



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**27ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**

**SENTENÇA**

Processo nº: **1050290-32.2019.8.26.0100**  
 Classe - Assunto **Ação Civil Pública Cível - Práticas Abusivas**  
 Requerente: **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
 Requerido: **\_\_\_\_\_ Ltda.**  
 Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Melissa Bertolucci**

Vistos.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO propôs ação civil pública em face de \_\_\_\_\_ LTDA. Alega o autor, em síntese, que a ré atua no comércio eletrônico, oferecendo serviços de impressão na rede mundial de computadores, mediante contratos que pressupõem a entrega da mercadoria ao consumidor em momento diverso e posterior ao pagamento do produto. Afirma a parte autora que a ré não cumpre as ofertas oferecidas, deixando de realizar a entrega na data prevista e de estornar os valores pagos pelos consumidores em caso de eventual cancelamento da compra. Pontua que diante das diversas reclamações, restou caracterizado dano de caráter coletivo e nacional. Requereu a concessão de medida liminar, a fim de determinar à ré que a) informe ao consumidor de forma clara e precisa, e antes da finalização da compra, o prazo para entrega do produto ofertado, devendo referida informação permanecer acessível ao consumidor até o momento de recebimento da mercadoria, sob pena de multa diária; b) entregue o produto ao consumidor dentro do prazo determinado, sob pena de multa diária; c) devolva os valores pagos pelo consumidor, tão logo seja solicitado, em prazo não superior a cinco dias corridos, sob pena de multa; d) mantenha nos Termos de Uso do site de forma clara e precisa, todo o procedimento a ser adotado pelo consumidor para o caso de não entrega do produto no caso acordado, sob pena de multa; e) mantenha nos Termos de Uso do site de forma clara e precisa informação sobre aplicação de multa para o caso de mora (atraso) no cumprimento de sua obrigação, em valor correspondente a 2% (dois por cento) do valor da mercadoria, sob pena de multa; f) mantenha nos Termos de Uso de forma clara, precisa e destacada prazo para restituição de valores pagos, não superior a cinco dias corridos, sob pena de multa; g) mantenha nos Termos de Uso de forma clara, precisa e destacada, informação sobre aplicação de multa, em caso de mora na restituição dos valores pagos

**1050290-32.2019.8.26.0100 - lauda 1**

pelo consumidor, em valor correspondente a 2% (dois por cento) do valor da restituição devida. No mérito, requereu a procedência da demanda, para tornar definitiva a liminar concedida, bem como seja a ré condenada i) genericamente, na forma do artigo 95 do CDC, a indenizar os eventuais danos materiais e morais causados aos consumidores prejudicados pelas condutas narradas, ii) na



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**27ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**

obrigação de indenizar o dano moral coletivo, no valor de R\$ 838.604,73 e iii) na obrigação de fazer consistente em dar ampla divulgação da decisão condenatória pelos meios de comunicação, a fim de garantir a efetividade da tutela. Juntou documentos de fls. 29 a 238.

A petição inicial foi indeferida por carência de ação, reconhecendo-se a ilegitimidade ativa do Ministério Público e a ausência de interesse de agir (fls. 239/241).

Interposta apelação, a sentença foi reformada (fls. 346/355), determinando-se o seguimento do feito.

A parte requerida foi citada e apresentou contestação, de forma tempestiva, por meio da qual alegou a inépcia da inicial, por ausência de justa causa, tendo em vista que a requerida resolveu as questões com os consumidores que apresentaram reclamação, seja entregando o produto, devolvendo o dinheiro ou concedendo voucher para utilização em compra futura deduziu. Alega que o CDC não obriga à inclusão de cláusulas contratuais no contrato de adesão por meio da qual se vincula aos seus consumidores, apenas a modificação ou exclusão das já existentes, o que implicaria na impossibilidade do pedido. Afirma a ilegitimidade ativa e falta de interesse de agir. No mérito, afirma que não realiza as práticas abusivas descritas pelo Ministério Público, em sua inicial, que as afirmações ali feitas são desprovidas de fundamento, baseada na reclamação de apenas um consumidor, que foi por ela resolvida. Alega que seu sítio eletrônico informa, adequadamente, antes do fechamento da compra, o prazo de entrega dos produtos. Nega a possibilidade de inclusão de cláusula penal, por ausência de amparo legal. Nega a existência de cláusula penal em desfavor do consumidor. Reafirma que todas as reclamações foram atendidas e que os fatos narrados decorreram de problema pontual, tendo envidado todos os esforços para solução dos problemas causados, respondendo a integralidade das reclamações. Afirma que sua pontualidade, na atualidade, é de 97%. Afirma que as 4500 reclamações mencionadas na inicial corresponderam a 0,94% dos pedidos realizados no período. Requer a extinção do feito e, subsidiariamente, a improcedência (fls. 659/689).

Foi apresentada réplica (fls. 1054/1068).

**É o relatório. Fundamento e decidio.**

Julgo antecipadamente a lide por prescindir da produção de outras provas, nos termos do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil.

**1050290-32.2019.8.26.0100 - lauda 2**

Rejeito as preliminares ao mérito.

A legitimidade ativa do Ministério Pùblico e a existência de interesse de agir



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**27ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**

foram reconhecidos pelo v. Acórdão que reformou a sentença retro prolatada, já transitado em julgado, de modo que tal matéria não comporta nova análise.

No tocante à alegação de inépcia, esta também não vinga.

A petição inicial expõe satisfatoriamente o fato e o fundamento jurídico, formula pedido que decorre logicamente dessa exposição, não deduz pedido juridicamente impossível nem pedidos incompatíveis entre si; acha-se, ademais disso, instruída com os documentos necessários e úteis ao julgamento da lide.

A existência de pressuposto fático e jurídico para o acolhimento dos pedidos da parte autora é matéria afeta ao mérito e não aos pressupostos de constituição válida do processo.

No mérito, imputa o Ministério Público à parte requerida conduta abusiva consistente na infração ao quanto disposto no artigo 39, inciso XII, do Código de Defesa do Consumidor, que assim dispõe:

*"Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:*

(...)

*XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério".*

Com base em tal fundamento, pretende a condenação da ré à obrigação de fazer de informar *"ao consumidor, de forma clara e precisa, e antes da finalização da compra, o prazo para a entrega do produto ofertado, devendo a referida informação permanecer acessível ao consumidor até o momento do recebimento da mercadoria, sob pena do pagamento de multa no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais), sujeita a correção, por consumidor em relação ao qual se verifique o descumprimento da obrigação, a ser recolhida ao Fundo Especial de Despesa de Reparação de Interesses Difusos Lesados, previsto no art. 13 da Lei nº 7.347/85 e regulamentado pela Lei Estadual nº 6.536/89, sem prejuízo de execução específica da mesma obrigação; b) seja a ré condenada em obrigação de fazer, consistente em ofertar e concluir a venda ao consumidor, no comércio eletrônico, com informação expressa do preço e prazo de entrega, apenas dos produtos que sabe que conseguirá cumprir a oferta tal como anunciada, ou seja, que o produto será entregue ao consumidor dentro do prazo anunciado, sob pena do pagamento de multa no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais), sujeita a correção, por consumidor em relação ao qual se verifique o descumprimento da obrigação, a ser recolhida ao Fundo Especial de Despesa de Reparação de Interesses Difusos Lesados, previsto no art. 13 da*

**1050290-32.2019.8.26.0100 - lauda 3**

*Lei nº 7.347/85 e regulamentado pela Lei Estadual nº 6.536/89, sem prejuízo de execução específica da mesma obrigação;"*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**27ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**

Em sua defesa, a ré comprovou que não deixa de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação.

Juntou aos autos ata notarial que demonstra que, antes da realização do pagamento pelo consumidor e, portanto, celebração do contrato de compra e venda, há informação clara e ostensiva sobre o prazo de entrega do produto adquirido (fls. 734/741).

Por se tratarem de produtos personalizados, há a informação sobre a data fatal até a qual a arte (o que deve constar no produto) seja enviada, sob pena de alteração do prazo de entrega.

Tal condição não representa qualquer abuso, pois, por se tratarem de produtos personalizados, vale dizer, de impressos em que constarão as imagens e dizeres indicados pelo consumidor, mostra-se impossível o início da produção antes do recebimento do teor do material que deverá ser impresso.

Na sequência, a Tabeliã que lavrou tal ata, acessou a área restrita aos clientes cadastrados e verificou que em tal área consta expressamente a informação sobre o prazo de entrega e que tal informação é a mesma fornecida no momento da compra.

O primeiro pedido acima mencionado, portanto, não tem razão de ser, já que a ré comprovou cumprir o dispositivo legal supracitado, prestando informação clara ao consumidor sobre a data de entrega e mantendo tal informação na área restrita acessada por meio do cadastro do respectivo consumidor.

Não restou caracterizada a prática abusiva imputada à requerida. Improcede, portanto, tal pedido.

Quanto ao segundo pedido, no sentido de condenar a ré a realizar a venda "*apenas dos produtos que sabe que conseguirá cumprir a oferta tal como anunciada, ou seja, que o produto será entregue ao consumidor dentro do prazo anunciado*", não há como acolhe-lo.

Não restou demonstrado, pelas provas produzidas, o abuso de direito imputado à ré, vale dizer, que esta oferta ao público serviços que sabe, de antemão, não ter capacidade para prestar, com vistas a se beneficiar do pagamento recebido sem a devida contraprestação.

O Código Civil estabelece expressamente, ao prever o abuso de direito, que "*também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes*" (artigo 187). Tal situação somente se caracteriza, no entanto, nos dizeres de Paulo Gusmão Dourado, "*de modo muito amplo, quando o titular usa o direito com o fim exclusivo de causar prejuízo a*

**1050290-32.2019.8.26.0100 - lauda 4**

*outrem, sem obter qualquer vantagem ou utilidade, bem como quando o exerce de má-fé"* (Introdução ao estudo do direito, 23a. edição., Rio de Janeiro: Ed. Forense, 1998. p. 257).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**27ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**

Ainda que se tenha notícias de um número absoluto grande de inadimplemento do prazo de entrega de parte dos pedidos realizados à ré, no período mencionado na inicial, há que se destacar que tal número de pedidos corresponde a apenas cerca de 1% da integralidade dos pedidos efetuados por consumidores no período, a demonstrar que não se trata de prática reiterada pela ré, a revelar um "*modus operandi*" e, portanto, sua má-fé ao oferecer tais serviços ao público.

Ainda, juntou a requerida aos autos prova de que solucionou grande parte das reclamações, o que também corrobora a conclusão de que não teve a intenção de auferir vantagem indevida dos consumidores, com seu inadimplemento, vale dizer, que este não foi proposital (fls. 743/807).

Improcede, portanto, tal pedido.

Prosseguindo, pretende o Ministério Públíco impor à ré a observância do prazo de cinco dias para restituição do preço pago pelo produto, em caso de cancelamento da compra em função do atraso na entrega ("c) seja a ré condenada em obrigação de fazer, consistente em devolver os valores pagos pelo consumidor, monetariamente atualizados, tão logo seja solicitado e em prazo não superior a 05 dias corridos do requerimento formulado pelo consumidor, por qualquer meio de comunicação, no caso de desistência do contrato, porque não houve a entrega do produto ou ultrapassado o prazo acordado no momento da compra, sob pena de multa no valor de R\$ R\$ 500,00 (quinhentos reais) por consumidor em relação ao qual se verifique o descumprimento da obrigação, a ser recolhida ao Fundo Especial de Despesa de Reparação de Interesses Difusos Lesados, previsto no art. 13 da Lei nº 7.347/85 e regulamentado pela Lei Estadual nº 6.536/89, sem prejuízo de execução específica da mesma obrigação;")"

O cancelamento da compra por inobservância do prazo de entrega caracteriza-se como rescisão por justa causa e, nos termos do artigo 389, do Código Civil, "não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros e atualização monetária segundo índices oficiais regularmente estabelecidos, e honorários de advogado".

Nos termos do artigo 397, do Código Civil, o inadimplemento da obrigação, positiva e líquida, no seu termo, constitui de pleno direito em mora o devedor.

Destarte, não há que se falar na estipulação de prazo para restituição do dinheiro.

A parte ré, conforme acima consignado, estipula prazo para cumprimento de suas obrigações e, advindo o termo, sem tal cumprimento, fica constituída em mora, respondendo pela

**1050290-32.2019.8.26.0100 - lauda 5**

correção monetária do preço entregue pelo consumidor, desde o seu desembolso, e por juros de mora, desde a data do inadimplemento, sem prejuízo das perdas e danos.

Portanto, a estipulação de prazo para restituição de dinheiro, em caso de



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**27ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**

inadimplemento contratual, sob pena de incidir em multa, não encontra respaldo no ordenamento jurídico vigente.

Tal pretensão já foi objeto de julgamento pelo egrégio Superior Tribunal de Justiça, que assim se posicionou. Confira-se:

"RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. VÍCIOS DE OMISSÃO. NÃO CONFIGURADOS. PRINCÍPIO DA CORRELAÇÃO. OBSERVADO. TUTELA JURISDICIONAL CONGRUENTE COM A PRETENSÃO FORMULADA NA DEMANDA COLETIVA. IMPOSIÇÃO DE MULTA MORATÓRIA EM CONTRATOS DE ADESÃO. ENTREGA DE PRODUTOS E RESTITUIÇÃO DE VALORES PELO EXERCÍCIO DO ARREPENDIMENTO. LIMITES DA INTERVENÇÃO ESTATAL. 1. (...)7. O vendedor do produto está obrigado a prestar seu serviço no tempo, lugar e forma contratados, e acaso incorra em mora deverá responder pelos respectivos prejuízos, mais juros, atualização monetária e honorários de advogado (arts. 394, 395, do CC). 8. É indevida a intervenção estatal para fazer constar cláusula penal genérica contra o fornecedor de produto em contrato padrão de consumo, pois além de violar os princípios da livre iniciativa e da autonomia da vontade, a própria legislação já prevê mecanismos de punição daquele que incorre em mora. RECURSO ESPECIAL CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVÍDO. (REsp 1787492/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 11/09/2019, DJe 14/10/2019)

No voto vencedor da Exma. Ministra Isabel Galoti, ao julgar o REsp 1.412.993, esta assim discorre sobre as consequências jurídicas do inadimplemento ao fornecedor, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor:

"(...) Por mais simpáticos que sejamos à idéia de que os fornecedores de serviços e produtos devam responder pelo atraso no cumprimento de suas obrigações, o fato é que o Código de Defesa do Consumidor não impôs a eles a multa contratual. O art. 49 do CDC dispõe que o fornecedor, nos casos em que o consumidor exerce o direito de arrependimento, deverá restituir imediatamente o valor pago, com atualização. A previsão da atualização monetária pode parecer contraditória se a restituição deve ser imediata; entretanto, denota que pode haver demora no reembolso ao consumidor – mas essa demora não prejudica o equilíbrio da relação de consumo a ponto de demandar a imposição, genérica e abstrata, por lei, de cláusula penal. Nos casos de atraso na devolução da mercadoria em hipótese de venda cancelada pelo consumidor no

**1050290-32.2019.8.26.0100 - lauda 6**

prazo de arrependimento, da mesma forma, o legislador preferiu não instituir regra específica de penalização do consumidor. A experiência indica que, não raro, esse atraso pode ser atribuído a



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

COMARCA DE SÃO PAULO

FORO CENTRAL CÍVEL

27ª VARA CÍVEL

PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900

circunstâncias que escapam da seara do fornecedor e do consumidor, como dificuldades encontradas por terceiros que realizam o transporte das mercadorias. Em suma, o legislador não anteviu quebra no equilíbrio contratual nos casos de atraso na entrega de mercadoria ou restituição decorrente de arrependimento, ao menos não a ponto de lançar mão da imposição da multa contratual ao fornecedor, como norma geral e abstrata. Assim, dado que ao Poder Judiciário não é atribuída a tarefa de substituir o legislador, a “inversão” da cláusula deve partir do atendimento a dois pressupostos lógicos: a) que a cláusula penal tenha sido, efetivamente, celebrada no pacto; b) haja quebra do equilíbrio contratual, em afronta ao princípio consagrado no art. 4º, III, do CDC. Nenhum desses requisitos se faz presente, data maxima vênia, no caso sob exame. Anoto que o estímulo ao cumprimento dos prazos para a entrega de mercadorias, e para devolução do pagamento em caso de desistência da compra, não depende da imposição, pelo Judiciário, de cláusula contratual padrão, não prevista em lei e nem pelos contratantes. Em princípio, é razoável supor que o fornecedor cumpra tais obrigações, tendo como objetivo o seu bom nome comercial. As leis do mercado tendem a punir aqueles que prestam serviço deficiente, e, para tanto, os consumidores dispõem de variados canais na internet para tornar públicas suas reclamações e também elogios, o que pode ser mais eficaz do que a ingerência do Poder Judiciário na imposição prévia e abstrata de cláusulas contratuais, por mais bem intencionadas que sejam iniciativas do gênero. Necessário ressaltar que o consumidor não está desamparado, e sempre pode recorrer ao Poder Judiciário quando, no caso concreto, o atraso na entrega da mercadoria, ou na restituição do preço da compra cancelada, for injustificado e ultrapassar os limites da razoabilidade. (...)"

Pelos mesmos fundamentos, rejeito a pretensão de fazer incluir nos termos de uso do sítio eletrônico da ré, o referido prazo para restituição do preço pago, em caso de rescisão por justa causa, veiculado no item d, dos pedidos.

No referido item, pretende a parte autora, ainda, a condenação da ré à "obrigação de fazer, consistente em manter nos Termos de Uso do site, de forma clara, precisa e destacada, todo o procedimento a ser adotado pelo consumidor para o caso de não entrega do produto no prazo acordado e para devolução dos valores pagos (por não ter sido entregue ou entregue com atraso), sem qualquer ônus ao consumidor"

Os termos de uso do sítio eletrônico da requerida assim prevê a respeito:

9.5 Para qualquer tipo de reclamação ou solicitação, o usuário deverá entrar em contato através de um dos canais de atendimento disponíveis no link: <https://www.printi.com.br/central-de-ajuda>.

**1050290-32.2019.8.26.0100 - lauda 7**

Na área mencionada, no site, existe a disponibilização de atendimento por chat,



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**27ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**

por e-mail e por telefone (fls. 174).

A disponibilização de diversos meios de comunicação, entre eles, um endereço de e-mail, apto a comprovar que o consumidor manifestou sua vontade de maneira inequívoca à ré, basta para viabilizar o pedido de rescisão e restituição de valores, o que se mostra suficiente para observância de tal direito ao consumidor.

A inobservância de tal pedido ou demora em seu atendimento não decorre da ausência de informação clara sobre os meios de manifestação e vontade do consumidor.

Para o que interessa à proteção aos direitos deste, deve a fornecedora disponibilizar meio de comunicação que permita a utilização incondicionada pelo consumidor, é dizer, que independa de uma aceitação pela parte contrária, como ocorre com uma ligação telefônica e, ainda, que deixe vestígio, vale dizer, que gere documento apto a demonstrar que manifestou sua vontade. Os termos de uso do site da ré observam tal direito. Improcede, portanto, tal pedido.

Pretende o Ministério Público, ainda, obrigar a ré inserir em seus termos de uso multa de mora de 2% para o caso de atraso no cumprimento da obrigação de entregar produto (item *e* dos pedidos).

A multa de mora não é consectário de mora que incide por força de lei. Para os casos de mora, a lei prevê a incidência de tão somente correção monetária e juros de mora, sem prejuízo da indenização pelas perdas e danos efetivamente comprovada.

A multa de mora é previsão essencialmente contratual e somente incide caso tal previsão exista.

Não existe, no ordenamento jurídico, previsão legal que permita impor à ré tal penalidade para o caso de mora de sua parte.

Nem é o caso de aplicação, por interpretação extensiva, do tema 971, julgado pelo egrégio Superior Tribunal de Justiça, ao caso, diante da inexistência de penalidade similar imposta ao consumidor no contrato celebrado entre as partes.

Assim dispõe o referido tema, que reflete o entendimento do egrégio Superior Tribunal de Justiça sobre a possibilidade de se aplicar em favor do consumidor cláusula penal somente a ele cominada, no contrato, quando o inadimplemento é do fornecedor: "No contrato de adesão firmado entre o comprador e a construtora/incorporadora, havendo previsão de cláusula penal apenas para o inadimplemento do adquirente, deverá ela ser considerada para a

**1050290-32.2019.8.26.0100 - lauda 8**

fixação da indenização pelo inadimplemento do vendedor. As obrigações heterogêneas (obrigações de fazer e de dar) serão convertidas em dinheiro, por arbitramento judicial."



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**27ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**

Portanto, para que se permita a aplicação de multa em desfavor do fornecedor, em caso de inadimplemento de sua parte, ausente previsão contratual, faz-se de rigor a existência de penalidade dessa natureza estipulada somente em desfavor do consumidor, o que não existe no caso em análise.

Portanto, improcede a pretensão do Ministério Público também nesse ponto. O pedido deduzido no item f, dos pedidos (*f*) *seja a ré condenada em obrigação de fazer, consistente em manter nos Termos de Uso do site, de forma clara, precisa e destacada, prazo para a restituição dos valores pagos, não podendo ultrapassar 05 dias corridos da solicitação do consumidor, por qualquer meio de comunicação, em caso de desistência do contrato, porque não houve a entrega do produto ou ultrapassado o prazo acordado no momento da compra, sob pena de multa no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), sujeita a correção, por dia de descumprimento, a ser recolhida ao Fundo Especial de Despesa de Reparação de Interesses Difusos Lesados, previsto no art. 13 da Lei nº 7.347/85 e regulamentado pela Lei Estadual nº 6.536/89, sem prejuízo de execução específica da mesma obrigação;*), reproduz o pedido deduzido no item d, acima já analisado e julgado improcedente.

Pelos mesmos motivos que rejeitado o pedido deduzido no item e, dos pedidos, rejeito aquele deduzido no item g, que pretende inserir nos termos de uso do site multa de mora de 2% para o caso de atraso na restituição do dinheiro.

Por fim, a responsabilização da requerida por danos morais e materiais sofridos pelo consumidores, por meio de condenação genérica, bem como, por supostos danos morais coletivos, pressupõem o reconhecimento de que a ré infringiu as normas de direito do consumidor, praticando conduta abusiva, por ele vedada.

No caso, conforme fundamentação acima, não restou caracterizada a prática abusiva imputada à ré, seja por informar esta, de forma clara e expressa, o prazo para entrega dos produtos, antes da finalização da compra pelo consumidor, seja por inexistir prova de sua má-fé ao inadimplir alguns dos contratos por ela celebrados, a caracterizar o abuso de direito que lhe foi imputado na inicial, motivo pelo qual não se encontram presentes os pressupostos para sua responsabilização por tais danos, por meio de ação civil pública, o que, de qualquer forma, não impede que aqueles que tiveram seu contrato inadimplido busquem diretamente indenização por eventuais perdas e danos.

Diante do exposto e por tudo mais que dos autos consta, **JULGO**  
**IMPROCEDENTES** os pedidos formulados pelo autor e extinguindo esta fase do processo, com

**1050290-32.2019.8.26.0100 - lauda 9**

resolução do mérito, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Sem condenação ao pagamento de despesas, custas e honorários, nos termos do



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
COMARCA DE SÃO PAULO  
FORO CENTRAL CÍVEL  
27ª VARA CÍVEL  
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900

artigo 18, da Lei n.º 7.347/85.

Regularizados, e nada mais sendo requerido, independentemente de nova intimação, arquivem-se os autos, observando-se as Normas de Serviço da Corregedoria Geral de Justiça.

Publique-se. Intimem-se. Dispensado o registro (Prov. CG n. 27/2016).

São Paulo, 22 de setembro de 2021.

**1050290-32.2019.8.26.0100 - lauda 10**