

AO JUÍZO DE UMA DAS VARAS [REDACTED]

Autos de n. [REDACTED]

[REDACTED], brasileira, estado civil, diretora administrativa, inscrito no CPF sob o n. [REDACTED], portadora do RG de n. [REDACTED] residente e domiciliado na Rua [REDACTED]

[REDACTED], vem mui respeitosamente, por intermédio de seus procuradores ao final subscritos, propor a presente AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MORAIS, em desfavor da [REDACTED], pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. [REDACTED], com sede na [REDACTED]  
[REDACTED], pelos fatos e fundamentos que seguem.

## **1. DA JUSTIÇA GRATUITA**

A Requerente pleiteia, com fulcro no artigo 5º, inciso LXXIV, CF/88 c/c os artigos 98 e 99 do Código de Processo Civil, que lhes sejam concedidos os benefícios da Justiça Gratuita, posto não ter condições de arcar com as custas processuais, honorários advocatícios e eventuais perícias.

A Requerente é diretora administrativa e possui salário base de R\$ [REDACTED]  
[REDACTED] conforme se vê do seu contracheque.

Os seus gastos mensais comprovam cabalmente que a Requerente faz jus às benesses da justiça gratuita.

<b>Planilha de Gastos Mensais</b>	
Descrição	Valor (média mensal)
Energia – CEMIG	R\$
Água – CODAU	R\$ 224,99
Financiamento CEF	R\$ 1.180,07
Internet	R\$
Farmácia	R\$
Supermercado	R\$
TOTAL	R\$
SALÁRIO	R\$
SALDO	R\$

Conforme demonstrado na planilha acima, o indeferimento das benesses da justiça gratuita, no caso em análise, obstaculizará o acesso à justiça da parte demandante.

Como prova que atesta a condição de hipossuficiente é trazido aos autos a Declaração de Hipossuficiência devidamente assinada, que possui presunção de veracidade iuris tantum. Este, inclusive, é o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSUAL CIVIL. JUSTIÇA GRATUITA. FAIXA DE RENDA MENSAL. CRITÉRIO ABSTRATO. INADMISSIBILIDADE. 1. É assente na jurisprudência do STJ que a simples declaração de hipossuficiência da pessoa natural, ainda que dotada de presunção iuris tantum, é suficiente ao deferimento do pedido de gratuidade de justiça quando não ilidida por outros elementos dos autos. 2. Esta Corte Superior rechaça a adoção única de critérios abstratos, como faixa de renda mensal isoladamente considerada, uma vez que eles não representam fundadas razões para

denegação da justiça gratuita. 3. Agravo interno desprovido. (STJ - AgInt no REsp: 1836136 PR 2019/0263232-1, Relator: Ministro GURGEL DE FARIA, Data de Julgamento: 04/04/2022, T1 - PRIMEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 12/04/2022) (grifo acrescido)

E, além da Declaração de Hipossuficiência, que possui presunção de veracidade, a Requerente junta aos autos, ainda, imposto de renda. Documentação que comprova que a renda familiar mensal é de, aproximadamente, R\$3.000,00 (três mil reais), não ultrapassando, portanto, o critério por vezes adotado pelo Egrégio Tribunal de Justiça de Minas Gerais.

Ante todo o exposto, resta evidente que a demandante não tem condições de suportar as custas processuais. Sendo assim, requer o deferimento da justiça gratuita, tendo em vista o preenchimento dos requisitos legais, em total conformidade com os artigos 5º, LXXIV, da CF/88 e 98 e 99, caput e §§ 3º e 4º do CPC/2015.

## **2. DOS FATOS (ART. 319, III, CPC)**

No dia [REDACTED], a Requerente [REDACTED], pelo importe de R\$ [REDACTED], portando seguro de garantia estendida [REDACTED] [REDACTED] (doc. anexo).

O produto foi devidamente instalado por um técnico autorizado da empresa Ré, [REDACTED] [REDACTED]. Pela instalação foi pago o valor de [REDACTED] [REDACTED]), conforme comprovante de transferência.

Contudo, desde a instalação o produto apresentou falhas, não refrigerando o ambiente a qual foi devidamente instalado.

Diante disso, a Requerente realizou várias tentativas de contato junto à empresa mediante

[REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED], foram exatamente 5 (cinco) tentativas de contato, conforme protocolos.

No dia [REDACTED], também foi registrada reclamação através do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Minas Gerais, através do protocolo da [REDACTED]. Na oportunidade, a empresa solicitou [REDACTED] e, até o dia [REDACTED], não havia qualquer resposta ou manifestação de sua solicitação.

Além disso, no mesmo dia [REDACTED], a Requerida realizou [REDACTED]  
[REDACTED]. Em atendimento, informaram que foi identificado a [REDACTED], e destacaram que “[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]” (doc. anexo).

Ocorre que tal fato não merece guarida, isto porque não foram prestados os supostos esclarecimentos mencionados pela Requerida na referida reclamação. Diante disso, a Requerente se viu obrigada [REDACTED]  
[REDACTED] (doc. anexo).

Na oportunidade, foi [REDACTED]  
[REDACTED]

Como se não bastasse, [REDACTED], buscou a Fundação Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon, na oportunidade a Requerida foi instada [REDACTED]  
[REDACTED].

No procedimento administrativo, em seus esclarecimentos, a Requerida informou que a garantia [REDACTED]

Importante frisar que a Requerente [REDACTED] a empresa ré, não obtendo qualquer suporte para o ocorrido. Verifica-se que foram várias as tentativas de resolução administrativa, não havendo qualquer resolução por parte da empresa, razão pela qual não restou outra alternativa senão a interposição da presente demanda.

### **3. DOS FUNDAMENTOS (ART. 319, III, CPC)**

#### **3.1. Da Aplicação do Código de Defesa do Consumidor**

Conforme narrativa, patente o descumprimento contratual por parte da Requerida, apto a ensejar a devida reparação por danos materiais e morais. Isto porque a Requerida não prestou os serviços nos moldes do contrato firmado, ou seja, não procedeu com a devida instalação técnica que acarretou a perda da garantia do produto adquirido, sendo totalmente responsável pela má prestação do serviço, conforme dicção dos artigos 14 e 20, da Legislação Consumerista.

Além disso, o Código de Defesa do Consumidor deverá ser interpretado conforme o Código Civil, em seu artigo 389, em atenção ao Princípio do Diálogo das Fontes (artigo 7º, do CDC).

Desta feita, estando patente a configuração do ilícito contratual cometido pela Requerida, no tocante ao serviço que deveria ter sido prestado e não foi executado, não restam dúvidas quanto à sua responsabilidade pela reparação dos danos causados, pois nesse ponto, o Código de Defesa do Consumidor foi taxativo, sem dar margem a qualquer outro tipo de interpretação.

O caso em apreço trata-se [REDACTED]

[REDACTED] Aplicando-se a legislação consumerista, a Requerente figura como consumidora na relação jurídica tratada nos autos. É o que disciplina o caput do artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final (grifou-se).

Neste diapasão, requer, ainda, a inversão do ônus probante, tratando-se a Requerente de parte hipossuficiente da relação contratual, devendo-se, desta forma, ter facilitada a defesa de seus direitos, nos termos do inciso VII, do inciso 6º do mesmo diploma legal:

Art. 6º 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 verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências (grifou-se).

No caso concreto, restou demonstrado a verossimilhança das alegações, tendo em vista o descumprimento contratual pela Ré, pela má prestação de serviços que acarretou a perda da garantia estendida do produto. A hipossuficiência está amparada na vulnerabilidade da consumidora frente as decisões arbitrárias da Requerida que se negou a proceder com a devida reparação do produto e acolhimento da garantia estendida. Portanto, imperioso a inversão do ônus probatório.

## **2.5 Da Responsabilidade pela Obrigaçāo de Fazer – Da obrigāção de [REDACTED] [REDACTED] - Da restituição dos valores pagos**

No ato da compra, a Requerente adquiriu [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

Entretanto, a Requerida se nega [REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

Veja-se Excelēncia, a má instalação causada pela própria Requerida [REDACTED]  
[REDACTED], obstaculizando o direito da Requerente em ter o seu problema resolvido.

A fim de que não haja dúvidas quanto a matéria arguida e a falha na prestação de serviços, pugna, desde já, pela realização da prova pericial no produto adquirido, nos termos do artigo 464 e seguintes do Código de Processo Civil.

Constatado o vício, a Requerente faz jus a reexecução dos serviços, assim consubstanciada no cumprimento da garantia estendida e a consequente troca do produto defeituoso ou, alternativamente, a restituição dos valores pagos, conforme legislação consumerista:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

Portanto, requer seja a Requerida condenada na obrigação de fazer [REDACTED]

[REDACTED] o, ou, alternativamente, a restituição dos valores pagos [REDACTED]  
[REDACTED], acrescidos de juros e correção monetária.

### **3. Dos Danos Morais – Teoria do Desvio Produtivo – Perda do Tempo Útil**

Na hipótese dos autos, verifica-se que a Requerente foi submetida a inúmeros contratempos, tendo em vista que necessitou percorrer inúmeros caminhos na tentativa de ver resolvido o infortúnio causado pela Requerida.

A teoria do desvio produtivo do consumidor é caracterizada pela perda do tempo útil que seria necessário e imprescindível ao seu descanso ou lazer e que, acabou sendo destinado na solução de problemas causados por terceiros.

Importante frisar que a Requerente tenta contato [REDACTED] com a empresa ré, não obtendo qualquer suporte para o ocorrido. Foram inúmeras tentativas de resolução antes do protocolo da presente demanda, senão vejamos:

Vitor Guglinski ao discutir sobre o tema em sua obra "Danos morais pela perda do tempo útil": uma nova modalidade. *Jus Navigandi*, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012, destaca:

"A ocorrência sucessiva e acintosa de mau atendimento ao consumidor, gerando a perda de tempo útil, tem levado a jurisprudência a dar seus primeiros passos para solucionar os dissabores experimentados por milhares de consumidores, passando a admitir a reparação civil pela perda do tempo livre. (...)."

A jurisprudência do Eg TJMG, no mesmo sentido, destaca sobre o tema e em caso semelhante ao dos autos destaca:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - INTERESSE RECURSAL - AUSÊNCIA PARCIAL - APELO CONHECIDO EM PARTE - COMPRA E VENDA DE PRODUTO, COM ADESÃO À GARANTIA ESTENDIDA - PROBLEMA DE FUNCIONAMENTO DA MERCADORIA - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DOS FORNECEDORES - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO COMERCIANTE E DA SEGURADORA - RESSARCIMENTO MATERIAL - TEMAS INCONTROVERSOS - LESÃO EXTRAPATRIMONIAL CARACTERIZADA - MONTANTE INDENIZATÓRIO - CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO.

- A Apelante carece de interesse recursal para pleitear a reforma do capítulo da Sentença relacionado a tema que não foi sucumbente.
- Ausente Recurso das partes em relação aos tópicos do comando sentencial que concluíram pelas falhas nas prestações de serviços das Rés, quanto ao trato do problema de funcionamento apresentado na mercadoria adquirida pela Autora, durante o prazo de garantia estendida, que resultaram no reconhecimento da responsabilidade solidária e na condenação delas ao pagamento da indenização securitária pactuada, não cabe ao Tribunal a análise desses pontos, que se tornaram incontroversos.
- O vício do maquinário, que impossibilita a sua utilização regular pela Adquirente e a expõe às condições de incerteza e à perda de tempo útil na tentativa de solucionar a questão, provoca os sentimentos de impotência social, frustração e indignação, ensejando danos morais.
- No arbitramento do montante da indenização por lesão extrapatrimonial devem ser observados os critérios de moderação, proporcionalidade e razoabilidade, em sintonia com o ato ilícito e as suas repercussões. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.20.444639-7/001, Relator(a): Des.(a) Roberto Vasconcellos , 17<sup>a</sup> CÂMARA CÍVEL, julgamento em 23/07/2020, publicação da súmula em 27/07/2020).

Nesse sentido, considerando que a Requerida, de forma totalmente negligente, não cumpriu com suas obrigações contratuais, em completo desacordo com o contrato e

legislação pertinente, deve ser instada a arcar com os prejuízos causados à título de danos morais.

*In casu*, como anteriormente mencionado, as provas dos autos demonstram os evidentes defeitos no serviço prestado pela Requerida.

Nesse sentido, a responsabilidade civil deve ser analisada sob o enfoque relevante da negligência da Ré, vez que não cumpriu as obrigações contratuais. O caso narrado possui amparo no Código Civil, nos artigos 186 e 927, que dispõe sobre a responsabilidade civil.

Assim, afirmada a responsabilidade do Réu pela reparação do prejuízo moral suportado pelo Autor, advém a tarefa de determinar a fixação do quantum indenizatório. Conquanto a lei não indique os elementos que possam servir de parâmetro para se estabelecer o valor da indenização, dispõe que deve ser pautada com base na extensão do dano (art. 944 do CC), sendo do prudente arbítrio do julgador tal ponderação.

Ao arbitrar o quantum devido a título de danos morais, deve o Julgador se atentar para o caráter dúplice da indenização (punitivo e compensatório), além de atentar-se no caráter pedagógico, a fim de obstar a repetição do ilícito. Condutas abusivas e ilegais como estas devem ser desestimuladas.

Dessa forma, diante das particularidades do caso narrado – e sem olvidar dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade –, há que ser fixada indenização, a título de danos morais, no montante de R\$ [REDACTED]

#### **4. DOS PEDIDOS E REQUERIMENTOS (ART. 319, IV, CPC/15):**

ANTE O EXPOSTO, firme na prova e na argumentação, requer-se desse r. juízo:

- a) a citação da Ré para, caso queira, apresentar defesa no prazo legal;
- b) seja julgado procedente a presente ação, condenando a Ré na obrigação de fazer consistente no [REDACTED] anexo, ou, alternativamente, a restituição dos valores pagos no [REDACTED]  
[REDACTED], acrescidos de juros e correção monetária, além de indenização a título de danos morais, no valor de [REDACTED]  
[REDACTED]
- c) seja aplicado a legislação consumerista no caso em apreço, especialmente, a inversão do ônus probante, nos termos do inciso VIII, do artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor (CDC), bem como da Súmula 608, do STJ.
- d) seja realizada a perícia a realização da prova pericial no produto adquirido, nos termos do artigo 464 e seguintes do Código de Processo Civil.
- e) seja a Requerida condenada ao pagamento das custas e honorários advocatícios e demais consectários legais.

## **5. DAS PROVAS**

Requer-se provar o alegado por todos os meios de prova em direito admitidos, incluindo produção de prova documental, testemunhal e depoimento pessoal sob pena de confissão caso a Requerida (ou seus representantes) não compareçam, ou, comparecendo, se negue a depor (art. 385, § 1º, do Código de Processo Civil) e, especialmente, a realização da prova pericial no produto adquirido, nos termos do artigo 464 e seguintes do Código de Processo Civil.

**6. DO VALOR DA CAUSA**

Dá-se à causa o valor de R\$ [REDACTED]

Termos em que, cumpridas as necessárias formalidades legais, deve a presente ser  
recebida, conhecida, processada e acolhida, como medida de inteira Justiça.

Nestes termos, pede e espera deferimento.

[REDACTED], data da assinatura eletrônica.

[REDACTED]  
[REDACTED]  
OAB/[REDACTED]