



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ
COMARCA DE BARRAÇÃO
JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE BARRAÇÃO - PROJUDI
Rua Lírio João Barzotto, 710 - Jardim Vale do Capanema - Barracão/PR - CEP:
85.700-000 - Fone: 49 3644-0911

COMARCA DE BARRAÇÃO

Juizados Especiais Cíveis

SENTENÇA

Vistos etc.

Autor (a): LIZ REJANE SOUZA TAZONIERO

Ré (u): CBSM – COMPANHIA BRASILEIRA DE SERVIÇOS DE MARKETING



O relatório é dispensado nos termos da Lei n.º 9.099, de 26-9-1995, art. 38.

Os autos foram instruídos a fim de buscar reparação por suposta falha na prestação de serviços prestados pela ré.

DECIDO

O julgamento antecipado da lide

A Lei n. 9.099, de 1995, inaugurou nova fase no Judiciário brasileiro, atribuindo tratativa diferenciada aos processos de menor complexidade, assim previstos em lei. O Código de Processo Civil, naturalmente, mantém o "status" de linha mestra, na regência da matéria, quando não há dispositivos específicos. Justamente nesta seara, é imprescindível destacar o papel importante do julgamento antecipado, não havendo mais provas a produzir.

Pontue-se que a Lei n. 9099, de 1995, destacou com relevo ímpar a fase da conciliação, adequadamente superada, nestes autos, como observamos do evento n. 16. Ocorre que, não havendo conciliação, abre-se ao julgador, dentro de seu poder geral de apreciação de provas, a viabilidade de colher maiores elementos de convicção (CPC, art. 370), ou de julgar conforme as provas que constam dos autos (CPC, art. 371).

Observe-se que nossa Constituição Federal, art. 5, inciso LV, garante, a todos, a amplitude de defesa, de modo que é sempre preferível realizar a audiência para a colheita das provas pretendidas pelas partes. Contudo, nestes autos, visivelmente não há necessidade, mais, de colhermos provas, eis que todo o necessário já consta das manifestações das partes, conforme expressa a petição inicial, bem como a contestação.

Nessas razões, não há necessidade de nova audiência, eis que marcar uma audiência de instrução, agora, simplesmente levará os autos a uma desnecessária fase processual, desconsiderando os princípios da celeridade processual, tão caros aos Juizados Especiais (Lei



n. 9.099, de 1995, art. 2).

Pontuo, com destaque, que se a parte ré esclarecesse, de forma justificada, a necessidade de colheita de prova, imediatamente seria pautada audiência para tal.

O julgamento antecipado da lei, na medida do CPC, art. 355, I, é a melhor medida processual.

Preliminar: incompetência territorial

Afasto a preliminar, eis que a autora possui domicílio profissional na Comarca de Barracão – PR. Assim, este d. Juízo é competente para processar e julgar a presente demanda.

Do Mérito

A parte autora tem razão e provou o seu direito. À relação estabelecida entre as partes aplicam-se as disposições do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078, de 11-9-1990), na previsão do art. 2, *caput*; art. 3, *caput* e § 2. À luz do Código de Defesa do Consumidor, enaltecem-se os valores definidos na Política Nacional de Relações de Consumo, como vejo do art. 4, IV, a proteção à *educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo*. O art. 6, II, tratando dos direitos básicos do consumidor, destaca a importância da *educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações*. Considerando tais aspectos, é certo que a legislação consumerista valoriza a iniciativa livre do consumidor, na contratação de bens e serviços. Bem como, a Lei 8.078 de 11-9-1990, que dispõe sobre a proteção ao consumidor, disciplina que o fornecedor não poderá, mediante prática abusiva, exigir do consumidor vantagem claramente excessiva, conforme o art. 39, V: ***É vedado ao fornecedor de produtos e serviços, dentre outras práticas abusivas: V – exigir do consumidor vantagem manifestadamente excessiva.*** O art. 51 dessa mesma lei dispõe em seus incisos IV e XII: *São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: IV – estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em*



desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade; XII – obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor.

Conforme relata a parte autora, “*é correntista do Banco do Brasil e aderiu a conversão automática dos pontos do seu cartão ao Programa Dotz, oferecido pela ré. Acumulando vários pontos, a autora realizou a troca destes por uma assinatura trimestral da revista Marie Claire, em 7 de julho de 2015, conforme o comprovante anexo. Todavia, depois de mais de dois meses de espera, e de ter tentado, em vão, entrar em contato com a ré, a autora recebeu um exemplar da revista, não recebendo qualquer outra, conforme comprova o extrato constante no site da ré, em anexo. A autora tentou contato pelo call center da requerida DOTZ, através do número 0800 601 1339, não obtendo êxito devido a indisponibilidade do canal de atendimento ao consumidor.*”

A ré, em sua contestação, alega que não possui responsabilidade pela entrega ou não das revistas, eis que tal obrigação é da Editora Globo S.A. Assim, não há dano moral a ser indenizado, devendo ser julgada improcedente a presente demanda.

A ré é parte legítima para figurar no polo passivo, eis que a relação contratual foi com ela realizada. Os pontos do cartão da parte autora foram trocados por revistas, no site da ré (DOTZ). Assim, inclusive, por integrar a cadeia de fornecedores de produtos e serviços, a legitimidade passiva da ré é certa (CDC, arts. 12, 14 e 18).

A ré, apesar da inversão do ônus probatório, limitou-se a afirmar que não realizou qualquer conduta capaz de causar resultado lesivo ao autor. Há, nos autos, evidente falha no serviço prestado pela ré, que não realizou a entrega do produto adquirido pela parte autora.

Inicialmente, destaco que a falha da ré frustrou as expectativas da parte autora, eis que não pôde usufruir das revistas. A não entrega das revistas, gerou, sem dúvidas, dano moral à autora, especialmente pelo fato de que não dispõe mais dos pontos em seu cartão de crédito.

A eg. Turma Recursal já se manifestou em recente julgado: RECURSO INOMINADO. **INDENIZAÇÃO POR MORAIS. COMPRA DE PRODUTO PELA INTERNET. ATRASO NA**



ENTREGA. APLICAÇÃO DO ENUNCIADO Nº 8.1 DAS TURMAS RECURSAIS DO ESTADO DO PARANÁ. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ARTIGO 14 DO CDC. DESCASO E DESRESPEITO COM O CONSUMIDOR QUE TEVE SUAS LEGÍTIMAS EXPECTATIVAS FRUSTRADAS. DANO MORAL CONFIGURADO. MINORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. DESPROVIMENTO. VALOR QUE OBSERVA OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. Recurso conhecido e desprovido. (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0010725-85.2014.8.16.0018/0 - Maringá - Rel.: Leo Henrique Furtado AraÃºjo - - J. 12.08.2015).

Quanto à matéria probatória, a hipossuficiência do consumidor, aqui, firma-se com considerável razão, observada a desigualdade financeira e técnica entre as partes, cuja proteção é assegurada pela Lei n. 8.078, de 11-9-1990, art. 6, VIII: *São direitos básicos do consumidor 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, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência.* Conforme leciona JOSÉ GERALDO BRITO FILOMENO (2001: 129), *com a inversão do ônus da prova, aliada à chamada “culpa objetiva”, não há necessidade de provar-se dolo ou culpa, valendo dizer que o simples fato de se colocar no mercado um veículo naquelas condições que acarrete, ou possa acarretar danos, já enseja uma indenização, ou procedimento cautelar para evitar os referidos danos, tudo independentemente de se indagar de quem foi a negligência ou imperícia, por exemplo.* Deste modo, cumpre ressaltar que, o **ônus da prova cabia à parte ré.**

Seguindo essa linha de raciocínio, tem-se que a empresa ré deve responder objetivamente pelos danos causados em decorrência da má qualidade do serviço prestado, ainda que não exista no caso, relação de consumo stricto sensu, uma vez que o [Código de Defesa do Consumidor](#) elege a vítima de eventuais danos relacionados ao consumo como consumidores por equiparação ([art. 14](#) e [17 do CDC](#)).

O [CDC](#), ao firmar a responsabilidade objetiva, foi buscar suas bases estruturais na teoria do risco do empreendimento ou risco empresarial, de modo que todo aquele que exerce atividade de fornecimento de bens e serviços responde pelos fatos e vícios decorrentes do empreendimento, independente da demonstração de culpa.

A responsabilidade da ré é objetiva. Há excludentes previstas na Lei n. 8.078, de 11-9-1990, art. 14, § 3, I, II, com a prova de que: *tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; a culpa*

exclusiva do consumidor ou de terceiro. Desse ônus, não se desincumbiu, satisfatoriamente, o réu. Não fez prova de ser devida tal inscrição. A egrégia Turma Recursal Única paranaense julgou matéria semelhante no Recurso n. 2003.701-6; Campo Mourão - 1 JEC; Juiz Rel. JUCIMAR NOVOCHADLO; j. 3-11-2003: I – Nas relações de consumo, incumbe à empresa prestadora de serviços a responsabilidade por eventuais vícios apresentados. II – Não há que se falar em inexistência de vícios na prestação dos serviços quando, mesmo tendo conhecimento de que o consumidor estava sendo cobrado por serviços que não utilizava e, comprovadamente, nem poderia utilizar, a empresa nada fez para regularizar a situação de seu cliente. III – Na fixação do valor da condenação, quando o quantum for estabelecido em parâmetro razoável e for compatível com as circunstâncias do caso concreto, deve prevalecer o prudente arbítrio do julgador.

Dos Danos Morais

O dano moral (dano *in re ipsa*) decorre do abalo a qualquer dos atributos da personalidade, em especial à imagem da vítima desencadeada pelo evento (CF, Art. 5º, V e X). Não se põe em dúvida que tal fato ocasionou perturbação ao recorrente que ultrapassa meros dissabores da vida moderna. A previsão de reparação dos danos morais é constitucional, conforme o art. 5, X (*são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação*). O dano moral não exige prova, é presumível diante das circunstâncias, como ensina CARLOS ROBERTO GONÇALVES (2003: 552): *O dano moral, salvo casos especiais, como o de inadimplemento contratual, por exemplo, em que se faz mister a prova da perturbação da esfera anímica do lesado, dispensa prova em concreto, pois se passa no interior da personalidade e existe in re ipsa. Trata-se de presunção absoluta.*

Deste modo, a turma recursal única no PR, já tem o devido posicionamento sobre a questão no **Enunciado N.º 8.1-Compra pela internet – não entrega do produto**: A demora ou a não entrega de produto adquirido pela internet acarreta, em regra, dano moral.

Nesse sentido são os precedentes do Supremo Tribunal Federal, reproduzidos pelo Superior Tribunal de Justiça: *"Não indenizar o dano moral é deixar sem sanção um direito, ou uma série de direitos. A indenização, por menor e mais insuficiente que seja, é a única sanção para os casos em que se perdem ou se têm lesados a honra a liberdade, a amizade, a afeição, e outros bens morais mais valiosos de que os econômicos"*(STF - RE n. 97.097, Min. Oscar Correa; STJ 108/287-295).



A conduta da ré gerou, sem dúvida, prejuízos de ordem moral. O *quantum* é devido segundo o *prudente arbítrio do Juiz*, por não haver regra legal específica a ser seguida. Cabe ao Juiz, como conhecedor do caso concreto e da comunidade em que atua, fixar o valor devido. SÍLVIO DE SALVO VENOSA (2002: 190) pondera bem ao dizer que *Há um duplo sentido na indenização por dano moral: ressarcimento e prevenção. Acrescente-se ainda o cunho educativo que essas indenizações apresentam para a sociedade*. Observados os princípios que alicerçam a doutrina do dano moral, considerando a situação financeira das partes; a reparação pelo mal sofrido; a necessidade de evitar que a ré reitere a conduta, fixo em **R\$ 12.000,00** o valor dos danos morais a serem pagos ao autor.

POSTO ISSO

JULGO PROCEDENTES OS PEDIDOS da autora, com fundamento no CPC, artigo 487, inc. I.

CONDENO O RÉU A PAGAR R\$ 12.000,00 a título de indenização por danos morais. Na data de efetivo pagamento, o valor deverá ser corrigido monetariamente, acrescido de juros de mora no importe de 1% ao mês a contar da intimação desta decisão (Recurso 2005.0005476-8, Juiz Rel. JEDERSON SUZIN, j. 02/12/2005) corrigidos pelo INPC.

Condeno a ré em obrigação de fazer, consistente em entregar à autora as revistas objeto dos autos ou restituir os pontos no cartão da parte autora, no prazo de 5 dias, a contar da intimação desta r. sentença, sob pena de multa de 7.000,00 em caso de descumprimento.

Deixo de fixar a responsabilidade pelo pagamento de custas e honorários advocatícios, nos expressos termos da Lei n.º 9.099, de 26 de setembro de 1995, art. 55 (*A sentença de primeiro grau não condenará o vencido em custas e honorários de advogado*).

Oportunamente, arquivem-se, observadas, detalhadamente, todas as recomendações pertinentes da egrégia Corregedoria-Geral da Justiça paranaense, compiladas no Código de



Normas.

P.R.I.

Barracão,

BRANCA BERNARDI

Juíza de Direito Supervisora

