



Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Comarca de Goiânia

Gabinete do 11º Juizado Especial Cível

Processo n. 5092967-62.2021.8.09.0051

SENTENÇA

Trata-se de *Ação de Indenização por Danos Extrapatrimoniais* proposta por ----- em face de -----
----- (“-----”) e

IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ONLINE S.A. (“Ifood”), todos qualificados nos autos.

Narra a autora, em apertada síntese, que no dia 31/12/2020, por volta das 20h30 encomendou junto ao estabelecimento da primeira requerida, alimento para a sua ceia de ano novo, com a promessa de ser entregue pela segunda requerida até as 22h10, porém que o pedido não foi entregue a tempo.

Acrescenta que passado do horário informado para a entrega, entrou em contato com a primeira requerida e obteve informação de que o serviço de entrega já havia sido encerrado e que seu pedido seria cancelado pois não mais chegaria naquele dia.

Aduz que para não ficar sem a ceia de ano novo se dispôs a deslocar até o estabelecimento da primeira requerida e as 23h45 conseguiu pegar, pessoalmente, o seu pedido.

Após expor suas razões, requer a condenação das requeridas pelos danos morais experimentados pela angústia sofrida na sua noite de ano novo.

Realizada audiência sem acordo (mov. 26), oportunidade em que foi certificado a ausência da segunda requerida Ifood.com.

Após, a requerida ----- apresentou defesa alegando, em preliminar a sua ilegitimidade passiva e

requerendo o chamamento ao processo da empresa -----, No mérito, requereu a improcedência *in totum* dos pedidos da inicial aduzindo a inexistência de conduta ilícita e ausência de danos indenizáveis. Já a requerida **IFOOD.COM** ficou-se inerte não tendo apresentado defesa escrita.

É o sucinto relato, tendo em vista a dispensa do relatório, nos termos do artigo 38 da Lei 9.099/95, portanto, passo a fundamentar e decidir.

Diante das preliminares arguida, antes de adentrar no mérito passo às suas análises.

Em proêmio, consigno que não merece acolhimento a alegação da requerida ----- quanto a sua **ilegitimidade passiva *ad causam***, pois, de acordo com as normas do CDC todas as empresas que integram a cadeia da relação de consumo são responsáveis, solidariamente, pelos danos ocasionados ao consumidor.

Sobre o tema, veja-se a redação do artigo 7º, parágrafo único, e 25, parágrafo primeiro do Código de Defesa do Consumidor:

“Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.”

“Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.”

Nesse sentido, é o posicionamento da jurisprudência pátria. Vejamos:

Direito do Consumidor. Produto não entregue. Marketplace. Responsabilidade solidária. Danos morais configurados. Apelação provida. 1. O quadro fático é incontroverso: o produto não foi entregue à apelante. 2. Ademais, a despeito de haver solicitado, não houve o estorno da compra. 3. Há relação de consumo entre as partes, sendo a apelante compradora de produto vendido por terceiros através do sítio da apelada. 4. Nesses casos de marketplace, é manifesta a solidariedade entre os fornecedores que integram a cadeia de consumo. 5. Danos morais decorrentes da ofensa à dignidade. 6. Valor indenizatório que se fixa, considerando-se o tempo para solução do imbróglio. 7. Apelação a que se dá provimento. (TJ-RJ - APL: 00004744920178190202, Relator: Des(a). HORÁCIO DOS SANTOS RIBEIRO NETO, Data de Julgamento: 16/06/2020, DÉCIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 2020-06-18) grifei

Afasto, portanto, a preliminar de ilegitimidade passiva arguida.

Sem delongas, afasto, igualmente, o chamamento aos autos da empresa -----, pois, nos termos do art. 10 da Lei 9.099/95, no procedimento dos juizados especiais é inadmissível a intervenção de terceiros.

Resolvidas as questões acima, e não havendo outras para serem enfrentadas, **passo a análise do mérito.**

Reputo que o processo se encontra apto a receber julgamento, vez que, perfeitamente, aplicável, neste caso, o

disposto no inciso I, do artigo 355, do Código de Processo Civil, dispensando-se a realização da audiência de instrução e julgamento, eis que os elementos do ato colhido em nada modificariam o livre convencimento, sendo o conjunto probatório coligido aos autos suficiente para prolação da sentença, uma vez que se trata de matéria exclusivamente de direito.

Inicialmente, considerando que a segunda requerida Ifood.com, apesar de devidamente citada, não compareceu à audiência de conciliação designada, nem ofereceu contestação no prazo legal, **DECRETO** sua revelia, nos termos do artigo 344, do CPC c/c art. 20, da Lei nº 9.099/1995.

Na questão posta, verifico que a autora pretende, com a presente ação, a condenação da requerida ao pagamento de indenização a título de danos morais decorrentes do atraso e cancelamento do pedido de alimento na véspera de ano novo (31/12/2020).

A primeira requerida, por sua vez, em sua defesa, requer a improcedência do pleito ao argumento de ausência de culpa, e justifica que o atraso e consequente cancelamento se deu por fato de terceiro (serviço de entrega) e sustenta que, em véspera de ano novo, é comum aumentar desenfreadamente a demanda nos restaurantes, o que, evidentemente, acarreta alguns atrasos nos serviços de entrega, ainda que haja aumento na equipe responsável por tal serviço. Ao final, defende a ausência de comprovação dos danos morais alegados.

No caso dos autos, é nítida a relação de consumo estabelecida entre os litigantes, eis que a parte autora se enquadra na definição trazida pelo art. 2º, do Código de Defesa do Consumidor, enquanto a ré atende aos pressupostos elencados no art. 3º, do mesmo Diploma Legal.

Desse modo, caracterizada a relação de consumo, os princípios protetivos inseridos na Lei n. 8.078/90, devem ser aplicados em sua integralidade.

No caso dos autos, embora não se discutam os danos materiais, vez que houve a autora conseguiu buscar, pessoalmente, o alimento adquirido, é indene de dúvidas que as empresas promovidas são responsáveis pela não entrega do produto no tempo e modo contratado, pelo que responde de forma objetiva, conforme previsão normativa do art. 14 da lei consumerista, *"in verbis"*:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, 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"

Igualmente aplicável é a norma do art. 35, do CDC, em virtude do desrespeito ao prazo pactuado para entrega, que configura o descumprimento do serviço e da oferta. *In verbis* :

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

(...)

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Nesse aspecto, resta configurada a responsabilização das demandadas, que não prestaram adequadamente seus serviços e impossibilitaram a entrega do produto adquirido pela autora dentro do prazo contratado, e em época de festividade (ano novo).

Em remate, a prova produzida nos autos é suficiente para comprovar o dano moral sofrido pela autora que, para não ter sua virada de ano de forma desastrosa, se dispôs a ir retirá-lo, pessoalmente, junto ao estabelecimento, conseguindo obtê-lo apenas 15 minutos antes da chegada no novo ano (23h45), fato esse, inclusive, não negado na peça de defesa da primeira requerida.

O CDC eleva à categoria de direito básico do consumidor a reparação dos danos morais, conforme disposição do art. 6º, inciso IV, do CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Nesses dispositivos legais encontram-se os elementos integrantes da responsabilidade civil objetiva, quais sejam, o ato ilícito, o dano e o nexo causal.

Ademais, deve-se considerar a expectativa gerada no consumidor para a entrega do alimento - ceia de ano novo-, segundo estabelecido pelas próprias requeridas, o que se deu, diante da confirmação do pedido feito de forma antecipadas (por volta das 20h).

O fato vivenciado pela autora, portanto, não se trata de mero aborrecimento cotidiano, mas de dano moral perfeitamente caracterizado. E isso porque a angústia da promovente em buscar, pessoalmente, o cumprimento do contrato pelas promovidas revela o transtorno experimentado, que desborda o usual, alcançando a violação a atributo da personalidade da autora (dignidade).

Outrossim, o simples fato de dizer que o atraso se deu em face da grande quantidade de pedidos na véspera do ano novo, não tem o condão de afastar suas responsabilidades em reparar os danos causados por falha dos seus serviços, sobretudo, porque esse fato não pode ser classificado como *fortuito externo*, mas sim como *fortuito interno*, já que como a própria requerida alegou, nesta data o aumento da demanda é de conhecimento público e notório.

Resta evidenciado, portanto, o nexo causal entre o ato omissivo ilícito praticado pelas requeridas e os danos morais e materiais sofridos pela autora, sendo patente a obrigação de reparar os danos. Neste sentido:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - AQUISIÇÃO DE PRODUTO COMERCIALIZADO EM SÍTIO ELETRÔNICO - FALTA DE ENTREGA DA MERCADORIA, NO PRAZO AJUSTADO PARA TANTO - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA FORNECEDORA

- RESPONSABILIDADE CIVIL - REPARAÇÃO POR LESÃO EXTRAPATRIMONIAL - PREJUÍZO CONFIGURADO - "QUANTUM" CONDENATÓRIO - CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO. - Comprovadas a compra via internet e a falta de entrega oportuna e tempestiva do produto, no prazo estipulado entre as partes, é reconhecido ao adquirente o direito à reparação dos prejuízos suportados - O descaso da Ré, que privou o Comprador da utilização da mercadoria adquirida, bem como lhe obrigou a perder tempo útil para a resolução do problema, provoca os sentimentos de impotência social, frustração e indignação, que ensejam reparação moral - "Compra pela internet - não entrega do produto: A demora ou a não entrega de produto adquirido pela internet acarreta, em regra, dano moral." (Enunciado nº 8.1, do Eg. TJPR) - Para a fixação do valor da indenização extrapatrimonial devem ser observados os critérios de moderação, proporcionalidade e razoabilidade, em sintonia com o ato ilícito e as suas repercussões, bem como se adequar aos parâmetros jurisprudenciais. V.V. Não há que se falar em dano moral se a mercadoria adquirida pelo consumidor foi entregue com atraso mas, depois de devolvida aquela, o valor pago foi adequadamente estornado, tratando a quebra de confiança da relação comercial, neste caso, de mero dissabor do cotidiano. (TJ-MG - AC: 10000204755466001 MG, Relator: Aparecida Grossi, Data de Julgamento: 11/02/2021, Câmaras Cíveis / 17ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 12/02/2021)

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL - Apelação Cível - Ação de obrigação de fazer c/c danos morais e materiais - Descumprimento de obrigação contratual - Compra via internet - Bem não entregue - Não atendimento ao consumidor - Devolução em dobro indevida - Dano moral configurado - Critérios para fixação - Princípio da razoabilidade e proporcionalidade - Observância - Indenização - Provimento parcial. - A questão ora analisada se insere nas relações de consumo e como tal deve receber o tratamento previsto no Código de Defesa do Consumidor. Assim, deve responder a empresa pelos danos decorrentes da má prestação dos serviços, que venha a causar ao consumidor. - O dano moral restou configurado em razão dos transtornos gerados pelo não recebimento de bem. - Para a quantificação da indenização, incumbe ao magistrado analisar a extensão do dano, o comportamento dos envolvidos, as condições financeiras do ofensor e a situação da vítima, para que a indenização não se torne fonte de enriquecimento sem causa ou inexpressiva, a ponto de não atender aos fins a que se propõe, qual seja, compensar a vítima e inibir a repetição da conduta ilícita pelo ofensor. **V I S T O S**, relatados e discutidos os presentes autos acima identificados de apelação cível. (TJPB ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00020005120138150251, 2ª Câmara Especializada Cível, Relator MIGUEL DE BRITTO LYRA FILHO, j. em 07-02-2017)

Configurada a responsabilização civil dos demandados pelo dano moral, resta agora fixar o quantum da reparação.

O valor a ser fixado a título de indenização por danos morais deve ser compatível com a natureza da infração contratual, a condição econômica das partes, a extensão e a gravidade do dano e, precipuamente, o caráter sancionador e pedagógico como fator de desestímulo à prática de novo ilícito, que deve nortear as indenizações. O quantum deve ser fixado em patamar que desestime a repetição de condutas assemelhadas, mas, ao mesmo tempo, não se revele como oportunidade de enriquecimento ilícito da vítima.

Analisando sob esse prisma, e ainda sob os parâmetros da razoabilidade e proporcionalidade, entendo justo e correto arbitrar os danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais).

ANTE O EXPOSTO, no art. 487, I, do CPC, **JULGO PROCEDENTES** os pedidos da inicial, para condenar as requeridas, solidariamente, a indenizar a autora pelos danos morais experimentados, no importe de R\$3.000,00 (três mil reais), atualizado monetariamente pelo INPC, a partir da data da publicação desta sentença (Súmula 362, STJ) e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês a partir do evento danoso (24/12/2019 - Súmula 54, STJ).

Fica a parte requerida desde já intimada, nos termos do artigo 52, inciso III, da Lei nº 9.099/95, de que deverá

cumprir a obrigação no prazo de 15 (quinze) dias, contados do trânsito em julgado da sentença, independentemente de nova intimação, sob pena de incidir a multa do artigo 523, § 1º, do Código de Processo Civil (acréscimo de 10% sobre a quantia da condenação).

Sem custas e honorários advocatícios, conforme os artigos 54 e 55 da Lei 9.099/95

Implementado o trânsito em julgado sem que as partes manifestem, no prazo de 15 (quinze) dias subsequentes, arquivem-se os autos com as devidas baixas.

Interposto recurso, proceda-se conforme os termos do artigo 42, da Lei 9.099/95, inclusive com a intimação do (s) recorrido (s), remetam-se os autos à Egrégia Turma Recursal, com as cautelas de praxe e homenagens deste juízo.

Intime-se e cumpra-se.

Goiânia, datado e assinado digitalmente.

Leonys Lopes Campos da Silva

Juiz de Direito em Auxílio

NAJ – Decreto Judiciário nº 317/2022

ASB