

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE
RORAIMA
COMARCA DE BOA VISTA
SETOR DE ATENDIMENTO, ATERMAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO

Prioridade:	☐ () Maior de 80 Anos	☐ () Doença Grave	
	☐ () Maior de 60 Anos	☐ () Grávida	
	☐ () PNE	☐ () Tutela Provisória de Urgência	
Reclamação apresentada por:			
Nome:			
Estado Civil:		Nacionalidade:	
RG:	Órgão Exp:	Data Emissão:	
CPF:		Profissão:	
Endereço:			
Bairro:		Cidade:	
Estado:		CEP:	
Fone:		E-mail:	
WhatsApp:			

O(s) autor(es) acima qualificado(s) vem, à presença de V. Exa., propor a presente:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS

Fundamento Legal: Art. 3º, I, da Lei 9.099/95

Reclamado(s):			
Nome:			
Estado Civil:		Nacionalidade:	
RG:	Órgão Exp:	Data Emissão:	
CPF:		Profissão:	
Endereço:			
Bairro:		Cidade:	
Estado:		CEP:	
Fone:		E-mail:	
WhatsApp:			

SERVIÇO RECLAMADO (VOO/PASSAGEM)			
Data do Voo:		Nº Voo:	
Horário Previsto:	Embarque:	Desembarque:	
Origem:		Destino:	
Atraso/Horas:			

SERVIÇO RECLAMADO (HOSPEDAGEM)			
---------------------------------------	--	--	--

**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE
RORAIMA
COMARCA DE BOA VISTA
SETOR DE ATENDIMENTO, ATERMAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS**

<u>Datas da reserva</u> <i>Check-In:</i> <i>Check-Out:</i>	Nº da Reserva/Voucher:
Hotel:	Tipo de acomodação:

I – RECLAMAÇÃO DO CONSUMIDOR	
Problemas Encontrados	
Data da reclamação administrativa:	
Protocolo da reclamação administrativa:	
Pelo fato a seguir especificado:	
☐ Violação de bagagem	☐ Dever de informação
☐ Furto de bagagem	☐ Alimentação
☐ Extravio de bagagem	☐ Hospedagem
☐ Atraso de voo	☐ Defeito no serviço
☐ Cancelamento de voo	☐ Cobrança de multa
☐ Overbooking	☐ Cobrança para remarcação
☐ Outros:	

II – FATOS RECLAMADOS (CIRCUNSTÂNCIAS)
O autor adquiriu da empresa de transporte aéreo de passageiros uma passagem aérea com saída de _____ e destino a _____. O itinerário deveria ser o seguinte: saída de ____ no dia _____, no voo nº _____, às _____hs, e chegada no destino às _____hs. A programação, no entanto, não aconteceu como prevista, por culpa exclusiva da requerida. (atraso/mudança de horário) Enquanto aguardava na sala de check-in no Aeroporto de _____, por volta das _____hs, o requerente foi surpreendido, sem maiores explicações, com a informação que voo havia sido transferido O voo de ida em _____, previsto para _____hs e com previsão de chegada em _____ às _____hs começou a atrasar muito. Em virtude do excessivo atraso, o autor foi colocado pela empresa _____ num voo da empresa _____ que partira às _____hs, todavia acabou por perder a conexão em _____ do voo _____, que partiu às _____hs com destino a _____, o que lhe acarretou grande estresse, profunda decepção e constrangimento. Com a perda da conexão, o autor somente chegou ao destino por volta das _____hs do dia _____, o que acarretou na perda do _____, o qual já havia sido pago, surgindo aí um prejuízo material de R\$ _____. (cancelamento) - Enquanto aguardava na sala de check in no Aeroporto de _____, por volta das _____hs, o requerente foi informado pelo preposto da requerida que, sem maiores explicações, informou que voo havia sido cancelado e que o requerente deveria guardar uma solução. Assim sendo, o autor procurou o balcão da companhia ré. O atendimento aos clientes foi um calvário, nenhuma assistência foi prestada ao consumidor. Filas quilométricas se formavam no balcão de atendimento, clientes indignados, um clima de guerra, e falta de informações. O descaso da requerida para com o requerente e os outros passageiros foi tão grande, que sequer foi

**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE
RORAIMA
COMARCA DE BOA VISTA
SETOR DE ATENDIMENTO, ATERMAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS**

informado o motivo do cancelamento.

O Requerente, além de ter sido afrontado em sua moral com o cancelamento injustificado do voo, também foi afrontado em sua moral quando não lhe foi prestada qualquer assistência, seja com relação à falta de informação, ou comunicação, ficando totalmente desamparados por ato falho, de culpa exclusiva, da Requerida.

(Dano material)

Com a perda do voo, o autor somente chegou ao destino por volta das ____hs do dia ____, o que acarretou na perda do _____, o qual já havia sido pago, surgindo aí um prejuízo material de R\$ _____, relativo a gastos com _____.

III – DA TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA (NCPC 300 *caput*)

Em razão da existência de elementos que evidenciam a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo, conforme os fatos ora narrados, a(s) parte(s) reclamante(s) requer(em) seja concedida a tutela provisória de urgência, de forma “*inaudita altera pars*” ou após contraditório prévio (art. 300, § 2º, NCPC), para:

()

IV – PEDIDO DO CONSUMIDOR

Posto isso, requer a Vossa Excelência:

() Seja(m) a(s) ré(s) citada(s)/intimada para comparecer **PESSOALMENTE se pessoa física ou por PREPOSTO, com poderes para transigir, se titular de firma individual ou pessoa jurídica** à audiência UNA (LJE, art. 9º, § 4º) a ser designada no ato da distribuição, onde poderá oferecer sua contestação, sob pena de ser tidos verdadeiros todos os fatos narrados na inicial;

() Inversão do ônus da prova (Enunciado FONAJE 53);

() Confirmar a tutela provisória de urgência e torná-la definitiva;

() Declaração de inexistência total do débito indevidamente cobrado, no valor de R\$;

() Devolução do valor cobrado indevidamente, R\$, em dobro;

() Devolução do preço do produto/serviço, R\$, corrigido desde a data da compra;

() Entrega ou troca do produto, sob pena de multa diária por não cumprimento de ordem judicial, em valor a ser arbitrado por V. Exa.;

() A procedência do pedido para condenar a parte requerida a pagar indenização por **dano material**, no valor de R\$;

() A procedência do pedido para condenar a parte requerida a pagar indenização por **dano moral**, no valor de R\$ ou em quantia a ser arbitrado por Vossa Excelência, em vista dos transtornos e constrangimentos que lhe foram imputados injustamente, conforme narração dos fatos supra;

() Seja deferido o benefício da gratuidade da Justiça, nos termos do art. 98 e ss. do NCPC.

() Que a empresa reclamada seja condenada na obrigação de fazer, consubstanciada em retirar as restrições indevidas feitas em seu nome junto aos órgãos de proteção ao crédito, no prazo determinado por Vossa Excelência, sob pena das cominações que lhe foram impostas;

() Provar o alegado por todo meio de prova em direito admitido, inclusive depoimento pessoal das partes e de testemunhas, que comparecerão às audiências independentemente de intimação.

() Informações complementares/Outro tipo de pedido:

**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE
RORAIMA
COMARCA DE BOA VISTA
SETOR DE ATENDIMENTO, ATERMAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS**

V – DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS:

Lista dos documentos comprobatórios que possuir:

() Comprovante de pagamento da passagem aérea;

() Cartão de embarque;

() Cupom fiscal ou nota fiscal de despesas relativas à alimentação, hospedagem, vestimenta, produtos de higiene pessoal, transporte etc.;

() Testemunhas: _____

VI – DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS (Provimento CNJ 61/2017):

CPF;

RG;

Comprovante de endereço;

**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE
RORAIMA
COMARCA DE BOA VISTA
SETOR DE ATENDIMENTO, ATERMAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS**

Valor da Causa: R\$ *

Nestes termos, pede deferimento.

Boa Vista-RR, ____/____/____.

Autor(a)

**Limite: Valor máximo (sem assistência de advogado): 20 (vinte) salários mínimos.*

TERMO DE RESPONSABILIDADE e CIÊNCIA:

O(A) requerente **concorda em ser comunicado(a) dos atos processuais, inerentes a presente ação, via aplicativo WHATSAPP ou pelo seu endereço de E-MAIL**, previamente informados, **responsabilizando-se pela atualização das informações prestadas**, nos termos do artigo 19 da Lei nº. 9.099/95.

O requerente DECLARA estar ciente de que:

- 1)** Todas as informações do Formulário são de **sua inteira responsabilidade**, sendo certo que o **resultado do processo depende da comprovação dos fatos e do convencimento do juiz**;
- 2)** As informações e os documentos contidos na inicial foram livremente fornecidas pelo Autor(a) e a causa de pedir, objeto da reclamação, é de sua **opção pessoal e de livre espontaneidade**;
- 3)** O **não comparecimento à(s) audiência(s) acarretará a extinção do processo**, bem como a **condenação ao pagamento de custas judiciais**, salvo se for acatada como falta de justo motivo mediante a apresentação de prova justificada da ausência, conforme art. 51, I da Lei 9.099/95;
- 4)** Nos termos do Art. 2º da Lei 9.099/95, declara que **aceita receber intimações em um dos telefones** acima informados, inclusive pelo aplicativo WhatsApp;
- 5)** Deverá acompanhar o processo e se manifestar sempre que solicitado. O abandono do processo por mais de 30 (trinta) dias implicará na extinção;
- 6)** Deverá comunicar ao Juízo as mudanças de endereço, bem como de número de telefone, WhatsApp e e-mail, ocorridas durante o curso do processo, sob pena de reputarem-se eficazes as intimações enviadas ao endereço ou contato anteriormente indicados, na ausência de comunicação;
- 7)** A Audiência Una terá início na área da Secretaria Unificada dos Juizados Especiais Cíveis, sendo responsabilidade das partes verificar nome e horário da audiência nas pautas fixadas ao lado das portas, confirmando sua ocorrência junto ao Setor de Conciliação. As partes deverão aguardar o pregão da audiência dentro da Secretaria;
- 8)** Deverá apresentar na data da Audiência Una, se necessário, provas que demonstrem a veracidade de suas alegações, nos termos dos arts. 32 a 35 da Lei 9.099/95;
- 9)** Caso não houver acordo, manifesta renúncia desde logo a eventual valor que exceda o máximo legal, nos termos do § 3º, do art. 3º, da Lei 9.099/95;
- 10)** O valor pretendido a título de danos morais não é direito líquido e certo, podendo o Juiz arbitrar, quando da análise do mérito, em valor abaixo do pretendido ou mesmo julgar improcedente;
- 11)** A fixação dos honorários sucumbenciais terá por base o valor total pleiteado, no caso de improcedência em fase recursal;
- 12)** Deverá se dirigir aos membros do Setor devidamente identificados com seus crachás para dirimir dúvidas e obter informações;

**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DE
RORAIMA
COMARCA DE BOA VISTA
SETOR DE ATENDIMENTO, ATERMAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS**

13) A audiência poderá ser realizada por meio de videoconferência ou outro recurso tecnológico de transmissão de imagens em tempo real, nos termos do provimento 04/2019 da Corregedoria Geral de Justiça do Estado de Roraima. A parte interessada deverá comunicar ao Juízo o interesse em fazer uso desta funcionalidade, no prazo de 05 (cinco) dias úteis de antecedência ao ato, nos autos, ou por meio telefônico ao Setor de Conciliação da Secretaria Unificada dos Juizados Especiais da Comarca de Boa Vista/RR.

Boa Vista-RR, ____/____/____.

Autor(a)