi apresentada uma decisão do Tribunal de Justiça do Paraná, o qual, em resumo, declara a inexistência de débito combinado com indenização por danos morais, referente a cobranças de valores acima do pactuado e por serviços não contratados (TJ-GO, 2019).

RECURSO INOMINADO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COBRANÇAS DE VALORES ACIMA DO PACTUADO E POR SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS. NÃO COMPROVAÇÃO DOS TERMOS DO CONTRATO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. ARTIGO 14 DO CDC. APLICAÇÃO DOS ENUNCIADOS 1.6 E 1.8 DAS TURMAS RECURSAIS DO ESTADO DO PARANÁ. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO – DESPROVIMENTO. VALOR QUE OBSERVA OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. Recurso conhecido e desprovido. , decidem os Juízes integrantes da Primeira Turma Recursal do Estado do Paraná, por unanimidade de votos, conhecer e negar provimento ao recurso, nos exatos termos deste vot (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARARÁ, 2015, *online*).

Portanto, sem a devida e correta contratação do plano de R\$50,00 (cinquenta reais) pela consumidora, verifica-se o envolvimento do nome da autora em negócio jurídico inexistente e, ainda e de forma mais danosa, em fraude, configurando um crime de consumo, o que por si só motiva ao dano moral *in re ipsa* (dano moral presumido), segundo o que preceitua o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor quanto à má prestação de serviços pelo fornecedor. Assim, se faz necessário falar sobre o dano moral *in re ipsa*:

Trata-se de dano moral presumido. Em regra, para a configuração do dano moral é necessário provar a conduta, o dano e o nexo causal. Excepcionalmente o dano moral é presumido, ou seja, independe da comprovação do grande abalo psicológico sofrido pela vítima. Um exemplo de dano moral *in re ipsa* é o decorrente da inscrição indevida em cadastro de inadimplentes, pois esta presumidamente afeta a dignidade da pessoa humana, tanto em sua honra subjetiva, como perante a sociedade (GOMES, 2008, *online*).

Além disto, a prática realizada pela requerente é configurada como abusiva, observando o artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, o qual arrola que: “É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço.”.

Ainda em relação à citação do artigo supracitado, a autora apresentou uma jurisprudência do Tribunal de Justiça de São Paulo, a qual relata sobre uma ação declaratória de inexigibilidade de débito por prestação de serviços de telefonia móvel (TJ-GO, 2019).

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL Cobrança indevida de serviços não utilizados Autora que adquiriu pacote com 10 linhas celulares, sem a contratação de serviços de tráfego de dados Fatura emitida com a cobrança desses serviços em linha não adquirida pela autora Relação de consumo configurada O envio ou entrega ao consumidor de produto ou serviço não solicitado constitui prática abusiva (art. 39, III do Código de Defesa do Consumidor), especialmente quando envolve cobrança por serviços não contratados, como no caso dos autos A negativa na contratação é suficiente para impor à prestadora de serviços o ônus de provar que a linha celular e os serviços descritos na fatura impugnada foram efetivamente utilizados pela apelada, lembrando que a legislação processual não exige a produção de prova negativa Sentença de procedência mantida RECURSO DESPROVIDO (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO, 2013, *online*).

Segundo o que foi narrado, a consumidora e autora teve o seu nome vinculado a um negócio por ela não contratado, o qual foi feito através de falsificação de assinatura. Observando o contrato assinado e a assinatura original da requerente, é possível verificar um erro grotesco e criminoso, pois se configura como assinatura falsa.

O simples fato de haver uma assinatura falsa já configura o negócio como inexistente, visto que não coincide com a assinatura da autora que se encontra presente no seu documento de identidade (R.G.). Assim, ressalta-se o preposto nos artigo 66 e 75 do Código de Defesa do Consumidor, o qual relata que:

Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos

ou serviços: Pena - Detenção de três meses a um ano e multa. § 1º Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

Art. 75. Quem, de qualquer forma, concorrer para os crimes referidos neste código, incide as penas a esses cominadas na medida de sua culpabilidade, bem como o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas.

Deste modo, analisando todas as alegações apresentadas pela autora e também os documentos arrolados, não restam dúvidas de que a requerida era culpada por todo o fato ocorrido, visto que falsificou um contrato, apresentando assinatura divergente da original registrada pela consumidora e, apesar de tudo, se demonstrou desinteressada em resolver o problema extrajudicialmente.

O desinteresse da requerida relatado acima foi um dos motivos que levou a reclamante a ingressar judicialmente para obter uma resolução do problema apresentado, já que, por ser a parte hipossuficiente da relação, não encontrou outra maneira de gozar do serviço contratado e de não sofrer mais danos e prejuízos.

CAPÍTULO 2 – A DEFESA DA RÉ

Todos têm direito de defesa, como está previsto no artigo 5, inciso LV da Constituição Federal de 1988, o qual aduz que: “aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes”. Desta forma, a ré da presente ação cível nº 5158545-78.2019.8.09.0006 embasou a sua defesa observando dispositivos legais, como o Código de Processo Civil, além de julgados e súmulas.

A argumentação foi apresentada por meio de contestação, a qual é uma das formas que a parte ré possui em um processo para se defender das acusações feitas contra a mesma na petição inicial. É por meio da contestação que a parte ré rebate as alegações do autor, trazendo a sua matéria de defesa. Sendo assim, a contestação apresentada pela parte ré do presente caso será narrada no decorrer deste capítulo, contendo os argumentos e fundamentos apresentados pela sua defesa.

2.1. Argumentos levantados

A defesa do réu, em suma, iniciou retomando as alegações da autora de que teria havido, sem o seu consentimento, uma alteração unilateral do contrato que possuía firmado com a parte contrária. Em seguida, foram apresentados os pedidos formulados pela parte autora, os quais foram descritos no capítulo anterior.

Nos termos da Contestação, houve inicialmente uma defesa da Ré quanto à prestação de seus serviços, os quais advogam terem sido exercidos com sublimidade, atuando com responsabilidade e sobriedade, visando à satisfação dos seus clientes consumidores, concedendo diversas formas de contato com a

reclamada, como, por exemplo, a central de atendimento, a fim de solucionar qualquer dúvida ou problema apresentado pelos usuários.

Logo em seguida, a requerida alegou que a parte autora informou que não reconhecia a terceira linha contratada e presente no contrato, o qual, ainda de acordo com a ré, foi assinado pela cliente e no mesmo constava a linha móvel (62) 9 9211-5243, que foi vinculada a um plano de R\$50,99 (cinquenta reais e noventa e nove centavos). Porém, conforme a requerida, apesar de a reclamante ter alegado que não reconhecia o contrato, no sistema da ré constava utilização dos serviços concedidos para o referido número e, além disso, constavam as informações pessoais da consumidora, como o endereço, por exemplo.

Em decorrer disso, de acordo com a requerida, ficou clara e comprovada a contratação do plano de R\$50,99 (cinquenta reais e noventa e nove centavos), visto que, segundo essa parte, houve assinatura do contrato, não configurando fraude.

Assim, segundo a parte ré, ficou evidenciado também que a mesma não cometeu qualquer ato ilícito que pudesse gerar qualquer tipo de indenização ou ocasionasse o julgamento dos pedidos da parte autora como procedentes. Acerca do ato ilícito, observamos o seguinte texto:

Logo, em doutrina, se tem que o ato ilícito é ação, ou omissão (comportamento) de alguém que, mediante culpa, viola norma jurídica e causa dano a outrem. O dano tanto pode ser material ou patrimonial como moral, pode ser dano emergente, ou ainda, lucro cessante, mas deve estar ligado ao ato, mediante o qual se convencionou denominar de nexos causal. É de se salientar que o ato ilícito implica em regime jurídico submetido à responsabilidade civil, portanto, em princípio, há dever do praticante do ilícito em promover o retorno ao status quo ante (anterior ao ocorrido), ou pela indenização, ou pelo ressarcimento (LEITE, 2009, *online*).

Continuando, segundo a ré, a consumidora não apresentou o protocolo de cancelamento do contrato e nem o comprovante de pagamento das faturas anexadas, a qual tinha o ônus de apresentar nos autos provas mínimas das suas alegações.

Sobre as provas, as quais servem para comprovar os fatos alegados pela parte em um processo, a fim de formar uma convicção do magistrado e obter a

procedência dos pedidos formulados, destaca-se a seguinte colocação: “todo e qualquer elemento material dirigido ao juiz da causa para esclarecer o que foi alegado por escrito pelas partes, especialmente circunstâncias fáticas. (RUBIN, 2013, *online*)”.

A fim de ressaltar a quem cabe o ônus da prova, a reclamada trouxe o artigo 373, inciso I do NCPC, o qual diz que: “O ônus da prova incumbe: I – ao autor, quanto ao fato constitutivo do seu direito;”. Segue abaixo o entendimento do Tribunal Regional Federal da 4ª Região:

Ementa

EXECUÇÃO DE SENTENÇA. TERMO DE ADESÃO. ÔNUS DA PROVA.

- É regra de direito processual civil que o ônus da prova cabe àquele que alega os fatos. Portanto, quem alega, deve provar.

Acórdão

A TURMA, POR UNANIMIDADE, DEU PROVIMENTO AO AGRAVO DE INSTRUMENTO (TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 4ª REGIÃO, 2006, *online*).

Seguindo tal raciocínio, a reclamada trouxe como meio de prova a tela sistêmica, que é um documento eletrônico elaborado por uma das partes e, apesar de parecer prova unilateral, visto que foi formulada e apresentada pela defesa da ré, é produzida por meio de computação. Tratando de prova unilateral, temos a seguinte alegação:

Prova unilateral é aquela que apenas uma parte produziu, sendo, portanto, parcial e passível de adulteração pela parte que a produziu. Isto é, apenas a parte possui o controle sobre a prova. O exemplo clássico são as telas dos sistemas de empresas. Como o sistema é particular e a empresa consegue alimentá-lo com qualquer informação, então eles não são muito bem vistos como prova (BALDOMÁ, 2012, *online*).

Ainda em sua defesa, a requerida buscou destacar que as cobranças feitas eram devidas, pois estavam de acordo com o serviço contratado, o qual estava disposto no contrato assinado em discussão. É importante salientar ainda que, de acordo com a defesa da ré, os valores cobrados acima do contrato se referem ao excedente de utilização, visto que a consumidora utilizou serviços que não possuíam a cobertura do plano contratado.

Além do mais, segundo a reclamada, a requerente apenas alegou que não deixou faturas em aberto (sem pagamento), mas não apresentou qualquer indício de que efetuou o pagamento, o que era de seu dever, uma vez que caberia a essa última comprovar os fatos que alegava. Reitera-se que a ré apresentou o contrato assinado pela cliente, como prova de que teria, sim, sido efetivado o negócio jurídico entre as partes, ao contrário do que a autora afirmou.

Acerca do contrato, este deve seguir os requisitos do artigo 104 do Código Civil para possuir validade, sendo: “Art. 104. A validade do negócio jurídico requer: I – agente capaz; II – objeto lícito, possível, determinado ou determinável; III – forma prescrita ou não defesa em lei.”. Assim, merece destaque o seguinte ensinamento:

O contrato, como acordo de vontades, é o resultado de um negócio jurídico decorrente do encontro da vontade das partes, que produz efeitos jurídicos, criando, modificando ou extinguindo obrigações (ULIANA, 2017, *online*).

A tese do réu, portanto, era a de que, uma vez que houve a contratação dos serviços, a autora devia o que foi pactuado entre as partes, não fazendo jus aos pedidos de restituição em dobro, com fundamento nas quantias pagas e não devidas, e ainda, não tendo direito aos danos morais pleiteados.

Sobre o pedido de restituição em dobro, merece destacar que sua causa de pedir se dá quanto à alegação de quantias pagas indevidamente, a teor do que preceitua o parágrafo único, do artigo 42, do Código de Defesa do Consumidor, o qual expressa que:

Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto ao ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. 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.

A fim de comprovar tais alegações, a requerida trouxe jurisprudências do STJ e demais tribunais nacionais. Desta forma, conforme a ré, não houve o falar

sobre restituição de quaisquer valores no presente caso e, caso houvesse esse entendimento, somente seria feito o ressarcimento em dobro se fosse comprovada a má-fé da parte ré.

Tal raciocínio da defesa se segue quanto ao pedido de danos morais da autora. Para o réu, tal pedido requer a apresentação dos seguintes requisitos: Ação ou omissão do agente; dolo ou culpa do agente; relação de causalidade; dano experimentado pela vítima. Além disso, é imprescindível a demonstração e comprovação do dano. No caso em estudo, de acordo com a requerida, a parte autora não apresentou qualquer dos elementos citados acima, trazendo aos autos somente as suas alegações, sem qualquer comprovação.

Portanto, não houve o que se falar sobre dano moral, de acordo com a defesa da requerida, visto que as afirmações da requerente não poderiam ser declaradas como verdade absoluta pelo fato de não terem sido comprovadas. Com isso, segue abaixo um julgado apresentado pela ré, no qual o pedido da parte autora foi declarado improcedente:

Mesmo que o requerente não tenha assinado qualquer documento solicitando a instalação do sistema de TV a cabo, e demandada não agiu com má-fé, mas, ao contrário, procedeu a instalação e efetuou a cobrança, sempre de boa-fé. Trata-se, então, de cobrança indevida, inexistindo a má-fé na inscrição, que deve ser anulada, já que o autor nega qualquer relação jurídica com a ré. (...) Realmente ocorreu a inscrição indevida, mas não houve má-fé da requerida, que foi, talvez, induzida em erro por terceiro de má-fé. Também não existem provas de que o autor tenha sofrido constrangimento ou situação vexatória em virtude de tal inscrição. (Sentença proferida em 21/11/2005, no processo nº 3.05.0000184-9, Ação de Indenização por Danos Morais ajuizada por João Nunes de Moraes em face de Net Sul Comunicações).

Outrossim, segundo a requerida, o valor indenizatório solicitado pela parte autora ultrapassou todos os limites da razoabilidade, pois o valor pedido gerou o entendimento de que existiria a intenção de enriquecimento sob a desculpa de ofensa moral ao consumidor. Assim, nas palavras de Juiz Cláudio Armando Couce Menezes, a qual foi suscitada pela requerida:

A indenização por danos morais pressupõe um dano efetivo, sendo que o simples melindre de um espírito mais delicado não importará

em um agravo moral reparável. A indenização por dano moral não pode se prestar a uma “indústria” de responsabilidade civil, como lamentavelmente ocorre nos EUA, substituindo os prêmios, loterias e baús da felicidade que campeiam em nosso país.

Analisando a informação acima, tem-se o entendimento de que o pedido de indenização por dano moral, no caso, deveria ser declarado improcedente sob a alegação de que o fato ensejou apenas um simples infortúnio à parte requerente. Concluindo a alegação da requerida, não seria cabível a procedência do pedido de indenização por danos morais, já que, para tanto, necessário se faria a prova dos danos sofridos para que houvesse essa penalidade, coisa que a parte autora não fez ao longo da inicial. Dessa maneira, segundo a reclamada, o entendimento contrário ao relatado pela defesa da ré significaria procedência ao enriquecimento sem motivo aparente.

Se por um acaso houvesse o entendimento pelo magistrado de que o pedido de indenização por dano moral se faria procedente, que fosse, então, no valor correspondente aos fatos narrados nos autos, visto que o valor requerido pela parte autora extrapolou a realidade e geraria enriquecimento sem causa, de acordo com a tese contestatória.

Logo, como alegado pela parte ré, a indenização por danos tem por escopo sanar um dano causado a alguém e não enriquecer sem qualquer justificativa, visto que a indenização é medida pela extensão do dano, conforme o disposto no artigo 944 do Código Civil: “Art. 944. A indenização mede-se pela extensão do dano. Parágrafo único. Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização.”.

Concluindo, para a reclamada, caberia à parte requerente a apresentação de prova mínima do direito, o que entendeu não ter sido provado. No que toca ao pedido de inversão do ônus da prova feito pela autora, em seu favor, alega o contestante que faltaram razões a motivar tal pedido a fim de justificar a hipossuficiência da parte autora e a veracidade de suas alegações.

Merece atenção quanto à tese de defesa suscitada em contestação, quanto aos argumentos acima desenvolvidos, fundamentados nos artigos: 319,

incisos III e IV, 322, parágrafos 1º e 2º, 324, 327 e 329, incisos I e II do Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), os quais tratam sobre o pedido e suas características, observando os pedidos formulados no presente caso. Vale ressaltar que o pedido é tratado em outros artigos, mas esses não têm conexão com o caso.

Art. 319. A petição inicial indicará:

III - o fato e os fundamentos jurídicos do pedido;

IV - o pedido com as suas especificações;

Art. 322. O pedido deve ser certo.

§ 1º Compreendem-se no principal os juros legais, a correção monetária e as verbas de sucumbência, inclusive os honorários advocatícios.

§ 2º A interpretação do pedido considerará o conjunto da postulação e observará o princípio da boa-fé.

Art. 324. O pedido deve ser determinado.

Art. 327. É lícita a cumulação, em um único processo, contra o mesmo réu, de vários pedidos, ainda que entre eles não haja conexão.

Art. 329. O autor poderá:

I - até a citação, aditar ou alterar o pedido ou a causa de pedir, independentemente de consentimento do réu;

II - até o saneamento do processo, aditar ou alterar o pedido e a causa de pedir, com consentimento do réu, assegurado o contraditório mediante a possibilidade de manifestação deste no prazo mínimo de 15 (quinze) dias, facultado o requerimento de prova suplementar.

Após verificar os dispositivos supracitados, merece atenção o que ensina o texto a seguir: “O pedido é a conclusão da exposição dos fatos e dos fundamentos jurídicos, exprimindo aquilo que o autor pretende do Estado frente ao réu. (CARDOSO, 2015. *online*)”. Segue abaixo os pedidos formulados pela parte ré, dispostos no processo cível nº 5158545-78.2019.8.09.0006:

a) a retificação do polo passivo para CLARO S.A., inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0651-92, com filial à Rua S1, nº 826, Quadra 165 / Lote 10 e 11, Setor Bueno, Goiânia/GO, CEP 74230-220;

b) o cadastramento dos seus procuradores, requerendo também, sob pena de nulidade, para fins de cumprimento do inciso I, do artigo 106, do Código de Processo Civil, que todas as intimações da petionária sejam efetuadas exclusivamente em nome de Marcelo da Silva Vieira, inscrito na OAB/GO 30.454;

c) preliminarmente, a extinção do processo sem resolução do mérito, nos termos do art. 485, I, do NCPC, em razão da inépcia da inicial;

d) seja indeferido o pedido de assistência judiciária gratuita formulado pela parte autora;

e) seja deferido o uso de todos os meios de prova em Direito admitidas, notadamente a documental, testemunhal e o depoimento pessoal da parte autora, sob pena de confissão; e

f) sejam JULGADOS TOTALMENTE IMPROCEDENTES os pedidos formulados pela parte autora, e; g) por argumentar, na remota hipótese de Vossa Excelência entender de outra maneira, que a indenização seja arbitrada com base nos princípios da eventualidade e proporcionalidade do dano causado, limitando-a aos danos comprovadamente experimentados, que se não foi nenhum, foi mínimo.

2.2. Fundamentação jurídica

Inicialmente, a requerida apresentou o entendimento da Turma Recursal dos Juizados Cíveis desta Comarca, com alicerce na Súmula 18 da Turma de Uniformização do Tribunal de Justiça Goiás e, ainda, a Resolução 632/2014 da ANATEL, utilizada pelo tribunal supracitado.

Os julgados/jurisprudências expostos acima foram apontados pela requerida com o intuito de tentar comprovar: A boa-fé da parte ré em relação às acusações feitas pela requerente; que as cobranças realizadas são devidas e oriundas do não pagamento das faturas pela consumidora; a veracidade das telas sistêmicas que foram trazidas como prova pela reclamada.

Conforme os entendimentos trazidos pela requerida, a parte ré (dos julgados informados acima) não foi responsabilizada, pois não foi detectado qualquer indício de má-fé, de negativação indevida nos órgãos de proteção ao crédito, de produção de provas falsas ou de não validade de prova unilateral, tratando-se de tela sistêmica (de SAC).

Desta forma, a requerida do processo cível nº 5158545-78.2019.8.09.0006 em discussão ressaltou que não havia o que se falar sobre responsabilização da ré, levando em consideração as situações acima apresentadas.

Em seguida, a parte ré trouxe o artigo 188, inciso I do Código Civil, o qual aduz que: “Não constituem atos ilícitos: I – os praticados em legítima defesa ou no exercício regular de um direito reconhecido.”. Observando o referido texto, observamos que a requerida tentou gerar o entendimento de que as cobranças realizadas para a consumidora não constituíram ato ilícito, pois estavam, ainda de acordo com a alegação da reclamada, atuando no seu exercício regular de um direito reconhecido (contrato firmado). Após isso, a requerida, tratando sobre a

questão de repetição do indébito, apresentou o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, o qual dispõe que:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. 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.

Analisando o referido artigo, a parte ré argumentou que para configurar restituição em dobro de quantia paga indevidamente seria necessária a apresentação, pela parte requerente, de provas que evidenciassem/comprovassem o pagamento e a má-fé da reclamada no ato de realizar a cobrança. Ainda de acordo com a requerida, se fosse comprovado o pagamento, a restituição seria apenas simples (valor igual ao do pagamento), pois não teria sido comprovada a má-fé da reclamada, configurando assim um ato de boa-fé, não ensejando em estorno em dobro.

Seguidamente, a reclamada citou a Súmula 159 do Supremo Tribunal Federal, a qual diz que: “Cobrança excessiva, mas de boa-fé, não dá lugar às sanções do art. 1.531 do código civil.”. Assim, observamos o disposto no artigo 1.531 do Código Civil: “Cumpridas as formalidades dos arts. 1.526 e 1.527 e verificada a inexistência de fato obstativo, o oficial do registro extrairá o certificado de habilitação.”. No entanto, segundo a requerida, se comprovada a boa-fé do credor, não haveria o que se falar sobre aplicação das sanções do artigo 940 do Código Civil.

Art. 940. Aquele que demandar por dívida já paga, no todo ou em parte, sem ressaltar as quantias recebidas ou pedir mais do que for devido, ficará obrigado a pagar ao devedor, no primeiro caso, o dobro do que houver cobrado e, no segundo, o equivalente do que dele exigir, salvo se houver prescrição.

Deste modo, a reclamada buscou declarar que houve boa-fé por sua parte ao realizar as cobranças à requerente, não cabendo a aplicação de restituição em dobro à parte autora, visto que, ainda de acordo com a requerida, a consumidora não apresentou o comprovante do pagamento indevido, tratando-se assim de cobrança devida. A fim de evidenciar a sua boa-fé e a restituição de forma simples,

caso houvesse a comprovação do pagamento indevido pela autora, a parte requerida apresentou a seguinte jurisprudência:

DIREITO CIVIL. AÇÃO DE REVISÃO CONTRATUAL. CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL. SENTENÇA QUE DETERMINA A REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. INSUBSISTÊNCIA. COBRANÇAS EFETUADAS A MAIOR QUE ESTAVAM AMPARADAS EM DISPOSIÇÕES CONTRATUAIS. POSSIBILIDADE DE RESTITUIÇÃO APENAS NA FORMA SIMPLES, EM SE TRATANDO DE PAGAMENTO A MAIOR. VEDAÇÃO AO ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO."Direito civil. Agravo no agravo de instrumento. Repetição do indébito. Forma simples.- O entendimento dominante neste STJ é no sentido de admitir a repetição do indébito na forma simples, e não em dobro, salvo prova da má-fé. Negado provimento ao agravo (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA, *online*).

Posteriormente, a reclamada, a fim de convencer o magistrado a julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais que foi formulado pela requerente, trouxe uma sentença já transitada em julgado, na qual o pedido da parte autora foi julgado improcedente. Segue abaixo o julgado:

Mesmo que o requerente não tenha assinado qualquer documento solicitando a instalação do sistema de TV a cabo, e demandada não agiu com má-fé, mas, ao contrário, procedeu a instalação e efetuou a cobrança, sempre de boa-fé. Trata-se, então, de cobrança indevida, inexistindo a má-fé na inscrição, que deve ser anulada, já que o autor nega qualquer relação jurídica com a ré. (...) Realmente ocorreu a inscrição indevida, mas não houve má-fé da requerida, que foi, talvez, induzida em erro por terceiro de má-fé. Também não existem provas de que o autor tenha sofrido constrangimento ou situação vexatória em virtude de tal inscrição. (Sentença proferida em 21/11/2005, no processo nº 3.05.0000184-9, Ação de Indenização por Danos Morais ajuizada por João Nunes de Moraes em face de Net Sul Comunicações).

Assim, a requerida do processo cível nº 5158545-78.2019.8.09.0006 buscou gerar o entendimento de que a autora não sofreu qualquer dano pela reclamada e que essa não agiu de má-fé ao firmar o contrato e fornecer os serviços, o que ocasionou às cobranças relatadas, já que, conforme alegado pela ré, a cliente não comprovou o pagamento das faturas.

Ao falar sobre o valor indenizatório, a reclamada aduziu que, caso o magistrado entendesse que seria necessário haver indenização, o valor deveria

estar de acordo com os fatos alegados, não com o valor solicitado nos pedidos formulados pela autora. Com isso, foi apresentado o artigo 944 do Código Civil, o qual aduz que: “A indenização mede-se pela extensão do dano. Parágrafo único. Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização.”. Ainda de acordo com a reclamada, o valor requisitado pela reclamante extrapolou o limite da realidade e causaria enriquecimento por motivo fútil se fosse julgado como procedente pelo magistrado.

E, por fim, a requerida apresentou o artigo 373, incisos I e II do NCPC, a fim de tratar sobre a inversão do ônus da prova, o qual diz que: “O ônus da prova incumbe: I - ao autor, quanto ao fato constitutivo do seu direito; II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.”. Analisando o referido artigo, vale expor ainda o artigo 6, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, também mostrado pela reclamada, o qual alega que:

Art. 6. 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 verossímel a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

Assim, de acordo com a reclamada e com o artigo 373 do Novo Código de Processo Civil, o ônus da prova cabe a quem tem a capacidade de gerar o direito postulado, o qual, se comprovado/demonstrado, ocasionará à procedência. No presente caso em análise, conforme a reclamada, o ônus da prova seria da parte autora e não da requerida. Com isso, segundo o entendimento da reclamada, o ônus da prova apenas seria invertido, conforme alega o artigo 6, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor, se o magistrado entendesse que a autora era a parte hipossuficiente da relação ou que a sua alegação fosse verdadeira.

CAPÍTULO 3 – A DECISÃO JUDICIAL

A decisão judicial é todo e qualquer pronunciamento proferido por um juiz ou tribunal em um processo ou ato submetido a sua apreciação, sendo esta de ofício ou por meio de requerimento das partes. Tem-se também a sentença, que é o ato judicial pelo qual o magistrado encerra um processo em primeiro grau, decidindo de forma monocrática a questão levada ao seu conhecimento. Na sentença, o juiz coloca fim à atividade jurisdicional e soluciona a lide através da aplicação das leis.

3.1. Provas apresentadas

A prova tem extrema importância no processo civil, pois é o meio utilizado pelas partes para levar ao conhecimento do magistrado a verdade dos fatos que se deseja provar. Sem ela, o juiz não consegue examinar a veracidade das alegações, principalmente as trazidas pelo autor, o qual é o responsável pela propositura da demanda e é quem necessita do provimento forense.

Com isso, se torna importante destacar o seguinte: “A prova se apresenta como matéria probatória e servirá como meio de cognição do órgão jurisdicional do Estado (juiz), para julgar (sentença ou decisão) da melhor forma possível o pedido do autor” (DASSAN, 2017, *online*).

As partes de um processo judicial podem trazer diversos meios de prova, como por exemplo: depoimento pessoal; confissão; prova pericial, documental e testemunhal. Acerca das provas no processo civil, observam-se os artigos 369, 370, 371, 373, 375 e 379 da Lei 13.105/2015, os quais estão relacionados ao caso em discussão. O artigo 369 aduz que:

Art. 369. As partes têm o direito de empregar todos os meios legais, bem como os moralmente legítimos, ainda que não especificados neste Código, para provar a verdade dos fatos em que se funda o pedido ou a defesa e influir eficazmente na convicção do juiz.

De acordo com o artigo apresentado acima, o qual trata sobre a prova judicial, as partes (autor e réu) podem utilizar todos os meios legais para demonstrar a veracidade dos fatos. Os meios legais apresentam as provas produzidas em coerência com as leis, merecendo ressalva que o Código de Processo Civil não proíbe a utilização de provas não previstas na norma legal, contanto que elas não se oponham à norma jurídica. Desta maneira, vale destacar o texto do artigo 5, inciso LVI da Constituição Federal de 1988, que preceitua: “LVI – são inadmissíveis, no processo, as provas obtidas por meios ilícitos”.

Entende-se como prova, obtida por meio ilícito, por exemplo: a confissão, mediante tortura; o furto de documento essencial para a comprovação de um fato; entre outros. Já como prova ilícita, ainda como exemplo, tem-se um documento modificado ideologicamente, entre outros.

Nesse raciocínio, merece ainda a transcrição do artigo 370 e seu parágrafo único, do Código de Processo Civil que aduz: “Caberá ao juiz, de ofício ou a requerimento da parte, determinar as provas necessárias ao julgamento do mérito. Parágrafo único. O juiz indeferirá, em decisão fundamentada, as diligências inúteis ou meramente protelatórias.” O referido artigo alega que o magistrado poderá requerer a produção de provas, caso entenda ser necessária para o processo, mesmo que não haja solicitação das partes. O juiz também poderá indeferir as diligências pleiteadas pelas partes se consideradas protelatórias ou dispensáveis à continuidade do processo.

Já o artigo 371 informa que: “O juiz apreciará a prova constante dos autos, independentemente do sujeito que a tiver promovido, e indicará na decisão as razões da formação de seu convencimento.” Portanto, a teor do referido artigo, o juiz, após apreciar as provas, indicará na decisão os motivos que o convenceram a considerar, ou não, à que fora apresentada pelas partes e a formar o seu convencimento, que poderá ser livre, desde que motivado. A esse respeito, é importante destacar o texto do enunciado 516 do Fórum Permanente de

Processualistas Civis (FPPC, 2017, *online*), segundo o qual: “(art. 371; art. 369; art. 489, §1º). Para que se considere fundamentada a decisão sobre os fatos, o juiz deverá analisar todas as provas capazes, em tese, de infirmar a conclusão adotada.”.

Em sequência, transcreve-se o artigo 373 segundo o qual: “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.”. O ônus da prova trata do dever de expor elementos para fundamentar as declarações, sejam elas do autor ou do réu. Ressalta-se também o primeiro parágrafo do presente artigo, que dispõe:

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.

Portanto, o parágrafo supracitado trata da hipótese de redistribuição ou inversão do ônus da prova, levando-se em consideração as particularidades do processo, como, por exemplo, a dificuldade da parte em conseguir produzir alguma prova.

Se alguma das partes do processo não conseguir comprovar os fatos alegados, ela será tida por hipossuficiente, como ocorre em questões de direito do consumidor; nesse caso, o juiz poderá determinar a inversão do ônus da prova, visto que a parte dependente estará propícia a sofrer prejuízos por não lograr êxito em legitimar as suas alegações. Desta forma, com a inversão do ônus da prova, a relação entre as partes é equilibrada, levando-se em conta a vulnerabilidade, no caso em estudo, da consumidora, reconhecida como hipossuficiente, fazendo jus ao seu direito pretendido.

Por sua vez, o artigo 375 expõe que: “O juiz aplicará as regras de experiência comum subministradas pela observação do que ordinariamente acontece e, ainda, as regras de experiência técnica, ressalvado, quanto a estas, o exame pericial.” Portanto há aspectos, objetivo e subjetivo, a serem considerados

pelo juízo quando de sua aferição sobre as provas. Além disso, a norma autoriza ao juiz a aplicação da regra por meio de experiências pessoais, o que requer a motivação nos termos da norma processual, em estrito respeito ao devido processo legal. Sobre o assunto, ressaltam-se as palavras do enunciado 517 do FPPC:

517. (art. 375; art. 489, §1º) A decisão judicial que empregar regras de experiência comum, sem indicar os motivos pelos quais a conclusão adotada decorre daquilo que ordinariamente acontece, considera-se não fundamentada. (FPPC, 2017, *online*)

Por fim, segundo o artigo 378: “Ninguém se exime do dever de colaborar com o Poder Judiciário para o descobrimento da verdade.” Este dispositivo possui correlaciona-se com o artigo 6º, do mesmo código, o qual aduz que: “Todos os sujeitos do processo devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, decisão de mérito justa e efetiva”. Assim, as partes do processo devem contribuir para o descobrimento da verdade, principalmente por meio das provas, visando a um julgamento justo.

3.2. Motivação

O magistrado da presente ação cível iniciou a sentença trazendo o seu relatório e, de forma resumida, a tese da autora e a tese da requerida, informando ainda sobre os atos praticados por cada parte, como, por exemplo, a impugnação à contestação, feita pela requerente, e o requerimento do julgamento antecipado da lide por ambas as partes. Sobre o presente subtópico, vale destacar o texto do artigo 458 do Código de Processo Civil:

Art. 458. São requisitos da sentença:

I – o relatório, que conterà os nomes das partes, a suma do pedido e da resposta do réu, bem como o registro das principais ocorrências havidas no andamento do processo;

II – os fundamentos, em que o juiz analisará as questões de fato e de direito;

III – o dispositivo, em que o juiz resolvera as questões, que as partes lhe submeteram.

Em seguida, o juiz trouxe a sua fundamentação, a qual é de extrema importância para um processo judicial, visto que concede às partes o direito de

tomar conhecimento de quais normas, motivos e embasamentos levaram o magistrado a tomar tal decisão. Assim, observa-se a seguinte alegação:

Destarte, a fundamentação das decisões judiciais é de extrema importância, pois conforme o discorrido assegura as partes ao devido processo legal, a publicidade dos atos processuais, as razões de direito as quais deram motivos á aquela decisão dando as partes o direito ao contraditório e a ampla defesa (ZAIDAN, 2016, *online*).

O juiz deve proferir uma sentença justa e de fácil entendimento. Com isso, tem-se o Princípio da Motivação das Decisões Judiciais, o qual aduz que o magistrado deve demonstrar de forma clara as razões que o motivaram a adotar uma conclusão, sob pena de nulidade, caso não seja proferida de acordo com o disposto no artigo 93, inciso IX da CF/88.

Art. 93. Lei complementar, de iniciativa do Supremo Tribunal Federal, disporá sobre o Estatuto da Magistratura, observados os seguintes princípios:

IX - todos os julgamentos dos órgãos do Poder Judiciário serão públicos, e fundamentadas todas as decisões, sob pena de nulidade, podendo a lei limitar a presença, em determinados atos, às próprias partes e a seus advogados, ou somente a estes, em casos nos quais a preservação do direito à intimidade do interessado no sigilo não prejudique o interesse público à informação;

Ainda sobre o referido princípio, destacam-se as seguintes palavras de Iuri Ibrahim B. Zaidan (2016, *online*): “O princípio da motivação das decisões judiciais surge com intuito de disciplinar o poder jurisdicional, impondo-lhe limites para que tal poder afaste da sua função toda e qualquer arbitrariedade em detrimento dos direitos inerentes ao cidadão.”.

No início da fundamentação, o magistrado afirmou que na relação jurídica em discussão há a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), pois tinha a presença do consumidor e do fornecedor de servidos, conforme dispõem os artigos 2 e 3 da referida lei:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Em sequência, o magistrado argumentou sobre a responsabilidade objetiva do fornecedor pela falha apresentada no serviço prestado, expondo o texto do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. De acordo com este dispositivo, o fornecedor de produtos e serviços responde independentemente de culpa. Segue abaixo o texto do referido artigo e o trecho da sentença proferida pelo juiz do processo em estudo, de forma respectiva:

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. § 1º. O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I – o modo de seu fornecimento;
- II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III – a época em que foi fornecido

Consoante se observa do dispositivo acima transcrito, a responsabilidade imposta pelo artigo 14 é independente de culpa e se baseia na conduta, dano e nexos causal. É importante destacar que a referida teoria da responsabilidade objetiva teve inspiração nos princípios da boa-fé, da equidade, da reparação do dano, como forma de propiciar a entrega de uma tutela jurisdicional mais justa e tem buscado suporte na teoria do risco (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS, 2019, *online*).

Posteriormente, o juiz tratou sobre a assinatura do novo contrato, o qual não foi contratado e assinado, de acordo com a consumidora, mas era válido e não possuía qualquer irregularidade, conforme alegação da requerida. Assim, após comparar os documentos pessoais da consumidora, nos quais consta a assinatura da mesma, em específico em se Registro Geral - RG, e o novo contrato que estava assinado, o togado verificou e argumentou que as assinaturas divergiam-se. Desta maneira, segue abaixo o entendimento do togado:

Assim, entendo que o caso dos autos trata-se de fraude contratual, o que enseja o acolhimento do pedido inicial, uma vez que configurada

está a má prestação do serviço pela ré, pois o sistema de segurança falho caracteriza defeito na prestação do serviço (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS, 2019, *online*).

Logo, o magistrado argumentou sobre a tese da ré em relação à utilização dos serviços pela requerente, aduzindo que a alegação da requerida não acarreta a improcedência no julgamento do pedido da autora, relatando que a postulante era a parte hipossuficiente e vulnerável da relação, e que não possuía conhecimento de que estava utilizando os serviços que não havia contratado. Além disso, o mediador alegou também que não seria possível aprovar/aceitar somente a apresentação de telas sistêmicas e faturas pela reclamada, visto que a mesma não comprovou de qualquer maneira a contratação do plano pela consumidora.

Quanto a argumentação do réu, de que a autora utilizou os serviços contratados no novo plano, aquela não enseja na desconstituição do pedido autoral, em razão de que a autora não havia conhecimento de que possuía plano divergente daquele contratado inicialmente. É importante considerar a hipossuficiência e vulnerabilidade do consumidor, não podendo admitir, a juntada somente de telas sistêmicas e faturas pela ré, pois sequer juntou gravação da suposta solicitação do serviço, já que a autora confirma que a ré insistiu em oferecer-lhe novo plano, ônus que incumbia a essa. Poderia também a parte ré ter requerido a produção de prova testemunhal, para corroborar com suas alegações, já que houve suposta assinatura de contrato na loja física da empresa, mas assim não o fez (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS, 2019, *online*).

Assim, o magistrado concluiu, portanto, que os valores cobrados nas faturas de Janeiro e subsequentes eram indevidos, ocasionando ao acolhimento dos pedidos iniciais da autora. Ademais, o mediador alegou que não se tratava de imutabilidade do plano contratado pelo consumidor, pois os planos possuem reajustes anuais. Porém, acerca disso, o juiz entendeu que:

No entanto, entendo ser direito do consumidor ser notificado sobre o fim do contrato e os reajustes feitos sobre os planos objeto dos contratos de telefonia, deixando o consumidor notificado da situação e permitindo que este opte pela permanência do plano reajustado ou pelo fim da prestação do serviço ofertado pela ré (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS, 2019, *online*).

Posteriormente, o juiz tratou sobre a questão do pagamento em dobro da quantia cobrada de forma indevida. Este pedido foi postulado pela autora em

desfavor da reclamada. Ao tratar sobre esse assunto, o togado citou o artigo 940 do Código Civil e o artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, os quais já foram expostos no capítulo anterior deste trabalho. Desta forma, destaca-se o entendimento do juiz do caso em estudo:

Ambas as normas legais se referem ao caso de o consumidor ser demandado ou cobrado por quantia indevida, quer por já ter sido paga, em excesso ou inexistente. A repetição do indébito (em dobro) somente é devida caso demonstrada a má-fé da ré, conforme precedente do STJ, o que restou comprovado no caso em tela (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS, 2019, *online*).

E, por fim, antes de trazer os dispositivos que embasaram a sua decisão, o mediador abordou a solicitação da requerente pela indenização por danos morais, em desfavor da empresa fornecedora. Foi citado o artigo 186 do Código Civil, o qual também já foi exposto neste trabalho. Ressaltam-se as palavras a seguir do juiz: “Assim, a obrigação de indenizar por danos morais é medida que se impõe, ante a comprovação da culpa, nexo causal e dano sofrido pelo autor que teve o transtorno oriundo da falha na prestação do serviço da ré.”. Precedentemente ao expor o valor de indenização acolhido, o magistrado apresentou a jurisprudência abaixo:

A fixação do valor da indenização por dano moral deve considerar as condições pessoais do ofensor e do ofendido, a extensão do dano e sua repercussão, de maneira que o valor arbitrado seja equânime para infligir ao ofensor a reprovação pelo ato lesivo, porém não exacerbado, a ponto de acarretar o enriquecimento sem causa da parte ofendida (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS, 2017, *online*).

Concluindo assim, o juiz considerou justa a quantia de R\$3.000,00 (três mil reais) como indenização por danos morais, alegando que este valor não ultrapassou os limites da razoabilidade e considerando que a consumidora não sofreu prejuízos maiores. No entanto, o mediador entendeu não ser cabível de acatar o pedido feito pela requerente para a condenação da reclamada por litigância de má-fé.

Desta forma, tenho que a importância de R\$ 3.000,00 (três mil reais) se amolda aos critérios estabelecidos e aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando, sobretudo, que não houve maiores danos à autora como negativação do nome ou de crédito no mercado, ou situação vexatória. Quanto ao pedido de condenação da parte ré em litigância de má-fé, entendo que a conduta desta não enseja nas hipóteses do art. 80 do CPC, razão

pela qual não acolho tal pedido (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS, 2019, *online*).

No tópico que trata sobre o dispositivo, o magistrado iniciou julgando como procedente alguns pedidos da autora, como, por exemplo, declarou inexistente o negócio jurídico em discutido e determinou que o plano contratado inicialmente pela parte autora fosse mantido. O Juiz, ainda, condenou a requerida ao pagamento das custas do processo. Segue abaixo o entendimento completo:

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE, o pedido inicial proposto por Maristela de Souza Guimarães em desfavor de Claro S/A, para: a) declarar inexistente o negócio jurídico representado pelo Contrato de Adesão de Alteração de Plano; b) determinar a manutenção do plano contratado inicialmente pela parte autora, no valor de R\$ 30,00; c) condenar a ré no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), acrescido de juros legais e correção monetária pelo INPC, a contar desta data e até efetivo pagamento; c) determinar a restituição (em dobro) do valor efetivamente pago e comprovado pela autora, qual seja, R\$ 52,52 (cinquenta e dois reais e cinquenta e dois centavos), atualizados monetariamente pelo INPC a partir da data do pagamento e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. Condeno a ré, ainda, no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS, 2019, *online*).

Finalizando o tópico, o magistrado informou sobre o prazo para o cumprimento de sentença, conforme o artigo 523 do NCPC, com aplicação do artigo 475-J, parágrafo 5º do CPC/73. Foi retratado também o artigo 1.010, parágrafos 1º e 2º do CPC, caso ocorresse a interposição do recurso de apelação e apelação adesiva, respectivamente. Se houvesse a referida interposição e o cumprimento das formalidades dos parágrafos 1º e 2º do artigo 1.010, que os autos fossem remetidos ao Tribunal de Justiça independente de nova conclusão, conforme o parágrafo 3º do mesmo artigo. Após a publicação e registro no sistema PJD, as partes foram intimadas.

CONCLUSÃO

O trabalho de conclusão de curso em estudo trouxe diversos aspectos do direito do consumidor, juntamente com a Constituição Federal de 1988, com o Código Civil, com jurisprudências e doutrinas, coligando com o processo judicial nº 5158545-78.2019.8.09.0006, buscando esclarecer toda a ação em si.

Inicialmente, foi realizada a exposição da tese da autora, apresentando a relação existente entre as partes e quais serviços haviam sido contratados pela requerente. No entanto, após se sentir lesada por práticas realizadas pela ré e por ser a parte hipossuficiente da relação, a consumidora ingressou judicialmente em desfavor da requerida, a fim de obter equiparação e resolução da sua demanda.

Esse ingresso judicial por parte dos consumidores em desfavor das empresas prestadoras de serviços é antigo e recorrente, visto que diversas lojas se aproveitam da ignorância de parte da população para infringir os seus direitos. Por conta disso, as demandas consumeristas têm crescido cada vez mais, até porque há uma diferença de grau entre o cliente e o prestador de serviço.

A referida diferença faz com que o consumidor brasileiro tenha dificuldade em resolver por conta própria os problemas causados pelos produtos e serviços de empresas. Esse contratempo leva o cliente a procurar pelo Procon (órgão de defesa do consumidor) e/ou pela justiça, já que são os únicos momentos em que o consumidor está equiparado à empresa reclamada.

Porém, após obter negativa por parte da reclamada, apenas uma parte do cidadão brasileiro que teve o seu direito consumerista desrespeitado busca o auxílio

administrativo do Procon ou o auxílio da esfera judicial, acreditando que não terá o seu problema resolvido. Em decorrência dessa inércia, muitas empresas saem impunes pelas infrações cometidas e infelizmente gera para as mesmas o entendimento de que não houve qualquer ato ilícito.

No entanto, esta ação cível em estudo traz esperança de uma melhora no cenário consumerista, pois a causa foi ganha pela autora, a qual teve um direito lesado e não se mostrou inerte, mesmo após obter várias negativas da reclamada. Se todos os cidadãos que tiveram os seus direitos infringidos lidassem com esses problemas, com auxílio do Procon e/ou da esfera judicial, as empresas fornecedoras de produtos e serviços respeitariam cada vez mais o que está disposto no CDC.

REFERÊNCIAS

BALDOMA, Nicolas. **O que é prova de produção unilateral.** Disponível em: <https://jus.com.br/duvidas/303628/o-que-e-prova-de-producao-unilateral>. Acesso em: 12 de mar. 2021.

BATALHA, Wilson de Souza Campos. **Defeitos dos negócios jurídicos.** Rio de Janeiro. Forense. 1988. Acesso em: 30 de abr. 2021.

CARDOSO, Henry Romano. **O pedido no processo civil. 2014.** Disponível em: <https://henryromano.jusbrasil.com.br/artigos/142563103/o-pedido-no-processo-civil>. Acesso em: 04 de Nov. 2020.

CÓDIGO CIVIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002.** Institui o Código Civil. Brasília/DF, 10 jan. 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 12 mar. 2021.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Set. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 04 de nov. 2020.

CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 04 de nov. 2020.

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988. **Constituição Federal de 5 de outubro de 1988**. Brasília - DF, 05 de out. 1988.

DA SILVA, Patrícia. **Tutela antecipada**. 2013. Disponível em: <https://psilva7.jusbrasil.com.br/artigos/112142373/tutela-antecipada>. Acesso em: 05 de Nov. 2020.

DASSAN, Moira Caroline. **A prova no processo civil**. Disponível em: <https://moiradassan1.jusbrasil.com.br/artigos/455852341/a-prova-no-processo-civil>. Acesso em: 30 de abr. 2021.

DE DIREITO, Escola Brasileira. **Contratos: Conheça 10 classificações**. 2017. Disponível em: <https://ebradi.jusbrasil.com.br/artigos/454557553/contratos-conheca-10-classificacoes>. Acesso em: 11 de nov. 2020.

DIREITO.LEGAL. **O que é causa de pedir?** 2020. Disponível em: <https://direito.legal/o-que-e/o-que-e-causa-de-pedir/>. Acesso em: 04 de Nov. 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm.

CIVIS, Fórum Permanente de Processualistas. FPPC. Disponível em: <https://institutodc.com.br/wp-content/uploads/2017/06/FPPC-Carta-de-Florianopolis.pdf>. Acesso em: 30 de abr. 2021.

GOMES, Rede de Ensino Luiz Flavio. **O que se entende por dano moral in re ipsa?** Disponível em: <https://lfg.jusbrasil.com.br/noticias/166872/o-que-se-entende-por-dano-moral-in-re-ipsa>. Acesso em: 12 de nov. 2020.

GONÇALVES, Fabiana Rodrigues. **Inversão do ônus da prova**. 2013. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-109/inversao-do-onus-da-prova/>. Acesso em: 05 de Nov. 2020.

GUSMÃO, Jorda'Anna Maria Lopes. **Honorários advocatícios**. 2017. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-processual-civil/honorarios-advocaticios/>. Acesso em: 10 de nov. 2020.

JUNIOR, Nelson Nery. **Princípios do processo na Constituição federal: (processo civil, penal e administrativo)**. São Paulo. Revista dos Tribunais. 2010.

LEITE, Gisele. **Considerações sobre ato ilícito**. Disponível em: <https://www.boletimjuridico.com.br/artigos/direito-civil-responsabilidade-civil/1967/consideracoes-ato-ilicito>. Acesso em: 12 de mar. 2021.

LISITA, Kelly. **A importância do Código de Defesa do Consumidor**. 2020. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/80335/a-importancia-do-codigo-de-defesa-do-consumidor>. Acesso em: 01 de jun. 2021.

LOBATO, Bárbara. **O que é justiça gratuita?** 2017. Disponível em: <https://www.gazetadopovo.com.br/justica/o-que-e-justica-gratuita-3wamm2kjo3bmlghew32w6snxj/>. Acesso em: 05 de Nov. 2020.

LUPETTI, Bárbara. **Como diferenciar as tutelas de urgência e da evidência no novo CPC**. 2016. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2016-fev-03/barbara-lupetti-tutelas-urgencia-evidencia-cpc>. Acesso em: 05 de Nov. 2020.

MENEZES, Juiz Cláudio Armando Couce. **Página 1716 da Judiciário do Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (TRT-17) de 9 de Junho de 2017**. Disponível em: https://www.jusbrasil.com.br/diarios/149680147/trt-17-judiciario-09-06-2017-pg-1716?ref=previous_button. Acesso em: 12 de mar. 2021.

RUBIN, Fernando. **Teoria geral da prova: do conceito de prova aos modelos de constatação da verdade**. Disponível em: <https://fernandorubin.jusbrasil.com.br/artigos/121943642/teoria-geral-da-prova-do-conceito-de-prova-aos-modelos-de-constatacao-da-verdade>. Acesso em: 12 de mar. 2021.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. **Súmula 159**. Disponível em: <http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/menuSumarioSumulas.asp?sumula=4195>. Acesso em: 12 de mar. 2021.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Resp.: 1032747 RS 2008/0034683, T1.** Relator: Ministro Teori Albino Zavascki. Data do julgamento: 18/03/2008. Data de publicação: 17/04/2008. Acesso em: 10 de nov. 2020.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS. **Apelação 0444556- 36.2013.8.09.0100.** Relatora Nelma Branco Ferreira Perilo. Data do julgamento 14/12/2017. Data de publicação: 14/12/2017. Acesso em: 30 de abr. 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS. **Processo judicial cível nº 5158545-78.2019.8.09.0006.** Acesso em: 03 de Nov. 2020.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ. **1ª Turma Recursal nº 0001687-31.2012.8.16.0176/1.** Relator: Leo Henrique Furtado Araújo. Data do julgamento: 09/03/2015. Data de publicação: 25/03/2015. Acesso em: 11 de nov. 2020.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **Apelação Cível: AC 847368 SC 2010.084736-8.** Relator: Marcus Tulio Sartorato. Data do julgamento: 01/02/2011. Data de publicação: Apelação Cível n. , da Capital. Acesso em: 12 de mar. 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Apelação Cível nº 00260194620108260114 SP 0026019-46.2010.8.26.0114.** Relator: Sergio Shimura. Data do julgamento: 26/06/2013. Data de publicação: 01/07/2013. Acesso em: 12 de nov. 2020.

TOZZI, Rodrigo Henrique Branquinho Barboza. **Danos morais e pessoas jurídicas.** Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-civil/danos-morais-e-pessoas-juridicas/>. Acesso em: 15 de jan. 2021.

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL - 4. **AGRAVO DE INSTRUMENTO : AG 45385 RS 2004.04.01.045385-9.** Relator: Juíza Vânia Hack de Almeida. Data do julgamento: 07/12/2005. Data de publicação: 15/03/2006. Acesso em: 12 de mar. 2021.

ULIANA, Maria Laura. **Direito Civil. Contratos. Princípios contratuais: dos princípios tradicionais aos modernos.** Disponível em: <https://mlu25.jusbrasil.com.br/artigos/450052172/direito-civil-contratos-principios-contratuais-dos-principios-tradicionais-aos-modernos>. Acesso em: 12 de mar. 2021.

Z AidAN, Iuri Ibrahim B. **A obrigatoriedade de fundamentação das decisões judiciais: garantia constitucional ao devido processo legal.** Disponível em: <https://iurizaidan.jusbrasil.com.br/artigos/254021015/a-obrigatoriedade-de-fundamentacao-das-decisoes-judiciais-garantia-constitucional-ao-devido-processo-legal>. Acesso em: 30 de abr. 2021.

ZIEMANN, Diane. **Pedido mediato e pedido imediato: qual é a diferença?** 2019. Disponível em: <https://peticonamais.com.br/blog/pedido-mediato-e-pedido-imediato-diferenca/>. Acesso em: 04 de Nov. 2020.

Processo Nº: 5158545-78.2019.8.09.0006

1. Dados Processo

Juízo.....: Anápolis - 5ª Vara Cível
Prioridade.....: Antecipação de Tutela
Tipo Ação.....: Procedimento Comum Cível
Segredo de Justiça.....: NÃO
Fase Processual.....: Conhecimento
Data recebimento.....: 27/03/2019 16:51:24
Valor da Causa.....: R\$ 20.311,74
Classificador.....:

2. Partes Processos:

Polo Ativo

MARISTELA DE SOUZA GUIMARÃES

Polo Passivo

CLARO S/A(NET VIRTUAL)

EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA _____
CÍVEL DE ANÁPOLIS-GOÍÁS

URGENTE – ESTATUTO DO IDOSO

MARISTELA DE SOUZA GUIMARÃES, brasileira, casada, com documento de identidade 1266671 PC-GO, CPF 721.678.661-00, residente e domiciliada na Rua Crispim Gomes 000, Qd U, Lt 05, Vila Santa Maria de Nazareth, CEP 75113-350, Fone WhatsApp (62) 99211-5243, Anápolis-GO, devidamente representada por sua procuradora, signatária desta, vem à douda presença de Vossa Excelência, propor

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE NEGÓCIO JURÍDICO E DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MATERIAIS, MORAIS E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA

em face de **CLARO S/A**, pessoa jurídica de direito privado, CNPJ 40.432.544/0436-28, IE 10.545.094-4, domiciliada na Av 24 de Outubro n 1219, Setor Campinas, Goiânia – Goiás, CEP 74.505-011, e de **CLARO – AMERICEL S/A**, pessoa jurídica de direito privado, CNPJ 01.685.903/0006-20, sito na Rua 11 n° 250 Térreo, 14° e 15° andar, Centro, Goiânia-GO, CEP 74015-170, fone: 1052, por seus representantes legais, ante os motivos de fato e de direito, que a seguir passa a expor e a final requerer:

1. DA ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA

Esclarece o Requerente que não está em condições de arcar com as custas do processo e com os honorários de advogado sem prejuízo próprio ou de sua família e por este motivo pede à Justiça que lhe conceda os benefícios da JUSTIÇA GRATUITA, nos termos do das Leis n.º 5.584/70 e 1.060/50, com redação que lhe deu a Lei 7.501/86. Portanto, tendo afirmado essa sua condição, nesta petição inicial, suplica o entendimento de Vossa Excelência em atender o pedido e conceder o benefício.

2. DA RELAÇÃO DE CONSUMO

Conforme se infere da documentação ora acostada e da natureza do pacto avençado, a relação havida entre as partes é de consumo, uma vez a disposição dos artigos 2º e 3º da Lei 8.078/90 – CDC.

3. DOS FATOS

A Requerente possui um plano contratado com a Ré de R\$ 30,00 (trinta reais).

Ocorre que, em novembro/2018, a Ré lhe ofereceu outro plano, no valor de R\$ 50,99 (cinquenta reais e noventa e nove centavos), o qual **a Autora NÃO**



*Dr^a Priscilla Santana - OAB-GO 26.122 - Rua Barão de Cotegipe, 678, Co1, Centro.
Fones: (62) 3701.3800/99131.8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Anápolis-Goiás*

ANUIU – justamente por não querer assumir dívida diante de seus parcos recursos financeiros.

Diante da negativa da Autora, esta passou a receber várias ligações da Ré INSISTINDO com o referido plano, o que a Autora, **todas as vezes RECUSOU!**

Ainda no mês de dezembro/2018 a Autora recebeu o valor da fatura conforme o plano contratado, de R\$ 30,00 (trinta reais). Porém, a partir da Janeiro/2019, a Ré passou-lhe a cobrar valores DIVERSOS DO SEU PLANO.

Abaixo, o valor que a Autora pagava antes da alteração em seu plano:

Período de Uso	Vencimento
de 07/12/2018 a 06/01/2019	25/01/2019

Valor pago na última conta: R\$ 23,99

Em janeiro, a Ré lhe cobrou o valor de R\$ 51,14 (cinquenta e um reais e quatorze centavos), o que levou à Autora a lhe procurar para reclamar do valor, o que restou registrado em PROTOCOLOS, tendo a Ré afirmado que era para a Autora desconsiderar a cobrança, que estava errada, sendo que lhe seria enviada a fatura correta, de R\$ 30,00 (trinta reais) – **O QUE NUNCA FOI ENVIADO!** Abaixo, a cobrança indevida, já que referente à plano não contratado pela Autora:

Período de Uso	Vencimento
de 07/12/2018 a 06/01/2019	25/01/2019

Valor pago na última conta: R\$ 23,99

1.Plano Contratado	62 99211 5243	Valor R\$
Oferta Conjunta Claro MIX		41,49
Controle Mais 3,5GB + Minutos Ilimitados (146)		-
Desconto Controle Mais 3,5GB + Minutos Ilimitados (146)		-8,85
Serviços Inclusos no seu Plano		
Pacote de Dados Controle 4GB		
1.Plano Contratado	62 99211 5243	Valor R\$
Oferta Conjunta Claro MIX		18,50
Aplicativos Digitais		-
Sub Total - Plano Contratado		R\$ 51,14
Total a Pagar		R\$ 51,14

Não obstante às várias reclamações da Autora acerca das cobranças indevidas, todas registradas nos protocolos abaixo, qual não foi a sua surpresa ao ser **cobrada, novamente, no mês de fevereiro, o valor de R\$ 103,35** (cento e três reais e trinta e cinco centavos) (DOC ANEXO – fatura fev).

Diante desses fatos, a Autora, mais uma vez, entrou em contato com a Ré, via telefone, que lhe recomendou procurar uma loja física a fim de solucionar o caso, o que fez.

A funcionária da loja, então, lhe afirmou que havia um contrato assinado pela Autora, alterando o seu plano, o que esta solicitou a impressão do mesmo pela Ré, já que a Autora NUNCA ASSINOU QUALQUER CONTRATO ALTERANDO SEU PLANO.

Ao ter acesso ao alegado contrato, qual não foi a surpresa da Autora ao se deparar com seus dados no referido documento, porém, **chocada**, ao deparar-se com o fato de que **a assinatura constante no contrato, não era a sua inclusive, é diferente de sua Identidade.** Abaixo o referido documento:



Dr^a Priscilla Santana - OAB-GO 26.122 - Rua Barão de Cotegipe, 678, Co1, Centro.
Fones: (62) 3701.3800/99131.8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Anápolis-Goiás

O ASSINANTE adere ao Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal, na modalidade Pós-Pago, e declara, sob as penas da lei, que: a) seus dados cadastrais são verdadeiros e que se compromete a atualizá-los periodicamente, autorizando a CLARO a verificá-los junto aos órgãos restritivos de crédito e instituições assemelhadas; b) conhece (i) o Plano Básico de Serviços e (ii) as condições do Plano de Serviço, Promoções e/ou Pacotes ora contratados; c) tem conhecimento que o valor da habilitação poderá ser cobrado conforme as condições promocionais apresentadas neste momento; d) tem conhecimento que este instrumento integra (i) o Contrato SMP, (ii) o Contrato de Permanência e (iv) o(s) Regulamento(s) da Promoção, se aplicável, especialmente as condições para cancelamento, tendo recebido cópia deste(s) documento(s) declarando que eles são aplicáveis apenas nos casos de contratação de novos planos de serviços; e) tem conhecimento que todos os serviços utilizados em roaming nacional ou internacional serão cobrados separadamente, caso não estejam contemplados no Plano contratado; f) tem conhecimento que as Facilidades adicionais, tais como nas situações de Pacotes ou acesso avulso à internet por meio do serviço de banda larga, os serviços suplementares são independentes do plano de voz ou plano de internet e serão cobrados separadamente, mediante sua utilização, ou de acordo com o plano/pacote de serviços contratado, seja ele de voz ou dados; g) conhece os requisitos de configuração de hardware e software do seu equipamento, necessários para a utilização dos serviços de conexão e acesso à internet; h) para os Planos e Pacotes de Acesso à Internet, a Claro garantirá o mínimo de 40% a partir de 01/11/2014 de acordo com a tecnologia da área de cobertura, sendo (i) GSM GPRS: até 60 kbps, (ii) GSM EDGE: até 120 kbps, (iii) 3G HSDPA: até 1 Mbps para baixar arquivos da internet (download) e até 128 Kbps para enviar arquivos para a internet (upload) e (iv) 4G LTE: até 5 Mbps para baixar arquivos da internet (download) e até 512 Kbps para enviar arquivos para a internet (upload); i) ter conhecimento que, na hipótese de cancelamento ou alteração das condições contratadas, o Assinante não poderá ser desobrigado do pagamento da multa contratual prevista acima. j) Em caso de falta de pagamentos das faturas e antes da rescisão do Contrato SMP, a Claro fará a migração do Assinante do Plano Controle para Pré-Pago, como forma de manter o serviço disponível ao Assinante; k) A opção da Fatura Digital Total passará a vigorar após a validação do e-mail informado no ato da ativação; L) Tem conhecimento do recebimento de uma única fatura que agrupa planos distintos em um único documento de cobrança e caso queira desmembrar em vencimentos distintos, basta solicitar no SAC. (1052).

ACEITO receber mensagens de cunho publicitário enviadas pela CLARO e/ou seus parceiros para o meu aparelho;

NÃO ACEITO receber mensagens de cunho publicitário enviadas pela CLARO e/ou seus parceiros para o meu aparelho.

maristela
Rubrica do Cliente

Merece registrar abaixo a assinatura da Autora constante em sua Carteira de Identidade:



Dr^a Priscilla Santana - OAB-GO 26.122 - Rua Barão de Cotegipe, 678, Co1, Centro.
Fones: (62) 3701.3800/99131.8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Anápolis-Goiás



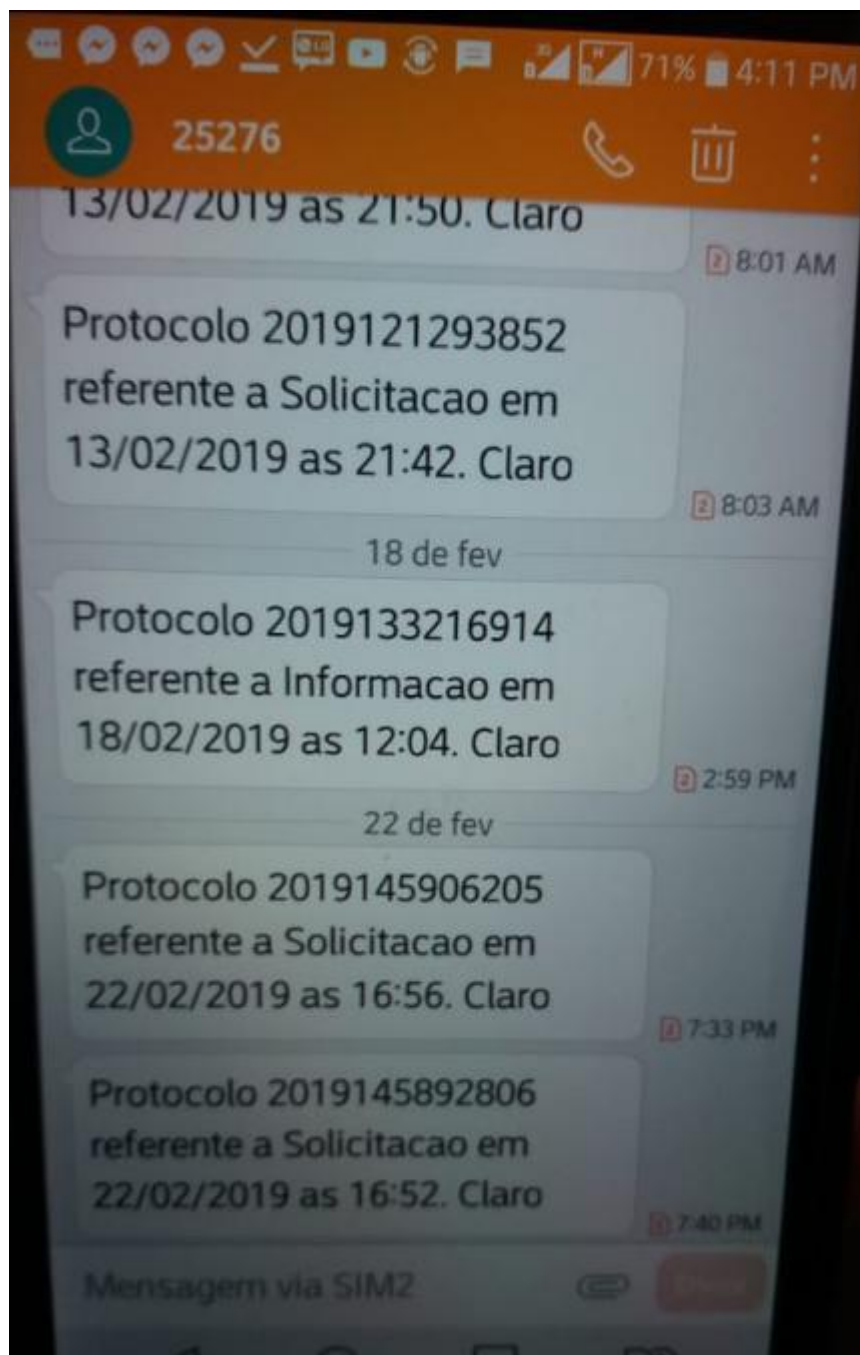
Muito abalada com o fato de seu NOME ESTAR ENVOLVIDO EM FRAUDE, preocupada com a repercussão que tal fraude poderia lhe ocasionar, a Autora procurou a Delegacia onde relatou todo o ocorrido (DOC ANEXO – RAI 9416379).

Merece frisar que consta no referido contrato, como PREPOSTO DA RÉ, o **vendedor ANDRÉ MARQUES BELÉM, da loja MAX CELL CELULAR.**

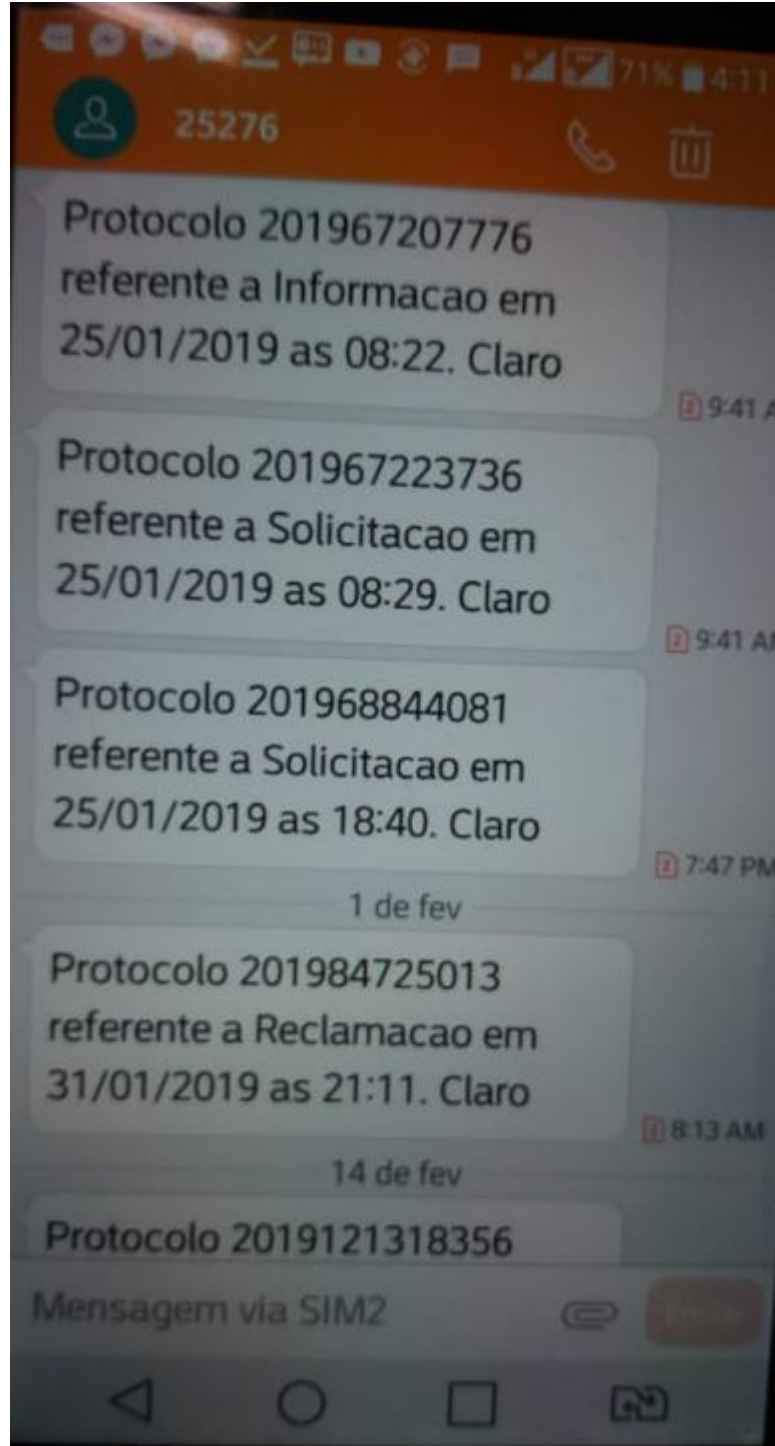
De posse de tais informações, a Autora ainda procurou a Ré no propósito de esclarecer a fraude, porém nada foi resolvido. Abaixo os protocolos de reclamações:



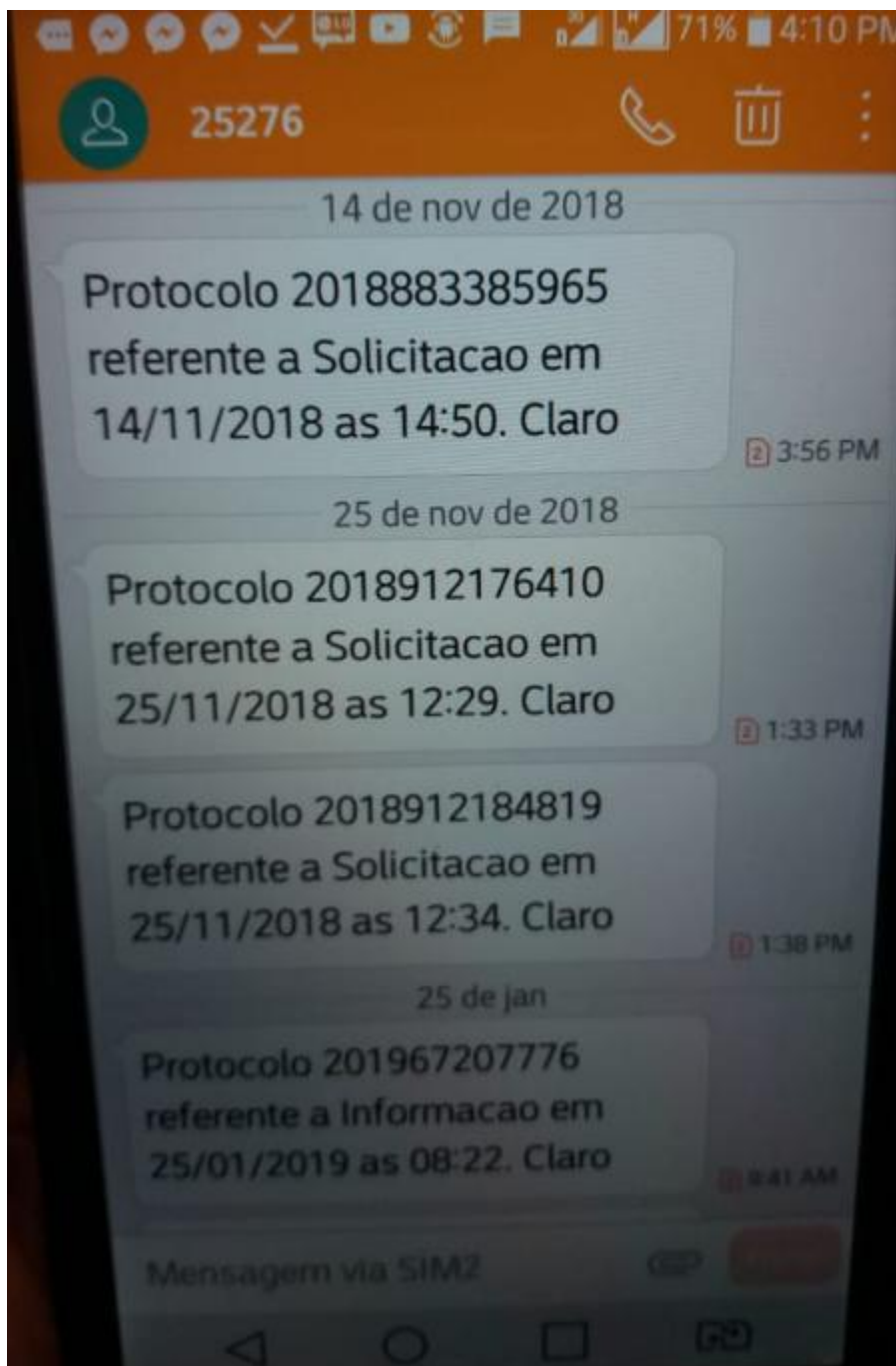
Dr^a Priscilla Santana - OAB-GO 26.122 - Rua Barão de Cotegipe, 678, Co1, Centro.
Fones: (62) 3701.3800/99131.8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Anápolis-Goiás



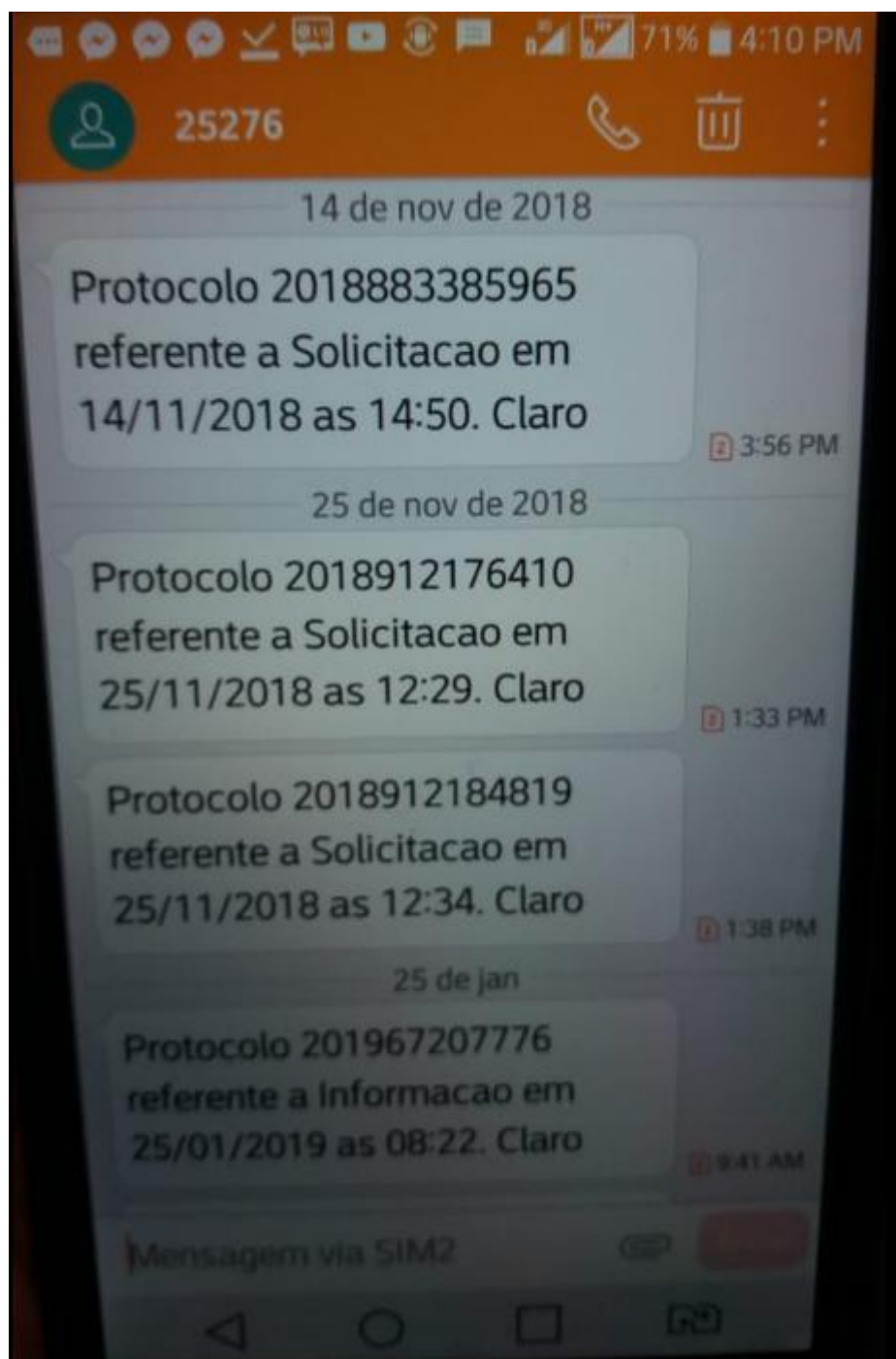
Dr^a Priscilla Santana - OAB-GO 26.122 - Rua Barão de Cotegipe, 678, Co1, Centro.
Fones: (62) 3701.3800/99131.8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Anápolis-Goiás



Dr^a Priscilla Santana - OAB-GO 26.122 - Rua Barão de Cotegipe, 678, Co1, Centro.
Fones: (62) 3701.3800/99131.8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Anápolis-Goiás



Dr^a Priscilla Santana - OAB-GO 26.122 - Rua Barão de Cotegipe, 678, Co1, Centro.
Fones: (62) 3701.3800/99131.8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Anápolis-Goiás



Por todo o exposto, com receio de sofrer prejuízos maiores, a Autora recorre ao Judiciário no propósito de fazer valer seus direitos.

4. DO DIREITO

4.1. DA MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO e DO INDÉBITO



Dr^a Priscilla Santana - OAB-GO 26.122 - Rua Barão de Cotegipe, 678, Co1, Centro.
Fones: (62) 3701.3800/99131.8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Anápolis-Goiás

A teoria do *negócio jurídico inexistente*, admitida em nosso direito, se conflagra quando falta algum elemento estrutural no negócio, como por exemplo, o consentimento (vontade).

Como já narrado nos fatos, **a Requerente JAMAIS CONTRATOU COM A REQUERIDA os serviços que lhe estão sendo cobrados referentes à sua linha !** Em caso semelhante, merece transcrever a Decisão do TJ do Paraná:

RECURSO INOMINADO. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COBRANÇAS DE VALORES ACIMA DO PACTUADO E POR SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS. NÃO COMPROVAÇÃO DOS TERMOS DO CONTRATO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. ARTIGO 14 DO CDC. APLICAÇÃO DOS ENUNCIADOS 1.6 E 1.8 DAS TURMAS RECURSAIS DO ESTADO DO PARANÁ. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO ? DESPROVIMENTO. VALOR QUE OBSERVA OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. Recurso conhecido e desprovido. , decidem os Juízes integrantes da Primeira Turma Recursal do Estado do Paraná, por unanimidade de votos, conhecer e negar provimento ao recurso, nos exatos termos deste vot (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0001687-31.2012.8.16.0176/1 - Wenceslau Braz - Rel.: Leo Henrique Furtado Araãjo - - J. 09.03.2015) (TJ-PR - RI: 000168731201281601761 PR 0001687-31.2012.8.16.0176/1 (Acórdão), Relator: Leo Henrique Furtado Araãjo, Data de Julgamento: 09/03/2015, 1ª Turma Recursal, Data de Publicação: 25/03/2015) (grifos nossos)

Portanto, sem a devida contratação, tem-se o envolvimento do NOME DA Autora em **NEGÓCIO JURÍDICO INEXISTENTE, E PIOR, EM FRAUDE** – O QUE CONFIGURA **CRIME DE CONSUMO**, **O QUE POR SI SÓ DÁ ENSEJO AO DANO MORAL IN RE IPSA, À LUZ DO QUE PRECEITUA O ART. 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR QUANTO À MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.**

4.2 DA PRÁTICA ABUSIVA – MÁ FÉ DA RÉ – MATÉRIA DE ORDEM PÚBLICA – ART 39 CDC



Dr^a Priscilla Santana - OAB-GO 26.122 - Rua Barão de Cotegipe, 678, Co1, Centro.
Fones: (62) 3701.3800/99131.8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Anápolis-Goiás

O artigo 39, inciso III do Código de Defesa do Consumidor caracteriza a conduta das Requeridas como prática abusiva:

“Art. 39 – **É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:**

(...)

III – enviar ou entregar ao consumidor, **sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço”.** (grifos nossos)

A Requerida impôs à Autora cobrança de valores indevidos e, mesmo sendo alertada sobre a não contratação, insiste na cobrança. A jurisprudência condena tal prática, vejamos:

*AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL
Cobrança indevida de serviços não utilizados Autora que adquiriu pacote com 10 linhas celulares, sem a contratação de serviços de tráfego de dados Fatura emitida com a cobrança desses serviços em linha não adquirida pela autora Relação de consumo configurada **O envio ou entrega ao consumidor de produto ou serviço não solicitado constitui prática abusiva (art. 39, III do Código de Defesa do Consumidor), especialmente quando envolve cobrança por serviços não contratados, como no caso dos autos A negativa na contratação é suficiente para impor à prestadora de serviços o ônus de provar que a linha celular e os serviços descritos na fatura impugnada foram efetivamente utilizados pela apelada, lembrando que a legislação processual não exige a produção de prova negativa Sentença de procedência mantida RECURSO DESPROVIDO. (TJ-SP - APL: 00260194620108260114 SP 0026019-46.2010.8.26.0114, Relator: Sérgio Shimura, Data de Julgamento: 26/06/2013, 23ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 01/07/2013) (grifos nossos)***

Destarte, reitera-se que a Requerente não contratou o plano pelo qual tem sido cobrada desde janeiro/2019. Logo, entende-se que a **MÁ FÉ DO RÉU, no presente caso, é matéria de ORDEM PÚBLICA, a teor do que preceitua o Art 39 e 51 do CDC –** haja vista que o caso envolve **PRÁTICA ABUSIVA NOS TERMOS DA LEI.**

4.3 DO CRIME DE CONSUMO – DA ASSINATURA FALSA



Dr^a Priscilla Santana - OAB-GO 26.122 - Rua Barão de Cotegipe, 678, Co1, Centro.
Fones: (62) 3701.3800/99131.8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Anápolis-Goiás

Conforme narrado, a Autora teve seu nome envolvido em negócio por ela não contratado, e pior, CRIMINOSO – já que consta assinatura falsa (como sendo a da Autora) no contrato repassado à Autora pela Ré.

A fraude é **GROTESCA e VISÍVEL** – posto que no referido contrato consta **APENAS O PRENOME ASSINADO** como sendo a assinatura da Autora. Veja:

UPPS: até 60 Kbps; (ii) 3G HSPA+: até 5 Mbps para internet (download) e até 128 Kbps para enviar arquivos para a internet (upload) e (iv) 4G LTE: até 5 Mbps para baixar arquivos da internet (download) e até 512 Kbps para enviar arquivos para a internet (upload); i) ter conhecimento que, na hipótese de cancelamento ou alteração das condições contratadas, o Assinante não poderá ser desobrigado do pagamento da multa contratual prevista acima. j) Em caso de falta de pagamentos das faturas e antes da rescisão do Contrato SMP, a Claro fará a migração do Assinante do Plano Controle para Pré-Pago, como forma de manter o serviço disponível ao Assinante; k) A opção da Fatura Digital Total passará a vigorar após a validação do e-mail informado no ato da ativação; L) Tem conhecimento do recebimento de uma única fatura que agrupa planos distintos em um único documento de cobrança e caso queira desmembrar em vencimentos distintos, basta solicitar no SAC. (1052).

<input checked="" type="checkbox"/>	ACEITO receber mensagens de cunho publicitário enviadas pela CLARO e/ou seus parceiros para o meu aparelho;	<i>maristela</i> Rubrica do Cliente
<input type="checkbox"/>	NÃO ACEITO receber mensagens de cunho publicitário enviadas pela CLARO e/ou seus parceiros para o meu aparelho.	

Tal assinatura, por si só, demonstra a INEXISTÊNCIA DO NEGÓCIO – uma vez que não corresponde à assinatura do NOME da AUTORA, consoante sua Identidade. Vejamos:



Sobre a fraude contratual, no que tange às normas consumeristas a esse respeito, vale transcrever o que preceitua o Código de Defesa do Consumidor:

Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:



Dr^a Priscilla Santana - OAB-GO 26.122 - Rua Barão de Cotegipe, 678, Co1, Centro.
Fones: (62) 3701.3800/99131.8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Anápolis-Goiás

Pena - Detenção de 3 (três) meses a 1 (um) ano e multa.

§ 1º. Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

§ 2º. Se o crime é culposo:

Pena - Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

E ainda:

Art. 75. Quem, de qualquer forma, concorrer para os crimes referidos neste Código incide nas penas a esses cominadas na medida de sua culpabilidade, bem como o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas.

Sobre o caso, merece ainda transcrever os seguintes julgados a respeito:

[TJ-MG - Apelação Cível AC 10021140001997001 MG \(TJ-MG\)](#)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS-AJUIZAMENTO INDEVIDO DE AÇÃO DE COBRANÇA CONTRA A PARTE- **CONTRATO COM ASSINATURA FALSA-COMPROVAÇÃO- DANOS MORAIS- DEVIDOS** - O ajuizamento indevido de ação de cobrança contra a parte, torna pública a suposta inadimplência e a pecha de mal pagador, ensejando danos morais, por abalo à psique, ultrapassando a situação os limites da razoabilidade, de meros aborrecimentos. No arbitramento do valor da indenização o julgador deve levar em consideração todas as circunstâncias do caso concreto e atender aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

4.4 DOS DANOS MORAIS

A Autora é pessoa **IDOSA, criada nos moldes de uma educação que a HONRA** sempre lhe foi a PRIORIDADE de vida. Saber que **SUA ASSINATURA FORA FALSIFICADA tem TIRADO A PAZ E ATORDOADO SEUS DIAS**, sobretudo diante do descaso da Ré em, sequer, averiguar o ocorrido mesmo após incessantes procura da Autora para esse fim. Todo esse fardo que a Autora tem carregado nos últimos meses, por DESÍDIA da Ré, merecem TUTELA JURÍDICA a fim de ser reparado – o que se pede com Danos Morais.

No Código Civil, o artigo 186 que é a base legal da responsabilidade extracontratual, prevê:



Dr^a Priscilla Santana - OAB-GO 26.122 - Rua Barão de Cotegipe, 678, Co1, Centro.
Fones: (62) 3701.3800/99131.8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Anápolis-Goiás

“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”.

E em se tratando de relação de consumo, a responsabilidade do prestador de serviço é sempre **objetiva**, como estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor:

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

Esse dispositivo afirma que **o fornecedor é responsável pelos danos causados, independentemente de culpa, pela má prestação do serviço que é fato suficiente para configurar danos morais**. E, no caso, **PIOR AINDA FOI ENVOLVER O NOME DA AUTORA EM NEGÓCIO POR ELA NÃO PACTUADO, E AINDA, DIANTE DA FRAUDE CONTRATUAL CONSTATADA COM ASSINATURA FALSA NO REFERIDO DOCUMENTO**.

A Requerente está apoiada pela legislação constitucional e infraconstitucional, pois teve seu direito violado ao ser cobrada por serviços que nunca contratou, o que gera o dever de indenizar. Vejamos:

DANOS MORAIS - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - EMPRESA TELEFONIA MÓVEL- INDENIZAÇÃO DEVIDA - O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 14, estabelece a responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviço pelos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços. - Quanto à fixação da indenização decorrente do dano moral, devem ser analisadas as peculiaridades do caso concreto, devendo sopesar especialmente as condições econômicas e sociais do ofensor, as circunstâncias do fato e a culpa dos envolvidos, a extensão do dano e seus efeitos, sem esquecer que a indenização deve ser suficiente para reparar o dano, não podendo importar em enriquecimento sem causa, em face de seu caráter pedagógico. (TJ-MG - AC: 10284140014994001 MG , Relator: Luiz Carlos Gomes da Mata, Data de Julgamento: 26/02/2015, Câmaras Cíveis / 13ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 06/03/2015) (grifos nossos)



Dr^a Priscilla Santana - OAB-GO 26.122 - Rua Barão de Cotegipe, 678, Co1, Centro.
Fones: (62) 3701.3800/99131.8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Anápolis-Goiás

O descaso da Requerida com a Autora é inaceitável, pois a Requerente ligou diversas vezes para a central de atendimento da Ré e nada foi resolvido.

A conduta da Requerida provocou na Requerente angústia e desassossego, sentimentos estes que se qualificam como fatos geradores do dano moral, que deve ser reparado por meio de indenização.

Em situação similar, a jurisprudência tem se posicionado da seguinte forma:

CONSUMIDOR. INDENIZATÓRIA. TELEFONIA MÓVEL. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DEFEITUOSA. FALHA NA MIGRAÇÃO DE PLANO. RECLAMAÇÕES SUCESSIVAS. INSCRIÇÃO INDEVIDA. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM MANTIDO. 1. Diante da prova documental produzida, restou comprovado o efetivo equívoco na mudança de plano de telefonia móvel solicitada pelo autor, que passou a ser cobrado por modalidade não contratada e mais onerosa, caracterizando a falha na prestação do serviço pela empresa ré. 2. O erro ocasionou diversos transtornos, gerando sucessivas reclamações do consumidor, inclusive ao PROCON, no intuito de corrigir os valores cobrados a maior, sofrendo penalizações em face do pagamento das contas após a data do vencimento, embora não houvesse dado causa aos repetidos erros nas cobranças. 3. Dano extrapatrimonial reconhecido, ante os abalos sofridos pela parte autora nas sucessivas tentativas de solucionar a cobrança equivocada, culminando na inscrição indevida do nome da autora nos cadastros restritivos de crédito e no bloqueio da linha telefônica, o que restou incontroverso, evidenciando o descaso e o desrespeito da ré para com o consumidor. 4. O quantum arbitrado na sentença a quo deve ser mantido, porquanto adequado aos parâmetros adotados pelas Turmas Recursais Cíveis, em casos análogos. RECURSO IMPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71004147997, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Fernanda Carravetta Vilande, Julgado em 12/12/2012) (TJ-RS - Recurso Cível: 71004147997 RS , Relator: Fernanda Carravetta Vilande, Data de Julgamento: 12/12/2012, Segunda Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 14/12/2012

E, também, merece destacar o julgado abaixo:



Dr^a Priscilla Santana - OAB-GO 26.122 - Rua Barão de Cotegipe, 678, Co1, Centro.
Fones: (62) 3701.3800/99131.8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Anápolis-Goiás

[TJ-SC - Apelação Cível AC 00013908720118240256 Modelo 0001390-87.2011.8.24.0256 \(TJ-SC\)](#)

INSCRIÇÃO DO NOME DO AUTOR NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO EM DECORRÊNCIA DE **CONTRATO FRAUDULENTO. ASSINATURA FALSA** COM PROVADA EM INCIDENTE DE FALSIDADE DE DOCUMENTO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA REQUERIDA. ARGUIÇÃO DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. NÃO ACOLHIMENTO. **EMPRESA QUE FAZ PARTE DO MESMO GRUPO ECONÔMICO. TEORIA DA APARÊNCIA.** IMPOSSIBILIDADE DE DIFERENCIAÇÃO ENTRE AS EMPRESAS POR PESSOA LEIGA. Mesmo que o autor tenha direcionado a ação em desfavor de pessoa jurídica diversa da constante no **contrato** de financiamento, do qual não tinha conhecimento, o fato dela ser integrante do mesmo grupo econômico, a torna legítima. INSURGÊNCIA DO AUTOR. EXASPERAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. INVIÁVEL. VALOR FIXADO EM CONFORMIDADE COM OS PRECEDENTES DESTA CORTE E COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE, ADEQUAÇÃO E PROPORCIONALIDADE. DANOS MORAIS. INCIDÊNCIA DOS JUROS MORATÓRIOS DESDE A DATA DO EVENTO DANOSO E CORREÇÃO MONETÁRIA À CONTAR DO ARBITRAMENTO DO QUANTUM FIXADO. CABIMENTO. JURISPRUDÊNCIA PACIFICADA POR ESTA CORTE E SUMULADA PELO STJ. "Nos termos do art. 406 do Código Civil e da Súmula n. 54 do Superior Tribunal de Justiça, sobre o valor da indenização por dano moral devem incidir juros de mora no percentual de 1% ao mês desde a data do evento danoso até o arbitramento. A partir de então, nos termos da Súmula n. 362 da mesma Corte Superior, incide a correção monetária [...]."

Também, merece atenção, o posicionamento abaixo:

[TJ-SP - Apelação Cível AC 11215293820158260100 SP 1121529-38.2015.8.26.0100 \(TJ-SP\)](#)

Contrato Bancário. Assinatura falsa. Perícia grafotécnica que comprova a falsidade. Fraude configurada. Reconvensão. Indenização por danos morais. Conduta incorreta do réu. Responsabilidade objetiva. Dano moral indenizável cabível. Quantum fixado dentro do princípio da razoabilidade. Honorários Advocatícios. Necessidade de fixação de valor condigno com a profissão do advogado. Pedido de redução negada. Valor fixado dentro do princípio da razoabilidade e equidade. Manutenção da r. sentença. Recurso improvido.

Merece frisar que o dano moral tem um triplo caráter: o compensatório, o punitivo e o preventivo.

O caráter compensatório vem para compensar a lesão (dano) praticada por outrem a sua esfera personalíssima; o caráter punitivo para punir o causador do dano



Dr^a Priscilla Santana - OAB-GO 26.122 - Rua Barão de Cotegipe, 678, Co1, Centro.
Fones: (62) 3701.3800/99131.8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Anápolis-Goiás

e; o caráter preventivo é o de dissuadir e prevenir nova prática do mesmo ato que causou o dano.

A indenização não apenas repara o dano, mas também atua como forma educativa ou pedagógica para o ofensor e intimidativa, evitando novos danos e, é o que se espera na presente ação: uma compensação pelo incômodo sofrido pelo Requerente e que sirva para a Requerida não mais praticar essa conduta lesiva com outros consumidores. É o que entende a jurisprudência abaixo:

DANOS MATERIAS - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - EMPRESA TELEFONIA MÓVEL - DANO MORAIS - INDENIZAÇÃO DEVIDA - Restando demonstrado o dano pela efetivação da conduta antijurídica que atinge a honra e a intimidade da pessoa, não se faz necessária a comprovação de qual o grau do sofrimento ocasionado à parte. - Quanto a fixação da indenização decorrente do dano moral, esta não pode ser inexpressiva a ponto de estimular a repetição de fatos, tais como, os narrados nos autos, nem ser exorbitante a ponto de ocasionar enriquecimento sem causa. (TJ-MG - AC: 10024120566203001 MG , Relator: Luiz Carlos Gomes da Mata, Data de Julgamento: 01/08/2013, Câmaras Cíveis / 13ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 09/08/2013) (grifos nossos)

Diante disto, a Requerente merece ser indenizada por danos morais e o *quantum* indenizatório deve ser avaliado ante a HIPERVULNERABILIDADE DA CONSUMIDORA – QUE É IDOSA, e ainda, de sua HIPOSSUFICIÊNCIA considerando-se, ainda, o fato de a empresa ser de grande porte, motivo pelo qual postula-se valor não inferior a R\$ 20.000,00 (Vinte Mil Reais).

4.5 DOS DANOS MATERIAIS – MÁ FÉ DO RÉU – MATÉRIA DE ORDEM PÚBLICA – PRÁTICA ABUSIVA – CRIME DE CONSUMO

A Autora fora OBRIGADA a pagar por DÍVIDA a qual NÃO DEU CAUSA – logo, dívida INDEVIDA.

Pois bem, conforme narrado acima, a Ré INFRINGIU NORMAS CONSTITUCIONAIS, a teor do que preceitua o Art 5º, XXXII da Constituição Federal.

Uma vez que a Autora teve de pagar os meses de: janeiro, fevereiro e março de 2019 para não ter seu nome negativado, faz jus à restituição em dobro das QUANTIAS PAGAS INDEVIDAMENTE. Eis o que preceitua o Código de Defesa do Consumidor:

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.



Dr^a Priscilla Santana - OAB-GO 26.122 - Rua Barão de Cotegipe, 678, Co1, Centro.
Fones: (62) 3701.3800/99131.8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Anápolis-Goiás

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. (G. N.)

Isso posto, a Autora postula que lhe seja restituído o valor de R\$ 103,35 (cento e três reais e trinta e cinco centavos), pago em Fevereiro/2019, e ainda, o valor de R\$ 52,52 (cinquenta e dois reais e cinquenta e dois centavos), o que totaliza, considerando-se o dobro do que fora pago, o valor de R\$ 311,74 (trezentos e onze reais e setenta e quatro centavos).

4.6 DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

O Código de Defesa do Consumidor, diante da hipossuficiência e vulnerabilidade do consumidor trouxe alterações a regra do artigo 373 do Novo Código de Processo Civil que diz que incumbe ao autor a prova do fato constitutivo do seu direito e ao réu existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor. Sobre o caso em questão, merece transcrever o que preceitua o artigo 6º, VIII do CDC:

“Art 6º - São direitos básicos do consumidor:

(...)

VIII - a facilitação da defesa dos 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, segunda as regras ordinárias de experiências”. (grifos nossos).

A inversão do ônus da prova veio para equilibrar a relação de consumo, onde o consumidor (hipossuficiente) não tem acesso a todos os meios de prova que faça valer seu direito.

A Requerida deve provar que houve contratação por parte da Requerente dos serviços que está cobrando da Autora desde janeiro/2019, pois esta, na condição de detentora do monopólio de informações, tem o dever de provar tal contratação, via contrato, devidamente assinado pela Autora, e ainda, por meio de apresentação de todas as gravações telefônicas, provadas via PROTOCOLOS, e que confirmam todo o narrado.

Desta forma, **requer a inversão do ônus da prova para que a Requerida junte aos autos o CONTRATO, referente a tal contratação, e ainda, as GRAVAÇÕES referentes aos PROTOCOLOS acima informados, que fazem prova de todo alegado, mesmo porque NÃO HÁ COMO A AUTORA PROVAR FATO**



Dr^a Priscilla Santana - OAB-GO 26.122 - Rua Barão de Cotegipe, 678, Co1, Centro.
Fones: (62) 3701.3800/99131.8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Anápolis-Goiás

NEGATIVO – OU SEJA, DE QUE NÃO FEZ TAL CONTRATAÇÃO e ainda, que **a assinatura do contrato apresentado pela Ré NÃO É A DA AUTORA.**

5. DOS PEDIDOS

Face ao exposto, requer:

1- Sejam **concedidos os benefícios da Justiça Gratuita;**

2- Seja **concedida a Antecipação dos Efeitos da Tutela**, conforme estabelecido no artigo 300 do NCPC e artigo 84, §3º do CDC, **a fim de que se oficie a Requerida para que:**

- a) se **abstenha de negativar** o nome da Autora;
- b) **apresente as gravações**, referentes aos protocolos informados no corpo desta petição, haja vista que detêm as mesmas, sob pena de verdadeiros os fatos alegados pela Autora;
- c) se **abstenha de continuar com as cobranças** referentes ao plano não contratado pela Autora, no valor de R\$ 50,99 (cinquenta reais e noventa e nove centavos);
- d) **apresente o plano contratado pela Autora que vigia** até os meses de novembro e dezembro de 2019;
- e) ainda, a título de TUTELA DE URGÊNCIA, solicita-se que a ré seja oficiada a **apresentar aos autos o contrato firmado pela Autora, constando sua assinatura**, nos exatos termos de sua Carteira de Identidade;

3- Seja a **Requerida citada para responder a presente ação**, sob pena de responder nos termos da lei;

4- Seja **invertido o ônus da prova** previsto no artigo 6º, VIII do CDC, haja vista a condição de hipossuficiência da Requerente, e ainda, diante do fato de que **A AUTORA NÃO TEM COMO PROVAR FATO NEGATIVO**, ou seja, de que **não contratou com a Ré os serviços que estão lhe sendo cobrados**, e por ser a Requerida detentora dos documentos e gravações que ensejaram a relação consumerista, postula-se que a Ré apresente:

a) o **contrato assinado**, e as **gravações que comprovem todo o ocorrido conforme os números de protocolo informados pela Ré no corpo desta Exordial;**

5- Seja **declarada a inexistência de negócio jurídico entabulado entre a Autora e a Ré, relativos aos serviços que lhe estão sendo cobrados referentes ao plano, não contratado pela Autora, no valor de R\$ 50,99 (cinquenta reais e noventa e nove centavos);**



Dr^a Priscilla Santana - OAB-GO 26.122 - Rua Barão de Cotegipe, 678, Co1, Centro.
Fones: (62) 3701.3800/99131.8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Anápolis-Goiás

6 – Seja a Ré condenada a **abster-se com a continuidade das cobranças relativas ao plano, no valor de no valor de R\$ 50,99 (cinquenta reais e noventa e nove centavos);**

7 – Seja a Ré condenada a **MANTER O PACOTE DO PLANO OFERTADO À AUTORA, E POR ESTA CONTRATADO, vigente até dezembro/2018,** no valor de R\$ 29,99 (vinte e nove reais e noventa e nove centavos) (DOCS ANEXOS)

8 - Seja a Requerida condenada ao pagamento de danos morais, à luz do que preceitua o Art 14 do CDC, a ser arbitrado por Vossa Excelência no valor de R\$ 20.000,00 (Vinte Mil Reais), considerando-se ser a Autora **IDOSA**, o que conflagra sua condição de **HIPERVULNERABILIDADE** em face da Ré, que a tem levado a dias de angústia e aflição, considerando-se, ainda, a gravidade do caso, haja vista a **ASSINATURA FALSA**, acostada no contrato entregue pela Ré à Autora, como sendo desta última;

9 – Seja a Ré condenada a restituir os valores pagos a mais pela Autora pela linha não contratada, até o momento, no valor de R\$ 311,74 (trezentos e onze reais e setenta e quatro centavos), **computado em dobro, à luz do que preceitua o Art 42 do CDC** acerca das quantias pagas e não devidas, a ser atualizado até a sentença deste juízo, **reconhecendo-se, ainda, a MÁ RÉ DA RÉ,** por lhe imputar um contrato, forjando a sua assinatura, o que fere **normas consumeiristas de ordem pública, conflagrada na prática abusiva e crime de consumo;**

10 – Seja dada procedência ao presente pedido e o Réu condenado, desde o momento em que passou a cobrar indevidamente da Autora, computando-se juros e correção monetária desde então.

A Requerente postula, ainda, pela condenação da Requerida ao pagamento dos honorários advocatícios na base de 20% (vinte por cento) sobre o montante da liquidação e demais efeitos da sucumbência.

Protesta provar o alegado por todos os meios de prova em direito admitidas, em especial, pela juntada de documentos, inclusive, posterior, pela oitiva da Ré, provas testemunhais, e pela perícia grafotécnica quanto à assinatura da Autora no contrato entregue a ela pela Ré (DOC ANEXO).

Atendendo ao disposto no artigo 319, inciso VII do NCPC, a Requerente **informa que não possui interesse na realização de audiência de conciliação ou mediação**

Dá-se à presente causa o valor de Dá-se a causa o valor de R\$ 20.311,74 (vinte mil, trezentos e onze reais e setenta e quatro centavos),



Dr^a Priscilla Santana - OAB-GO 26.122 - Rua Barão de Cotegipe, 678, Co1, Centro.
Fones: (62) 3701.3800/99131.8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Anápolis-Goiás

Termos em que pede e espera deferimento.

Anápolis, 27 de março de 2019.

DRA PRISCILLA SANTANA SILVA

OAB-GO 26.122



*Dr^a Priscilla Santana - OAB-GO 26.122 - Rua Barão de Cotegipe, 678, Co1, Centro.
Fones: (62) 3701.3800/99131.8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Anápolis-Goiás*

Processo Distribuído

1. A movimentação: (Processo Distribuído - Anápolis - 5ª
Vara Cível (Normal) - Distribuído para: DANTE BARTOCCINI
) do dia 27/03/2019 16:51:26 não possui "Arquivos".



Número do Processo: 5158545.78.2019.8.09.0006

DESPACHO

Deverá a parte autora, no prazo de 15 (quinze) dias, colacionar aos autos comprovante de endereço, sob pena de indeferimento da inicial, nos termos do art. 321, parágrafo único, do Código de Processo Civil.

Anápolis, 1 de abril de 2019.

Dante Bartocchini

Juiz de Direito



Autos n.º: 5158545.78.2019.8.09.0006

DECISÃO

Trata-se de Ação Declaratória c/c Indenização por Danos Materiais e Morais proposta por **MARISTELA DE SOUZA GUIMARÃES** em desfavor de **CLARO S/A e AMERICEL S/A**, pleiteando a concessão de tutela antecipada de urgência, a fim de determinar que as rés se abstenham de efetuar as cobranças referentes ao suposto plano telefônico não contratado, de inserir o nome da autora no rol de cadastro de pessoas inadimplentes, apresente as gravações referentes aos protocolos indicados na inicial e os contratos firmados entre a autora e a ré.

Defiro à parte autora os benefícios da Assistência Judiciária.

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, nos termos do artigo 300, do Código de Processo Civil.

No caso dos autos, a medida pleiteada pela parte autora se refere à tutela antecipatória dos efeitos da sentença de mérito, a qual é espécie do gênero da tutela de urgência, limitada pelas previsões legais do artigo acima mencionado, bem como dos artigos 303 e seguintes do Código de Processo Civil.

Como as partes estão discutindo a matéria judicialmente e até que seja apurada a legitimidade das cobranças, não pode a parte autora ter o seu nome inscrito em cadastros de proteção ao crédito e, nem mesmo, sofrer qualquer cobrança quanto ao contrato objeto da demanda.

Ante o exposto, por demonstrados os requisitos do art. 300, do CPC, concedo a tutela antecipada de urgência para determinar que a parte ré se abstenha de negativar o nome da parte autora e de efetuar qualquer cobrança inerente ao contrato indicado na inicial, até final julgamento do feito, sob pena de pagamento de multa de R\$ 1.000,00 (um mil reais) por cada ato atentatório à presente determinação.

Quanto aos pedidos de apresentação das gravações referentes aos protocolos de ligação, indicados na inicial, bem como a apresentação dos contratos firmados entre a autora e a ré, indefiro-os, vez que os mesmos serão apresentados no momento processual oportuno.

Notifique-se a parte ré.



Designo Audiência de Conciliação, a ser agendada pela escrivania junto ao 4º CEJUSC, localizado no 6º andar do Edifício do Fórum desta Comarca.

Agendada a audiência, cuja informação será disponibilizada no sistema PJD, cite-se e intime-se a parte ré, devendo do AR constar a expressão "em mãos próprias". O prazo para contestação (de quinze dias úteis) será contado a partir da realização da audiência. A ausência de contestação implicará revelia e presunção de veracidade da matéria fática apresentada na petição inicial.

Após a indicação do conciliador e respectiva conta corrente, por parte do 4º CEJUSC, fica a parte autora ciente de que deverá, em 05 (cinco) dias, depositar o valor da remuneração nos termos dos arts. 14 e 17 da Instrução de Serviço n.º: 002/2016, observando-se o valor fixado no Anexo III, da referida instrução, que pode ser encontrada na Escrivania desta Vara ou na 4º CEJUSC, nos termos do artigo 9º, da Resolução 49/2016, com redação dada pela Resolução 80/2017, exceto se a parte autora for beneficiária da Assistência Judiciária Gratuita.

Fiquem as partes cientes de que o comparecimento à audiência é obrigatório (pessoalmente ou por intermédio de representante, por meio de procuração específica, com outorga de poderes para negociar e transigir). A ausência injustificada é considerada ato atentatório à dignidade da justiça, sendo sancionada com multa de até 2% (dois por cento) da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa. As partes devem estar acompanhadas de seus advogados.

Decorrido o prazo para contestação, intime-se a parte autora para que, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, apresente manifestação (oportunidade em que: I - havendo revelia, deverá informar se quer produzir outras provas ou se deseja o julgamento antecipado; II - havendo contestação, deverá se manifestar em réplica, inclusive com contrariedade e apresentação de provas relacionadas a eventuais questões incidentais; III - em sendo formulada reconvenção com a contestação ou no seu prazo, deverá a parte autora apresentar resposta à reconvenção).

Anápolis, 10 de maio de 2019.

Dante Bartoccini

Juiz de Direito

EXCELENTÍSSIMO JUIZ DE DIREITO DA 5ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE ANÁPOLIS/GO

PROCESSO Nº: 5158545.78.2019.8.09.0006

AUTOR: MARISTELA DE SOUZA GUIMARÃES

RÉ: CLARO S.A.

CLARO S.A., por seus advogados “in fine” assinados, nos autos da **AÇÃO** que lhe move **MARISTELA DE SOUZA GUIMARÃES** vem respeitosamente, perante V. Exa., em resposta da intimação de evento 9, informar e requerer o que se segue.

Na inicial a promotente requer que seja determinado que a ré suspenda as cobranças referentes ao serviço prestado, se abstenha de negativar o nome do autor nos órgãos de proteção ao crédito, apresente as gravações referentes aos protocolos informados, apresente o contrato assinado e apresente o plano contratado pela autora que vigia os meses de novembro e dezembro.

Foi deferida liminar nos seguintes termos:

“Ante o exposto, por demonstrados os requisitos do art. 300, do CPC, concedo a tutela antecipada de urgência para determinar que a parte ré se abstenha de negativar o nome da parte autora e de efetuar qualquer cobrança inerente ao contrato indicado na inicial, até final julgamento do feito, sob pena de pagamento de multa de R\$ 1.000,00 (um mil reais) por cada ato atentatório à presente determinação. Quanto aos pedidos de apresentação das gravações referentes aos protocolos de ligação, indicados na inicial, bem como a apresentação dos contratos firmados entre a autora e a ré, indefiro-os, vez que os mesmos serão apresentados no momento processual oportuno.”

Antes de adentrar sobre o cumprimento da liminar requer a reconsideração da mesma quanto a aplicação da multa uma vez que está não foi delimitada, observando os princípios de razoabilidade e enriquecimento sem causa, conforme preleciona o artigo 537 NCPC.

Art. 537. A multa independe de requerimento da parte e poderá ser aplicada na fase de conhecimento, em tutela provisória ou na sentença,

Belo Horizonte - Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários - CEP 30140-060 / Tel. (31) 3281-1554 / 2127-2559
Goiânia - Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504 Qdr H-4, Lt. 01/03 - Setor Park Lozandes - CEP 74884-120 / Tel. (62) 3414-7642
Recife - Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 - sala 907, Boa Viagem - CEP 51020-390 / Tel. (81) 3314-9003
São Paulo - Av. Marquês de São Vicente, nº446, sala 213, Barra Funda - CEP 01139-000 / Tel. (11) 3554-3459
Vitória - Rua Clóvis Machado, nº 176 - sala 401, Enseada do Suá - CEP 29050-590 / Tel. (27) 33766175
Manaus - Rua Salvador, nº 120 - sala nº102, Adrianópolis - CEP 69057-040 / Tel. (92) 3343-4558
Site: www.jhcgadvocacia.com.br e-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br

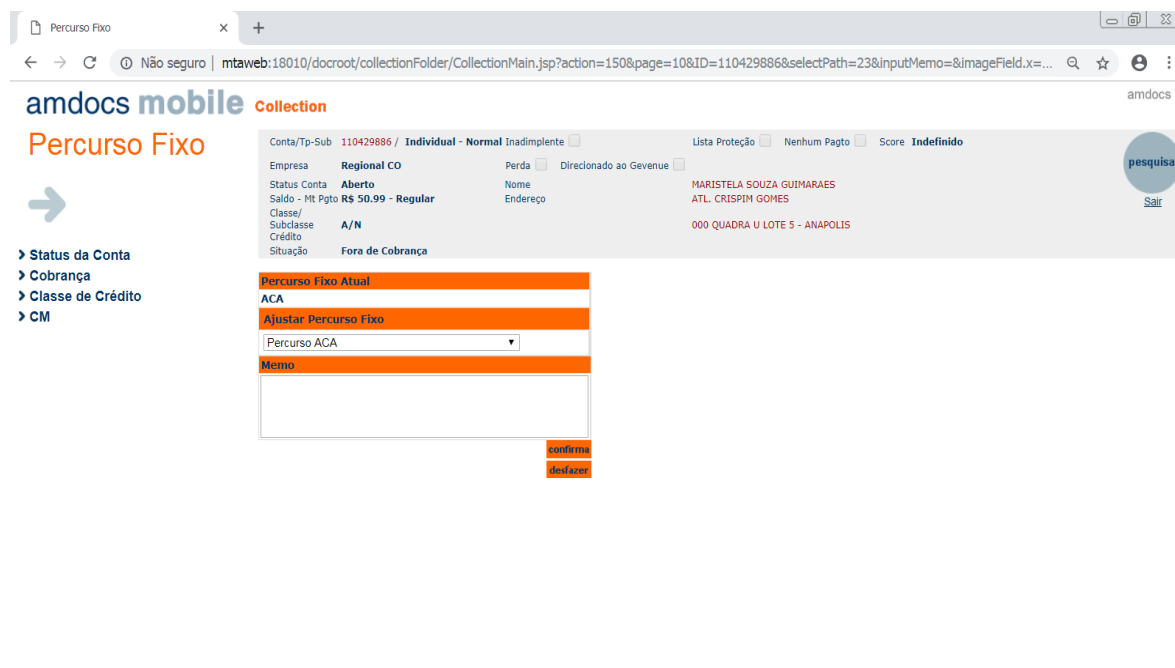
ou na fase de execução, desde que seja suficiente e compatível com a obrigação e que se determine prazo razoável para cumprimento do preceito.

§ 1º - O juiz poderá, de ofício ou a requerimento, modificar o valor ou a periodicidade da multa vincenda ou excluí-la, caso verifique que:

I - se tornou insuficiente ou excessiva;

Sendo assim, requer a reconsideração da liminar quanto da delimitação da aplicação de multa por descumprimento, fixando um teto para aplicação da multa dentro do limite aplicado no Juizado Especial.

Passada as informações acima, seguem as telas que comprovam a suspensão das cobranças, bem como a abstenção de incluir o nome da autora nos órgãos de proteção ao crédito.



The screenshot shows a web browser window with the URL: mtaweb:18010/docroot/collectionFolder/CollectionMain.jsp?action=150&page=10&ID=110429886&selectPath=23&inputMemo=&imageField.x=...

The page title is "amdocs mobile Collection". The main heading is "Percurso Fixo".

Account details:

- Conta/Tp-Sub: 110429886 / Individual - Normal Inadimplente
- Empresa: Regional CO
- Status Conta: Aberto
- Saldo - Mt Pgt: R\$ 50.99 - Regular
- Classe/Subclasse: A/N
- Situação: Fora de Cobrança

Additional information:

- Lista Proteção: Nenhum Pagto: Score: Indefinido
- Nome: MARISTELA SOUZA GUIMARAES
- Endereço: ATL. CRISPIM GOMES
- 000 QUADRA U LOTE 5 - ANAPOLIS

Navigation menu:

- Status da Conta
- Cobrança
- Classe de Crédito
- CM

Form fields:

- Percurso Fixo Atual: ACA
- Ajustar Percurso Fixo: Percurso ACA (dropdown)
- Memo: (empty text area)

Buttons: confirma, desfazer

Belo Horizonte - Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários - CEP 30140-060 / Tel. (31) 3281-1554 / 2127-2559
Goiânia - Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504 Qdr H-4, Lt. 01/03 - Setor Park Lozandes - CEP 74884-120 / Tel. (62) 3414-7642
Recife - Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 - sala 907, Boa Viagem - CEP 51020-390 / Tel. (81) 3314-9003
São Paulo - Av. Marquês de São Vicente, nº 446, sala 213, Barra Funda - CEP 01139-000 / Tel. (11) 3554-3459
Vitória - Rua Clóvis Machado, nº 176 - sala 401, Enseada do Suá - CEP 29050-590 / Tel. (27) 33766175
Manaus - Rua Salvador, nº 120 - sala nº 102, Adrianópolis - CEP 69057-040 / Tel. (92) 3343-4558
Site: www.jhcgadvocacia.com.br e-mail: [jhcg@jhcgadvocacia.com.br](mailto:jhcq@jhcgadvocacia.com.br)

Mudar Percurso & Passo

amdocs mobile Collection

Conta/Tp-Sub 110429886 / Individual - Normal Inadimplente

Lista Proteção Nenhum Pagto Score Indefinido

Empresa Regional CO Perda Direcionado ao Geventue

Status Conta Aberto Nome MARISTELA SOUZA GUIMARAES

Saldo - Mt Ppto R\$ 50.99 - Regular Endereço ATL CRISPIM GOMES

Classe/ Subclasse A/N 000 QUADRA U LOTE 5 - ANAPOLIS

Crédito Situação Fora de Cobrança

pesquisa Sair

Conta Adimplente

- › Status da Conta
- › Cobrança
- › Classe de Crédito
- › CM

Serviço Central de Proteção ao Crédito - Google Chrome

https://www.servicodeprotecaoaocredito.com.br/cgi-bin/db2www/netpo021.mbr/MenuSCPC?#

BoaVista
Administradora do SCPC

Net Serviços de Comunicação Sa - Ivanice Lucia Vieira Rossi

Menu Principal Sair

Inclusão Exclusão

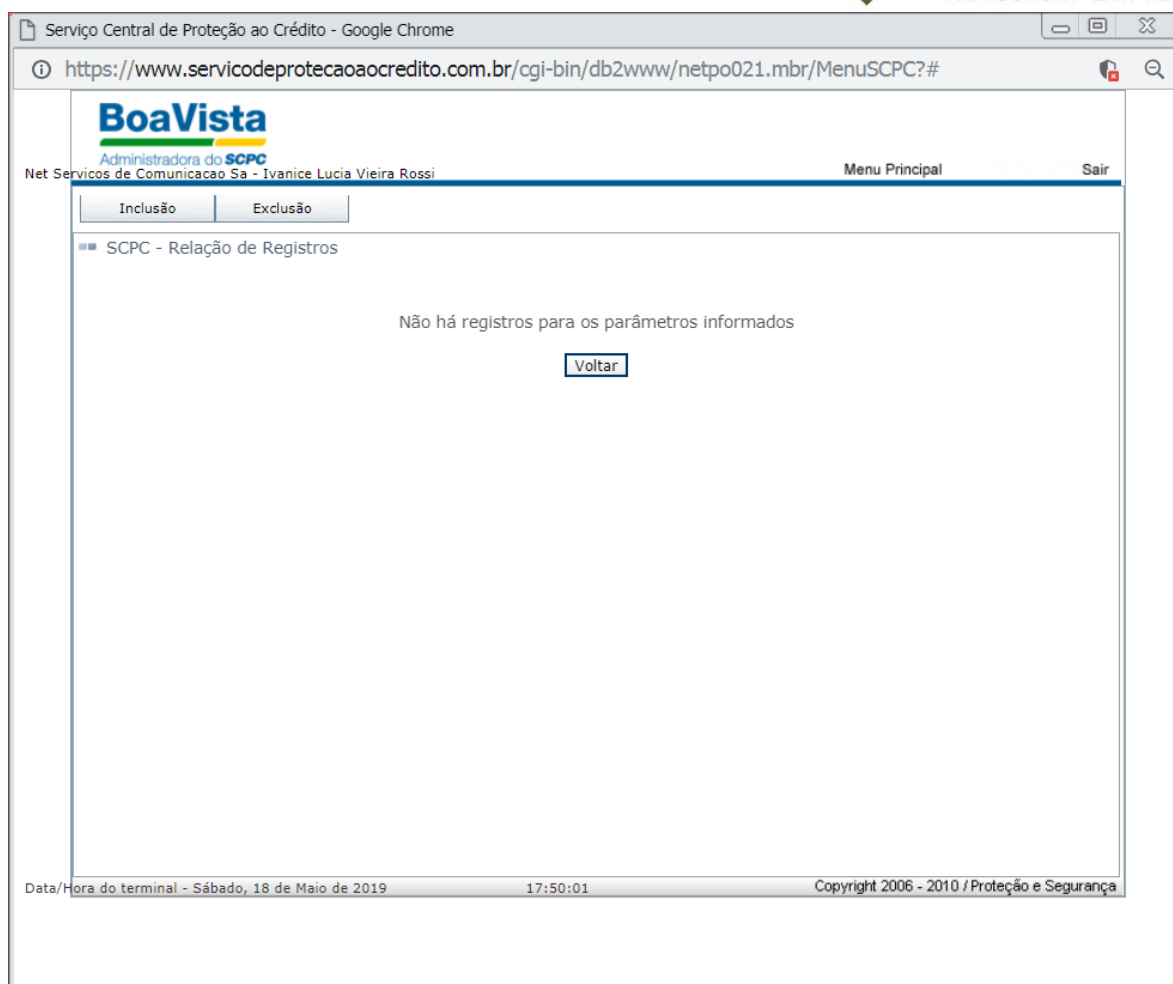
Relação de Registros Sistema SCPC Pessoa Física

CPF 72167866100

Enviar

Data/Hora do terminal - Sábado, 18 de Maio de 2019 17:49:51 Copyright 2006 - 2010 / Proteção e Segurança

Belo Horizonte - Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários - CEP 30140-060 / Tel. (31) 3281-1554 / 2127-2559
Goiânia - Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504 Qdr H-4, Lt. 01/03 - Setor Park Lozandes - CEP 74884-120 / Tel. (62) 3414-7642
Recife - Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 - sala 907, Boa Viagem - CEP 51020-390 / Tel. (81) 3314-9003
São Paulo - Av. Marquês de São Vicente, nº 446, sala 213, Barra Funda - CEP 01139-000 / Tel. (11) 3554-3459
Vitória - Rua Clóvis Machado, nº 176 - sala 401, Enseada do Suá - CEP 29050-590 / Tel. (27) 33766175
Manaus - Rua Salvador, nº 120 - sala nº 102, Adrianópolis - CEP 69057-040 / Tel. (92) 3343-4558
Site: www.jhcgadvocacia.com.br e-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br



Pede deferimento.
Anápolis, 20 de maio de 2019.

P.p. José Henrique Cançado Gonçalves
OAB/MG 57.680

P.p. Marcelo da Silva Vieira
OAB/GO 30.454

Belo Horizonte - Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários - CEP 30140-060 / Tel. (31) 3281-1554 / 2127-2559
Goiânia - Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504 Qdr H-4, Lt. 01/03 - Setor Park Lozandes - CEP 74884-120 / Tel. (62) 3414-7642
Recife - Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 - sala 907, Boa Viagem - CEP 51020-390 / Tel. (81) 3314-9003
São Paulo - Av. Marquês de São Vicente, nº 446, sala 213, Barra Funda - CEP 01139-000 / Tel. (11) 3554-3459
Vitória - Rua Clóvis Machado, nº 176 - sala 401, Enseada do Suá - CEP 29050-590 / Tel. (27) 33766175
Manaus - Rua Salvador, nº 120 - sala nº 102, Adrianópolis - CEP 69057-040 / Tel. (92) 3343-4558
Site: www.jhcgadvocacia.com.br e-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br

MARISTELA SOUZA GUIMARAES
R CRISPIM GOMES 000
QUADRA U LOTE 5 VILA SANTA MARIA DE NAZARETH
75113 - 350 ANAPOLIS GO

Acesse sua conta e outros serviços:
No App Minha Claro
Na internet - minhaclaro.com.br
Pelo celular *1052#
No Atendimento Claro 1052
Para fatura em braille, ligue 1052

Veja aqui o que está sendo cobrado:		
1.Plano Contratado	R\$	50,99
2.Outros Lançamentos	R\$	52,36
Total	R\$	103,35

2ª Via de Fatura		
Período de Uso	Vencimento	
de 07/01/2019 a 06/02/2019	25/02/2019	
1.Plano Contratado	62 99211 5243	Valor R\$
Oferta Conjunta Claro MIX		59,99
Aplicativos Digitais		-
Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados (158)		-
Desconto Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados (158)		-9,00
Serviços Inclusos no seu Plano		
Pacote de Dados Controle 4GB		
Sub Total - Plano Contratado		R\$ 50,99
2.Outros Lançamentos		
Débitos Anteriores - Ref 01/2019		51,14
Juros e Multa		1,22
Sub Total - Outros Lançamentos		R\$ 52,36
Total a Pagar		R\$ 103,35

Prezado Cliente,
O total valor a ser pago refere-se à conta atual e eventuais saldos anteriores.
Caso tenha efetuado este pagamento, utilize o boleto do Mês, na última página.



Pague sua conta nos Bancos e Locais credenciados. Encargos por atraso serão cobrados na próxima conta. Contribuições para o FUST e FUNTTEL (1% e 0,5% do valor dos serviços) não repassados ao cliente. Central de Atendimento da Anatel: 1331 - Ao ligar, informe o nº da reclamação registrada na prestadora.

Autenticação Mecânica:

Para uso do banco

Claro

Sr. Caixa, receber pagamento em dinheiro.

Pague sua conta nos bancos credenciados preferencialmente: Itaú, HSBC, Banco do Brasil, Santander e outros.

Cliente	Código Débito Automático	Período de Uso	Total	Vencimento
MARISTELA SOUZA GUIMARAES	110429886	07/01/19 a 06/02/19	R\$ 103,35	25/02/19
Claro CO DDD 61 a 69				

8482000001-8 | 03350160201-8 | 90225110429-3 | 88600626122-0



Autenticação Mecânica solicitamos não rasurar, dobrar ou perfurar esta parte da fatura, para não danificar o código de barras.

Avisos ao Cliente

Cliente Claro, com o compromisso de manter você sempre informado, reforçamos que em conformidade com o Art. 52 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 632/2014 da Anatel, sua linha foi migrada automaticamente para o plano de serviço vigente. Para consultar todos os detalhes e novos valores, acesse: www.claro.com.br/mudancaplano2019 ou acesse o aplicativo Minha Claro.

Regras de Suspensões

(*) Em cumprimento ao artigo 43 §2º da lei n. 8078/1990 e ao artigo 51, § 1º e 3º da Resolução n. 632/2014 da ANATEL, a Claro informa:
Art. 90 - Transcorrido 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido, o Consumidor poderá ter suspenso parcialmente o provimento do serviço.
Art. 93 - Transcorrido 30 (trinta) dias da suspensão parcial, o Consumidor poderá ter suspenso total o provimento do serviço.
Art. 97 - Transcorrido 30 (trinta) dias da suspensão Total do serviço, o Contrato de Prestação de Serviço pode ser rescindido.
Parágrafo Único: Rescindindo o Contrato de Prestação de Serviço, poderá ocorrer a inclusão no Registro do débito nos sistemas de proteção ao crédito.

Documento Financeiro N° 003708108 /022019

Descrição	Valor Cobrado (R\$)
Aplicativos Digitais - Claro Banca	6,00
Aplicativos Digitais - Claro Vídeo	10,00
Juros e Multa	1,22

Valor Total dos Serviços R\$ 17,22

Tributo Federal (PIS e COFINS) - Percentual aproximado = 3,65%

Nota Fiscal de Serviços de Telecomunicações N° 004603258/022019

Claro S/A
AV 24 DE OUTUBRO, 1219 SETOR CAMPINAS
CEP 74505 - 011 - Goiânia - GO
CNPJ 40.432.544/0436-28
Inscrição Estadual: 10.545.094-4
Atendimento Claro: 1052
www.claro.com.br

MARISTELA SOUZA GUIMARAES
ATL. CRISPIM GOMES 000
QUADRA U LOTE 5 VILA SANTA MARIA DE NAZARETH
75113 - 350 ANAPOLIS GO

Modelo: 22 Serie B23 Via Única
Data de Emissão: 07/02/2019
Período: 07/01/2019 à 06/02/2019
CFOP: 5307

CPF/CNPJ: 721.678.661-00
Nº da Conta: 110429886
Nº do Cliente: 104131565

Reservado ao Fisco:
35dd.40b2.623c.1be5.4363.b99e.497e.6a88

Tributo Estadual ICMS Base de Cálculo (R\$): 34,99 Aliquota (%): 29,00 Valor (R\$): 10,15 Isento/Não Tributável (R\$): -

Serviços	Base de Cálculo (R\$) ICMS	Valor ICMS	Isento/Não Tributável (R\$)	Valor (R\$)
Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados	11,00	3,19	-	11,00
Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados -Internet	32,99	9,57	-	32,99
Desconto Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados	-2,25	-0,65	-	-2,25
Desconto Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados -Interne	-6,75	-1,96	-	-6,75
Valor Total da Nota Fiscal	34,99	10,15	-	34,99

Contribuição para o Fust 1% e Funttel 0,5% sobre os valores dos serviços de telecomunicações - Não repassados ao cliente.
Tributos Federais (PIS e COFINS) 3,65%

Autorização para Débito em Conta

Autorizo o Débito Automático dos valores devidos em razão de serviço móvel pessoal prestado pela Claro CO DDD 61 a 69 na conta corrente abaixo especificada. Comprometo-me a manter saldo suficiente e disponível para arcar com o débito destes valores na data do seu vencimento. O código de identificação para Débito Automático está impresso abaixo.

Código Débito Automático: 110429886 Claro CO DDD 61 a 69 Agência: _____
Nome do Cliente: _____ CPF/CNPJ: _____
Banco: _____ Data: _____
Número da conta Corrente: _____ Assinatura: _____

8482000001-8 | 03350160201-8 | 90225110429-3 | 88600626122-0



Prezado Cliente,
Boleto para pagamento da Conta deste mês. Este boleto não quita débitos de meses anteriores.
Para pagamento de todos os seus débitos, utilize o boleto da primeira página.

Número da Conta	Período de Uso	Vencimento	Total a Pagar
110429886	de 07/01/2019 a 06/02/2019	25/02/2019	R\$ 52,21

Autenticação Mecânica:

Para uso do banco

Claro

Sr. Caixa, receber pagamento em dinheiro.

Pague sua conta nos bancos credenciados preferencialmente: Itaú, HSBC, Banco do Brasil, Santander e outros.

Cliente	Código Débito Automático	Período de Uso	Total	Vencimento
MARISTELA SOUZA GUIMARAES	110429886	07/01/19 a 06/02/19	R\$ 52,21	25/02/19
	Claro CO DDD 61 a 69			

8488000000-0 | 52210160201-7 | 90225110429-3 | 88601416122-0



Autenticação Mecânica solicitamos não rasurar, dobrar ou perfurar esta parte da fatura, para não danificar o código de barras.

Autorização para Débito em Conta

Autorizo o Débito Automático dos valores devidos em razão de serviço móvel pessoal prestado pela Claro CO DDD 61 a 69 na conta corrente abaixo especificada. Comprometo-me a manter saldo suficiente e disponível para arcar com o débito destes valores na data do seu vencimento. O código de identificação para Débito Automático está impresso abaixo.

Código Débito Automático: 110429886 Claro CO DDD 61 a 69

Agência: _____

Nome do Cliente: _____

CPF/CNPJ: _____

Banco: _____

Data: _____

Número da conta Corrente: _____

Assinatura: _____

8482000001-8 | 03350160201-8 | 90225110429-3 | 88600626122-0

Detalhamento de ligações e serviços do celular (62) 99211 5243

Claro Controle (Continuação)

Data	Hora	Origem-Destino/Crédito/serviço	Número	Oper. LD	Duração (s)/ Vol.(MB)	Dur. Efetiva	Tipo de Ligação	Débito/ Créd. (R\$)	Saldo(R\$)
29/01	14:36:17	Goiás (Área 62)/GO	62996431836		00:02:42	00:02:38	Local	0,00	0,10
30/01	00:00:00	GO			165,830		Plano de Internet	0,00	0,00
31/01	00:00:00	GO			11,820		Plano de Internet	0,00	0,00
31/01	00:00:00	GO			37,890		Plano de Internet	0,00	0,00
31/01	20:25:40	Goiás (Área 62)/GO	62991672740		00:00:30	00:00:17	Local	0,00	0,10
31/01	21:48:16	Goiás (Área 62)/GO	62994706248		00:00:30	00:00:29	Local	0,00	0,10
01/02	00:00:00	GO			265,500		Plano de Internet	0,00	0,00

Autorização para Débito em Conta

Autorizo o Débito Automático dos valores devidos em razão de serviço móvel pessoal prestado pela Claro CO DDD 61 a 69 na conta corrente abaixo especificada. Comprometo-me a manter saldo suficiente e disponível para arcar com o débito destes valores na data do seu vencimento. O código de identificação para Débito Automático está impresso abaixo.

Código Débito Automático: 110429886 Claro CO DDD 61 a 69

Agência: _____

Nome do Cliente: _____

CPF/CNPJ: _____

Banco: _____

Data: _____

Número da conta Corrente: _____

Assinatura: _____

8482000001-8 | 03350160201-8 | 90225110429-3 | 88600626122-0

MARISTELA SOUZA GUIMARAES
R CRISPIM GOMES 000
QUADRA U LOTE 5 VILA SANTA MARIA DE NAZARETH
75113 - 350 ANAPOLIS GO

Accesse sua conta e outros serviços:
No App Minha Claro
Na internet - minhaclaro.com.br
Pelo celular *1052#
No Atendimento Claro 1052
Para fatura em braille, ligue 1052

Veja aqui o que está sendo cobrado:		
1.Plano Contratado	R\$	50,99
2.Outros Lançamentos	R\$	1,53
Total	R\$	52,52

2ª Via de Fatura		
Período de Uso	Vencimento	
de 07/02/2019 a 06/03/2019	25/03/2019	
Valor pago na última conta: R\$ 103,35		
1.Plano Contratado	62 99211 5243	Valor R\$
Oferta Conjunta Claro MIX		59,99
Aplicativos Digitais		-
Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados (158)		-
Desconto Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados (158)		-9,00
Serviços Inclusos no seu Plano		
Pacote de Dados Controle 4GB		
Sub Total - Plano Contratado		R\$ 50,99
2.Outros Lançamentos		
Juros e Multa		1,53
Sub Total - Outros Lançamentos		R\$ 1,53
Total a Pagar		R\$ 52,52

Prezado Cliente,
Este boleto não quita débitos de meses anteriores.



Pague sua conta nos Bancos e Locais credenciados. Encargos por atraso serão cobrados na próxima conta. Contribuições para o FUST e FUNTTEL (1% e 0,5% do valor dos serviços) não repassados ao cliente. Central de Atendimento da Anatel: 1331 - Ao ligar, informe o nº da reclamação registrada na prestadora.

Autenticação Mecânica:

Para uso do banco

Claro

Sr. Caixa, receber pagamento em dinheiro.

Pague sua conta nos bancos credenciados preferencialmente: Itaú, HSBC, Banco do Brasil, Santander e outros.

Cliente	Código Débito Automático	Período de Uso	Total	Vencimento
MARISTELA SOUZA GUIMARAES	110429886	07/02/19 a 06/03/19	R\$ 52,52	25/03/19
Claro CO DDD 61 a 69				

8489000000-2 | 52520160201-3 | 90325110429-1 | 88601516122-4



Autenticação Mecânica solicitamos não rasurar, dobrar ou perfurar esta parte da fatura, para não danificar o código de barras.

Regras de Suspensões

(*) Em cumprimento ao artigo 43 §2º da lei n. 8078/1990 e ao artigo 51, § 1º e 3º da Resolução n. 632/2014 da ANATEL, a Claro informa:
Art. 90 - Transcorrido 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido, o Consumidor poderá ter suspensão parcialmente o provimento do serviço.
Art. 93 - Transcorrido 30 (trinta) dias da suspensão parcial, o Consumidor poderá ter suspensão total o provimento do serviço.
Art. 97 - Transcorrido 30 (trinta) dias da suspensão Total do serviço, o Contrato de Prestação de Serviço pode ser rescindido.
Parágrafo Único: Rescindindo o Contrato de Prestação de Serviço, poderá ocorrer a inclusão no Registro do débito nos sistemas de proteção ao crédito.

Documento Financeiro Nº 004440179 /032019

Descrição	Valor Cobrado (R\$)
Aplicativos Digitais - Claro Banca	6,00
Aplicativos Digitais - Claro Vídeo	10,00
Juros e Multa	1,53

Valor Total dos Serviços R\$ 17,53

Tributo Federal (PIS e COFINS) - Percentual aproximado = 3,65%

Nota Fiscal de Serviços de Telecomunicações Nº 005272329/032019

Claro S/A
AV 24 DE OUTUBRO, 1219 SETOR CAMPINAS
CEP 74505 - 011 - Goiânia - GO
CNPJ 40.432.544/0436-28
Inscrição Estadual: 10.545.094-4
Atendimento Claro: 1052
www.claro.com.br

MARISTELA SOUZA GUIMARAES
ATL. CRISPIM GOMES 000
QUADRA U LOTE 5 VILA SANTA MARIA DE NAZARETH
75113 - 350 ANAPOLIS GO

Modelo: 22 Serie B23 Via Única
Data de Emissão: 07/03/2019
Período: 07/02/2019 à 06/03/2019
CFOP: 5307

CPF/CNPJ: 721.678.661-00
Nº da Conta: 110429886
Nº do Cliente: 104131565

Reservado ao Fisco:
5674.fc59.e396.f6de.cd01.72c9.6f00.b449

Tributo Estadual ICMS Base de Cálculo (R\$): 34,99 Aliquota (%): 29,00 Valor (R\$): 10,15 Isento/Não Tributável (R\$): -

Serviços	Base de Cálculo (R\$) ICMS	Valor ICMS	Isento/Não Tributável (R\$)	Valor (R\$)
Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados	11,00	3,19	-	11,00
Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados -Internet	32,99	9,57	-	32,99
Desconto Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados	-2,25	-0,65	-	-2,25
Desconto Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados -Interne	-6,75	-1,96	-	-6,75
Valor Total da Nota Fiscal	34,99	10,15	-	34,99

Contribuição para o Fust 1% e Funttel 0,5% sobre os valores dos serviços de telecomunicações - Não repassados ao cliente.
Tributos Federais (PIS e COFINS) 3,65%

Autorização para Débito em Conta

Autorizo o Débito Automático dos valores devidos em razão de serviço móvel pessoal prestado pela Claro CO DDD 61 a 69 na conta corrente abaixo especificada. Comprometo-me a manter saldo suficiente e disponível para arcar com o débito destes valores na data do seu vencimento. O código de identificação para Débito Automático está impresso abaixo.

Código Débito Automático: 110429886 Claro CO DDD 61 a 69
Nome do Cliente: _____
Banco: _____
Número da conta Corrente: _____

Agência: _____
CPF/CNPJ: _____
Data: _____
Assinatura: _____

8489000000-2 | 52520160201-3 | 90325110429-1 | 88601516122-4

MARISTELA SOUZA GUIMARAES
R CRISPIM GOMES 000
QUADRA U LOTE 5 VILA SANTA MARIA DE NAZARETH
75113 - 350 ANAPOLIS GO

Acesse sua conta e outros serviços:
No App Minha Claro
Na internet - minhaclaro.com.br
Pelo celular *1052#
No Atendimento Claro 1052
Para fatura em braille, ligue 1052

Veja aqui o que está sendo cobrado:			
1.Plano Contratado	R\$		50,99
Total	R\$		50,99

2ª Via de Fatura
Período de Uso de 07/03/2019 a 06/04/2019
Vencimento 25/04/2019

Valor pago na última conta: R\$ 52,52

1.Plano Contratado	62 99211 5243	Valor R\$
Oferta Conjunta Claro MIX		59,99
Aplicativos Digitais		-
Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados (158)		-
Desconto Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados (158)		-9,00
Serviços Inclusos no seu Plano		
Pacote de Dados Controle 4GB		

Sub Total - Plano Contratado R\$ 50,99

Total a Pagar R\$ 50,99

Declaração de Quitação de Débitos

A Claro declara que, para os fins da Lei 12.007, de 29/07/2009, as faturas relativas ao ano de 2018, no que se refere aos serviços por ela prestados, se encontram quitadas.

Esta declaração substitui as quitações mensais das mencionadas faturas do ano 2018.

A presente quitação não abrange os serviços prestados por outras empresas que eventualmente tenham sido cobrados nas faturas da Claro e não produz qualquer efeito jurídico liberatório em relação a faturamentos de débitos que sejam objeto de demanda judicial. "A contestação de pagamentos de faturas através de cartão de crédito após a devida baixa, implicará a revogação automática da presente quitação"

Prezado Cliente,
Este boleto não quita débitos de meses anteriores.



Pague sua conta nos Bancos e Locais credenciados. Encargos por atraso serão cobrados na próxima conta. Contribuições para o FUST e FUNTEL (1% e 0,5% do valor dos serviços) não repassados ao cliente. Central de Atendimento da Anatel: 1331 - Ao ligar, informe o nº da reclamação registrada na prestadora.

Autenticação Mecânica:

Para uso do banco

Claro

Sr. Caixa, receber pagamento em dinheiro.

Pague sua conta nos bancos credenciados preferencialmente: Itaú, HSBC, Banco do Brasil, Santander e outros.

Cliente	Código Débito Automático	Período de Uso	Total	Vencimento
MARISTELA SOUZA GUIMARAES	110429886	07/03/19 a 06/04/19	R\$ 50,99	25/04/19
	Claro CO DDD 61 a 69			

84800000000-6 | 50990160201-4 | 90425110429-0 | 88601616122-8



Autenticação Mecânica solicitamos não rasurar, dobrar ou perfurar esta parte da fatura, para não danificar o código de barras.

Regras de Suspensões

(*) Em cumprimento ao artigo 43 §2º da lei n. 8078/1990 e ao artigo 51, § 1º e 3º da Resolução n. 632/2014 da ANATEL, a Claro informa:
Art. 90 - Transcorrido 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido, o Consumidor poderá ter suspensão parcialmente o provimento do serviço.
Art. 93 - Transcorrido 30 (trinta) dias da suspensão parcial, o Consumidor poderá ter suspensão total o provimento do serviço.
Art. 97 - Transcorrido 30 (trinta) dias da suspensão Total do serviço, o Contrato de Prestação de Serviço pode ser rescindido.
Parágrafo Único: Rescindindo o Contrato de Prestação de Serviço, poderá ocorrer a inclusão no Registro do débito nos sistemas de proteção ao crédito.

Documento Financeiro Nº 005199451 /042019

Descrição	Valor Cobrado (R\$)
Aplicativos Digitais - Claro Banca	6,00
Aplicativos Digitais - Claro Vídeo	10,00

Valor Total dos Serviços R\$ 16,00

Tributo Federal (PIS e COFINS) - Percentual aproximado = 3,65%

Nota Fiscal de Serviços de Telecomunicações Nº 005941604/042019

Claro S/A
AV 24 DE OUTUBRO, 1219 SETOR CAMPINAS
CEP 74505 - 011 - Goiania - GO
CNPJ 40.432.544/0436-28
Inscrição Estadual: 10.545.094-4
Atendimento Claro: 1052
www.claro.com.br

MARISTELA SOUZA GUIMARAES
ATL. CRISPIM GOMES 000
QUADRA U LOTE 5 VILA SANTA MARIA DE NAZARETH
75113 - 350 ANAPOLIS GO

Modelo: 22 Serie B23 Via Única
Data de Emissão: 07/04/2019
Período: 07/03/2019 à 06/04/2019
CFOP: 5307

CPF/CNPJ: 721.678.661-00
Nº da Conta: 110429886
Nº do Cliente: 104131565

Reservado ao Fisco:
6406.f7f2.a325.1b8a.2c64.f8aa.b243.c93c

Tributo Estadual	ICMS	Base de Cálculo (R\$): 34,99	Aliquota (%): 29,00	Valor (R\$): 10,15	Isento/Não Tributável (R\$): -
------------------	------	------------------------------	---------------------	--------------------	--------------------------------

Serviços	Base de Cálculo (R\$) ICMS	Valor ICMS	Isento/Não Tributável (R\$)	Valor (R\$)
Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados	11,00	3,19	-	11,00
Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados -Internet	32,99	9,57	-	32,99
Desconto Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados	-2,25	-0,65	-	-2,25
Desconto Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados -Interne	-6,75	-1,96	-	-6,75

Valor Total da Nota Fiscal 34,99 10,15 - 34,99

Contribuição para o Fust 1% e Funttel 0,5% sobre os valores dos serviços de telecomunicações - Não repassados ao cliente.
Tributos Federais (PIS e COFINS) 3,65%

Autorização para Débito em Conta

Autorizo o Débito Automático dos valores devidos em razão de serviço móvel pessoal prestado pela Claro CO DDD 61 a 69 na conta corrente abaixo especificada. Comprometo-me a manter saldo suficiente e disponível para arcar com o débito destes valores na data do seu vencimento. O código de identificação para Débito Automático está impresso abaixo.

Código Débito Automático: 110429886 Claro CO DDD 61 a 69 Agência: _____
Nome do Cliente: _____ CPF/CNPJ: _____
Banco: _____ Data: _____
Número da conta Corrente: _____ Assinatura: _____

8480000000-6 | 50990160201-4 | 90425110429-0 | 88601616122-8

Detalhamento de ligações e serviços do celular (62) 99211 5243

Claro Controle (Continuação)

Data	Hora	Origem-Destino/Crédito/serviço	Número	Oper. LD	Duração (s)/ Vol.(MB)	Dur. Efetiva	Tipo de Ligação	Débito/ Créd. (R\$)	Saldo(R\$)
26/03	21:08:25	Goiás (Área 62)/GO	62984057205		00:26:00	00:25:58	Local	0,00	0,10
27/03	00:00:00	GO			110,430		Plano de Internet	0,00	0,00
27/03	00:00:00	GO			19,800		Plano de Internet	0,00	0,00
27/03	17:46:00	Goiás (Área 62)/GO	62991741266		00:02:00	00:01:56	Local	0,00	0,10
27/03	18:24:28	Goiás (Área 62)/GO	62991672740		00:01:36	00:01:35	Local	0,00	0,10
27/03	20:34:48	Goiás (Área 62)/GO	62996447588			00:00:02	Local	0,00	0,10
28/03	00:00:00	GO			159,860		Plano de Internet	0,00	0,00
29/03	00:00:00	GO			53,130		Plano de Internet	0,00	0,00
29/03	19:51:50	Goiás (Área 62)/GO	62984057205		00:27:24	00:27:22	Local	0,00	0,10
31/03	00:00:00	GO			10,640		Plano de Internet	0,00	0,00
31/03	00:00:00	GO			106,190		Plano de Internet	0,00	0,00
01/04	00:00:00	GO			32,420		Plano de Internet	0,00	0,00

Autorização para Débito em Conta

Autorizo o Débito Automático dos valores devidos em razão de serviço móvel pessoal prestado pela Claro CO DDD 61 a 69 na conta corrente abaixo especificada. Comprometo-me a manter saldo suficiente e disponível para arcar com o débito destes valores na data do seu vencimento. O código de identificação para Débito Automático está impresso abaixo.

Código Débito Automático: 110429886 Claro CO DDD 61 a 69

Agência: _____

Nome do Cliente: _____

CPF/CNPJ: _____

Banco: _____

Data: _____

Número da conta Corrente: _____

Assinatura: _____

8480000000-6 | 50990160201-4 | 90425110429-0 | 88601616122-8



MARISTELA SOUZA GUIMARAES
R CRISPIM GOMES 000
QUADRA U LOTE 5 VILA SANTA MARIA DE NAZARETH
75113 - 350 ANAPOLIS GO

Accesse sua conta e outros serviços:
No App Minha Claro
Na internet - minhaclaro.com.br
Pelo celular *1052#
No Atendimento Claro 1052
Para fatura em braille, ligue 1052

Veja aqui o que está sendo cobrado:		
1.Plano Contratado	R\$	32,64
2.Itens Adicionais	R\$	18,50
Total	R\$	51,14

2ª Via de Fatura		
Período de Uso	Vencimento	
de 07/12/2018 a 06/01/2019	25/01/2019	
Valor pago na última conta: R\$ 23,99		
1.Plano Contratado	62 99211 5243	Valor R\$
Oferta Conjunta Claro MIX		41,49
Controle Mais 3,5GB + Minutos Ilimitados (146)		-
Desconto Controle Mais 3,5GB + Minutos Ilimitados (146)		-8,85
Serviços Inclusos no seu Plano		
Pacote de Dados Controle 4GB		
1.Plano Contratado	62 99211 5243	Valor R\$
Oferta Conjunta Claro MIX		18,50
Aplicativos Digitais		-
Sub Total - Plano Contratado		R\$ 51,14
Total a Pagar		R\$ 51,14

Obs.: Os valores demonstrados acima são proporcionais ao cancelamento ou migração ou troca de plano efetuado.

Prezado Cliente,
Este boleto não quita débitos de meses anteriores.



Pague sua conta nos Bancos e Locais credenciados. Encargos por atraso serão cobrados na próxima conta. Contribuições para o FUST e FUNTTEL (1% e 0,5% do valor dos serviços) não repassados ao cliente. Central de Atendimento da Anatel: 1331 - Ao ligar, informe o nº da reclamação registrada na prestadora.

Autenticação Mecânica:

Para uso do banco

Claro

Sr. Caixa, receber pagamento em dinheiro.

Pague sua conta nos bancos credenciados preferencialmente: Itaú, HSBC, Banco do Brasil, Santander e outros.

Cliente	Código Débito Automático	Período de Uso	Total	Vencimento
MARISTELA SOUZA GUIMARAES	110429886	07/12/18 a 06/01/19	R\$ 51,14	25/01/19
	Claro CO DDD 61 a 69			

8485000000-5 | 51140160201-7 | 90125110429-5 | 88601316122-7



Autenticação Mecânica solicitamos não rasurar, dobrar ou perfurar esta parte da fatura, para não danificar o código de barras.

Avisos ao Cliente

Cliente Claro, com o compromisso de manter você sempre informado, reforçamos que em conformidade com o Art. 52 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 632/2014 da Anatel, sua linha será migrada automaticamente para o plano de serviço vigente a partir da sua próxima fatura. Para consultar todos os detalhes e novos valores, acesse: www.claro.com.br/mudancaplano2019.

Regras de Suspensões

(*) Em cumprimento ao artigo 43 §2º da lei n. 8078/1990 e ao artigo 51, § 1º e 3º da Resolução n. 632/2014 da ANATEL, a Claro informa:
Art. 90 - Transcorrido 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido, o Consumidor poderá ter suspensão parcialmente o provimento do serviço.
Art. 93 - Transcorrido 30 (trinta) dias da suspensão parcial, o Consumidor poderá ter suspensão total o provimento do serviço.
Art. 97 - Transcorrido 30 (trinta) dias da suspensão Total do serviço, o Contrato de Prestação de Serviço pode ser rescindido.
Parágrafo Único: Rescindindo o Contrato de Prestação de Serviço, poderá ocorrer a inclusão no Registro do débito nos sistemas de proteção ao crédito.

Documento Financeiro Nº 003018393 / 012019

Descrição	Valor Cobrado (R\$)
Aplicativos Digitais - Claro Games	8,50
Aplicativos Digitais - Claro Vídeo	10,00

Valor Total dos Serviços R\$ 18,50

Tributo Federal (PIS e COFINS) - Percentual aproximado = 3,65%

Nota Fiscal de Serviços de Telecomunicações Nº 003940759/012019

Claro S/A
AV 24 DE OUTUBRO, 1219 SETOR CAMPINAS
CEP 74505 - 011 - Goiânia - GO
CNPJ 40.432.544/0436-28
Inscrição Estadual: 10.545.094-4
Atendimento Claro: 1052
www.claro.com.br

MARISTELA SOUZA GUIMARAES
ATL. CRISPIM GOMES 000
QUADRA U LOTE 5 VILA SANTA MARIA DE NAZARETH
75113 - 350 ANAPOLIS GO

Modelo: 22 Serie B23 Via Única
Data de Emissão: 07/01/2019
Período: 07/12/2018 à 06/01/2019
CFOP: 5307

CPF/CNPJ: 721.678.661-00
Nº da Conta: 110429886
Nº do Cliente: 104131565

Reservado ao Fisco:
e20c.1c45.afab.d517.8b9b.be0a.c2cb.fdfc

Tributo Estadual ICMS Base de Cálculo (R\$): 32,64 Aliquota (%): 29,00 Valor (R\$): 9,47 Isento/Não Tributável (R\$): -

Serviços	Base de Cálculo (R\$) ICMS	Valor ICMS	Isento/Não Tributável (R\$)	Valor (R\$)
Controle Mais 3,5GB + Minutos Ilimitados -Franquia Livre	10,37	3,01	-	10,37
Controle Mais 3,5GB + Minutos Ilimitados -Internet	31,12	9,03	-	31,12
Desconto Controle Mais 3,5GB + Minutos Ilimitados -Franquia	-2,21	-0,64	-	-2,21
Desconto Controle Mais 3,5GB + Minutos Ilimitados -Intern	-6,64	-1,93	-	-6,64
Valor Total da Nota Fiscal	32,64	9,47	-	32,64

Contribuição para o Fust 1% e Funttel 0,5% sobre os valores dos serviços de telecomunicações - Não repassados ao cliente.
Tributos Federais (PIS e COFINS) 3,65%

Autorização para Débito em Conta

Autorizo o Débito Automático dos valores devidos em razão de serviço móvel pessoal prestado pela Claro CO DDD 61 a 69 na conta corrente abaixo especificada. Comprometo-me a manter saldo suficiente e disponível para arcar com o débito destes valores na data do seu vencimento. O código de identificação para Débito Automático está impresso abaixo.

Código Débito Automático: 110429886 Claro CO DDD 61 a 69
Nome do Cliente: _____
Banco: _____
Número da conta Corrente: _____

Agência: _____
CPF/CNPJ: _____
Data: _____
Assinatura: _____

8485000000-5 | 51140160201-7 | 90125110429-5 | 88601316122-7

Detalhamento de ligações e serviços do celular (62) 99211 5243

Claro Controle (Continuação)

Data	Hora	Origem-Destino/Crédito/serviço	Número	Oper. LD	Duração (s)/ Vol.(MB)	Dur. Efetiva	Tipo de Ligação	Débito/ Créd. (R\$)	Saldo(R\$)
26/12	22:15:48	Goiás (Área 62)/GO	62992476429		00:01:18	00:01:15	Local	0,00	0,10
27/12	00:00:00	GO			250,970		Plano de Internet	0,00	0,00
28/12	00:00:00	GO			703,630		Plano de Internet	0,00	0,00
28/12	17:21:38	Goiás (Área 62)/GO	62992476429		00:00:30	00:00:19	Local	0,00	0,10
29/12	00:00:00	GO			41,440		Plano de Internet	0,00	0,00
29/12	16:43:24	GO	FCF605514				Torpedo	0,00	0,10
30/12	00:00:00	GO			137,910		Plano de Internet	0,00	0,00
31/12	12:44:57	Goiás (Área 62)/GO	62991672740		00:01:42	00:01:38	Local	0,00	0,10
31/12	13:29:21	Goiás (Área 62)/GO	62991672740		00:00:30	00:00:18	Local	0,00	0,10
31/12	14:18:55	Goiás (Área 62)/GO	62991890199		00:01:24	00:01:19	Local	0,00	0,10
31/12	14:54:46	Goiás (Área 62)/GO	62991106486		00:02:18	00:02:16	Local	0,00	0,10
31/12	16:21:20	Goiás (Área 62)/GO	62999856724		00:01:54	00:01:51	Local	0,00	0,10
01/01	00:00:00	GO			26,170		Plano de Internet	0,00	0,00
01/01	00:00:00	GO			218,180		Plano de Internet	0,00	0,00
01/01	22:10:14	Goiás (Área 62)/GO	62999856724		00:07:48	00:07:44	Local	0,00	0,10

Autorização para Débito em Conta

Autorizo o Débito Automático dos valores devidos em razão de serviço móvel pessoal prestado pela Claro CO DDD 61 a 69 na conta corrente abaixo especificada. Comprometo-me a manter saldo suficiente e disponível para arcar com o débito destes valores na data do seu vencimento. O código de identificação para Débito Automático está impresso abaixo.

Código Débito Automático: 110429886 Claro CO DDD 61 a 69
Nome do Cliente: _____
Banco: _____
Número da conta Corrente: _____

Agência: _____
CPF/CNPJ: _____
Data: _____
Assinatura: _____

8485000000-5 | 51140160201-7 | 90125110429-5 | 88601316122-7



MARISTELA SOUZA GUIMARAES
R CRISPIM GOMES 000
QUADRA U LOTE 5 VILA SANTA MARIA DE NAZARETH
75113 - 350 ANAPOLIS GO

Accesse sua conta e outros serviços:
No App Minha Claro
Na internet - minhaclaro.com.br
Pelo celular *1052#
No Atendimento Claro 1052
Para fatura em braille, ligue 1052

Veja aqui o que está sendo cobrado:	
1.Plano Contratado	R\$ 50,99
Total	R\$ 50,99

2ª Via de Fatura		
Período de Uso	Vencimento	
de 07/04/2019 a 06/05/2019	25/05/2019	
Valor pago na última conta: R\$ 50,99		
1.Plano Contratado	62 99211 5243	Valor R\$
Oferta Conjunta Claro MIX		59,99
Aplicativos Digitais		-
Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados (158)		-
Desconto Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados (158)		-9,00
Serviços Inclusos no seu Plano		
Pacote de Dados Controle 4GB		
Sub Total - Plano Contratado		R\$ 50,99
Total a Pagar		R\$ 50,99

Prezado Cliente,
Este boleto não quita débitos de meses anteriores.



Pague sua conta nos Bancos e Locais credenciados. Encargos por atraso serão cobrados na próxima conta. Contribuições para o FUST e FUNTTEL (1% e 0,5% do valor dos serviços) não repassados ao cliente. Central de Atendimento da Anatel: 1331 - Ao ligar, informe o nº da reclamação registrada na prestadora.

Autenticação Mecânica:

Para uso do banco

Claro

Sr. Caixa, receber pagamento em dinheiro.

Pague sua conta nos bancos credenciados preferencialmente: Itaú, HSBC, Banco do Brasil, Santander e outros.

Cliente	Código Débito Automático	Período de Uso	Total	Vencimento
MARISTELA SOUZA GUIMARAES	110429886	07/04/19 a 06/05/19	R\$ 50,99	25/05/19
	Claro CO DDD 61 a 69			

84800000000-6 | 50990160201-4 | 90525110429-8 | 88601716122-1



Autenticação Mecânica solicitamos não rasurar, dobrar ou perfurar esta parte da fatura, para não danificar o código de barras.

Regras de Suspensões

(*) Em cumprimento ao artigo 43 §2º da lei n. 8078/1990 e ao artigo 51, § 1º e 3º da Resolução n. 632/2014 da ANATEL, a Claro informa:
Art. 90 - Transcorrido 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido, o Consumidor poderá ter suspensão parcialmente o provimento do serviço.
Art. 93 - Transcorrido 30 (trinta) dias da suspensão parcial, o Consumidor poderá ter suspensão total o provimento do serviço.
Art. 97 - Transcorrido 30 (trinta) dias da suspensão Total do serviço, o Contrato de Prestação de Serviço pode ser rescindido.
Parágrafo Único: Rescindindo o Contrato de Prestação de Serviço, poderá ocorrer a inclusão no Registro do débito nos sistemas de proteção ao crédito.

Documento Financeiro Nº 005978381 /052019

Descrição	Valor Cobrado (R\$)
Aplicativos Digitais - Claro Banca	6,00
Aplicativos Digitais - Claro Vídeo	10,00

Valor Total dos Serviços R\$ 16,00

Tributo Federal (PIS e COFINS) - Percentual aproximado = 3,65%

Nota Fiscal de Serviços de Telecomunicações Nº 006634181/052019

Claro S/A
AV 24 DE OUTUBRO, 1219 SETOR CAMPINAS
CEP 74505 - 011 - Goiania - GO
CNPJ 40.432.544/0436-28
Inscrição Estadual: 10.545.094-4
Atendimento Claro: 1052
www.claro.com.br

MARISTELA SOUZA GUIMARAES
ATL. CRISPIM GOMES 000
QUADRA U LOTE 5 VILA SANTA MARIA DE NAZARETH
75113 - 350 ANAPOLIS GO

Modelo: 22 Serie B23 Via Única
Data de Emissão: 07/05/2019
Período: 07/04/2019 à 06/05/2019
CFOP: 5307

CPF/CNPJ: 721.678.661-00
Nº da Conta: 110429886
Nº do Cliente: 104131565

Reservado ao Fisco:
2150.3190.bf14.f655.889f.5760.776a.f176

Tributo Estadual	ICMS	Base de Cálculo (R\$): 34,99	Aliquota (%): 29,00	Valor (R\$): 10,15	Isento/Não Tributável (R\$): -
------------------	------	------------------------------	---------------------	--------------------	--------------------------------

Serviços	Base de Cálculo (R\$) ICMS	Valor ICMS	Isento/Não Tributável (R\$)	Valor (R\$)
Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados	11,00	3,19	-	11,00
Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados -Internet	32,99	9,57	-	32,99
Desconto Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados	-2,25	-0,65	-	-2,25
Desconto Claro Controle 4GB + Minutos ilimitados -Interne	-6,75	-1,96	-	-6,75

Valor Total da Nota Fiscal 34,99 10,15 - 34,99

Contribuição para o Fust 1% e Funttel 0,5% sobre os valores dos serviços de telecomunicações - Não repassados ao cliente.
Tributos Federais (PIS e COFINS) 3,65%

Autorização para Débito em Conta

Autorizo o Débito Automático dos valores devidos em razão de serviço móvel pessoal prestado pela Claro CO DDD 61 a 69 na conta corrente abaixo especificada. Comprometo-me a manter saldo suficiente e disponível para arcar com o débito destes valores na data do seu vencimento. O código de identificação para Débito Automático está impresso abaixo.

Código Débito Automático: 110429886 Claro CO DDD 61 a 69 Agência: _____
Nome do Cliente: _____ CPF/CNPJ: _____
Banco: _____ Data: _____
Número da conta Corrente: _____ Assinatura: _____

8480000000-6 | 50990160201-4 | 90525110429-8 | 88601716122-1

Detalhamento de ligações e serviços do celular (62) 99211 5243

Claro Controle (Continuação)

Data	Hora	Origem-Destino/Crédito/serviço	Número	Oper. LD	Duração (s)/ Vol.(MB)	Dur. Efetiva	Tipo de Ligação	Débito/ Créd. (R\$)	Saldo(R\$)
27/04	23:15:14	Goiás (Área 62)/GO	62993820047		00:02:30	00:02:28	Local	0,00	0,10
28/04	00:00:00	GO			138,920		Plano de Internet	0,00	0,00
28/04	11:37:51	Goiás (Área 62)/GO	62999856724		00:13:30	00:13:27	Local	0,00	0,10
29/04	00:00:00	GO			26,480		Plano de Internet	0,00	0,00
29/04	11:50:56	Goiás (Área 62)/GO	62991672740		00:00:42	00:00:39	Local	0,00	0,10
30/04	00:00:00	GO			111,800		Plano de Internet	0,00	0,00
01/05	00:00:00	GO			60,820		Plano de Internet	0,00	0,00
01/05	15:50:57	Goiás (Área 62)/GO	62999976128		00:07:30	00:07:27	Local	0,00	0,10

Autorização para Débito em Conta

Autorizo o Débito Automático dos valores devidos em razão de serviço móvel pessoal prestado pela Claro CO DDD 61 a 69 na conta corrente abaixo especificada. Comprometo-me a manter saldo suficiente e disponível para arcar com o débito destes valores na data do seu vencimento. O código de identificação para Débito Automático está impresso abaixo.

Código Débito Automático: 110429886 Claro CO DDD 61 a 69
Nome do Cliente: _____
Banco: _____
Número da conta Corrente: _____

Agência: _____
CPF/CNPJ: _____
Data: _____
Assinatura: _____

8480000000-6 | 50990160201-4 | 90525110429-8 | 88601716122-1



EXCELENTÍSSIMO(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA 5ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE ANAPÓLIS/GO

Processo nº: 5158545.78.2019.8.09.0006

Requerente: MARISTELA DE SOUZA GUIMARÃES

Requerido: CLARO S.A.

CLARO S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0651-92, com filial à Rua Henri Dunant, nº 780, Torres A e B, Santo Amaro” ou o endereço de BSB “SCS, QUADRA 5, BLOCO D, Ed. Embratel, por seus advogados *in fine* assinados, nos autos da **AÇÃO ORDINÁRIA** que lhe move **MARISTELA DE SOUZA GUIMARÃES**, vem, respeitosamente, perante V. Ex.^a, apresentar **CONTESTAÇÃO** pelos fatos e fundamentos de direito, expostos a seguir.

I – DO CADASTRAMENTO DO PROCURADOR

A peticionária requer o cadastramento dos seus atuais procuradores, requerendo também, **sob pena de nulidade**, para fins de cumprimento do inciso I, do artigo 106, do Novo Código de Processo Civil, que todas as intimações da peticionária sejam efetuadas exclusivamente em nome de **Marcelo da Silva Vieira, inscrito na OAB/GO 30.454**, eis que é o advogado que representa o escritório que presta serviços para a

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390 | Tel: (81) 3314-9003
São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000 | Tel: (11) 3554-3459
Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590 | Tel: (27) 3376-6175
Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040 | Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: [@jhcgadvocacia](https://www.instagram.com/jhcgadvocacia)



peticionária neste Estado, requerendo inclusive que apenas seu nome seja habilitado nos cadastros de acompanhamento processual e de realização de intimações.

Ademais, com fundamento no artigo 111, do Novo Código de Processo Civil, a peticionária REVOGA quaisquer mandatos outorgados pelas incorporadas aos antigos advogados, bem como a todos outros que possam ter sido substabelecidos por eles, ficando os mesmos impedidos de praticar quaisquer atos processuais, judiciais e administrativos, inclusive substabelecer.

II – DOS FATOS:

Narra a parte requerente, em síntese, que é cliente da requerida, e houve uma alteração contratual sendo vítima de fraude,. Afirma que, foi ofertada a alteração, mas não concordou.

Ante o exposto, formulou os seguintes pedidos:

- a) Liminarmente requer: a suspensão das cobranças no valor de R\$ 50,99, a ser confirmada em sentença; abstenção da negativação; apresentação das gravações; apresentar o plano contratado e ativo nos meses 11/2019 e 12/2019; apresentar o contrato referente a alteração;
- b) Que seja declarada a inexistência do contrato que não reconhece;
- c) Manutenção do plano inicialmente contratado;
- d) Repetição do indébito;
- e) Dano moral;
- f) Inversão do ônus da prova.

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390| Tel: (81) 3314-9003
São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000| Tel: (11) 3554-3459
Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590| Tel: (27) 3376-6175
Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040| Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: [@jhcgadvocacia](https://www.instagram.com/jhcgadvocacia)



Eis a síntese dos fatos narrados na inicial que ora são combatidos, pois não condizem com a total realidade.

IV – DO MÉRITO:

IV.I - DO CONTRATADO ENTRE AS PARTES

Primeiramente, cabe salientar a seriedade e responsabilidade da parte ré perante o fornecimento dos serviços contratados aos consumidores, vez que esta preza por excelência na prestação de seus serviços e ainda, prima pela satisfação dos mesmos, ao oferecer-lhes, durante todo o período contratado, central de Relacionamento por Telefone e Internet, no intuito de dirimir dúvidas e atender solicitações, além de conferir aos aderentes, inúmeras promoções, tais como bônus e tarifas reduzidas, sempre no intuito de manter o consumidor satisfeito com o produto contratado.

Não obstante o explicitado, no caso em comento, apesar de não reconhecer a contratação da terceira linha em seu contrato, é importante salientar-se o fato de que no contrato assinado pela parte autora e anexado ao presente evento, há a previsão do acréscimo da linha contestada. Para melhor visualização, colaciono o contrato abaixo:

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390 | Tel: (81) 3314-9003
São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000 | Tel: (11) 3554-3459
Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590 | Tel: (27) 3376-6175
Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040 | Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: [@jhcgadvocacia](https://www.instagram.com/jhcgadvocacia)



TERMO DE ADESÃO DE PESSOA FÍSICA PARA PLANOS DE SERVIÇO PÓS-PAGOS - SMP

Operações
Ativação de Plano

Dados Cadastrais				
Nome MARISTELA SOUZA GUIMARAES		RG / CNH / RBC / Passaporte 1266671	CPF 72167866100	
Data de Nascimento 12/07/1954	E-mail:		Nome da mãe: BENEDITA MARIA GUIMARAES	
Tel. residencial fixo:	Tel. contato (fixo): 6299211243	Endereço para entrega da fatura (necessária) ATALIBO CRISPIM GOMES	Número 000	Complemento QUADRA U LOTE 1
Bairro VILA SANTA MARIA DE MAZARETH	Cidade ANAPOLIS	UF GO	CEP 70113330	

Serviços e produtos escolhidos/ Prazo de permanência/ Multa por alteração na condição comercial contratada	
Plano / Promoção / Pacotes	Título: Voz
Plano de Serviço	Conteúdo Mais 3,5GB + Música Ilimitada
Promoção	CONTROLE 3,2 GB C/ FIDELIDADE
Pacote / Serviço 1	Oferta conjunta Claro mix etc
Nº do Claro Chip (SINCRARD)	80550504610004532789
Nº do Celular (Claro / Portado)	6299211243
Nº do Celular (Provisório)	
Marca / Modelo Aparelho	
Nº de série Aparelho (IMEI)	
Valor Inicial Aparelho	0,00
Descontos Benefício comercial	
Descontos de Claro Chip	
Desconto Desoneração	
Valor Final Aparelho	0,00

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390 | Tel: (81) 3314-9003
São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000 | Tel: (11) 3554-3459
Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590 | Tel: (27) 3376-6175
Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040 | Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: [@jhcgadvocacia](https://www.instagram.com/jhcgadvocacia)

Permanência	365
Multa de serviço e / ou aparelho	144,00

Valor total dos serviços com desconto: 47,99	Descontos: 12,00
Valor total dos serviços sem desconto: 59,99	Valor total do aparelho e chip: 0,00

Pagamento			
Forma de pagamento do aparelho		Em	Parcelas de R\$
Forma de recebimento da conta	Conta impressa enviada pelos Correios		
Claro Club:	Saldo de pontos: 0	Saldo de pontos utilizado nesta data: 0	Saldo restante de pontos: 0
			Data de vencimento da Conta: 7

Declaração do assinante

O ASSINANTE adere ao Contrato de Prestação de Serviço Móvel Pessoal, na modalidade Pós-Pago, e declara, sob as penas da lei, que: a) seus dados cadastrais são verdadeiros e que se compromete a atualizá-los periodicamente, autorizando a CLARO a verificá-los junto aos órgãos restritivos de crédito e instituições financeiras; b) conhece (i) o Plano Básico de Serviços e (ii) as condições de Plano de Serviço, Promoções ou Pacotes ou contratado; c) tem conhecimento que o valor da habilitação poderá ser cobrado conforme as condições promocionais apresentadas neste momento; d) tem conhecimento que este instrumento integra (i) o Contrato SMP, (ii) o Contrato de Permanência e (iii) o(s) Regulamento(s) da Promoção, se aplicável, especialmente as condições para cancelamento, tendo recebido cópia destes(s) documento(s) declarado que eles são aplicáveis apenas nos casos de contratação de novos planos de serviços; e) tem conhecimento que todos os serviços utilizados em roaming nacional ou internacional serão cobrados separadamente, caso não estejam contemplados no Plano contratado; f) tem conhecimento que as Facilidades adicionais, tais como situações de Pacote ou acesso à internet por meio do serviço de banda larga, os serviços suplementares são independentes do plano de voz ou plano de internet e serão cobrados separadamente, conforme sua utilização, ou de acordo com o plano/pacote de serviços contratado, seja ele de voz ou dados; g) conhece os requisitos de configuração de hardware e software do seu equipamento, necessários para a utilização dos serviços de conexão e acesso à internet; h) para os Planos e Pacotes de Acesso à Internet, a Claro garante o mínimo de 40% a partir de 01/11/2014 de acordo com a tecnologia da área de cobertura, sendo (i) GSM GPRS: até 60 kbps, (ii) GSM EDGE: até 120 kbps, (iii) 3G HSDPA: até 1 Mbps para baixar arquivos da internet (download) e até 128 Kbps para enviar arquivos para a internet (upload) e (iv) 4G LTE: até 3 Mbps para baixar arquivos da internet (download) e até 512 Kbps para enviar arquivos para a internet (upload); o ter conhecimento que, na hipótese de cancelamento ou alteração das condições contratadas, o Assinante não poderá ser desobrigado do pagamento da multa contratual prevista acima; j) Em caso de falta de pagamento das faturas e antes do rescisão do Contrato SMP, a Claro fará a migração do Assinante do Plano Contrato para Pós-Pago, como forma de manter o serviço disponível ao Assinante; k) A opção da Fatura Digital Total passará a vigorar após a validação de e-mail informado no ato da ativação; l) Tem conhecimento do recebimento de uma única fatura que agrupa planos distintos em um único documento de cobrança e caso queira desdobrar em vencimentos distintos, basta solicitar no SAC. (1052).

ACEITO receber mensagens de cunho publicitário enviadas pela CLARO em seus parâmetros para o meu aparelho.

NÃO ACEITO receber mensagens de cunho publicitário enviadas pela CLARO em seus parâmetros para o meu aparelho.

 Rubrica do Cliente

Local 14 de Novembro de 2018 Maristela Contestação
 Assinatura do Cliente

Para mais informações: Acesse www.claro.com.br ou ligue 1052

Informações Internas				
Nº de protocolo único	Cód. do vendedor	Nome do vendedor	Cód. de aprovação	Cód. da loja
20180387965	QIE21	ANDRÉ MARQUES BELÉM	157188271	PYER
Nome da Loja			Assinatura do Vendedor:	
MAX CELL - CELULAR				

O contrato assinado 110429886 habilitado para linha (62) 99211-5243, sendo que dessa linha gerou a cobrança de R\$ 50,99/mês alegada como indevida.

Nesse ponto cabe destacar que apesar da promovente alegar desconhece tal contrato verificamos que houve utilização da linha e que os dados pessoais e

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
 Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
 Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390 | Tel: (81) 3314-9003
 São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000 | Tel: (11) 3554-3459
 Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590 | Tel: (27) 3376-6175
 Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040 | Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: @jhcgadvocacia

endereço de cadastro de fatura é o mesmo da promovida, o que desconfigura a fraude, vejamos:



MARISTELA DE SOUZA GUIMARÃES, brasileira, casada, com documento de identidade 1266671 PC-GO, CPF 721.678.661-00, residente e domiciliada na Rua Crispim Gomes 000, Qd U, Lt 05, Vila Santa Maria de Nazareth, CEP 75113-350, Fone WhatsApp (62) 99211-5243, Anápolis-GO, devidamente representada por sua procuradora, signatária desta, vem à douta presença de Vossa Excelência, propor

Conforme fatura anexa a promovida utilizou os serviços da promotente, segue amostragem de tela de utilização.

Detalhamento de ligações e serviços do celular (62) 99211 5243

Claro Controle (Continuação)

Data	Hora	Origem-Destino/Crédito/serviço	Número	Oper. LD	Duração (s)/Vol.(MB)	Dur. Efetiva	Tipo de Ligação	Débito/ Créd. (R\$)	Saldo(R\$)
27/04	23:15:14	Santa Helena GO/GO	62992920047		00:02:30	00:02:28	Local	0,00	0,10
28/04	00:00:00	GO			1:38:57		Reserva de Internet	0,00	0,00
28/04	11:32:52	Santa Helena GO/GO	62992920047		00:13:30	00:13:27	Local	0,00	0,10
28/04	20:00:00	GO			34:48		Reserva de Internet	0,00	0,00
28/04	21:50:59	Santa Helena GO/GO	62992920047		00:00:43	00:00:39	Local	0,00	0,10
30/04	00:00:00	GO			1:11:00		Reserva de Internet	0,00	0,00
01/05	00:00:00	GO			42:49		Reserva de Internet	0,00	0,00
01/05	15:50:52	Santa Helena GO/GO	62992920047		00:02:30	00:02:27	Local	0,00	0,10

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390 | Tel: (81) 3314-9003
São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000 | Tel: (11) 3554-3459
Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590 | Tel: (27) 3376-6175
Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040 | Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: [@jhcgadvocacia](https://www.instagram.com/jhcgadvocacia)



Logo, ficou demonstrado que não houve nenhuma fraude quanto da assinatura dos contratos, sendo o autor responsável pela contratação.

Ante toda a elucidação, não restam dúvidas que a requerida não cometeu qualquer ato ilícito no caso em tela, devendo a presente ação ser julgada totalmente improcedente.

Neste ponto é importante destacar que a inicial é genérica quanto ao fim da relação contratual, não informar protocolo de cancelamento, ou anexa os comprovantes de pagamento dos débitos, com isso a parte autora não acar com o ônus que lhe cabe de trazer aos autos provas mínimas de seu direito.

IV.II – DAS TELAS SISTÊMICAS

A pesar das telas sistêmicas parecerem provas unilaterais nos dias atuais e pelo advento tecnológico todos os registros e armazenamentos são feitos por sistemas de computador, mesmo porque a maioria das transações de serviços são feitos via telefone e internet, com isso para tornar mais confiáveis e incapaz de sobre adulteração todas as telas da promovida são certificadas pela ANATEL, portanto todas as telas juntas pela promovida tem certificação de confiabilidade podendo ser utilizada como provas em todos os processos judiciais.

Por fim, sobre a aceitação de telas sistêmicas como meio de prova, diante da avalanche de ações declaratórias de inexistência de débitos nesta comarca, fundadas muitas vezes, na alteração da verdade, cito o seguinte entendimento da TURMA RECURSAL DOS JUIZADOS CÍVEIS DESTA COMARCA, utilizando como arcabouço a Súmula 18 da Turma de Uniformização do Tribunal de Justiça Goiás, que as telas sistêmicas por si só não são capazes de demonstrar relação obrigacional entre as partes, salvo se não impugnadas especificadamente e se corroboradas com outros meios de prova:

EMENTA: RECURSO INOMINADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. COMPROVAÇÃO DO

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390 | Tel: (81) 3314-9003
São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000 | Tel: (11) 3554-3459
Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590 | Tel: (27) 3376-6175
Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040 | Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: [@jhcgadvocacia](https://www.instagram.com/jhcgadvocacia)



DÉBITO. SÚMULA 18 DA TURMA DE UNIFORMIZAÇÃO DO TJ/GO. TELAS SISTÊMICAS ACOMPANHADAS DE FATURAS. PAGAMENTO CONFIRMADO. ATO INCOMPATÍVEL COM PERFIL DE FRAUDADORES. INEXISTÊNCIA DE DANOS MORAIS.

1 – Verifica-se dos autos em epígrafe que não restou configurada ação ilícita por parte da recorrente, uma vez que está comprovado, *in casu*, que o autor utilizou dos serviços oferecidos pela empresa de telefonia, restando, portanto, devida a inscrição do nome do requerente nos órgãos de proteção.

2 – Nos termos da Súmula 18 da Turma de Uniformização do Tribunal de Justiça do nosso Estado, as telas sistêmicas por si só não são capazes de demonstrar relação obrigacional entre as partes, salvo se não impugnadas especificadamente e se corroboradas com outros meios de prova.

3 – *In casu*, infere-se que consta dos autos documentos (telas sistêmicas) acompanhadas de faturas com detalhamento dos serviços utilizados, cobranças estas enviadas ao correspondente endereço apresentado na inicial pelo recorrido, fato que corrobora com a legitimidade da dívida impingida a este.

4 – Ressalte-se que a situação em questão revela ausência de perfil de fraudador uma vez que, além da utilização dos serviços, restou demonstrado o regular pagamento da primeira fatura. Ademais, a parte autora confessa em sua peça de ingresso ter sido cliente da recorrente.

5 – Assim, ante a existência do débito e sua legítima cobrança pela recorrente, tornase regular a inscrição do nome do recorrido nos órgãos de proteção ao crédito, uma vez que está inadimplente com a empresa recorrente, assim como a regular cobrança.

6 – Desta feita, o pedido contraposto formulado pela recorrente em sede contestação merece guarida, devendo o recorrido efetivar o pagamento da quantia devedora que perfaz R\$89,34 (oitenta e nove reais e trinta e quatro centavos).

7 – Não estando consubstanciados nos autos os requisitos previstos nos artigos 186 e 927 do Código Civil, não há que se empunhar contra a recorrente a condenação por danos morais supostamente suportados pelo autor.

8 – Recurso conhecido e provido. Sentença fustigada reformada para fins de julgar improcedentes os pedidos iniciais, nos termos do artigo 487, inciso I do Código de Processo Civil. De outra banda, condenar o reclamante ora recorrido ao pagamento à reclamada do valor de R\$89,34 (oitenta e nove reais e trinta e quatro centavos), incidindo juros legais de 1% ao mês desde a citação e correção monetária desde o efetivo prejuízo. RECURSO: 5145874.87 – RECURSO CÍVEL JUIZO DE ORIGEM:7º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL RECORRENTE: CLARO S/A RECORRIDO: WELLINGTON DE ARAÚJO DIAS RELATORA: MÔNICA CEZAR MORENO SENHORELO 30/04/2019

EMENTA: RECURSO INOMINADO – AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – INSCRIÇÃO DO NOME DO PROMOVENTE JUNTO AO CADASTRO DE INADIMPLENTES – REGULARIDADE – COBRANÇA DEVIDA ANTE A EXISTÊNCIA DO DÉBITO – AUSÊNCIA DE ATO ILÍCITO – DANO MORAL NÃO CONFIGURADO – SENTENÇA MANTIDA. I – Para que alguém seja responsabilizado civilmente pela prática de atos ilícitos, necessária a presença de três requisitos: ação ou omissão que caracteriza o ato como ilícito, o dano moral ou patrimonial e o nexo da causalidade entre o dano e a ação que o produziu. II - Na presente demanda, verifica-se a ausência de ato ilícito, no momento em que a recorrida apresentou provas hábeis a desconstituir o direito do promovente, quais sejam as telas comprobatórias de que houve contratação em seu nome, inclusive com a quitação de débitos anteriores, cumprindo o ônus que lhe competia, nos termos do art. 373, inciso II, do Código de Processo Civil. III - Ao analisar de forma acurada os fatos e as provas que instruem o presente feito, nota-se que a negatificação do nome da parte promovente ocorreu de forma regular, diante da existência de relação jurídica entre as partes. IV – Desta feita, frente ao conjunto probatório carreado nos autos, imperioso se faz a improcedência dos pedidos iniciais. V – Dano moral não configurado, ante a ausência de ato ilícito passível de ser indenizado.

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390 | Tel: (81) 3314-9003
São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000 | Tel: (11) 3554-3459
Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590 | Tel: (27) 3376-6175
Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040 | Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: [@jhcgadvocacia](https://www.instagram.com/jhcgadvocacia)



VI – Recurso conhecido e improvido, mantendo-se inalterada a sentença primitiva. VII – Custas e honorários, estes arbitrados em R\$ 1.000,00 (mil reais), pela parte recorrente, consoante previsão do art. 55, da Lei n. 9.099/95, cumulado com art. 85, § 8º, do Código de Processo Civil/2015. VIII - Em face da assistência judiciária deferida à parte recorrente, determino a suspensão da execução deste *decisum* pelo prazo de cinco anos ou até a data em que não mais fizer jus aos benefícios, nos termos do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil/2015. (2ª TURMA JULGADORA MISTA DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DE GOIÂNIA, Protocolo n. 5429784.27.2013.8.09.0053, Recorrente: Eguimar Fausto da Silva, Recorrido: Oi S.A., Relator: Juiz Paulo César Alves das Neves, 01/04/2016).

Ademais, mister se faz a aplicação da Resolução 632/2014 da ANATEL, que prevê que as cópias das telas SAC na forma apresentada tem presunção de veracidade. Nesse sentido, já decidiu este tribunal:

Julgo antecipadamente a lide, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, haja vista que a matéria de fato articulada na inicial, não demanda produção de provas em audiência. No caso concreto não vislumbro a presença dos pressupostos ensejadores do reconhecimento da responsabilidade objetiva. Apesar da inversão do ônus da prova, verifico que existem telas SAC juntadas pela requerida que comprovam que houve sim a suspensão temporária do serviço, mas por suspeita de fraude e que o reclamante foi orientado a comparecer a uma loja da Claro com CPF, RG ou CNH.

Ressalto que as cópias das telas SAC na forma apresentada tem presunção de veracidade, conforme prevê a RESOLUÇÃO ANATEL 632/2014, que possui competência privativa para regular o setor de telefonia, bastando para desonerar a ré do ônus probatório, especialmente porque o reclamante deixou de impugnar a defesa.
(Grifo nosso)

(4º JUIZADO ESPECIAL CIVEL DE ANÁPOLIS, Autos nº5304522.06.2016.8.09.0007, Autor: VALDIR FERRAZ DA SILVA, Requerida: CLARO S/A. Juíza: MARIA LÚCIA FONSECA, 04/05/2018).

Deste modo, em hipótese alguma as provas trazidas pela Ré poderão ser consideradas unilaterais, vez que gozam de presunção de veracidade

IV.III – DA COBRANÇA

As cobranças são devidas uma vez que estão em conformidade com os contratos assinado.

Conforme podemos verificar nas faturas anexas o que está sendo cobrado acima do contratado são excedentes de utilização, ou seja, serviços que estão fora do plano contratado.

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390 | Tel: (81) 3314-9003
São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000 | Tel: (11) 3554-3459
Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590 | Tel: (27) 3376-6175
Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040 | Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: [@jhcgadvocacia](https://www.instagram.com/jhcgadvocacia)



Neste ponto cabe dissertar que em sua inicial o autor somente declara que não deixou débitos em aberto, porém não traz nenhuma prova que corrobore sua alegação.

Ora excelência, por mais que haja o deferimento da inversão do ônus da prova é dever da autora apresentar provas dos fatos constitutivos de seu direito, que no caso seria comprovante de pagamento, declaração de quitação de débitos, ou ao menos protocolo de contestação dos débitos.

Ocorre que nos autos não há nenhum indicio de veracidade da alegação da autora, ao passo que a ré traz contato assinado demonstrando o início da relação jurídica e tela de faturamento.

Com isso resta demonstrado a origem dos débitos e a licitude das cobranças.

Em razão do inadimplemento houve a cobrança, o que é lícito, uma vez que ficou comprovado a devida contratação dos serviços.

IV.IV - DA LEGALIDADE DA COBRANÇA

Menciona a parte autora que desconhece o débito objeto da lide, o que já restou impugnado.

Por outro lado, deveria ter pago pelos serviços contratados com a ré e, efetivamente prestados, porém, assim não o fez, o que ocasionou cobranças.

Ora, Excelência, a parte autora não pode usufruir dos serviços prestados pela Ré, como de fato usufruiu, sem cumprir seus deveres contratuais, eis que a inadimplência onera de forma indevida esta empresa, que possui custo elevado para proporcionar os serviços contratados, arcando com despesas relacionadas a funcionários, manutenção na rede, equipamentos, direitos autorais, etc.

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390 | Tel: (81) 3314-9003
São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000 | Tel: (11) 3554-3459
Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590 | Tel: (27) 3376-6175
Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040 | Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: [@jhcgadvocacia](https://www.instagram.com/jhcgadvocacia)



No que tange ao débito oriundo do contrato celebrado entre as partes, urge salientar que os registros cadastrais de pontualidade são indispensáveis à segurança das relações comerciais e nunca foram qualificados como práticas ilícitas. Pelo contrário, o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor reconhecem sua existência e os aprova, tanto que disciplina suas instalações e funcionamento, equiparando-os ao serviço público.

Ante toda a elucidação, não restam dúvidas de que a ré não cometeu qualquer ato ilícito no caso em tela, agindo no exercício regular de direito nos termos do art. 188, inciso I, do Código Civil, devendo a presente ação ser julgada totalmente improcedente.

IV.V - DA REPETIÇÃO DO INDÉBITO

A parte autora formula pedido de condenação da requerida para proceder ao estorno de valores cobrados indevidamente, o que desde já resta impugnado.

Tendo em vista que a empresa cobrou o valor dos serviços efetivamente utilizados, não há que se falar em restituição de valores.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 42, parágrafo único, diz:

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**.

Com a leitura deste dispositivo legal chega-se à conclusão de que há alguns requisitos a serem observados para que o consumidor tenha o direito à repetição do indébito, em dobro, prevista no dispositivo supracitado, que são:

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390 | Tel: (81) 3314-9003
São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000 | Tel: (11) 3554-3459
Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590 | Tel: (27) 3376-6175
Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040 | Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: [@jhcgadvocacia](https://www.instagram.com/jhcgadvocacia)



I - Que o fornecedor tenha cobrado pelo valor, ou seja, o pagamento voluntário só dá o direito à restituição do valor pago de forma simples, sem incidência do dobro legal, nos termos dos arts. 876, 877, 884 e 885 do código civil;

II - Que o consumidor tenha **comprovadamente** pago o valor cobrado, ou seja, poderá simplesmente deixar de pagar a cobrança indevida e o fornecedor responderá por perdas e danos caso prossiga em seu intuito ilegal;

III – Que o fornecedor haja de má-fé no envio da cobrança, e que se provar que agiu de boa-fé no envio da cobrança a restituição será feita de forma simples, sem a incidência do dobro legal;

Ante tal elucidação, é preciso verificar, inicialmente, se houve pagamento efetivo dos valores supostamente indevidos, e não apenas faturas de cobrança ou agendamentos de pagamento no banco.

Em segundo lugar, verifica-se que a parte requerida não agiu com má-fé com relação à parte autora. Ressalva-se, contudo, a ponderação da Súmula nº 159, do Supremo Tribunal Federal, que impede a aplicação dessa penalidade se houver *boa-fé* do credor, não dando lugar às sanções do artigo 940, do Código Civil.

Conforme já demonstrado, pode-se concluir que as cobranças são legais, devidas e dentro do contratado.

Assim, se a cobrança indevida decorrer de um equívoco não atribuível à má-fé do fornecedor, não há como se falar em restituição em dobro, na medida em que imprescindível à caracterização da má-fé do fornecedor para eventual repetição do indébito de forma dobrada.

Assim, tem-se que a restituição em dobro somente é devida quando comprovada a má fé do autor das cobranças, o que também é o entendimento dos demais tribunais pátrios e do STJ:

AÇÃO MONITÓRIA. CONTRATO DE FINANCIAMENTO. COBRANÇA DE DÍVIDA PAGA. MÁ-FÉ. AUSÊNCIA. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390 | Tel: (81) 3314-9003
São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000 | Tel: (11) 3554-3459
Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590 | Tel: (27) 3376-6175
Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040 | Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: [@jhcgadvocacia](https://www.instagram.com/jhcgadvocacia)



DOBRO. IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO. PRAZO COMUM. CARGA DOS AUTOS. PEDIDO DE RESTITUIÇÃO. AUSÊNCIA DE ANÁLISE. RECEBIMENTO.

I- RECEBIDA A APELAÇÃO PORQUE:

A) O PRAZO ERA COMUM E FOI DADO VISTA DOS AUTOS FORA DO CARTÓRIO A UMA DAS PARTES;

B) O PROCESSO FOI DEVOLVIDO NO ÚLTIMO DIA DO PRAZO RECURSAL;

C) A APELANTE FORMULOU, AINDA NO TRANSCURSO DESSE PRAZO, PEDIDO DE RESTITUIÇÃO, PARA QUE PUDESSE TER VISTA DO PROCESSO E APELAR, O QUE NÃO FOI ANALISADO NO PRIMEIRO GRAU, SOBREVINDO A CERTIDÃO DE TRÂNSITO EM JULGADO.

II- O A JUZAMENTO DA AÇÃO MONITÓRIA PARA COBRANÇA DE PARCELAS JÁ QUITADAS DENOTA DESORGANIZAÇÃO DO BANCO QUANTO AOS PAGAMENTOS EFETUADOS POR SEUS CLIENTES, MAS NÃO MÁ-FÉ. IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO DE REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO.

III- APELAÇÃO IMPROVIDA. (TJDF – Apelação nº 38999-09.2007.8.07.0001 DF; Relator(a): VERA ANDRIGHI; Órgão Julgador: 1ª Turma Cível; Publicação: 04/05/2009, DJ-e Pág. 81)

E mais:

DIREITO CIVIL. AÇÃO DE REVISÃO CONTRATUAL. CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL. SENTENÇA QUE DETERMINA A **REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO**. INSUBSISTÊNCIA. **COBRANÇAS EFETUADAS A MAIOR QUE ESTAVAM AMPARADAS EM DISPOSIÇÕES CONTRATUAIS. POSSIBILIDADE DE RESTITUIÇÃO APENAS NA FORMA SIMPLES, EM SE TRATANDO DE PAGAMENTO A MAIOR. VEDAÇÃO AO ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA. SENTENÇA REFORMADA.** RECURSO PROVIDO."Direito civil. Agravo no agravo de instrumento. Repetição do indébito. Forma simples.- **O entendimento dominante neste STJ é no sentido de admitir a repetição do indébito na forma simples, e não em dobro, salvo prova da má-fé.** Negado provimento ao agravo" (AgRg no Ag 570214/MG, Min. Nancy Andrighi).TJSC - Apelação Cível: AC 847368 SC 2010.084736-8; Relator(a): Marcus Tulio Sartorato; Órgão Julgador: Terceira Câmara de Direito Civil; Publicação: Apelação Cível n. , da Capital)

Desse modo, considerando que não houve abuso por parte da requerida, não há que se falar em repetição de indébito ou mesmo restituição de valores.

Cumprido destacar que, mesmo em caso de eventual condenação da requerida só deverá restituir qualquer valor cobrado, em dobro, se ficar demonstrada sua má-fé.

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390 | Tel: (81) 3314-9003
São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000 | Tel: (11) 3554-3459
Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590 | Tel: (27) 3376-6175
Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040 | Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: [@jhcgadvocacia](https://www.instagram.com/jhcgadvocacia)



IV.VI – DA INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL

IV.VI.I – Da ausência de ação ou omissão praticada pela requerida passível de indenização por danos morais

Para a condenação por dano moral é imprescindível aferir a presença simultânea de quatro pressupostos: ação ou omissão do agente, dolo ou culpa do agente, relação de causalidade, e o dano experimentado pela vítima, sendo certo que, no caso dos autos, não há incidência de nenhum desses requisitos. **Tudo isto sem esquecer que o dano moral, assim como o material, deve ser demonstrado e comprovado**, inclusive no que tange à sua relevância e irreparabilidade, não tendo sido este o procedimento adotado pela parte autora.

Por mais que se examine a questão, não se encontrará atitude ou mesmo omissão da requerida que pudesse, de alguma forma, ter provocado qualquer dano à parte autora. Sem dano e sem qualquer relação de causalidade desse com o possível ofensor, não há lei que obrigue quem quer que seja a proceder ressarcimento pecuniário.

Por outro lado, sobram razões para a absolvição da requerida, na medida em que as cobranças são oriundas dos serviços prestados do contrato celebrado em nome da parte requerente, comprovando a inexistência de conduta antijurídica da ré, eis que não houve culpa, e muito menos dolo por parte desta.

Não obstante, a parte requerente não se preocupou em demonstrar nenhum dano causado, sendo certo que somente a narrativa vaga e genérica não deve ser tida como verdade absoluta, principalmente diante das provas inequívocas de que ele contratou com esta ré, apesar de negar tal fato.

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390 | Tel: (81) 3314-9003
São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000 | Tel: (11) 3554-3459
Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590 | Tel: (27) 3376-6175
Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040 | Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: @jhcgadvocacia



Não há de se falar em danos morais pela cobrança de serviços, tendo em vista a existência de um contrato firmado entre a parte autora e a ré que não foi honrado, tornando-o inadimplente, sendo lícita a cobrança, bem como sua inclusão nos cadastros restritivos de crédito.

No mais, a parte ré, com a devida vênia, destaca abaixo o seguinte trecho de uma sentença, já transitada em julgado, na qual, em hipótese absolutamente idêntica à debatida nesses autos, o pedido foi julgado improcedente:

Mesmo que o requerente não tenha assinado qualquer documento solicitando a instalação do sistema de TV a cabo, e demandada não agiu com má-fé, mas, ao contrário, procedeu a instalação e efetuou a cobrança, sempre de boa-fé. Trata-se, então, de cobrança indevida, inexistindo a má-fé na inscrição, que deve ser anulada, já que o autor nega qualquer relação jurídica com a ré.

(...)

Realmente ocorreu a inscrição indevida, **mas não houve má-fé da requerida, que foi, talvez, induzida em erro por terceiro de má-fé.**

Também não existem provas de que o autor tenha sofrido constrangimento ou situação vexatória em virtude de tal inscrição. (Sentença proferida em 21/11/2005, no processo nº 3.05.0000184-9, Ação de Indenização por Danos Morais ajuizada por João Nunes de Moraes em face de Net Sul Comunicações)

Vale ainda dizer que o valor da indenização pleiteado pela parte autora extrapola os limites da razoabilidade. O fato é que o Poder Judiciário tem sido utilizado indevida e temerariamente como fonte de enriquecimento sem causa, sob o pretexto de ofensa à honra e moral, em se pleiteiam absurdas e desmedidas indenizações, valendo destacar o texto abaixo, da lavra do Excelentíssimo Juiz Cláudio Armando Couce Menezes:

A indenização por danos morais pressupõe um dano efetivo, sendo que o simples melindre de um espírito mais delicado não importará em um agravo moral reparável. A indenização por dano moral não pode se prestar a uma “indústria” de responsabilidade civil, como lamentavelmente ocorre nos EUA, substituindo os prêmios, loterias e baús da felicidade que campeiam em nosso país.

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390 | Tel: (81) 3314-9003
São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000 | Tel: (11) 3554-3459
Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590 | Tel: (27) 3376-6175
Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040 | Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: [@jhcgadvocacia](https://www.instagram.com/jhcgadvocacia)



Cumprе acrescentar que, como demonstrado ao longo da peça, a empresa requerida não praticou qualquer conduta que possa ter lesado a parte autora de forma dolosa ou culposa. Assim, pela falta de nexo de causalidade (ou seja, pela falta de demonstração de danos efetivos), não cabe falar em indenização por danos morais.

Entender em sentido contrário é prestigiar o enriquecimento sem causa da parte requerente, em detrimento da correção com que sempre procedeu a requerida.

IV.VII - DA EVENTUAL CONDENAÇÃO

IV.V.I – Do *quantum* indenizatório

Considerando-se que, ainda que eventualmente, seja reconhecida a existência do dano moral e a responsabilidade da ré ao pagamento de indenização à parte requerida, esta não pode ser alta.

A eventual indenização ser estabelecida em valor compatível com os fatos narrados nos autos, que não justificam o valor requerido.

Ora, a indenização (se cabível, o que só se pode aceitar, mesmo, por profundo respeito à obrigação de abordar todos os pontos da controvérsia) deve ser aplicada de maneira a gerar não um enriquecimento, mas para amenizar o dano.

A lei concede ao Juiz o poder de, em casos diversos daqueles expressamente previstos em lei, fixar uma indenização por arbitramento. Assim caberia a Vossa Excelência o arbitramento de um valor que correspondesse ao suposto sofrimento da parte requerente (o que a parte ré não vislumbra no presente caso), a fim de reparar o eventual dano causado.

Ademais, julgar a presente ação procedente estabelecendo condenação sem razoabilidade caracterizará uma demonstração de como a “indústria do dano moral” vigora

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390 | Tel: (81) 3314-9003
São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000 | Tel: (11) 3554-3459
Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590 | Tel: (27) 3376-6175
Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040 | Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: [@jhcgadvocacia](https://www.instagram.com/jhcgadvocacia)



nos Tribunais deste país, já que qualquer suscetibilidade ou melindre virou motivo de processo judicial, o que comprova que a moral do cidadão brasileiro está cada vez mais sensível.

Ora, a condenação deve ser aplicada em consonância com a extensão do dano e não com a capacidade das partes, conforme se percebe do artigo 944, do Código Civil.

Art 944 – A indenização mede-se pela extensão do dano.

No presente, caso seja arbitrada alguma indenização, seu valor deverá servir para reparar o dano sofrido pela parte requerente, jamais para trazer para ela um aumento em seu patrimônio, eis que este aumento é totalmente descabível e ilegal.

Arbitrar-se indenização alta num acontecimento como esse seria um equívoco, e assim estaria contribuindo para a proliferação da indústria do dano moral, desprestigiando o sentido legal do instituto, tornando-o cada vez mais inoperante.

O montante arbitrado deve considerar o dano realmente sofrido e não como fonte de enriquecimento ilícito, sob pena de citado instituto virar uma verdadeira indústria, a famosa e repudiada Indústria do dano moral.

Por isso, na inimaginável hipótese de haver condenação nesses autos, esta deve ser arbitrada por Vossa Excelência de acordo com os fatos e a extensão do dano que, senão foi nenhuma, foi mínima.

V - DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

Reza o inciso I, do artigo 373, do NCCP:

Art. 373 - O ônus da prova incumbe:

I - ao autor, quanto ao fato constitutivo do seu direito;

II - ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390 | Tel: (81) 3314-9003
São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000 | Tel: (11) 3554-3459
Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590 | Tel: (27) 3376-6175
Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040 | Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: [@jhcgadvocacia](https://www.instagram.com/jhcgadvocacia)



Desta feita, com arrimo no inciso I, do citado dispositivo de Lei Federal, incumbe à parte autora o ônus de prova o fato constitutivo do seu direito.

Já a inversão do ônus da prova prevista no inciso VIII, do artigo 6º, da Lei nº 8.078/90, só será possível quando presentes os pressupostos que a autorizem, ou seja, quando a parte autora provar ser verossímil as suas alegações ou quando conseguir demonstrar a sua hipossuficiência. Assim, deve a parte requerente fazer prova mínima do direito, o que não ocorreu no caso em comento.

Conforme jurisprudência do E. TJRS, a respeito da inversão do ônus da prova em casos de relação de consumo:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. ENERGIA ELÉTRICA. ALEGAÇÃO DE DEMORA NA LIGAÇÃO DO SERVIÇO EM CASA ALUGADA. **RELAÇÃO DE CONSUMO QUE NÃO DESOBRIGA O AUTOR A FAZER PROVA MÍNIMA DO SEU DIREITO.** AUSÊNCIA DE ELEMENTOS A AMPARAR A TESE AUTURAL. DEMANDANTE QUE NÃO TROUXE AO FEITO O CONTRATO DE ALUGUEL, OU SEQUER OS NUMEROS DE PROTOCOLOS DOS ATENDIMENTOS EM QUE SOLICITOU A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. PRECARIEDADE DA PROVA PRODUZIDA AO FEITO. IMPROCEDENCIA DO PEDIDO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. (Recurso Cível Nº 71005650098, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, Julgado em 23/09/2015).

(TJ-RS - Recurso Cível: 71005650098 RS, Relator: Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe, Data de Julgamento: 23/09/2015, Segunda Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 29/09/2015)

Para saber se é verossímil a alegação autoral, será necessário um juízo de probabilidades, uma vez que dos fatos narrados e provados no processo, não apenas alegados, é possível extrair indícios que levem a crê na ocorrência de outro fato.

Quanto à hipossuficiência aqui retratada, esta não está ligada à situação financeira da parte requerente, mas sim relacionada à defesa de seus direitos em juízo, a parte requerente para obter a inversão do ônus da prova deverá demonstrar que há grande obstáculo à sua prova, demonstrar de forma clara a dificuldade de comprovar os fatos alegados.

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390 | Tel: (81) 3314-9003
São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000 | Tel: (11) 3554-3459
Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590 | Tel: (27) 3376-6175
Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040 | Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: [@jhcgadvocacia](https://www.instagram.com/jhcgadvocacia)



Destaca-se que, nos termos do novo Código de Processo Civil, em seu art. 373, §§1º e 2º, é possível atribuir o ônus da prova de modo diverso, desde que por decisão fundamentada, caso em que deverá dar à parte a oportunidade de se desincumbir do ônus que lhe foi atribuído e não podendo gerar situação em que a desincumbência do encargo pela parte seja impossível ou excessivamente difícil.

Assim, a inversão dependerá, em qualquer caso, de pronunciamento do juiz, que poderá determiná-la através de decisão devidamente motivada, na fase de saneamento do processo, conforme disposto no inciso IX, do artigo 93, da Constituição Federal e arts. 357, inciso III e 489 do novo Código de Processo Civil.

Dessa forma, o julgador deverá especificar as razões que o motivaram a deferir a inversão do ônus probatório, mencionando quais os elementos de convicção que o levaram a enxergar a verossimilhança nas alegações ou de onde extraiu a hipossuficiência, sendo certo que enquanto não for proferida esta decisão serão observadas, no tocante ao ônus da prova, as disposições do art. 373 do NCPC.

No entanto, nos caso dos autos, a parte requerente não demonstrou estar presente nenhum dos pressupostos que autorizariam a inversão do ônus da prova, motivo pelo qual não cabe a concessão de tal benefício, devendo ser observado as regras contidas no inciso I, do artigo 373, do Novo Código de Processo Civil, quanto ao fato constitutivo do direito da parte requerente, cabendo a esta produzir prova concreta de que fatos alegados na inicial são aptos a comprovar suas alegações, ônus do qual não se desincumbiu.

VI – DOS REQUERIMENTOS

Diante do exposto, requer:

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390 | Tel: (81) 3314-9003
São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000 | Tel: (11) 3554-3459
Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590 | Tel: (27) 3376-6175
Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040 | Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: [@jhcgadvocacia](https://www.instagram.com/jhcgadvocacia)



a) a retificação do polo passivo para **CLARO S.A., inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0651-92, com filial à Rua S1, nº 826, Quadra 165 / Lote 10 e 11, Setor Bueno, Goiânia/GO, CEP 74230-220;**

b) o cadastramento dos seus procuradores, requerendo também, sob pena de nulidade, para fins de cumprimento do inciso I, do artigo 106, do Código de Processo Civil, que todas as intimações da petionária sejam efetuadas exclusivamente em nome de **Marcelo da Silva Vieira, inscrito na OAB/GO 30.454;**

c) preliminarmente, a extinção do processo sem resolução do mérito, nos termos do art. 485, I, do NCPD, em razão da inépcia da inicial;

d) seja indeferido o pedido de assistência judiciária gratuita formulado pela parte autora;

e) seja deferido o uso de todos os meios de prova em Direito admitidas, notadamente a documental, testemunhal e o depoimento pessoal da parte autora, sob pena de confissão; e

f) sejam JULGADOS TOTALMENTE IMPROCEDENTES os pedidos formulados pela parte autora, e;

g) por argumentar, na remota hipótese de Vossa Excelência entender de outra maneira, que a indenização seja arbitrada com base nos princípios da eventualidade e proporcionalidade do dano causado, limitando-a aos danos comprovadamente experimentados, que se não foi nenhum, foi mínimo;

Pede deferimento.

Anápolis, 30 de julho de 2019

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390 | Tel: (81) 3314-9003
São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000 | Tel: (11) 3554-3459
Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590 | Tel: (27) 3376-6175
Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040 | Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: [@jhcgadvocacia](https://www.instagram.com/jhcgadvocacia)





P.p. José Henrique Cançado Gonçalves
OAB/MG 57.680

P.p. Marcelo da Silva Vieira
OAB/GO 30.454

Valor: R\$ 20.311,74 | Classificador:
Procedimento Comum Cível
ANÁPOLIS - 5ª VARA CÍVEL
Usuário: Priscilla Santana Silva - Data: 26/02/2021 11:05:29

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390 | Tel: (81) 3314-9003
São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000 | Tel: (11) 3554-3459
Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590 | Tel: (27) 3376-6175
Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040 | Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: [@jhcgadvocacia](https://www.instagram.com/jhcgadvocacia)



Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Documento Assinado e Publicado Digitalmente em 31/07/2019 17:22:26

Assinado por MARCELO DA SILVA VIEIRA:00906552141

Validação pelo código: 10453560073241662, no endereço: <https://projudi.tjgo.jus.br/PendenciaPublica>



Dr^a Priscilla Santana
OAB/GO 26.122

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 5ª VARA CÍVEL DA
COMARCA DE ANÁPOLIS-GO

Autos nº **5158545.78.2019.8.09.0006**

MARISTELA DE SOUZA GUIMARÃES, já qualificada nos autos, vem à
douta presença de Vossa Excelência, por intermédio de sua procuradora, signatária
desta, apresentar **IMPUGNAÇÃO À CONTESTAÇÃO** apresentada no Evento 19,
pela Reclamada **CLARO S/A**, também qualificada, pelas razões de fato e de direito
a seguir expostas:

1) BREVE SÍNTESE DA CONTESTAÇÃO

Em sua contestação, apresentada no Evento 19, **a Reclamada, de forma genérica, não apresenta provas ou sequer alegações consistentes capazes de comprovar a veracidade de sua defesa.** Não contesta diretamente os fatos narrados na inicial, anexa apenas faturas referentes ao mês de fevereiro, março, abril e maio de 2019. Alega que a Requerente estava ciente de um acréscimo em sua fatura que constaria no contrato que a Requerente supostamente assinou. Aduz que não houve fraude no contrato apresentado diante da utilização da linha telefônica, no qual constaria os mesmos dados pessoais e endereço da autora, tanto no contrato quanto na inicial.

Fones: (62) 3701-3800 / (62) 99131-8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Rua Barão de Cotegipe, 678, C-01, Centro - Anápolis/Goiás





Dr^a Priscilla Santana
OAB/GO 26.122

Valor: R\$ 20.311,74 | Classificador:
Procedimento Comum Cível
ANÁPOLIS - 5ª VARA CÍVEL
Usuário: Priscilla Santana Silva - Data: 26/02/2021 11:05:29

Alega a Reclamada, que a inicial não apresenta fim da relação contratual, não informa protocolo de cancelamento, ou anexa os comprovantes de pagamento de débitos, apesar de não juntar qualquer inadimplência da Autora com a Reclamada.

Justifica a Reclamada, que as cobranças são devidas pois está em conformidade com o contrato, e que o valor das faturas se explicam por excedentes de utilização, e por este motivo são indevidas a repetição do indébito e restituição destes valores, pois incomprovada a má fé da Reclamada.

No que se refere ao dano moral, alega que ainda que, hipoteticamente, a parte autora tivesse sofrido dano de ordem psicológica ou falha na prestação de serviço, configurar-se-ia mínima ou nenhuma, não passível de reparação.

No entanto, tais alegações sequer merecem prosperar.

2) DA REALIDADE FÁTICA

A Requerente contratou um plano para a linha telefônica (62) 99211-5243 com a Ré, no valor de R\$ 30,00 (trinta reais). Em novembro/2018, a Ré lhe ofereceu outro plano, no valor de R\$ 50,99 (cinquenta reais e noventa e nove centavos), o qual **a Autora NÃO autorizou** por não querer assumir dívida diante de seus poucos recursos financeiros.

Diante da negativa da Autora, esta passou a receber várias ligações da Ré INSISTINDO com o referido plano, o que **a Autora, todas as vezes RECUSOU!** Ainda no mês de dezembro/2018 a Autora recebeu o valor da fatura conforme o plano contratado, de R\$ 30,00 (trinta reais) – **o que faz prova do alegado**. Porém, a partir da Janeiro/2019, a Ré passou-lhe a cobrar valores DIVERSOS DO SEU PLANO.

A Autora pagava antes da alteração em seu plano o valor de R\$ 30,00 (trinta reais). Em janeiro, a Ré lhe cobrou o valor de R\$ 51,14 (cinquenta e um reais

Fones: (62) 3701-3800 / (62) 99131-8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Rua Barão de Cotegipe, 678, C-01, Centro - Anápolis/Goiás





Dr^a Priscilla Santana
OAB/GO 26.122

e quatorze centavos), o que neste momento levou à Autora a procurar a Ré para reclamar do valor, **o que restou registrado em diversos PROTOCOLOS**, tendo **a Ré afirmado que era para a Autora desconsiderar a cobrança**, que estava errada, sendo que lhe seria enviada a fatura correta, de R\$ 30,00 (trinta reais) – O QUE NUNCA FOI ENVIADO!

Não obstante **às várias reclamações da Autora acerca das cobranças indevidas, todas registradas nos protocolos anexados a inicial**, qual não foi a sua surpresa ao ser cobrada, novamente, no mês de fevereiro, o valor de R\$ 103,35 (cento e três reais e trinta e cinco centavos).

Diante desse acontecimento, a Autora, mais uma vez, entrou em contato com a Ré, via telefone, que lhe recomendou procurar uma loja física a fim de solucionar o caso, o que fez. A funcionária da loja, então, lhe afirmou que havia um contrato assinado pela Autora, alterando o seu plano, o que esta solicitou a impressão do mesmo pela Ré, já que a Autora **NUNCA ASSINOU QUALQUER CONTRATO ALTERANDO SEU PLANO**. Ao ter acesso ao alegado contrato, qual não foi a surpresa da Autora ao se deparar com seus dados no referido documento, porém, chocada, ao deparar-se com o fato de que **a assinatura constante no contrato, não era a sua inclusive, é diferente de sua identidade**.

Muito abalada com o fato de seu NOME ESTAR ENVOLVIDO EM FRAUDE, preocupada com a repercussão que tal fraude poderia lhe ocasionar, a Autora **procurou a Delegacia onde relatou todo o ocorrido, documento anexado na inicial**.

De posse de tais informações, a Autora ainda procurou a Ré no propósito de esclarecer a fraude, porém nada foi resolvido.

Em sua contestação, a Reclamada alega que a Reclamante conhece tal contrato pois houve a utilização da linha e que os dados cadastrais do contrato eram os mesmos informados na inicial. No entanto, por óbvio, a Autora utiliza sua linha telefônica e claramente ao contratar o plano de R\$ 30,00 (trinta reais) informou seus dados pessoais para cadastro.

Fones: (62) 3701-3800 / (62) 99131-8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Rua Barão de Cotejipe, 678, C-01, Centro - Anápolis/Goiás





Dr^a Priscilla Santana
OAB/GO 26.122

Ademais, na tentativa frustrada da Ré em validar suas afirmações, entra em contradição ao dizer num momento que o valor cobrado indevidamente seria do plano supostamente contratado pela Requerente, e no outro, afirma que o valor cobrado indevidamente, seria excedentes de utilização, ou seja, serviços que estão fora do plano contratado.

Apesar da Ré arguir em sua contestação que a Autora não trouxe aos autos comprovantes de pagamentos, o que vale ressaltar que estão anexados juntos a inicial, a Reclamada não apresentou nenhuma prova de que a Autora estivesse em inadimplência com a Reclama, o que por si só se faz prova.

Por fim, em sua contestação a Reclamada, de forma genérica, não apresenta provas, ou sequer as gravações telefônicas que confirmam todo narrado na exordial. Não contestam diretamente os fatos, anexam apenas faturas referentes ao mês de fevereiro, março, abril e maio de 2019, todas estas com valor divergente do plano contratado pela Autora.

3)DO DIREITO

DA MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO e DO INDÉBITO – MÁ FÉ

A teoria do negócio jurídico inexistente, admitida em nosso direito, se conflagra quando falta algum elemento estrutural no negócio, como por exemplo, o consentimento (vontade). Como já narrado na inicial, a Requerente JAMAIS CONTRATOU COM A REQUERIDA os serviços que lhe estão sendo cobrados referentes à sua linha.

Portanto, sem a devida contratação, tem-se o envolvimento do nome da Autora em NEGÓCIO JURÍDICO INEXISTENTE, e pior, EM FRAUDE – O QUE CONFIGURA CRIME DE CONSUMO, o que por si só dá ensejo ao dano moral in re

Fones: (62) 3701-3800 / (62) 99131-8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Rua Barão de Cotegipe, 678, C-01, Centro - Anápolis/Goiás





Dr^a Priscilla Santana
OAB/GO 26.122

ipsa, à luz do que preceitua o art. 14 do código de defesa do consumidor quanto à má prestação de serviços.

Destarte, reitera-se que a Requerente não contratou o plano pelo qual tem sido cobrada desde janeiro/2019. Logo, entende-se que a MÁ FÉ DO RÉU, no presente caso, é matéria de ORDEM PÚBLICA, a teor do que preceitua o Art 39 e 51 do CDC – haja vista que o caso envolve prática abusiva nos termos da lei.

DO CRIME DE CONSUMO – DA ASSINATURA FALSA

A Autora teve seu nome envolvido em negócio por ela não contratado, e pior, CRIMINOSO – já que consta assinatura falsa (como sendo a da Autora) no contrato repassado à Autora pela Ré. A fraude é GROTESCA e VISÍVEL – posto que no referido contrato consta APENAS O PRENOME ASSINADO como sendo a assinatura da Autora. Tal assinatura, por si só, demonstra a INEXISTÊNCIA DO NEGÓCIO – uma vez que não corresponde à assinatura do nome da autora.

DOS DANOS MORAIS

Mister ressaltar que a Requerida desmerece a pretensão da Autora quanto a não ocorrência de um dano, porem nada comprova, somente faz meras alegações.

A Autora é pessoa IDOSA, criada nos moldes de uma educação que a honra sempre lhe foi a prioridade de vida. Saber que sua assinatura fora FALSIFICADA tem tirado a paz e atordado seus dias, sobretudo diante do descaso da Ré em, sequer, averiguar o ocorrido mesmo após incessantes procura da Autora para esse fim. Todo esse fardo que a Autora tem carregado nos últimos meses, por desídia da ré, merecem tutela jurídica a fim de ser reparado – o que se pede com Danos Morais

Fones: (62) 3701-3800 / (62) 99131-8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Rua Barão de Cotegipe, 678, C-01, Centro - Anápolis/Goiás



Dr^a Priscilla Santana
OAB/GO 26.122

E, no caso, pior ainda foi envolver o nome da autora em negócio por ela não pactuado, e ainda, diante da fraude contratual constatada com assinatura falsa no referido documento.

A Requerente está apoiada pela legislação constitucional e infraconstitucional, pois teve seu direito violado ao ser cobrada por serviços que nunca contratou, o que gera o dever de indenizar

O descaso da Requerida com a Autora é inaceitável, pois a Requerente ligou diversas vezes para a central de atendimento da Ré e nada foi resolvido. A conduta da Requerida provocou na Requerente angústia e desassossego, sentimentos estes que se qualificam como fatos geradores do dano moral, que deve ser reparado por meio de indenização.

Diante disto, a Requerente merece ser indenizada por danos morais e o quantum indenizatório deve ser avaliado ante a hipervulnerabilidade da consumidora – que é idosa, e ainda, de sua hipossuficiência considerando-se, ainda, o fato de a empresa ser de grande.

DOS DANOS MATERIAIS – MÁ FÉ DO RÉU – MATÉRIA DE ORDEM PÚBLICA – PRÁTICA ABUSIVA – CRIME DE CONSUMO

A Autora fora obrigada a pagar por dívida a qual não deu causa logo, dívida indevida. Pois bem, conforme narrado na inicial, a ré infringiu normas constitucionais, a teor do que preceitua o Art 5º, XXXII da Constituição Federal. Uma vez que a Autora teve de pagar para não ter seu nome negativado, faz jus à restituição em dobro das quantias pagas indevidamente.

DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

*Fones: (62) 3701-3800 / (62) 99131-8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Rua Barão de Cotejipe, 678, C-01, Centro - Anápolis/Goiás*



Dr^a Priscilla Santana
OAB/GO 26.122

O Código de Defesa do Consumidor, diante da hipossuficiência e vulnerabilidade do consumidor trouxe alterações a regra do artigo 373 do Novo Código de Processo Civil que diz que incumbe ao autor a prova do fato constitutivo do seu direito e ao réu existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

A Requerida deve provar que houve contratação por parte da Requerente dos serviços que está cobrando da Autora desde janeiro/2019, pois esta, na condição de detentora do monopólio de informações, tem o dever de provar tal contratação, via contrato, devidamente assinado pela Autora, e ainda, por meio de apresentação de todas as gravações telefônicas, provadas via PROTOCOLOS anexados junto a inicial, e que confirmam todo o narrado.

Desta forma, requer a inversão do ônus da prova para que a requerida junte aos autos o contrato, referente a tal contratação, e ainda, as gravações referentes aos protocolos acima informados, que fazem prova de todo alegado, mesmo porque não há como a autora provar fato negativo – ou seja, de que não fez tal contratação e ainda, que a assinatura do contrato apresentado pela ré não é a da autora.

3) DOS PEDIDOS

Assim, impugna-se *in totum* a peça e documentos contestatórios, EM ESPECIAL AS TELAS DO SISTEMA INTERNO DA RÉ POR ELA APRESENTADAS UMA VEZ QUE **PRODUZIDAS UNILATERALMENTE**, NÃO MERECENDO GUARIDA COMO PROVAS, DIANTE DE TODO O NARRADO, motivo pelo qual reitera-se todos os termos da exordial, para o fim dar procedência aos pedidos da Requerente e, reitera-se, sejam julgados procedentes os pedidos da presente Ação Declaratória De Inexistência De Negócio Jurídico E De Obrigação De Fazer C/C Danos Materiais, Morais E Pedido De Tutela De Urgência, a fim de consolidar o direito da requerente.

Seja invertido o ônus da prova, haja vista a condição de hipossuficiência da Requerente, e ainda, diante do fato de que a autora não tem como provar fato negativo, ou seja, de que não contratou com a Ré os serviços que estão lhe sendo

Fones: (62) 3701-3800 / (62) 99131-8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Rua Barão de Cotegipe, 678, C-01, Centro - Anápolis/Goiás





Dr^a Priscilla Santana
OAB/GO 26.122

cobrados, e por ser a Requerida detentora dos documentos e gravações que ensejaram a relação consumerista, postula-se que a Ré apresente: a) o contrato assinado, e as gravações que comprovem todo o ocorrido conforme os números de protocolo informados pela Ré no corpo desta Exordial;

Seja declarada a inexistência de negócio jurídico entabulado entre a Autora e a Ré, relativos aos serviços que lhe estão sendo cobrados referentes ao plano, não contratado pela Autora, no valor de R\$ 50,99 (cinquenta reais e noventa e nove centavos);

Seja a Ré condenada a abster-se com a continuidade das cobranças relativas ao plano, no valor de no valor de R\$ 50,99 (cinquenta reais e noventa e nove centavos);

Seja a Ré condenada a manter o pacote do plano ofertado à autora, e por esta contratado, vigente até dezembro/2018, no valor de R\$ 29,99 (vinte e nove reais e noventa e nove centavos)

Seja a Requerida condenada ao pagamento de danos morais, à luz do que preceitua o Art 14 do CDC, a ser arbitrado por Vossa Excelência no valor de R\$ 20.000,00 (Vinte Mil Reais), considerando-se ser a Autora idosa, o que conflagra sua condição de hipervulnerabilidade em face da Ré, que a tem levado a dias de angústia e aflição, considerando-se, ainda, a gravidade do caso, haja vista a assinatura falsa, acostada no contrato entregue pela Ré à Autora, como sendo desta última;

Seja a Ré condenada a restituir os valores pagos a mais pela Autora pela linha não contratada, computado em dobro, **DA A SUA MÁ RÉ EM PRETENDER, INCLUSIVE, LEVAR ESTE JUÍZO A ERRO**, pedido que faz à luz do que preceitua o Art 42 do CDC acerca das quantias pagas e não devidas, a ser atualizado até a sentença deste juízo, **certificando-se a conduta lesiva da Ré e de MÁ FÉ, ao imputar à autora contrato, forjando a sua assinatura, o que fere normas consumeiristas de ordem pública, conflagrada na prática abusiva e crime de consumo;**

Fones: (62) 3701-3800 / (62) 99131-8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Rua Barão de Cotejipe, 678, C-01, Centro - Anápolis/Goias





Dr^a Priscilla Santana
OAB/GO 26.122

E condenação da requerida ao pagamento das despesas processuais, ônus sucumbenciais e honorários advocatícios, estes calculados à razão de 20% sobre o valor da ação;

Anápolis, 20 de agosto de 2019.

(assinado digitalmente)
PRISCILLA SANTANA SILVA
OAB-GO 26.122

Fones: (62) 3701-3800 / (62) 99131-8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Rua Barão de Cotegipe, 678, C-01, Centro - Anápolis/Goiás





Autos n.º: 5158545.78.2019.8.09.0006

DESPACHO

Sabe-se que a Conciliação é um método alternativo e primordial para a solução de conflitos, que objetiva a harmonização das relações entre os litigantes.

O § 2º, do art. 3º, do CPC estabelece que "*o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos*", que inclusive, poderá ser feita no curso do processo, nos termos do §3º, do mesmo ordenamento.

Assim, antes de ser dado prosseguimento ao feito e no intuito de estimular a conciliação entre as partes, visando a efetividade do Princípio da Celeridade Processual, deverão as partes, no prazo de (15) quinze dias, manifestarem interesse na composição consensual, informando se possuem propostas de acordo ou se pleiteiam pela designação da Audiência de Conciliação.

Havendo interesse, adverte-se de que deverão trazer propostas concretas de composição, sob pena de multa por litigância de má-fé em razão de atraso no andamento processual.

Após cumpridas as determinações pelas partes e devidamente verificada a regularidade do processo pela escrivania (devidas: intimações, procurações, substalecimentos, cadastramentos, certidões, etc)e, em não havendo interesse na entabulação de acordo, favor, **proceda-se esta com a conclusão do feito para sentença.**

Intimem-se e cumpra-se.

Anápolis, 21 de janeiro de 2020.

PEDRO PAULO DE OLIVEIRA

Juiz de Direito em Auxílio



AO JUÍZO DA 5ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE ANÁPOLIS - GO

PROCESSO Nº 5158545.78.2019.8.09.0006

Autor: MARISTELA DE SOUZA GUIMARÃES
Réu: CLARO S/A

CLARO S.A., sucessora por incorporação de NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S.A., e da EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÕES – EMBRATEL S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 40.432.544/0651-92, por seus advogados “in fine” assinado, vem respeitosamente, perante V. Exa, consoante despacho proferido no ev. 29, manifestar nos termos requeridos.

A requerida, munida de boa-fé processual e primando pela celeridade processual, tentou por diversas vezes a celebração de acordo extrajudicial junto à parte autora. No entanto, as tratativas tiveram de ser finalizadas, ao passo que o autor demonstrou o completo desinteresse na autocomposição.

Assim, frustrada a tentativa de conciliação extrajudicial, a parte requerida pede que os presentes autos sejam remetidos à conclusão para que seja apreciado o conjunto probatório apresentado no processo e seja proferida a sentença.

Pede deferimento.

Anápolis, 10 de fevereiro de 2020.

P.p., Marcelo da Silva Vieira
OAB/GO 30.454

Belo Horizonte – Rua dos Timbiras, nº 270, Funcionários – Cep: 30.140-060 | Tel: (31) 3281.1554 – (31) 2127-2559
Goiânia – Avenida Olinda, nº 960, Sl.1504, Qdr H-4, Lt.01/03 Setor Park Lozandes – Cep: 74.884-120 | Tel: (62) 3414-7642
Recife – Av. Fernando Simões Barbosa, nº 266 – Sala907, Boa Viagem – Cep: 51.020-390 | Tel: (81) 3314-9003
São Paulo – Av. Marquês de São Vicente, nº 446 – Sala213, Barra Funda – Cep: 01.139-000 | Tel: (11) 3554-3459
Vitória – Rua Clóvis Machado, nº 176 – Sala401, Enseada do Suá – Cep: 29.050-590 | Tel: (27) 3376-6175
Manaus – Rua Salvador, nº 120 – Sala102, Adrianópolis – Cep: 69.057-040 | Tel: (92) 3343-4558

Site: www.jhcgadvocacia.com.br - E-mail: jhcg@jhcgadvocacia.com.br - Instagram: [@jhcgadvocacia](https://www.instagram.com/jhcgadvocacia)





Dr^a Priscilla Santana
OAB/GO 26.122

EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 5ª VARA CÍVEL DA
COMARCA DE ANÁPOLIS-GO

Autos nº **5158545.78.2019.8.09.0006**

MARISTELA DE SOUZA GUIMARÃES, já qualificada nos autos, vem à
douta presença de Vossa Excelência, por intermédio de sua procuradora, signatária
desta, em resposta ao último Despacho proferido por este juízo – Ev 29, informar
que:

Não tem interesse na composição, e diante do fato de que a matéria é
apenas de direito, requer pelo JULGAMENTO ANTECIPADO DA LIDE.

E, deferimento.

Anápolis, 12 de fevereiro de 2020.

(assinado digitalmente)
PRISCILLA SANTANA SILVA
OAB-GO 26.122

Fones: (62) 3701-3800 / (62) 99131-8205 - E-mail: santanaadvocacia27@outlook.com
Rua Barão de Cotegipe, 678, C-01, Centro - Anápolis/Goiás

SENTENÇA

I - RELATÓRIO

MARISTELA DE SOUZA GUIMARÃES propôs ~~ACÃO DECLARATÓRIA C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER, REPETIÇÃO DE INDEBITOS E DANO MORAL~~ em desfavor de **CLARO S/A**.

Aduz a autora que possui um plano com a requerida no valor de R\$ 30,00 e que a ré lhe ofereceu várias vezes outro plano o qual não anuiu. Alega que a partir de Janeiro de 2019 fora cobrada por valores diversos de seu plano e entrando em contato com a requerida foi aconselhada de procurar uma loja física a fim de solucionar o caso.

Argumenta ainda que procurando a loja física, fora informada que havia um contrato assinado pela autora, alterando seu plano, que nunca assinou nenhum contrato e assim, procurou resolver a questão com a ré, porém sem sucesso.

Requer a concessão de antecipação de tutela, a citação da ré para contestar o feito e, ao final, a procedência dos pedidos com as condenações de estilo. Protesta por provas, dá valor à causa, apresenta procuração e documentos (evento 01).

Houve a concessão da tutela de urgência pleiteada (evento 09).

A parte ré comprovou o cumprimento da liminar (evento 14).

Na audiência de conciliação, as partes não entabularam acordo (evento 18).



A ré apresentou contestação alegando que a autora utilizou os serviços, além de que os dados da autora estão presentes no contrato assinado por essa, portanto, não houve qualquer ilegalidade, tendo a ré agido no exercício regular de um direito, não tendo que se falar em indenização e restituição em dobro dos valores.

Ao final, requer a improcedência dos pedidos, protesta por provas, apresenta procuração e documentos (evento 19).

A autora impugnou a contestação (evento 21).

As partes requereram o julgamento antecipado da lide (eventos 26 e 27).

II - FUNDAMENTAÇÃO

Trata-se de Ação Declaratória c/c Obrigação de Fazer, Repetição de Indébitos e Dano Moral proposta por Maristela de Souza Guimarães em desfavor de Claro S/A.

Prezende a autora a declaração de inexistência de um serviço que afirma não ter sido contratado, a manutenção do plano ofertado e contratado, bem como a condenação da ré no pagamento de indenização por dano moral e dano material.

Antes de adentrar ao mérito da demanda, registro que na relação jurídica em apreço se aplicam as disposições do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista a presença das figuras do consumidor e do fornecedor de serviços, nos termos dos artigos 2º e 3º, ambos do referido Diploma Legal.

É de trivial conhecimento que o fornecedor responde objetivamente pela falha no serviço prestado, nos termos do artigo 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor, que assim dispõe:

“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.

§ 1º. O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I – o modo de seu fornecimento;



II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III – a época em que foi fornecido”.

Consoante se observa do dispositivo acima transcrito, a responsabilidade imposta pelo artigo 14 é independente de culpa e se baseia na conduta, dano e nexos causal.

É importante destacar que a referida teoria da responsabilidade objetiva teve inspiração nos princípios da boa-fé, da equidade, da reparação do dano, como forma de propiciar a entrega de uma tutela jurisdicional mais justa e tem buscado suporte na teoria do risco.

Alega a autora que contratou junto a ré, plano no valor de R\$ 30,00 mensal, e que posteriormente a partir de Janeiro de 2019 o valor enviado na fatura era de R\$ 51,14 referente a novo Plano que não contratou.

Os documentos anexados na exordial comprovam que a autora no mês de Outubro de 2018 pagou o valor de R\$ 30,00 referente ao plano e posteriormente em Janeiro e nos meses subsequentes fora cobrada valor superior a R\$ 51,14 (evento 01).

Ademais, a autora argumenta que em visita a uma loja física da ré, a fim de resolver o imbróglio, constatou que havia Contrato de Adesão com a assinatura da requerente. A ré em sua contestação, argumenta que o referido contrato é válido, possuindo os dados cadastrais da autora e a assinatura desta.

Vejamos o citado contrato:



Ressalto a questão das assinaturas postas no contrato e aquelas contidas nos documentos apresentados pela autora, todos na inicial, em que



entendo que restou devidamente comprovado a falta de relação jurídica nova da autora com a ré, isso porque, as assinaturas são divergentes, senão vejamos:

Valor: R\$ 20.311,74 | Classificador:
Procedimento Comum Cível
ANÁPOLIS - 5ª VARA CÍVEL
Usuário: Priscilla Santana Silva - Data: 26/02/2021 11:05:29

Maristela de Souza Guimarães
Maristela de Souza Guimarães

Assim, entendo que o caso dos autos trata-se de fraude contratual, o que enseja o acolhimento do pedido inicial, uma vez que configurada está a má prestação do serviço pela ré, pois o sistema de segurança falho caracteriza defeito na prestação do serviço.

Tal argumento também é corroborado com a juntada na exordial, do Boletim de Ocorrência (evento 01).

Quanto a argumentação do réu, de que a autora utilizou os serviços contratados no novo plano, aquela não enseja na desconstituição do pedido autoral, em razão de que a autora não havia conhecimento de que possuía plano divergente daquele contratado inicialmente.

É importante considerar a hipossuficiência e vulnerabilidade do consumidor, não podendo admitir, a juntada somente de telas sistêmicas e faturas pela ré, pois sequer juntou gravação da suposta solicitação do serviço, já que a autora confirma que a ré insistiu em oferecer-lhe novo plano, ônus que incumbia a essa.

Poderia também a parte ré ter requerido a produção de prova testemunhal, para corroborar com suas alegações, já que houve suposta assinatura de contrato na loja física da empresa, mas assim não o fez.

Dessa forma, denota-se que os valores cobrados nas faturas dos meses de Janeiro de 2019 e subsequentes, são indevidos e, portanto, os pedidos iniciais devem ser acolhidos.

Menciono o fato de que, não se trata da imutabilidade de um plano contratado pelo consumidor, tendo em vista que, todo serviço ou produto, com o decorrer do tempo sofre alterações de valores, sejam para mais ou para menos. No entanto, entendo ser direito do consumidor ser notificado sobre o fim do contrato e os reajustes feitos sobre os planos objeto dos contratos de telefonia, deixando o consumidor notificado da situação e permitindo que este opte pela permanência do plano reajustado ou pelo fim da prestação do serviço ofertado pela ré.

A autora requereu a condenação da ré ao pagamento em dobro da quantia cobrada.

Os arts. 940, do CC, ou 42, do CDC estabelecem que:

Art. 940. Aquele que demandar por dívida já paga, no todo ou em parte, sem ressaltar as quantias recebidas ou pedir mais do que for devido, ficará obrigado a pagar ao devedor, no primeiro

caso, o dobro do que houver cobrado e, no segundo, o equivalente do que dele exigir, salvo se houver prescrição.

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

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.

Ambas as normas legais se referem ao caso de o consumidor ser demandado ou cobrado por quantia indevida, quer por já ter sido paga, em excesso ou inexistente.

A repetição do indébito (em dobro) somente é devida caso demonstrada a má-fé da ré, conforme precedente do STJ, o que restou comprovado no caso em tela.

Passo à análise do pedido de indenização por dano moral.

O artigo 186 do Código Civil determina que *“aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”*

Assim, a obrigação de indenizar por danos morais é medida que se impõe, ante a comprovação da culpa, nexos causal e dano sofrido pelo autor que teve o transtorno oriundo da falha na prestação do serviço da ré.

A fixação do valor da indenização por dano moral deve considerar as condições pessoais do ofensor e do ofendido, a extensão do dano e sua repercussão, de maneira que o valor arbitrado seja equânime para infligir ao ofensor a reprovação pelo ato lesivo, porém não exacerbado, a ponto de acarretar o enriquecimento sem causa da parte ofendida (TJGO, Apelação 0444556-36.2013.8.09.0100, Relatora Nelma Branco Ferreira Perilo, 4ª Câmara Cível, julgado em 14/12/2017).

Desta forma, tenho que a importância de R\$ 3.000,00 (três mil reais) se amolda aos critérios estabelecidos e aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando, sobretudo, que não houve maiores danos à autora como negatização do nome ou de crédito no mercado, ou situação vexatória.

Quanto ao pedido de condenação da parte ré em litigância de má-fé, entendo que a conduta desta não



enseja nas hipóteses do art. 80 do CPC, razão pela qual não acolho tal pedido.

III – DISPOSITIVO

Ante o exposto, **JULGO PROCEDENTE**, o pedido inicial proposto por Maristela de Souza Guimarães em desfavor de Claro S/A, para: **a)** declarar inexistente o negócio jurídico representado pelo Contrato de Adesão de Alteração de Plano; **b)** determinar a manutenção do plano contratado inicialmente pela parte autora, no valor de R\$ 30,00; **c)** condenar a ré no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), acrescido de juros legais e correção monetária pelo INPC, a contar desta data e até efetivo pagamento; **c)** determinar a restituição (em dobro) do valor efetivamente pago e comprovado pela autora, qual seja, R\$ 52,52 (cinquenta e dois reais e cinquenta e dois centavos), atualizados monetariamente pelo INPC a partir da data do pagamento e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.

Condeno a ré, ainda, no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, estes arbitrados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.

O pedido de cumprimento da sentença deverá observar o art. 523, da Lei nº 13.105/15 (CPC), devendo ser postulado no prazo de até 30 (trinta) dias após o trânsito em julgado da sentença, com aplicação do § 5º, do art. 475-J, do CPC/73, ante a ausência de regulamentação específica, sob pena de arquivamento dos autos.

Caso ocorra a interposição de recurso de apelação, deverá a Escrivania proceder a intimação da parte recorrida para apresentar as contrarrazões no prazo de 15 (quinze) dias (art. 1.010, § 1º, do CPC).

Caso seja interposta Apelação Adesiva, intime-se a parte apelante para apresentar as contrarrazões (art. 1.010, § 2º, do CPC).

Cumpridas as formalidades previstas nos §§ 1º e 2º, do art. 1.010, do CPC, o que deverá ser certificado, remetam-se os autos ao Tribunal de Justiça, independente de nova conclusão (art. 1.010, § 3º, do CPC).

Publicada e Registrada no Sistema PJD, com a intimação das partes.



Anápolis, data registrada no sistema.

Pedro Paulo de Oliveira
Juiz de Direito