**Orientações gerais – Cobrança Indevida de SVA / Telecom**

|  |  |
| --- | --- |
| **Utilize para reclamar judicialmente por:** | Valores cobrados indevidamente como Serviços de Valor Adicionado que não tenham sido informados no ato da contratação do serviço de telefonia. Assim, ainda que o valor total da fatura não tenha sido alterado, esse modelo questiona a inserção de SVA’s sem o consentimento do consumidor. |
| **Com ela você tentará:** | Obter a devolução em dobro da quantia cobrada indevidamente, bem como, caso entenda devido, pleitear indenização por danos morais. |
| **Você pode protocolar** | O pedido deve ser apresentado na Secretaria do Juizado Especial Cível (“JEC”). É necessário incluir no documento o nome, a qualificação (nacionalidade, estado civil, RG, CPF e seu e-mail, caso o tenha) e o endereço das partes; os problemas que ocorreram durante a relação de consumo e fundamentos jurídicos para a solução.  Caso você tenha Certificado de Assinatura Digital, poderá utilizar para protocolar virtualmente, sem necessidade de dirigir-se até o JEC. |
| **Junto com essa petição, é importante você enviar:** | **Todos os documentos referentes ao problema de consumo (**Cópia de faturas que demonstram a cobrança indevida, Cópia do contrato, Eventuais protocolos de atendimento via SAC, ANATEL ou Plataforma Consumidor.gov.br, troca de e-mails ou cartas com a operadora e etc.). **Se possível, inclua o objeto do pedido e seu valor. Lembre-se que há atendimento especializado em cada Juizado para auxiliar na redação da petição.** |
| **Atenção!** | Guarde sempre o original dos documentos, pois eles são a prova de seu direito |
| **Edite esta petição:** | Altere todas as partes destacadas no modelo de petição, inserindo nos espaços específicos os seus dados pessoais, datas dos fatos, etc. É importante que você use os espaços marcados para seu preenchimento com a descrição dos detalhes dos acontecimentos e informações sobre o seu o problema. Inclua a data de envio da correspondência, as informações sobre a empresa, os fatos que ocorreram, os valores correspondentes ao seu prejuízo, etc. Os espaços que você deve editar e preencher estão marcados com letra em negrito desta forma: **[escreva aqui ...]** |
| **Importante:** | O pedido deve ser apresentado na Secretaria do Juizado Especial Cível (“JEC”). É necessário incluir no documento o nome, a qualificação (nacionalidade, estado civil, RG, CPF e seu e-mail, caso o tenha) e o endereço das partes; os problemas que ocorreram durante a relação de consumo e fundamentos jurídicos para a solução. |

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE** ***[inclua aqui, em letras maiúsculas, o nome da cidade ou do fórum regional]***

***[deixar um espaço de cerca de oito linhas, em branco].***

***[Escreva aqui seu nome], [escreva sua nacionalidade aqui], [escreva seu estado civil aqui], [escreva aqui sua profissão], [escreva aqui seu RG], escreva seu CPF aqui] e e-mail [escreva seu e-mail, se houver, aqui]***, residente e domiciliado ***[escreva aqui seu endereço e CEP]***, vem propor a presente ação em face de [escreva o nome da empresa aqui]*,* situado *inscrita no CNPJ* ***[escreva o CNPJ da empresa aqui]****, situada na* ***[escreva o endereço da Empresa com CEP aqui]***, pelos motivos abaixo:

***I.*** ***Dos fatos***

***[Basicamente, neste ponto você contará o que aconteceu para o Juiz. Escreva aqui sobre os serviços contratados e a identificação da(s) cobrança(s) indevida(s), de forma clara e objetiva. Você pode informar qual o serviço ou produto, se foi informado sobre a cobrança, qual o valor pago, quantas parcelas, quais canais utilizou para reclamar e etc].***

***Sugestão:*** Sou cliente do serviço de *[****escreva aqui qual o serviço, por exemplo: internet fixa de 35 megas]*** da empresa ***[escreva aqui o nome da empresa]*** desde ***[escreva o mês e ano da contratação]*** até atualmente. No ato da contratação, fui informado que o serviço de ***[escreva aqui o nome do serviço contratado]*** custava R$ ***[escreva o valor do serviço].*** Nesse sentido, concordei em pagar tal quantia mensal para seu fornecimento. Contudo, na nota fiscal que acompanha a fatura, constatei que o serviço ***[escreva novamente o serviço contratado]*** possuía o valor de ***[escreva o valor real do serviço demonstrado na nota fiscal].*** O restante do montante estava sendo cobrado por um serviço que não contratei, conforme nota fiscal, descritos como ***[escreva aqui o nome do(s) serviço(s) estranho(s) identificado(s)].*** Notei que tais cobranças estavam sendo realizadas desde o mês de ***[escreva aqui o mês de início das cobranças].***

Ao realizar o contrato com a empresa, de boa-fé, confiei que a operadora havia me informado o preço correto do serviço de meu interesse. Todavia, ao me deparar com um valor cobrado sobre serviços que jamais aceitei em contratar, me senti enganado pela empresa.

Jamais concordei em pagar por esse serviço que, inclusive, desconhecia até ***[escreva aqui o mês e ano em que fora identificada a cobrança indevida].***  Diante disso, busquei informações sobre meus direitos enquanto consumidor, recebendo auxílio do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), do qual sou associado. Fui informado que possuía direito à restituição em dobro dos valores pagos indevidamente, tendo em vista as cobranças incidirem sobre serviços não contratados somado à falta de informação e consentimento do consumidor. Assim, foram inúmeras reclamações, desde o SAC/Ouvidoria da empresa até a ANATEL, e Plataforma consumidor.gov.br (Anexo I) ***[inserir em anexo 1 os protocolos e relatos de todos os atendimentos, bem como eventuais outros comprovantes].***

***II.*** ***Dos Fundamentos***

**II.I. Da cobrança abusiva**

A cobrança, da forma como ocorreu, pode ser considerada abusiva, com fundamento nos artigos 6, III e 39, I e III do Código de Defesa do Consumidor (“CDC”).

Estes artigos estabelecem que:

*Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*

*III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;*

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

*I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;*

*II – (...);*

*III - enviar ou entregar ao consumidor,* ***sem solicitação prévia****, qualquer produto,* ***ou fornecer qualquer serviço****;*

Eu jamais quis contratar ou aceitei a contratação de qualquer serviço que não fosse a/o **[escreva aqui *o(s) serviço(s) que motivou(aram) a contratação*]**. Nesse sentido, não fui informada(o) e tampouco aceitei a contratação de qualquer outro serviço adicional além deste(s). Evidente que entendo que o contrato passe por reajustes anuais de preço, os quais também foram realizados pela empresa. Contudo, o fato narrado **não se trata de reajuste, mas sim de um serviço adicional inserido maliciosamente em meu contrato sem informação prévia e tampouco consentimento de minha parte.** **Tal situação gerou prejuízo econômico para mim e enriquecimento ilícito para a ré.**

**O enriquecimento da empresa é facilmente constatado quando**

Reforça a demonstração de má fé da empresa o fato de a mesma afirmar que não ocorreu cobrança sobre o serviço adicional (SVA), informando que o mesmo seria uma promoção. Tal afirmação não procede pois, ao analisarmos a nota fiscal que acompanha a fatura, vemos que tal serviço está discriminado com o preço específico de R$ ***[escreva aqui o valor mensal cobrado por SVA’s]*** ao mês. Assim, todos os inúmeros contatos apenas serviram para tornar todo o processo de busca de solução amigável **em um evento de estresse e frustração sem precedentes**. Restou demonstrado por parte da empresa a necessidade de “ganhar a qualquer custo” sobre o direito dos consumidores.

Tal situação se torna ainda mais gravosa pelo fato de o [escreva aqui o nome do serviço adicional] se enquadrar como Serviço de Valor Adicionado (SVA), não incidindo ICMS e, tampouco, a contribuição do FUST e do FUNTTEL sobre sua parcela. **Ou seja, a operadora obtém vantagem ilícita a partir da cobrança sobre serviços não contratados por seu cliente**. Ademais, indiretamente, prejudica a sociedade como um todo pois não recolhe a alíquota do ICMS e as contribuições devidas sobre parte do valor pago por mim mensalmente.

Desse modo, a alteração unilateral do contrato demonstrou má fé por parte da empresa, fazendo com que me sentisse enganado na relação com a operadora, visto que sempre cumpri minhas obrigações contratuais de modo regular e com boa fé.

*Outros casos recentes envolvendo o serviço de valor adicionado já foram objeto de apreciação pelo Tribunal de Justiça de São Paulo, que declarou a restituição em dobro dos valores cobrados indevidamente, bem como, condenou a ré ao pagamento de danos morais, conforme temos:*

***RECURSO INOMINADO –- RELAÇÃO DE CONSUMO - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – DÉBITO INEXIGÍVEL – DANOS MORAIS E MATERIAIS DEVIDOS*** *– SENTENÇA MANTIDA - RECURSO NÃO PROVIDO. Não há provas nos autos que* ***demonstrem a contratação de serviço adicional pelo recorrido, que justifique a cobrança dos R$ 26,90 mensais****.* *Nesse cenário, considerando as circunstâncias do caso concreto* *e atentando aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, não se mostra injusta e tampouco inadequada a indenização fixada pelo juízo a quo, no importe de R$ 2.000,00 (dois mil reais), certo que o montante indenizatório somente deve ser reformado quando se mostrar abusivamente excessivo. (TJSP; Recurso Inominado Cível 0008391-66.2018.8.26.0016; Relator (a): Stefânia Costa Amorim Requena; Órgão Julgador: Sexta Turma Cível; Foro Central Juizados Especiais Cíveis - Juizado Especial Cível Anexo FMU; Data do Julgamento: 28/02/2019; Data de Registro: 28/02/2019)*

**Direito do Consumidor. Telefonia móvel. Alteração do pacote sem solicitação. Ilegalidade. Restabelecimento do pacote anterior, equivalente ou superior, caso tenha sido extinto, pelo preço anterior. Restituição em dobro dos valores cobrados a maior. Dano moral.** Ocorrência. Ressalvado o entendimento do Relator. Recurso improvido.

*De outra banda, não prospera a tese de que tal valor seria resultante de reajuste realizado pela empresa*

*de telefonia, visto que a recorrente não trouxe qualquer prova que explique o reajuste. (...) prevalece nesta C. Turma Recursal o entendimento pela ilegalidade da alteração do pacote sem solicitação, com aumento de preço, determinando-se o restabelecimento do pacote anterior.*

*No mais, também prevalece nesta C. Turma Recursal a posição de que a* ***alteração de plano com aumento de preço, sem autorização, é prática reiterada, institucionalizada e abusiva que lesa o consumidor, implicando transtornos que extrapolam os limites do mero dissabor quotidiano e consequentemente gera dano moral*** *(CC, art. 186), fixando-se a indenização e****m R$ 5.000,00.***

(TJSP; Recurso Inominado Cível 1008831-41.2019.8.26.0297; Relator (a): Rafael Salomão Oliveira; Órgão Julgador: 2ª Turma Cível e Criminal; Foro de Jales - Vara do Juizado Especial Cível e Criminal; Data do Julgamento: 29/06/2020; Data de Registro: 29/06/2020)

**II.II. Da devolução em dobro**

Desse modo, é importante esclarecer que a devolução do valor cobrado indevidamente deve ser restituída em dobro ao consumidor em conformidade com o parágrafo único do artigo 42 do CDC, que assim determina:

*“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”.*

Vale destacar que o STJ recentemente definiu a tese de que a **devolução de valores cobrados indevidamente por empresa telefônica, relativos a serviços não contratados, deve seguir a norma geral do prazo prescricional de dez anos** (artigo 205 do Código Civil). O entendimento do colegiado segue a linha interpretativa estabelecida pelo STJ na Súmula 412 para as tarifas de água e esgoto, conforme temos:

**EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. TELEFONIA FIXA. COBRANÇA INDEVIDA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO DE TARIFAS. APLICAÇÃO DO PRAZO PRESCRICIONAL DECENAL DO CÓDIGO CIVIL (ART. 205 DO CÓDIGO CIVIL). CONHECIMENTO, EM PARTE. PROVIMENTO.** A tese adotada, no âmbito do acórdão recorrido, de que a pretensão de repetição de indébito por cobrança indevida de valores referentes a serviços não contratados, promovida por empresa de telefonia, configuraria enriquecimento sem causa e, portanto, estaria abrangida pelo prazo fixado no art. 206, § 3º, IV, do Código Civil, não parece a melhor. Embargos de divergência conhecidos, em parte, e providos, de sorte a vingar a tese de que a repetição de indébito por cobrança indevida de valores referentes a serviços não contratados, promovida por empresa de telefonia, deve seguir a norma geral do lapso prescricional (10 anos – art. 205 do Código Civil), a exemplo do que decidido e sumulado (súmula 412/STJ) no que diz respeito ao lapso prescricional para repetição de indébito de tarifas de água e esgoto.

**II.III. Dos Danos Morais**

Por fim, conforme já alegado, houve reiteradas demonstrações de má-fé por parte da operadora, gerando constrangimento e indignação **com um caso que deveria se resolver de modo célere, sem necessidade de recorrer à justiça para tanto**. Mesmo após inúmeras oportunidades de tentar solucionar a questão administrativamente, a operadora se negou a oferecer uma única solução adequada.

Nesse sentido, ***[escreva aqui todos os contatos realizados por você para buscar uma solução para o problema de consumo, incluindo SAC, Ouvidoria, Anatel, Procon, consumidor.gov, etc]***. Mesmo após diversas tentativas de solucionar a questão, não obtivemos nenhuma proposta para a resolução do problema, situação que demonstra proporções que extrapolam mero dissabor cotidiano.

Ademais, é latente a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo no presente caso, haja vista todo o tempo existencial do consumidor despendido nas tentativas de resolução frustradas, conforme entendimento do Tribunal de Justiça de São Paulo:

“APELAÇÃO – COBRANÇA INDEVIDA – CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA – DANO MORAL – **DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR.**

1 – Fornecimento de energia elétrica – cobrança abusiva – Valores cobrados superiores à média de consumo. Reconhecimento do erro por parte da fornecedora após, a propositura da ação.

2 – Dano moral configurado – Valor da indenização arbitrado em R$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido do arbitramento pela Tabela do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação. RECURSO PROVIDO”. (TJ-SP – AC: 10180043420188260068 SP 1018004-34.2018.8.26.0068, Relator: Maria Lúcia Pizzotti, Data de Julgamento: 02/10/2019, 30ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 03/10/2019) (Grifo nosso).

Assim, a indenização por danos morais é medida que se faz necessária.

***III.*** **Pedidos**

Requer-se a citação do réu para comparecer à audiência de conciliação a ser designada e, querendo, oferecer sua contestação oportunamente, sob pena de serem considerados verdadeiros os fatos alegados, esperando que, ao final, o pedido inicial seja julgado procedente para que:

1. Seja o réu condenado a restituir, em dobro, os valores pagos e indevidamente cobrados, perfazendo o total de R$ **[escreva o valor total a ser restituído, considerando a devolução em dobro]**, corrigidos monetariamente desde **[escreva o mês e ano do pagamento da primeira (ou única) quantia desembolsada indevidamente]**;

2. Seja o réu obrigado ao pagamento da quantia de R$ **[escreva a quantia que julga devida, tomando em conta o tempo dispendido e os eventos frustrantes experimentados. Obs: Valor recomendado: até R$ 5.000,00]** como danos morais e

3. Seja garantida a inversão do ônus da prova nos termos do art. 6º, inciso VII, do Código de Defesa do Consumidor, haja vista a verossimilhança dos fatos alegados e a capacidade técnica e financeira da operadora de produção de provas sobre os fatos.

As alegações serão provadas por todos os meios admitidos em Direito.

Dá-se à causa o valor de R$ [escreva aqui a soma dos valores do item 1 e 2 do pedido acima)[1].

Neste termos,

pede deferimento.

***[escreva aqui o local e a data]***

***[coloque a assinatura no espaço indicado abaixo]***

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

***[Escreva aqui seu nome completo]***

***[OBS: juntar cópia dos documentos que comprovam a cobrança indevida].***