



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO PODER JUDICIÁRIO**  
**Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro Vigésima**  
**Sétima Câmara Cível do Consumidor**

APELAÇÃO CÍVEL Nº. 0023345-96.2014.8.19.0002

APELANTE:

APELADO : WALMART BRASIL LTDA

RELATOR : JDS DES. JOÃO BATISTA DAMASCENO

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. AQUISIÇÃO DE PRODUTOS PELO SITE DA EMPRESA/RÉ. CONFIRMAÇÃO DO PEDIDO. APROVAÇÃO DO PAGAMENTO. CANCELAMENTO DO PEDIDO APÓS 10 DIAS. IMPROCEDENTE. IRRESIGNAÇÃO DO AUTOR. O FORNECEDOR DE SERVIÇOS RESPONDE OBJETIVAMENTE 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. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE NÃO COMPROVADA. REFORMA DA SENTENÇA. DANO MORAL CONFIGURADO FIXADO NO VALOR DE R\$ 3.000,00. PROVIMENTO AO RECURSO.**

**DECISÃO**

\_\_\_\_\_ ajuizou ação de obrigação de fazer c/c indenizatória em face de WALMART BRASIL LTDA.

O autor em sua inicial alega, em síntese, o seguinte: 1) que

em 17/12/2013 efetuou compra *on line* no *site* da ré para adquirir um computador; 2) que com uso do cartão de crédito realizou a compra do produto modelo DESKTOP, PC Intel Core 15, Windws 8, com monitor led 21,5 Samsung S22C300F, mouse ICC Styllus I5, caixa de som modelo ICC Styllus I5; 3) no mesmo dia a compra foi confirmada e o pedido recebeu o número 12062064, confirmando o prazo de entrega para até 10 dias úteis; 4) que passados dez dias da confirmação da compra, em 27/12/2013, recebeu *e-mail* da ré, cancelando a compra e informando quanto ao estorno do pagamento; 5) que a ré não soube informar o motivo do cancelamento.

Decisão à fl. 35 (indexador 35) concedendo a gratuidade de justiça, bem como, designando data para a realização de audiência.

Em sua contestação a ré, WMB COMÉRCIO ELETRÔNICO LTDA sustenta, o seguinte: 1) que em 16/12/2013 foi veiculado no site da empresa o produto adquirido pelo autor no valor de R\$ 580,00; 2) que houve erro da empresa ao anunciar o valor por engano, eis que o valor real seria de R\$ 2.398,00, uma diferença de 77,56%; 3) que o equívoco foi constatado após quinze horas da exposição da mercadoria em seu *site* vinculando uma errata com a informação do preço correto; 4) que foi oferecido um desconto de 30% para ser usado na próxima compra realizada no portal e estornou os valores pagos; 5) que o preço veiculado é irreal e absolutamente desproporcional ao produto; 6) que requer a improcedência dos pedidos eis que não presentes no caso, fatos e fundamentos que comprovem falha na prestação de serviços e, por conseguinte indevidos quaisquer valores a título de indenização.

A sentença julgou improcedentes os pedidos autorais, tendo juiz *a quo* prolatado sentença na forma que segue:

“... Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE O PEDIDO, extinguindo-se o feito, com resolução do mérito, na forma do art. 269, I, do CPC. Condene o Autor ao pagamento de custas e de honorários advocatícios, estes fixados em R\$ 300,00 (trezentos reais), sobrestada a execução de tais verbas face à gratuidade de justiça deferida às fls. 35...”

Alega a parte autora em sua apelação, em síntese, o seguinte: 1) que a justificativa do cancelamento da compra ocorreu apenas na peça de defesa do Apelado, pois apesar das diversas tentativas para obter uma explicação este se quedou inerte; 2) que de acordo com CDC o fornecedor não pode se eximir de cumprir a obrigação de prestação que ele

mesmo ofereceu; 3) que o pagamento foi aprovado pela operadora do cartão e o pedido confirmado pela Ré, assim sendo, não pode a ré 10 dias após a compra cancelar o negócio jurídico sem dar nenhuma satisfação ao autor; 4) que é público e notório que as lojas virtuais trabalham com preços muito mais atrativos que as lojas físicas.

Por fim, pugnou pelo provimento do recurso para julgar procedentes todos os pedidos formulados na inicial, restabelecendo o negócio jurídico nas mesmas condições antes firmada e condenando-se a ré em danos morais.

Contrarrazões da parte ré às fls. 154/178 (INDEXADOR 154) prestigiando a sentença.

## **É O RELATÓRIO.**

### **DECIDO**

O recurso é tempestivo e reúne os demais requisitos de admissibilidade, daí porque dele se conhece.

Por se encontrar a decisão recorrida em contrariedade com entendimento predominante dos tribunais superiores, tenho que o recurso comporta provimento monocrático pelo relator, nos termos do art. 557,§1ºA do CPC.

Trata-se de ação indenizatória fundada em falha na contratação de serviço de internet.

A parte autora pretende com o presente procedimento a obtenção de provimento judicial de cunho declaratório e condenatório, para declaração de validade de relação jurídica estabelecida entre as partes quanto à contratação em seu *site* restabelecendo a contratação firmada, e condenação ao pagamento de indenização por danos extrapatrimoniais sofridos com o inesperado cancelamento unilateralmente sem aviso prévio ou explicações.

A ré, por seu turno, sustenta que houve falha, sem a intenção de enganar ou atrair o consumidor, e sim, houve erro grosseiro da empresa ao divulgar um valor que não correspondia ao valor do bem ofertado em seu *site* de compras na internet.

O caso dos autos retrata nítida relação de consumo em virtude da perfeita adequação aos conceitos de consumidor (art. 2º), fornecedor (art. 3º, caput) e serviço (art. 3º, § 2º) contidos na Lei 8.078/90.

Dispõe o art. 14 do CDC que o fornecedor de serviços responde objetivamente 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, somente se eximindo da responsabilidade se comprovar existência das excludentes previstas no § 3º do mesmo artigo, não merecendo prosperar a simples alegação da apelada de inexistência de responsabilidade.

Verifica-se que os documentos acostados às fls.24/31 reproduzido nos indexadores 24, 27 e 30 referem-se ao contrato realizado pelo autor com a empresa ré, onde se vê com clareza todos os elementos confirmadores do negócio realizado devidamente datados não contestados pela ré.

Neles podemos observar que não há nenhuma das informações e avisos alegados pela ré para esclarecimento junto aos consumidores e sequer há qualquer oferecimento de vantagem em compras futuras.

Nota-se ainda que os documentos acostados pela ré não estão dirigidos ao autor e não indicam a data em que porventura foram postados, não comprovando suas alegações de que agiram com rapidez para atendimento aos clientes.

A falha promovida pela ré atraiu diversos compradores, e não somente o réu.

Clara, portanto, a falha na prestação do serviço, ensejando o dever de reparação do dano suportado pelo consumidor, nos termos do artigo 6º, VI c/c artigo 14, caput e §1º do CDC.

Inegável o dano moral suportado pela parte autora, que, além do dispêndio de tempo e dos aborrecimentos que superam os do cotidiano, tendo inclusive que ingressar em juízo para resolver o problema enfrentado, sendo, por isso, passíveis de reparação.

Neste contexto, configurado o dano moral, importante

ressaltar que a fixação do *quantum* devido a este título deve atender aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade.

Assim, deve a sentença ser reformada condenando-se a empresa/ré, à reparação pelo dano moral, fixando-se a indenização no valor de R\$ 3.000,00, observado o princípio da proporcionalidade em relação ao dano moral sofrido e prestigiando o aspecto inibitório e punitivo do instituto.

Neste sentido:

“Agravo Interno na Apelação Cível. Relação de Consumo. Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenizatória. Mercadorias adquiridas através do site da ré que não foram entregues. Alegação de cancelamento da compra por erro grosseiro no valor da oferta. E-mails encaminhados pela ré após o suposto cancelamento da compra informando que a mercadoria estava com a transportadora e que houve tentativa de entrega dos produtos. Legítima expectativa da autora que foi frustrada. Errata que não se prestou para seus fins efetivos. Verba indenizatória devidamente arbitrada (5.000,00). Sentença que não merece reparo. Negado seguimento ao recurso. Negado provimento ao recurso de agravo do art. 557, § 1º do CPC.” (APELAÇÃO - 0000997-57.2014.8.19.0011 - 08/07/2015 - JDS. DES. ISABELA PESSANHA CHAGAS VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR)

Ante o exposto, pelo provimento do recurso da parte autora para reformar a sentença *a quo*, para restabelecimento da relação jurídica contratual nas mesmas condições anteriores, no prazo de 10 (dez) dias, sob pena de multa diária de R\$ 100,00, condenando-se ainda, a ré, em danos morais que fixo no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) corrigido monetariamente a contar desta data e, acrescida de juros de 1% ao mês a contar da citação e, condená-las ao pagamento de custas e honorários advocatícios de 10% do valor da condenação.

Rio de Janeiro, 11 de janeiro de 2016.

**JOÃO BATISTA DAMASCENO**  
JDS DESEMBARGADOR RELATOR

