**Modelo de ação de indenização por danos morais em razão de falha na prestação de serviços de internet**

[Salvar](http://ccesoliveira.jusbrasil.com.br/modelos-pecas/261208352/modelo-de-acao-de-indenizacao-por-danos-morais-em-razao-de-falha-na-prestacao-de-servicos-de-internet?utm_campaign=newsletter-daily_20151127_2372&utm_medium=email&utm_source=newsletter) • [2 comentários](http://ccesoliveira.jusbrasil.com.br/modelos-pecas/261208352/modelo-de-acao-de-indenizacao-por-danos-morais-em-razao-de-falha-na-prestacao-de-servicos-de-internet?utm_campaign=newsletter-daily_20151127_2372&utm_medium=email&utm_source=newsletter#comments) • [Imprimir](http://ccesoliveira.jusbrasil.com.br/modelos-pecas/261208352/modelo-de-acao-de-indenizacao-por-danos-morais-em-razao-de-falha-na-prestacao-de-servicos-de-internet?print=true) • [Reportar](http://ccesoliveira.jusbrasil.com.br/modelos-pecas/261208352/modelo-de-acao-de-indenizacao-por-danos-morais-em-razao-de-falha-na-prestacao-de-servicos-de-internet?utm_campaign=newsletter-daily_20151127_2372&utm_medium=email&utm_source=newsletter)

Publicado por [Carlos Oliveira](http://ccesoliveira.jusbrasil.com.br/) - 9 horas atrás

12

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DO \_\_ º JUIZADO ESPECIAL CÍVIL E DAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE SÃO LUÍS/MA.**

*"Garantam justiça para os fracos e para os órfãos; mantenham os direitos dos necessitados e dos oprimidos"(Salmos 82:3)."Com retidão julgará os necessitados, com justiça tomará decisões em favor dos pobres"(Isaías 11:4).*

**XXXXXXXXXXX**, brasileiro, casado, servidor público, RG nº xxxxxxxxxxx, SSP/MA e CPF nº xxxxxxxxxxx, residente e domiciliado na Rua xx, nº xx, Bairro XX, São Luís/MA, vem perante Vossa Excelencia, por intermédio do seu procurador *in fine* assinado, com endereço profissional indicado no rodapé desta página, onde recebe notificações e intimações, e com base na Lei [8.078](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90)/1990 e demais normas aplicáveis ao caso presente, propor a presente

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS POR FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

em face da **EMPRESA XXXXXXXXXXX**, com sede estadual na xxxxxxxxx, nº xx, São Luís/MA, CEP xxxxx-xxx, inscrita no CNPJ sob o n.º xx. Xxx. Xxx/xxxx-xx, Inscrição Estadual nº xx. Xxx. Xxx-x, com CNPJ da Matriz nº xx. Xxx. Xxx/xxxx-xx, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos.

**PRELIMINARMENTE:**

O requerente pleiteia os benefícios da **JUSTIÇA GRATUITA**, assegurada pela Lei [1060](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/109499/lei-de-assist%C3%AAncia-judici%C3%A1ria-lei-1060-50)/50, tendo em vista não poder arcar com as despesas processuais sem prejuízo de seu sustento e de sua família.

**DOS FATOS**

O requerente foi cliente da ora requerida, XXXXXXXXXXX, prestadora de serviço de telefonia fixa e da internet, por cerca de 2 (dois) anos, tempo em que cumpriu rigorosamente com a sua obrigação contratual, pagando em dia os valores devidos em contraprestação ao serviço contratado.

No entanto, Excelência, o mesmo não se pode afirmar em relação à requerida, uma vez que os serviços que foram prestados ao requerente, sobretudo nos meses que antecederam ao término do contrato, foram de péssima qualidade, em total desrespeito ao que fora de livre vontade acordado entre as partes, ocasionando diversos transtornos no âmbito moral e material, situação que em si enseja a responsabilidade civil da requerida e propicia necessária indenização para compensar os danos sofridos pelo requerente.

Nos últimos meses, em virtude de constantes e escandalosas falhas no sinal de internet prestado pela requerida, tornou-se impraticável a utilização mínima do serviço contratado. A empresa ré se mostrou contínua e habitual na paralisação de seu serviço de internet, de maneira inadvertida e injustificável, chegando mesmo a paralisá-lo por mais de um 1 (um) mês, o que prejudicou o estudo e o trabalho do requerente, uma vez que este é estudante assíduo e professor, e precisa sobremodo da internet para lhe auxiliar em sua vida profissional.

Estas falhas na prestação de serviço de internet por parte da empresa ré, inclusive, já se tornaram fato público e notório, tendo sido frequentemente denunciadas na internet, sobretudo nas redes sociais, pelos usuários desse serviço em todo o país, também tendo sido amplamente noticiadas por toda a imprensa e reconhecidas pelos órgãos de fiscalização, proteção e defesa do consumidor em todo o território nacional (Ministério Público, PROCON, ANATEL), estando, portanto, flagrante e patente a conduta ilícita da requerida através de fatos públicos e notórios, que são, força do art. [334](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10704036/artigo-334-da-lei-n-5869-de-11-de-janeiro-de-1973), inciso [I](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10703994/inciso-i-do-artigo-334-da-lei-n-5869-de-11-de-janeiro-de-1973), do [CPC](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91735/c%C3%B3digo-processo-civil-lei-5869-73), independentes de provas.

Sobre o caso, somente em xxxx a ANATEL recebeu xxx. Xxx reclamações denunciando a má prestação do serviço de telefonia fixa da empresa ré, sendo xxx. Xxx reclamações quando levados em consideração outros serviços prestados.

Importante salientar que o requerente não foi previamente comunicado que o sinal de internet da empresa ré seria interrompido, o que demonstra total descaso e desrespeito ao consumidor e à lei, devendo a requerida ser responsabilizada pela má prestação de serviço e pelos danos causados, qual seja, privou o autor de utilizar os serviços contratados, essenciais no regular desempenho de suas atividades cotidianas e profissionais.

Assim, os seguintes protocolos demonstram de forma nítida a má prestação do serviço contratado e a responsabilidade civil em indenizar por parte da requerida: nº xxxxxxxxxx, de xx/xx/xxx (referente ao momento em que o autor ficou sem o sinal de internet); nº xxxxxxxxxx, de xx/xx/xxxx (referente à reclamação por o sinal ainda não ter sido restabelecido); nº xxxxxxxxxx, de xx/xx/xxxx; nº xxxxxxxx e nº xxxxxxxx (referentes às reclamações feitas à ANATEL em relação ao descaso da empresa ré); nº xxxxxxxxxx (referente ao agendamento para a ida de um técnico da requerida à residência do autor), dentre outros.

Diante de todo esse esforço para o restabelecimento do sinal de internet, bem como todo o transtorno vivido, apenas no dia xx/xx/xxxx o sinal foi restabelecido, praticamente 1 (um) mês após ter ficado fora do ar. No entanto, o descaso por parte da empresa ré não findou, e estendeu-se no tempo e na quantidade. Assim, no dia xx/xx/xxxx, com o protocolo nº xxxxxxxxxx, o autor agendou a ida de um técnico da empresa ré até a sua residência e, no entanto, o mesmo nunca compareceu. Sob o protocolo nº xxxxxxxxxx, mais uma vez o autor agendou o serviço técnico em sua residência, o que novamente não foi atendido.

O problema, Excelência, continuou a acontecer devido ao descaso da demandada, pois no dia xx/xx/xxxx o sinal de internet foi novamente retirado sem prévia comunicação, sob o argumento posterior de que o local de residência do autor era inviável ao sinal de internet, o que não condiz com os fatos, uma vez que o requerente dispôs do sinal regular de internet durante muito tempo em momentos anteriores. Assim, o autor reclamou esse fato diversas vezes, o que gerou os protocolos de nº xxxxxxxxxx e nº xxxxxxxxxx. Ato contínuo, no dia xx/xx/xxxx, com o protocolo nº xxxxxxxxxx, o autor foi informado de que estava sendo realizada uma reparação em sua linha telefônica, pela qual recebia o sinal de internet.

Na tentativa contínua e já desgastante de ter o sinal de internet restabelecido, o autor, sob o protocolo nº xxxxxxxxxx, foi informado de que deveria esperar até o dia xx/xx/xxxx. Na oportunidade, o atendente informou que, devido a problemas na central de distribuição, houve um cancelamento em massa do sinal de internet na região de moradia do autor, o que não se mostra verídico, pois na mesma data os vizinhos do requerente esufruiam normalmente do sinal de internet prestado pela empresa ré. Em razão disto, o autor realizou outra reclamação junto à ANATEL, o que gerou o protocolo de nº xxxxxxxx.

Pom fim, dentre inúmeras outras ligações em busca de informações e ensejadoras de reclamações, o autor, no dia xx/xx/xxx, estabeleceu contato com a auvidoria da requerida para tratar do assunto, o que gerou o protocolo de nº xxxxxxxxxx, sem que houvesse qualquer providência para restabelecer o sinal de internet. Por este motivo, no dia xx/xx/xxxx, o autor realizou novo contato com a requerida, que se mostrou também infrutífero, momento em que a atendente da empresa ré orientou o autor a ligar para o setor de compras, dando-lhe o número correspondente: xxxxxxxxx.

Assim, através do protocolo nº xxxxxxxxxx, o autor foi informado que o sistema estava inoperante e que deveria ligar 48 (quarenta e oito) horas depois. Após isso, o requerente realizou outra ligação, pela qual foi lhe dito que o sinal de internet lhe era tecnicamente inviável e foi definitivamente cancelado, sem que o atendente lhe fornecesse maiores informações. Em razão disso, o autor requereu também o cancelamento da conta da linha telefônica.

Como ser ver, Excelência, foram cerca de 3 (três) meses de incontáveis infortúnios, desgastes psicológicos e perdas de tempo que afligiram o requerente, e de inescusável descaso por parte da requerida. O Caso, ademais, não se trata de ocasião em que o sinal de internet, pela peculiaridade natural da área de moradia do requerente, está sujeito a oscilações naturais, como resta comprovado por meio da fatura de pagamento da senhora XXXXXXXXX (em anexo), vizinha do autor, que no mesmo período mencionado nos citados protocolos obtinha perfeito sinal de internet em sua residência.

Outrossim, uma vez que o sinal de internet está vinculado ao serviço de telefonia fixa, à medida que este falha aquele também fica indisponível, o que, no caso presente, trouxe inúmeros transtornos ao demandante.

Além disso, já não bastasse esses transtornos, a requerida cobrou valores indevidos nos períodos relatados, como se estivesse normalmente prestado os serviços de telefonia e internet (tal como se ver através das cópias das contas em anexo), aumentando ainda mais os danos causados ao requerente. Tal fato levou o autor a contestá-las, o que foi atendido pela empresa ré (comprovantes em anexo), que então admitiu a própria culpa em relação a não prestação do serviço de internet de forma apropriado.

Destaca-se ainda, conforme os protocolos citados, que inúmeras foram as tentativas do autor para saber os motivos da total interrupção do sinal de internet, bem como para solucionar o problema, sem, contudo, obter êxito, o que demonstra que o requerente de forma alguma contribuiu para a situação relatada. Desta forma, o sinal de internet contratado tornou-se indisponível por motivos alheios ao requerente, sendo portanto culpa única e exclusiva da empresa ré.

Diante dessa realidade extenuante, não havendo mais paciência e se mostrando infrutíferas as tentativas de solucionar o problema na esfera administrativa, o autor resolveu bater as portas do Judiciário pleiteando solução a ensejar a devida compensação pelos diversos transtornos sofridos.

**DO DIREITO**

**Da Responsabilidade Civil**

Estabelece o art. [14](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10606184/artigo-14-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990) do [Código de Defesa do Consumidor](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90) que *"o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços"*.

Outrossim, os artigos [186](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10718759/artigo-186-da-lei-n-10406-de-10-de-janeiro-de-2002) e [927](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10677854/artigo-927-da-lei-n-10406-de-10-de-janeiro-de-2002) do [Código Civil](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/111983995/c%C3%B3digo-civil-lei-10406-02) afirmam, respectivamente, 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"*, bem como *"aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo"*.

De forma semelhante, a [Constituição Federal](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/155571402/constitui%C3%A7%C3%A3o-federal-constitui%C3%A7%C3%A3o-da-republica-federativa-do-brasil-1988), norma máxima do direito brasileiro, expressa, em seu art. [37](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/2186546/artigo-37-da-constitui%C3%A7%C3%A3o-federal-de-1988), [§ 6º](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10710882/par%C3%A1grafo-6-artigo-37-da-constitui%C3%A7%C3%A3o-federal-de-1988), que *"as pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa"*.

Através da análise destes artigos é possível identificar os elementos básicos da responsabilidade civil objetiva, aplicada ao presente caso, que são: a conduta do agente, o nexo causal e o dano. Estes artigos são a base fundamental da responsabilidade civil, e consagra o princípio de que a ninguém é dado o direito de causar prejuízo a outrem.

No mesmo sentido, o art. [6](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10607666/artigo-6-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990), inciso [VI](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10607430/inciso-vi-do-artigo-6-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990), do [CDC](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90), expõe que são direitos do consumidor *"a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos".* Dessa forma, frente aos ditames legais e aos fatos narrados, é claro o dever da requerida em indenizar o autor. E quanto a este dever legal, assim leciona o saudoso professor da Universidade de São Paulo, Carlos Alberto Bittar (Curso de Direito Civil. 1ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 1994, p. 561):

*O lesionamento a elementos integrantes da esfera jurídica alheia acarreta ao agente a necessidade de reparação dos danos provocados. É a responsabilidade civil, ou obrigação de indenizar, que compele o causador a arcar com as consequências advindas da ação violadora, ressarcindo os prejuízos de ordem moral ou patrimonial, decorrente de fato ilícito próprio, ou de outrem a ele relacionado.*

Sobre o caso, não se pode aceitar que a má prestação do serviço de forma contínua seja um mero aborrecimento do cotidiano como as operadoras de sinal de internet costumam argumentar. Em circunstâncias como a relatada, o transtorno, o incomodo exagerado, o sentimento de impotência do autor diante da requerida e do seu agir abusivo e ilícito, extrapola os limites do aceitável como aborrecimento do cotidiano e caracteriza, sem dúvidas, o dano pessoal, justificando, portanto, a indenização.

Ainda sobre a responsabilidade da empresa ré, o art. [10](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/11655304/artigo-10-da-lei-n-7783-de-28-de-junho-de-1989), inciso [VII](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/11655036/inciso-vii-do-artigo-10-da-lei-n-7783-de-28-de-junho-de-1989), da Lei [7.783](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/109060/lei-de-greve-lei-7783-89)/89, expressa que são considerados *serviços ou atividades essenciais*, dentre outras, as de *telecomunicações*. Já a Lei [9.472](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/103340/lei-geral-de-telecomunica%C3%A7%C3%B5es-lei-9472-97)/97, em seu art. [3º](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/11284853/artigo-3-da-lei-n-9472-de-16-de-julho-de-1997), inciso [I](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/11284815/inciso-i-do-artigo-3-da-lei-n-9472-de-04-de-maio-de-1991), afirma que “*o usuário de serviços de telecomunicações tem direito de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional”*.

Em complemento, a Lei [8.987](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/1033819/lei-de-concessoes-lei-8987-95)/95, em seu art. [6º](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/11582941/artigo-6-da-lei-n-8987-de-13-de-fevereiro-de-1995), [§ 1º](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/11582902/par%C3%A1grafo-1-artigo-6-da-lei-n-8987-de-13-de-fevereiro-de-1995), ao explicar, juridicamente, o que é a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, dispõe que “*serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas”.*

Como se ver, é certo que a requerida, sendo uma empresa que presta serviço de telecomunicação, considerado de interesse público, agiu de forma ilícita, pois não se conduziu conforme os ditames das normas respectivas, dando ensejo ao autor para pleitear, judicialmente, incontestável e necessária indenização por danos morais. É o que adiante veremos.

**Do Dano Moral**

Segundo Maria Helena Diniz (Curso de Direito Civil Brasileiro, Editora Saraiva, SP, 1998, p. 81-82):

*Dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa física ou jurídica, provocada pelo fato lesivo. (...). O dano moral, no sentido jurídico, não é a dor, a angústia, ou qualquer outro sentimento negativo experimentado por uma pessoa, mas sim uma lesão que legitima a vítima e os interessados reclamarem uma indenização pecuniária, no sentido de atenuar, em parte, as conseqüências da lesão jurídica por eles sofridos.*

Assim, o caso em comento dá ensejo à indenização. No entanto, não se mostra necessário a comprovação dos dissabores ocasionados, uma vez que se trata de dano *in re ipsa*, o qual independe de prova efetiva, bastando os fatos alegados e os transtornos daí decorrentes.

Neste sentido já se posicionando o Superior Tribunal de Justiça, que assim decidiu: *"A concepção atual da doutrina orienta-se no sentido de que a responsabilização do agente causador do dano moral opera-se por força do simples fato da violação (damnum in re ipsa), não havendo que se cogitar da prova do prejuízo".* (REsp nº 23.575-DF, Relator Ministro César Asfor Rocha, DJU 01/09/97). Em total harmonia, a seguinte decisão:

*PROCESSO CIVIL - AGRAVO DE INSTRUMENTO - AGRAVO REGIMENTAL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - DANOS MORAIS - INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO - COMPROVAÇÃO DO DANO MORAL - DESNECESSIDADE - DESPROVIMENTO. 1 -* ***Conforme entendimento firmado nesta Corte, "não há falar em prova de dano moral, mas, sim, na prova do fato que gerou a dor, o sofrimento, sentimentos íntimos que o ensejam", para gerar o dever de indenizar.*** *Precedentes (REsp nºs 261.028/RJ, 294.561/RJ, 661.960/PB e 702.872/MS). 2 - Agravo Regimental desprovido. (STJ - AgRg no Ag: 701915 SP 2005/0138811-1, Relator: Ministro JORGE SCARTEZZINI, Data de Julgamento: 25/10/2005, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJ 21/11/2005 p. 254).*

Em entendimento análogo, pronunciou-se o Tribunal de Justiça do Paraná: *"O dano simplesmente moral, sem repercussão no patrimônio, não há como ser provado. Ele existe tão-somente pela ofensa, e dela é presumido, sendo o bastante para justificar a indenização"* (TJ/PR, 4ª Câm. Cível, Rel. Des. Wilson Reback, j. 12/12/90, RT 681/163).

Como parâmetro ao caso em comento, recentemente o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro adotou a Súmula nº 192, relacionada ao tema, cujo enunciado afirma que *"****a indevida interrupção na prestação de serviços essenciais de*** *água, energia elétrica,* ***telefone*** *e gás* ***configura dano moral****"*. Assim, importante lembrar que no caso presente, como já dito, o sinal de Internet contratado está vinculado ao serviço de telefonia fixa, de forma que a interrupção deste afeta àquele.

Em harmonia a esse entendimento, também se manifesta Alberto Bittar (In “Reparação Civil por Danos Morais”. 2.ª ed., São Paulo: RT, p-130), *in verbis*:

*Realmente, não se cogita, em verdade, pela melhor técnica, em prova de dor, aflição, ou de constrangimento, porque são fenômenos ínsitos na alma humana como reações naturais a agressões do meio social. Dispensam, pois comprovação, bastando a demonstração do resultado lesivo e a conexão com o fato causador, para a responsabilização do agente.*

No que concerne ao *quantum* indenizatório, consolidou-se o entendimento jurisprudencial no sentido de que a indenização pecuniária não possui apenas cunho de reparação de prejuízo, mas também caráter punitivo, pedagógico, preventivo e repressor: a indenização não apenas repara o dano, repondo assim o patrimônio abalado, mas também atua como forma pedagógica para o ofensor e a sociedade e intimidativa para evitar perdas e danos futuros.

E o que ensina Fabrício Zamprogna Matielo (in "Dano Moral - Reparações", 3.ª ed., Capítulo 7, Responsabilidade por danos morais, p-54), nestes termos:

*Têm entre nós hoje, portanto, duas finalidades a reparação dos danos morais: 1.º) indenizar pecuniariamente o ofendido, alcançando-lhe a oportunidade de obter meios de amenizar a dor experimentada em função da agressão moral, em um misto de compensação e satisfação; 2.º) punir o causador do dano moral, inibindo novos episódios lesivos, nefastos ao convívio social.*

Da mesma forma se pronuncia Rui Stoco, ao considerar que *"a indenização por dano moral é arbitrável mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado, o autor da ofensa"* (in Responsabilidade Civil e sua interpretação jurisprudencial, Ed. RT, 2ª edição, pag. 495).

Assim, ante as situações jurídicas e fáticas já expostas, importante é trazer à análise os seguintes julgados, que se amoldam ao caso presente e dão guarida ao direito do autor:

*CONSUMIDOR. INTERNET. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. NECESSIDADE DE INTIMAÇÃO PARA CUMPRIMENTO DA SENTENÇA, NÃO SE OPERANDO DE FORMA AUTOMÁTICA (ART.* [*475-J*](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/28966771/artigo-475j-da-lei-n-5869-de-11-de-janeiro-de-1973)*,* [*CPC*](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91735/c%C3%B3digo-processo-civil-lei-5869-73)*). SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA.* ***Dano moral configurado, em face do desrespeito da empresa, com relação ao usuário. O autor trouxe aos autos os diversos números de protocolo que comprovam as inúmeras tentativas de solucionar o problema através da via administrativa, o que não foi possível em razão do descaso da ré. Situação que ultrapassa o mero dissabor do cotidiano, devendo o autor ser indenizado.*** *(...). (TJ-RS - Recurso Cível: 71004432860 RS, Relator: Cleber Augusto Tonial, Data de Julgamento: 12/12/2013, Terceira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 16/12/2013).*

*CONSUMIDOR. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE INTERNET. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEMORA NA SOLUÇÃO DO PROBLEMA. INTERVENÇÃO DO PROCON. ESSENCIALIDADE DO SERVIÇO. DANOS MORAIS OCORRENTES.* ***Considerando a essencialidade do serviço de internet na atualidade e a ausência do serviço por mais de um mês, sem justificativa (após vários pedidos de restabelecimento do serviço, inclusive, com intervenção no PROCON), agride direito personalíssimo do consumidor, ensejando o dever de indenizar. A indenização, no caso em tela, tem como escopo reparar ou minimizar os transtornos sofridos pelo autor, os quais não podem ser tidos como meros dissabores, uma vez que extrapolaram o limite razoável para o desfecho esperado.*** *(...). (TJ-RS - Recurso Cível: 71005014188 RS, Relator: Lusmary Fatima Turelly da Silva, Data de Julgamento: 21/08/2014, Terceira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 25/08/2014)*

*APELAÇÃO CÍVEL - EMPRESA DE TELEFONIA E DE INTERNET - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL E COBRANÇAS INDEVIDAS - COMPROVAÇÃO - DANOS MORAIS - CONFIGURADOS - AUMENTO - POSSIBILIDADE - FIXAÇÃO RAZOÁVEL E PROPORCIONAL - HONORÁRIOS DE ADVOGADO - MAJORAÇÃO - CABIMENTO - PERCENTUAL MÁXIMO - IMPOSSIBILIDADE - CAUSA SEM MAIOR COMPLEXIDADE. -* ***Caracterizada a falha na prestação de serviços de internet que impediu o consumidor adimplente de utilizar-se do serviço contratado, há que se reconhecer o direito à indenização por danos morais. - O valor da indenização deve ser fixado com prudência, segundo os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, mostrando-se apto a reparar, adequadamente, o dano suportado pelo ofendido, servindo, ainda, como meio de impedir que o condenado reitere a conduta ilícita.*** *(...). (TJ-MG - AC: 10145100033573001 MG, Relator: Evandro Lopes da Costa Teixeira, Data de Julgamento: 21/08/2014, Câmaras Cíveis / 17ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 02/09/2014).*

Portanto, diante do caráter disciplinar da indenização, bem como do poderio econômico da empresa demandada, das circunstâncias do evento e da gravidade do dano causado ao autor, mostra-se justo e razoável a condenação da requerida em danos morais num *quantum* indenizatório de R$ x. Xxx, xx.

**DO PEDIDO**

Ante tudo o que foi exposto, e com base na legislação aplicável ao presente caso, requer o autor:

a) que seja concedido os benefícios da Justiça Gratuita nos termos do art. [4º](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/11707350/artigo-4-da-lei-n-1060-de-05-de-fevereiro-de-1950) da lei [1.060](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/109499/lei-de-assist%C3%AAncia-judici%C3%A1ria-lei-1060-50)/50, pois o promovente não tem condições de arcar com o pagamento de custas e demais despesas processuais, sem prejuízo de seu sustento e de sua família;

b) a citação da requerida no endereço inicialmente indicado, para que apresente a defesa, no prazo legal, sob pena de confissão quanto à matéria de fato e revelia quanto à matéria de direito, com designação de data para audiência, devendo ao final ser julgada PROCEDENTE a presente Ação, para fins de condenação da empresa ré em DANOS MORAIS, no valor de R$ xx. Xxx, xx;

c) que seja determinada a inversão do ônus da prova em favor da parte autora, consoante disposição do artigo [6º](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10607666/artigo-6-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990), inciso [VIII](http://www.jusbrasil.com.br/topicos/10607335/inciso-viii-do-artigo-6-da-lei-n-8078-de-11-de-setembro-de-1990), do [CDC](http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/c%C3%B3digo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90);

d) a PROCEDÊNCIA da Ação em todos os seus termos, inclusive a condenação da requerida no pagamento das custas processuais e honorários sucubencias.

Protesta provar o alegado por meio de todo gênero de provas em direito admitidas, em especial a documental, testemunhal e o depoimento do autor.

Dá-se à causa o valor de R$ x. Xxx, xx.

Nestes termos,

Pede deferimento.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

OAB/MA xx. Xxx

São Luís/MA, xx de xxxxxxxx de xxxx.

Acadêmico do 10º período de Direito da Faculdade do Estado do Maranhão