



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2018.0000510060

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação nº 1008302-18.2017.8.26.0127, da Comarca de Carapicuíba, em que é apelante [REDACTED] (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado [REDACTED] ([REDACTED]).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) e CESAR LUIZ DE ALMEIDA.

São Paulo, 10 de julho de 2018.

Cesar Lacerda
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 31.993

APELAÇÃO Nº 1008302-18.2017.8.26.0127

COMARCA: CARAPICUÍBA

APTE.: [REDACTED]

APDA.: [REDACTED] ([REDACTED])

JUIZ(A): ROSSANA LUIZA MAZZONI DE FARIA

Bem móvel. Comércio eletrônico. Ação de indenização por danos materiais e morais.

Pagamento por boleto bancário. Fraude. Relação de Consumo. Reconhecimento. A vendedora de produtos, em loja virtual, que disponibiliza boleto bancário como forma de pagamento, assume o risco do negócio e tem o dever de garantir a segurança do procedimento de compra realizado em seu sistema.

Danos materiais e morais devidos. Demora exacerbada e descaso da requerida em solucionar o problema. Reparação que deve atender às condições econômicas da vítima, à extensão do dano e à gravidade do fato, cujo arbitramento reclama fixação proporcional à sua finalidade.

Recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, fundada em compra e venda de bem móvel (televisor), julgada improcedente pela r. sentença de fls. 108/110, cujo relatório se adota.

Inconformado, apela o autor (fls. 112/129), pleiteando a reforma do julgado. Aduz, em breve síntese, que adquiriu um televisor junto à loja virtual da requerida e pagou por meio de boleto bancário, no entanto, o bem não lhe foi entregue. Argumenta que a ré deve responder pelos prejuízos materiais. Discorre sobre a ocorrência de fraude; a sua boa-fé; a responsabilidade objetiva; e a inversão do ônus da prova. Alega que os danos morais foram comprovados no feito, motivo pelo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

qual a indenização é devida, devendo ser fixada em 20 salários mínimos. Diz que a requerida deve arcar com o pagamento da verba sucumbencial.

Recurso regularmente processado, com resposta.

É o relatório.

Esclareça-se, de início, que ao caso é plenamente aplicável o Código de Defesa do Consumidor, de modo a se operar a inversão do ônus da prova propugnada pelo art. 6º, VIII, do mencionado diploma legal.

Narra a inicial que o autor adquiriu um televisor junto à loja virtual da ré e o preço foi quitado por meio de boleto bancário emitido no momento da compra, mas ele não lhe foi entregue, pois, posteriormente, descobriu que se tratava de boleto adulterado, eis que direcionou o montante pago para conta bancária de terceiro desconhecido.

A requerida, devidamente citada, apresentou contestação, alegando que o boleto pago pelo cliente não condiz com aquele gerado por seu sistema; e que a fraude se deu em face do autor ter realizado *“o pedido através de um equipamento comprometido com software mal-intencionado, motivos estes que fogem de sua responsabilidade/controle, pois o código de barras do boleto foi adulterado e o cliente fez o pagamento, mas este valor não foi creditado na conta da B2W/Ré”* (sic fls. 74), ou seja, que um software efetuaria alterações no boleto não perceptíveis pelo cliente.

Pois bem.

No caso concreto, é incontroverso que a ré não recebeu o preço do produto vendido ao autor em virtude da adulteração do boleto. As partes controvertem quanto a qual delas é responsável pela fraude.

Observa-se que os dados constantes do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

boleto gerado por ocasião da compra guardam identidade com os dados do pedido, notadamente quanto aos nomes do cedente e do sacado, à data de emissão e ao valor do produto, de modo que a adulteração do documento, de fato, não era perceptível.

A apelada, na qualidade de fornecedora que vende seus produtos em loja virtual e disponibiliza, dentre as formas de pagamento, o boleto bancário, assume o risco do negócio e tem o dever de garantir a segurança do procedimento de compra realizado em seu sistema.

Assim, cumpria à recorrida demonstrar sua alegação de que o computador utilizado pelo recorrente para efetuar a compra estava infectado por um *software* mal-intencionado e que essa circunstância foi a causa da emissão do boleto adulterado, ônus do qual não se desincumbiu.

Nesse sentido, confira-se:

“COMPRA E VENDA DE APARELHO CELULAR POR MEIO DE SÍTIO ELETRÔNICO DISPONIBILIZADO NA REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES - PAGAMENTO POR BOLETO BANCÁRIO - FRAUDE - RELAÇÃO DE CONSUMO - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA VENDEDORA E DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - DESCASO NA SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA DO PROBLEMA - DANO MORAL CONFIGURADO - VALOR ARBITRADO DE MODO ADEQUADO E RAZOÁVEL (R\$ 2.500,00) - MANUTENÇÃO - AÇÃO JULGADA PROCEDENTE - SENTENÇA CONFIRMADA - Recurso desprovido” (Apelação nº 0014414-29.2015.8.26.0664, 25ª Câmara de Direito Privado, relator Des. Edgard Rosa, j. 22.09.16).

Casos como o dos autos, não podem ser tidos como mero aborrecimento, já que, conforme se depreende da situação fática, o consumidor passou por um verdadeiro desgaste para ter sua situação resolvida, o que não teve fim nem por força do ajuizamento da presente demanda. O tempo perdido pelo recorrente diante da negligência, informações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

lacônicas e descaso da apelada é mais que suficiente para configurar o dano moral.

Houve uma frustração legítima nas expectativas do autor, em face do descumprimento dos deveres de adequada informação, cooperação, lealdade e comprometimento. Além, repita-se, do total descaso com que a recorrida tratou a questão, deixando de solucionar em tempo razoável a pendenga.

Cabe registrar, aliás, o pensamento que tem prevalecido nesta Câmara, reiteradamente afirmado pelo eminente Desembargador Celso Pimentel, com esboço em jurisprudência do Colendo Superior Tribunal de Justiça: **"A propósito, dano moral, exatamente porque moral, não se demonstra nem se comprova. Afere-se segundo o senso comum do homem médio. Resulta por si mesmo da ação ou omissão culposa, in re ipsa, porque se traduz em dor física ou psicológica, em constrangimento, em sentimento de reprovação, em lesão e em ofensa ao conceito social, à honra, à dignidade"** (Conforme, dentre outras, apelações com revisão n.ºs 753168- 0/5; 770122- 0/0; 710501- 0/6; 729482- 0/5).

Resta analisar somente o valor da indenização.

Em que pese o grau de subjetivismo que envolve o tema da fixação da indenização, vez que não existem critérios determinados e estanques para a quantificação do dano moral, reiteradamente tem-se pronunciado esta Corte no sentido de que a reparação do dano deve ser arbitrada em montante que desestime o ofensor a repetir a falta, sem constituir, de outro modo, enriquecimento indevido.

Sopesados todos os aspectos antes



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mencionados, considera-se que a importância de **R\$ 3.000,00** é adequada para compor o prejuízo moral experimentado e suficiente para restabelecer o equilíbrio da balança da justiça.

Conclusivamente, a reforma da sentença recorrida impõe-se como medida de rigor, para: a) condenar a ré a restituir ao autor a importância de **R\$ 1.499,00**, corrigida monetariamente desde o desembolso e acrescida de juros moratórios contados da citação; e b) condenar a demandada ao pagamento da quantia de **R\$ 3.000,00**, a título de indenização por danos morais, referido valor deve ser corrigido pela Tabela de Atualização dos Débitos Judiciais, editada por este Tribunal, a contar desta decisão (Súmula 362 do STJ), com juros de 1% ao mês, aplicável da citação, nos moldes do artigo 405 do Código Civil e no esteio do seguinte entendimento emanado do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

“A jurisprudência desta Corte revela-se consolidada no sentido de que nos casos de indenização por responsabilidade contratual, a mora constitui-se a partir da citação e não da data do arbitramento do valor indenizatório” (STJ, AgRg noAREsp 184614/DF, 4ª Turma, j. 04-09-2012, rel. Min. Luis Felipe Salomão).

Sucumbente, tendo em vista que o requerente decaiu de parte mínima do pedido, a demandada arcará, ainda, com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% do valor da condenação.

Diante do exposto, dá-se parcial provimento ao recurso.

CESAR LACERDA
Relator