

Juízo de Direito da Vara do Único Ofício de Igreja Nova

Av. 16 de maio, sn, Centro - CEP 57280-000, Fone: 3554-1156, Igreja Nova-AL - E-mail:

igrejanova@tjal.jus.br

Autos n° 0000535-91.2013.8.02.0049

Ação: Procedimento Sumário

Requerente: ██████████

Requerido: LOJA AMERICANA

SENTENÇA

Vistos, etc.

No caso em testilha, alega a autora que adquiriu no site de vendas *on line* da empresa ré, um *notebook SIM 5410 c/ Intel Core 2 i5 6 GB 500GB LED 14 w8 Positivo*, pagando por este produto o valor de R\$ 1.599,00 (um mil quinhentos e noventa e nove reais), à vista.

Ocorre que, no primeiro mês de uso o produto apresentou problemas e ao entrar em contato com a loja, deveria devolver o produto para as providências pertinentes. Desta forma em 28.12.2012, a autora dirigiu-se a agência do correio na Cidade de Igreja Nova-AL, e efetuou a postagem do produto, conforme comprovante em anexo à página 12.

Porém, no dia seguinte a empresa enviou um caminhão das Lojas Americanas à casa da autora para pegar o produto e, na ocasião, esta informou que conforme solicitado, ela já havia enviado o produto por meio dos Correios.

Ao se dirigir a agência dos Correios, foi informada que o notebook havia sido entregue no dia 04.01.2013, comprovante de rastreamento, à p.13.

Por fim, após várias reclamações por parte da promovente, a promovida manteve sua cliente sem o produto adquirido, conforme comprovantes anexos às páginas 12/13.

No mais, aduziu que este fato trouxe-lhe enorme desconforto e prejuízo, pois adquiriu e pagou por um objeto que não utilizou. Requer indenização por danos morais, a devolução em dobro do valor pago, R\$ 1.599,00 (um mil quinhentos e noventa e nove reais).

A empresa demandada, em sede de contestação, aduz culpa exclusiva de terceiro, bem como inocorrência dos danos moral e material, tampouco do pagamento em dobro, sob alegação de que não está cobrando a autora em qualquer quantia.

Em audiência, a conciliação não logrou êxito (p. 64).

É, em síntese, o relatório.

DO MÉRITO

Inicialmente verifica-se que a natureza da relação entre as partes de uma negociação de consumo, pelo que aplicam-se a normas do Código de Defesa do Consumidor.

Um dos princípios básicos que norteiam o CDC em seu art. 4º, Inciso I é a vulnerabilidade do consumidor, o que obriga ao fornecedor de produtos ou serviços tem por obrigação lançá-los no mercado de consumo de maneira segura, transparente, sem causar prejuízos desnecessários ao consumidor.

No caso em julgamento verifica-se que houve desrespeito à promovente – consumidora, quando lhe foi entregue a mercadoria que comprou, todavia apresentou defeito e não foi utilizada por este, tendo a promovida ofendido um dos direitos mais elementares daquele, previsto no art. 6º, Inciso IV do CDC.

A alegação da promovida de que os produtos não foi entregue por culpa de terceiro, não prospera e não a isenta de responsabilidade, visto que há comprovante nos autos que os Correios entregou o *notebook* para conserto, conforme SRO – rastreamento de objetos, anexo à página 13.

A prática comercial perpetrada pela promovida vem sendo combatida pelo CDC, que dispõem em seu art. 39, que ao fornecedor de produtos e serviço é vedado recusar o atendimento as solicitações do consumidor e deixar de atender estas na exata medida de suas disponibilidades de estoque, sendo que no presente caso ficou evidenciado a conduta ilícita da promovida quando atrasaram a entrega do produto e seu conserto.

DOS DANOS MATERIAIS

Quanto aos danos materiais, o mesmo é devido, visto que o *notebook* não foi devolvido.

DOS DANOS MORAIS

A presente ação busca uma indenização pelos danos morais sofridos pela promovente, oriundos do descaso e falta de respeito da promovida para com aquela, e pela má prestação de serviços pela demandada.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece a má prestação de serviço como fundamento da responsabilidade civil, ao dispor que:

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.

Saliento ainda, que o pleito requerido na exordial, encontra-se embasamento legal no Código Civil, em seu artigo 927 e 186, na Constituição Federal artigo 1º, Inciso III e artigo 5º Incisos V e X, bem como no Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 6º Inciso VI.

In casu, verifica-se, cristalinamente, a conduta ilícita da empresa demandada, consubstanciada na esperança causada a requerente, em obter a devolução do produto, sendo que foi extrapolado o prazo de entrega deste, pois não foi entregue pela empresa requerida. Assim como o descaso em sanar o problema por ela gerado.

O procedimento exposto na presente demanda lesou a consumidora, na medida em que esta ficou privada de usufruir por um bem pelo qual pagou e esperava, frustando, assim, sua legítima expectativa. Ademais, os transtornos e aborrecimentos sofridos pela autora em razão da conduta negligente da ré são incontestes.

O nosso Tribunal de Justiça, em julgados recentes de casos dessa natureza, tem se manifestado favoravelmente ao pagamento de indenização pelos danos sofridos pelo consumidor, senão vejamos:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. CONDOTA NEGLIGENTE DA EMPRESA. DEVER DE REPARAÇÃO. QUANTUM INDENIZATÓRIO ARBITRADO DE FORMA PROPORCIONAL E RAZOÁVEL.

1. A conduta da empresa que, diante de falha na prestação de serviço (atraso na entrega de produto), permanece em postura passiva, colocando o consumidor em situação de total impotência, gera dano moral, exigindo a reparação civil.

2. O valor arbitrado pelo juiz foi razoável, proporcional, não descambando para o enriquecimento injustificado, servindo à reparação da vítima e inibição da conduta do ofensor.

3. Recurso conhecido e não provido. (TJ-AL, Relator: Des. Tutmés Airan de Albuquerque Melo,

Data de Julgamento: 29/04/2015, 1ª Câmara Cível) (sem grifos no original). Concernente ao *quantum* indenizatório, cumpre lembrar que não há um critério matemático ou padronizado para estabelecê-lo. Utiliza-se, assim, por analogia, o critério do arbitramento judicial e equidade. Com o fim de facilitar essa complexa tarefa, os nossos Tribunais têm fixado, de modo reiterado, alguns parâmetros informativos para a fixação do valor indenizatório dos danos íntimos sofridos pelas pessoas, levando sempre em consideração a tríplice finalidade da indenização, a saber, compensatória, educativa (pedagógica) e punitiva, além de se atentar ao princípio da razoabilidade.

Assim, a reparação por danos morais não pode constituir instrumento de enriquecimento sem causa, devendo os membros do Poder Judiciário dosar, com cautela e bom senso, utilizando-se das experiências cotidianas, o valor a ser arbitrado para tal fim, sem que, de outro lado, a indenização passe despercebida pelo agressor, pois, irremediavelmente, o caráter punitivo deve ser imperante, até mesmo para que se repense as condutas e atitudes a serem tomadas no futuro.

Portanto, devem ser consideradas as particularidades do caso em questão e os princípios de moderação e da razoabilidade para que o valor arbitrado seja o suficiente, tanto para recompor os danos morais suportados pela parte autora, quanto para prevenção à conduta ilícita da ré.

No caso dos autos, restou claro que a empresa ré agiu de forma reprovável quando indevidamente deixou de cumprir as disposições do Código de Defesa do Consumidor, bem como dificultou, de todas as formas, a solução da questão, utilizando o poderio econômico para tratar com impessoalidade e desdém o pleito legítimo da parte autora, ora consumidora.

Violou, pois, o princípio da boa-fé objetiva, tendo a ré ficado inerte ao invés de solucionar o dano cometido à autora, atentou contra os objetivos da política nacional das relações de consumo no que tange a promover a dignidade do consumidor e a atender aos seus interesses econômicos.

Verificada a falha na prestação do serviço pela empresa demandada, ao não entregar a mercadoria comprada e devidamente paga, vislumbra-se, desde logo, a existência de um ato e um fato que se amolda a um nexos causal, a fim de caracterizar a responsabilização

civil pela indenização, seja por danos materiais, seja pelos danos morais, pois preenchidos os requisitos mínimos para tanto.

Assim, agindo com razoabilidade e proporcionalidade, atendendo à função educativa punitiva que deve ter a condenação ao pagamento de reparação por danos morais e materiais provocados, e levando em consideração as peculiaridades do caso concreto e o aspecto negativo da conduta em termos de repercussão social,

JULGO PROCEDENTE, em parte, o pedido constante na inicial, com fulcro no art. 269, I do CPC, para condenar a empresa **Lojas Americanas** (B2W Companhia Global do Varejo) a pagar, consoante fundamentação acima discorrida, o montante equivalente ao dano material, o valor pago pelo produto, **R\$ 1.599,00** (um mil quinhentos e noventa e nove reais), atualizado com juros e correção monetária e, quanto aos danos morais, fixo a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a ser pago à Sra. [REDACTED], devendo incidir juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, contados a partir da citação e correção monetária pelo INPC a partir da sentença.

Condeno à ré, ainda, ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 10% (dez por cento) do valor total da condenação (CPC, art. 20 § 3º).

Transitada em julgado a sentença sem que a parte demandada efetue o pagamento da condenação, fica desde já advertida que incidirá multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, conforme dispõe o art. 475-J do CPC, em consonância ainda com precedente do STJ.

Após o trânsito em julgado, pagas às custas, arquivem-se os autos.

P.R.I.

Igreja Nova, 15 de outubro de 2015.

George Leão de Omena

Juiz de Direito

Este documento foi assinado digitalmente por GEORGE LEAO DE OMENA. Se impresso, para conferência acesse o site <http://www2.tjal.jus.br/esaj>, informe o processo 0000535-91.2013.8.02.0049 e o código AE6F1B.