



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL VIII - TATUAPÉ
3ª VARA CÍVEL
RUA SANTA MARIA Nº 257, São Paulo - SP - CEP 03085-901
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1016455-67.2021.8.26.0008**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Material**
 Requerente: —
 Requerido: —

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Luciano Gonçalves Paes Leme**

Vistos

O autor, no dia 7 de setembro de 2017, adquiriu, mediante compra e venda então ajustada com a ré, pelo preço (quitado) de R\$ 2.949,99, um aparelho de telefone celular, que, em dois meses, apresentou problema de funcionamento. Por isso, o produto foi encaminhado à ré, que o recebeu no dia 13 de novembro de 2017. Contudo, apesar de insistentemente procurada, a ré não lhe devolveu o aparelho com o vício saneado, tampouco restituiu o valor pago. Nessa linha, requer a condenação da ré na restituição do preço e no pagamento de uma indenização por danos morais, estimada em R\$ 5.000,00. A petição inicial foi instruída com documentos e emendada.

A ré, em contestação, arguiu a inépcia da petição inicial e, além disso, ponderou: a venda, realizada por meio de seu *site*, foi efetivada por um terceiro lojista; *in casu*, atua como uma *shopping virtual*; o *marketplace* é um modelo de negócio moderno, do qual então não se extrai a responsabilidade que lhe é imputada; buscou resolver o problema; direcionou as reclamações para o lojista; tentou localizar o autor, para fins de reembolso; o vício do produto não foi demonstrado; o fato de terceiro resta configurado; o autor não foi vítima de danos morais; não deu causa a danos extrapatrimoniais; os pressupostos da responsabilidade civil estão ausentes; em suma, os pedidos im procedem, ainda que rejeitada a preliminar arguida.

O autor se manifestou em réplica.

As partes revelaram desinteresse pela produção de outras provas.

Esse é o relatório, decidido.

O processo comporta imediato julgamento, pois, para o satisfatório desfecho da lide, é prescindível o alongamento da atividade probatória.

A petição inicial não é inepta: ora, observou os requisitos legais e, em particular, descreveu, em estreita harmonia com as pretensões deduzidas, os fatos e os fundamentos jurídicos dos pedidos condenatórios. Do modo como apresentada, permitiu o contraditório e a ampla defesa. No mais, foi instruída com os documentos necessários ao conhecimento da ação. **Rejeito, logo, a preliminar processual arguida.**

O autor, por meio do site da ré, via então plataforma digital por ela organizada e controlada, em operação econômica por ela intermediada, adquiriu, mediante compra e venda, no mês de setembro de 2017, pelo preço de R\$ 2.949,99, o aparelho de telefone celular descrito na petição inicial (cf. fls. 13 e 20-21). Trata-se de fato incontroverso. **Também não se discute que o produto, após dois meses, apresentou problema de funcionamento, tendo sido recebido pela ré, no dia 13 de novembro de 2017, para reparo (cf. fls. 22 e 28-29).**

Entretanto, **decorrido mais de três anos, já frustradas as tentativas de solução no âmbito extrajudicial e perante o Juizado Especial Cível (cf. fls. 30-34 e 36-44), a ré ainda não se posicionou sobre a questão, a respeito da causa da inoperância do produto; não apresentou**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL VIII - TATUAPÉ
3ª VARA CÍVEL
RUA SANTA MARIA Nº 257, São Paulo - SP - CEP 03085-901
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

1016455-67.2021.8.26.0008 - lauda 1

qualquer parecer técnico; em especial, **nada obstante as marcas de queda noticiadas quando do recebimento do produto (cf. fls. 22 e 28-29), não trouxe para os autos elementos concretos a descartar o vício de qualidade do produto, o defeito de qualidade por inadequação, defeito de prestabilidade a ser, assim, aqui reconhecido.**

A ré, a quem confiado o produto, a quem entregue o aparelho de telefone celular, não se desincumbiu (podendo) de seu ônus probatório. Dentro desse contexto, vale insistir, é de rigor afirmar o vício de qualidade, vício preexistente à alienação, oculto, então surgido com a utilização do produto, sem relação, in casu (e na falta de prova em sentido contrário), com o seu manuseio, a sua guarda, o seu acondicionamento, o seu transporte e a sua utilização. Em suma, o dever de qualidade foi descumprido pela ré.

A propósito, **o dever de qualidade contempla a adequação e a durabilidade do produto. Quer dizer, ainda que o autor tivesse concorrido para o problema de funcionamento (o que não foi demonstrado), cabia à ré, apurando o vício e a sua causa, cumprir seu dever de assistência, de maneira a assegurar, mediante oferta de peças e de componentes de reposição, o saneamento do defeito e a restituição do aparelho ao autor. Nessa trilha, a ré descumpriu seu dever pós-contratual de garantir assistência técnica durante a vida útil do produto. Destarte, sob qualquer prisma, frustrou a causa contratual, o fim concreto do contrato, em particular, violou as justas expectativas do autor.**

A realização da venda por terceira pessoa, lojista parceiro contratual da ré, não exclui a responsabilidade dela, integrante da cadeia de fornecimento. A força (a credibilidade) de sua marca (e não as qualidades do *fornecedor direto*), presente nas mensagens trocadas com o autor (cf. fls. 19-23 e 28-29), foi, certamente, o que atraiu o consumidor, determinando sua opção pela plataforma digital por ela organizada e controlada. As características da operação consumada, do modelo de negócio adotado, revelam a responsabilidade civil da ré pelo vício do produto comercializado em seu ambiente eletrônico. A sua intervenção, a sua participação na contratação, foi efetiva e decisiva. Responde na posição de *gatekeeper*, de *senhor do negócio*, de *guardião do acesso*, inclusive em atenção à tutela da legítima confiança do autor.

Assim sendo, não sanado o vício, **a ré (que sequer provou o ventilado reembolso do valor referente à atualização monetária) tem a obrigação de restituir ao autor o preço por ele desembolsado (cf. art. 18, II, do CDC). Ademais, cabe-lhe indenizar os danos morais sofridos pelo autor, então ofendido em seus direitos da personalidade, em seu direito ao sossego, em seu direito à tranquilidade e em seus sentimentos próprios de autoestima e respeitabilidade. Não se pode desconsiderar, além disso, o desvio produtivo de tempo, a perda do tempo livre, do tempo útil, o comprometimento das atividades cotidianas do autor, com impacto negativo em sua vida familiar, social e profissional.**

Nessa senda, para compensar os danos extrapatrimoniais, **arbitro a indenização em R\$ 3.000,00, em atenção à capacidade econômica da ré, ao descaso por ela demonstrado, à intensidade dos danos, à repercussão dos fatos e à importância dos bens jurídicos atingidos. Trata-se de indenização suficiente, a um só tempo, para sancionar a comportamento da ré, cumprir sua função dissuasória, e dar certo conforto ao autor, sem importar locupletamento injusto.**

Pelo exposto, **julgo parcialmente procedentes os pedidos do autor para o fim de condenar a ré a) a restituir-lhe R\$ 2.949,99, acrescidos de correção monetária pela tabela prática do TJSP, desde 7 de setembro de 2017 (cf. fls. 13), e de juros de mora de 1% ao mês, contados da citação, e b) a pagar-lhe, a título de compensação financeira dos danos morais causados, R\$ 3.000,00, a serem acrescidos de correção monetária, a fluir da publicação desta sentença, e de juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação.**

Conforme a Súmula 326 do C. STJ, "na ação de indenização por dano moral, a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL VIII - TATUAPÉ
3ª VARA CÍVEL
RUA SANTA MARIA Nº 257, São Paulo - SP - CEP 03085-901
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca". Por isso, **condeno somente a ré nas verbas sucumbenciais**, em suma, **no pagamento das custas, das**

1016455-67.2021.8.26.0008 - lauda 2

despesas processuais e dos honorários do advogado do autor, fixados em 15% da condenação em dinheiro, em atenção à complexidade ordinária da lide, à natureza e à dimensão econômica da demanda, ao julgamento antecipado, aos atos praticados e ao grau de zelo demonstrado.

Independentemente do trânsito em julgado, procedam-se às anotações e às comunicações de praxe, ajustando a denominação da ré, a ser alterado para Via S/a.

Intimem-se.

São Paulo, 24 de março de 2022.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
 CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**

1016455-67.2021.8.26.0008 - lauda 3