



## Poder Judiciário

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

COMARCA DE CAMPINORTE  
GABINETE DO JUIZ - VARA ÚNICA  
cartciv1campinorte@tjgo.jus.br

Processo nº: 5261102-68.2021.8.09.0170

### SENTENÇA

Relatório dispensado nos termos do art. 38 da Lei nº 9.099/95 (LJE).

Trata-se de Ação Declaratória c/c Pedido de Indenização por Danos Morais e Materiais, ajuizada por Augustto Guimarães Araújo em face de Americanas.com – B2W Companhia Digital, ambos qualificados no bojo da exordial.

O feito encontra-se apto ao julgamento, tendo sido facultada as partes a ampla defesa e o contraditório

#### DECIDO.

A relação jurídica havida entre as partes é qualificada como de consumo, regida pelo Código de Defesa do Consumidor (arts. 2º e 3). Tal diploma legal assegura a facilitação da defesa dos direitos do consumidor (art. 6º, inciso VIII, do CDC), assim como estabelece a responsabilidade objetiva pelos serviços disponibilizados no mercado de consumo pelo fornecedor (art. 14 do CDC).

#### PRELIMINAR

##### Ilegitimidade Passiva

Ab initio, **afasto** a alegação de ilegitimidade passiva da requerida Americanas.com, uma vez que ela intermediou a venda do bem e o pós-venda, estando na cadeia de venda ao consumidor e solidariamente responsável.

Com efeito, os artigos 14 e 19 do CDC definem a responsabilidade dos fornecedores do serviço, sendo que fornecedores são todas as pessoas físicas ou jurídicas relacionadas ao fornecimento do produto ou serviço (CDC, art.3º).

Neste mesmo sentido, o art. 23 do mesmo diploma assevera que “a ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.”

##### Ausência de documentos: Não ocorrência.

Sabe-se que a informalidade e a simplicidade são princípios norteadores da LJE, conforme redação de seu art. 1º. Lado outro, os fatos narrados pela parte autora na petição de ingresso possibilitaram que a ré ofertasse sem maiores dificuldades sua defesa. Assim, constatado que a petição inicial atende aos requisitos elencados no art. 14 da LJE, não há como acolher a preliminar.

Assim, os documentos trazidos pela parte autora são suficientes para o julgamento do feito, razão pela qual **rechaço** a preliminar alegada.

Não existem outras preliminares a serem sanadas. Passo ao mérito.

#### DO MÉRITO.

No mérito propriamente dito, saliento que a questão ora analisada se insere nas relações de consumo e como tal deve receber o tratamento previsto no Código de Defesa do Consumidor, consoante redação do seu art. 17.

Pois, bem, trata-se de ação na qual a parte autora requer a restituição da quantia paga c/c indenização por danos morais vez que a peça “placa-mãe” adquirida junto a empresa requerida não lhe fora entregue.

Sustenta que adquiriu no site da empresa requerida em 10/05/2021, o produtor “*placa-mãe*” sob o pedido n. 02-833092932, sendo pago via cartão de crédito em uma única parcela, tendo sido confirmado o recebimento do valor via WhatsApp com previsão de entrega para o dia 24/05/2021.

Obtempera ainda, que na data aprazada, o produto não lhe foi entregue. Após, foi informado da falta de estoque do produto em questão.

Em sua defesa, o requerido alega que o reembolso já fora devidamente realizado; bem como pugna pela improcedência de danos morais, por ausência de ato ilícito, excludente de responsabilidade. Em caso de condenação, que seja observada a razoabilidade (mov. 11).

Pois bem, in casu, constato que o cerne da questão é quanto a devolução dos valores pagos pelo requerente, bem como verificar a ocorrência de danos morais.

### **I. Falha na Prestação de Serviço.**

Resta incontroverso que o autor adquiriu junto ao promovido, em 10 de maio de 2021 o produto descrito na exordial, tendo pago pelo referido o valor de R\$ 469,00 (quatrocentos e sessenta e nove reais), através do cartão de crédito, como depreende-se dos documentos encartados no mov. 1, cumprindo, assim, seu ônus probatório determinado no art. 373, inciso I, do CPC.

Restou demonstrado ainda, que o autor realizou o pagamento, todavia, após o prazo previsto para que a mercadoria fosse entregue, o requerido solicitou o reembolso do valor pago, restando caracterizada a falha na prestação dos serviços, ensejando a respectiva reparação civil.

De uma análise da contestação apresentada pelo requerido, verifico que mesmo sendo seu ônus, sustentou tão somente a ausência do produto em estoque, quando deveria de imediato comunicar o consumidor, e não que aguardasse transcorrer o prazo para entrega para o informar, deste modo, não fora apresentado pela requerida existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora, de modo que não cumpriu o ônus previsto no artigo 373, inciso II do Código de Processo Civil.

Desta feita, invertendo-se o ônus da prova em desfavor da empresa requerida (art. 373, II, CPC/2015), esta não se desincumbiu de seu ônus.

Sobre o ônus da produção de provas de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor outro não é o entendimento do Superior Tribunal de Justiça acerca da matéria:

(...) 2. Nos termos do art. 333, II, do CPC, o ônus da prova incumbe ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor . (...) (STJ. AgRg no Ag 1113034 / MG. 6ª Turma. Rel. Min. Og Fernandes. DJ em 28/09/2009).

Assim, no microsistema da lei consumerista, a responsabilidade por danos prescinde de persecução de natureza subjetiva em relação ao causador do dano, caracterizando-se somente pela comprovação do evento danoso, da conduta do agente e do nexos entre o ato praticado e o dano sofrido, ressalvada as excludentes legais que no presente caso são inexistentes.

A violação de contrato, com o inadimplemento das obrigações avençadas, sem qualquer justificativa plausível, gerando insegurança quanto ao valor despendido e frustrando a legítima expectativa do consumidor em relação ao produto adquirido, caracteriza dano extrapatrimonial reparável.

Vejamos os seguintes arestos, deste Eg. Tribunal de Justiça Goiano:

AGRAVO INTERNO NA APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPRA DE APARELHO ELETRÔNICO PELA INTERNET. INJUSTIFICADA DEMORA NA ENTREGA. DEVER DE INDENIZAR. AUSÊNCIA DE ELEMENTOS NOVOS. 1. Impõe-se manter a decisão monocrática proferida no julgamento do apelo, confirmando a sentença primeva que ordenou a imediata entrega do produto eletrônico (TV PLASMA 51”), adquirido pela internet, condenando o fornecedor do produto à reparação dos danos morais advindos da demora injustificada na entrega do produto. 2. Impende, assim, seja desprovido o agravo interno que não traz, em suas razões, qualquer elemento novo que justifique a modificação da decisão monocrática proferida no julgamento do apelo. AGRAVO INTERNO CONHECIDO E DESPROVIDO.” (TJGO, APELAÇÃO CÍVEL 18986-74.2014.8.09.0134, Rel. DES. ZACARIAS NEVES COELHO, 2ª CÂMARA CÍVEL, julgado em 23/02/2016, DJe 1981 de 03/03/2016)

e,

AÇÃO AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. COMPRA PELA INTERNET. AUSÊNCIA DE ENTREGA DO PRODUTO. APLICABILIDADE DAS NORMAS DO CDC. CONFIGURAÇÃO DOS DANOS MORAIS. QUANTIFICAÇÃO DA REPARAÇÃO DO DANO MORAL. I- No caso dos autos são aplicáveis as disposições do Código de Defesa do Consumidor diante da presença de relação de consumo entre a parte requerida e a parte autora. II- Presentes todos os aspectos delimitadores do dever indenizatório devida é a reparação por danos morais, notadamente por ter restado comprovado nos autos que o autor adquiriu um produto pelo site da requerida/apelada com previsão de entrega de 10 (dez) dias úteis e o produto nunca foi entregue. Portanto, a não entrega do produto devidamente quitado ultrapassa os limites da razoabilidade, excedendo a esfera do mero aborrecimento do cotidiano, configurando, portanto, dano moral. IV - O direito ressente-se da ausência de critérios legais para a delimitação da indenização por danos morais. Então, o convencimento do julgador é extraído das peculiaridades ditadas pelo caso concreto, sempre freado pelos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Assim, em consonância com o posicionamento adotado pelo Superior Tribunal de Justiça, o valor da reparação moral deve ser fixado observando a tríplice finalidade: satisfativa para a vítima, reparação do dano e punição para o ofensor. APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PROVIDA. SENTENÇA REFORMADA. (TJGO, Apelação ( CPC) 5139450-17.2018.8.09.0097, Rel. AMARAL WILSON DE OLIVEIRA, 2ª Câmara Cível, julgado em 13/06/2019, DJe de 13/06/2019)

Desta feita, a responsabilidade do promovido está caracterizada posto que comprovado o dano ao consumidor pela prestação do serviço defeituoso como fato determinante do prejuízo e constrangimento gerados.

## **II. Restituição de Valores Pagos:**

In casu, verifico que a parte autora colacionou ao feito comprovante de que o valor de R\$ 469,00 (quatrocentos e sessenta e nove reais), fora efetivamente pago, através de cartão de crédito, conforme documento acostado no mov. 1, arquivo 3.

Assim sendo, as provas constantes dos autos são suficientes para amparar o pleito inicial, todavia, verifico que a requerida comprovou nos autos, que efetuou a devolução dos valores referentes ao produto não entregue (mov. 11, arquivo 1, fls. 90/93), de modo que não há nenhuma determinação quanto ao presente pedido.

## **III. Danos Morais.**

Avanço a análise dos danos morais, a Constituição Federal, em seu art. 5º, incisos V e X, prevê a indenização por dano moral como proteção a direitos individuais e coletivos, resultante de violação a direitos da personalidade protegidos pelo ordenamento jurídico, *in verbis*:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

V – é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

[...]

X – são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

O Código Civil de 2002, por sua vez, minudenciando o regramento constitucional sobre o dano moral, trouxe regras jurídicas que disciplinam a indenização nos casos de cometimento de ato ilícito, senão vejamos:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Na mesma linha, o Código de Defesa do Consumidor, promulgado em 1990, estabeleceu em seu artigo 6º, inciso VI, que é direito básico dos consumidores a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

O dano moral indenizável resulta de violação aos direitos da personalidade protegidos pelo ordenamento jurídico, não se enquadrando nessa hipótese o mero dissabor ou constrangimento, devendo ser entendido como uma dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente na constituição psicológica da pessoa, causando-lhe sofrimento, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar e a sua integridade psíquica.

O abalo emocional, *in casu*, pode ser extraído da hipossuficiência experimentada pela requerente em não conseguir fazer com que o promovido cumprisse o pactuado e ainda ter que recorrer ao Judiciário para ver assegurado o seu direito de reaver o preço pago pela mercadoria.

A frustração experimentada pela demandante é suficiente a gerar transtornos emocionais e psicológicos passíveis de indenização.

Em casos tais, o dano moral deflui do inafastável sentimento de vulnerabilidade e incapacidade do consumidor que não recebe o produto adquirido após ter desembolsado quantia em dinheiro.

Na ausência de critérios definidos, compete ao julgador observar as melhores regras ditadas para a sua fixação, atenta às finalidades compensatória, punitiva e preventiva ou pedagógica e aos princípios gerais da prudência, bom senso, proporcionalidade, razoabilidade e adequação, tendo em conta as circunstâncias que envolveram o fato, as condições pessoais e econômicas e financeiras do ofendido, assim como o grau da ofensa moral, a repercussão da restrição, e a preocupação de não se permitir que a reparação transforme-se em fonte de renda indevida, bem como não seja tão parcimoniosa que passe despercebida pela parte ofensora, consistindo, destarte, no necessário efeito pedagógico de evitar futuros e análogos fatos.

Observo ainda que, nesta demanda, sem ignorar o desgaste sofrido pela consumidora, mais que servir de compensação, a medida aplicada visa coibir que a ré prossiga agindo com descaso perante os consumidores.

Tem, pois, caráter punitivo e pedagógico, para que a demandada reveja seu procedimento e melhor aplique seus elevados rendimentos numa maior qualificação de seu quadro, evitando infortúnios tais como os aqui narrados.

Deste modo, sopesando a situação concreta, levando em conta a situação econômica das partes, a magnitude da lesão e o sofrimento do ofendido a ser mitigado, bem como atendendo ao caráter pedagógico e preventivo da medida, observando assim os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, e a fim de não ensejar enriquecimento indevido, condeno a requerida ao pagamento do valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), sob o qual deverá incidir juros de mora de 1% (um por cento ao mês) e correção monetária pelo INPC a partir do arbitramento (súmula 362 do STJ).

### **DISPOSITIVO.**

Diante do exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** os pedidos iniciais, resolvendo o mérito, nos termos do artigo 487, I do CPC para condenar a ré a pagar a parte autora o valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de dano moral, correndo juros de mora de 1% ao mês desde o evento danoso, qual seja, a data da inscrição, conforme súmula 54 do STJ, e correção monetária pelo INPC desde esta data, nos termos da súmula 362 do STJ.

Sem custas e honorários advocatícios, de acordo com o disposto nos artigos 54 e 55 da Lei 9.099/95.

Fica a parte vencida ciente de que o prazo de 15 (quinze) dias para pagamento sem incidência da multa de 10% (Novo CPC 523 § 1º) correrá do trânsito em julgado, independentemente de nova "citação", intimação ou notificação posterior, atos nitidamente incompatíveis com o espírito desburocratizado dos Juizados Especiais Cíveis e com as regras claríssimas do art. 52, incisos III e IV da Lei 9.099/1995.

Com o trânsito em julgado, e não havendo novas postulações das partes, arquivem-se os autos com as cautelas de praxe.

Publicada e Registrada eletronicamente. Intime-se.

Cumpra-se.

Campinorte/GO, - data do sistema.

**Leonardo Naciff Bezerra**  
*Juiz de Direito*