



Início / Resultado

Excelentíssimo Senhor Doutor Juiz de Direito da Juizado Especial Cível da Comarca de Barra do Piraí

Contestação dirigida ao Processo nº [Número do Processo]

Nome do Réu, [Nacionalidade do Réu], [Estado Civil do Réu], [Profissão do Réu], portador do RG nº [RG do Réu], expedido por [Órgão Expedidor], inscrito no CPF/MF sob o nº [CPF do Réu], com endereço eletrônico em [Endereço Eletrônico do Réu], residente e domiciliado em [Endereço do Réu], por intermédio de seu advogado abaixo assinado, conforme instrumento de procuração em anexo, para receber intimações e notificações, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, apresentar a presente

### **Contestação**

Em face de [Nome da ação] (Processo nº [Número do Processo]) proposta por [Nome do autor], tendo como fulcro o art. 335 e seguintes do Novo Código de Processo Civil Brasileiro, e alegando e requerendo o que se segue no presente instrumento.

## **Breve síntese da Petição Inicial**

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c danos morais movida por Fernanda Malta da Silva em face da empresa Madeira Madeira Comércio Eletrônico S/A, na qual a autora alega ter adquirido um guarda-roupa casal que não foi entregue no prazo estipulado, apesar de diversos agendamentos e reclamações. A autora narra que, devido à não entrega do produto, teve que armazenar suas roupas de forma improvisada, o que lhe causou transtornos e constrangimentos, além de já ter efetuado o pagamento da segunda parcela do produto sem



poder usufruir do mesmo. A petição inicial enfatiza a responsabilidade do fornecedor em cumprir com suas obrigações e evitar abusos contra os consumidores, invocando o Código Civil, nos artigos 186 e 927, e o Código de Defesa do Consumidor, especialmente o artigo 6º, para fundamentar os pedidos de indenização por danos morais e a entrega do guarda-roupa.

Na tentativa de alcançar sua pretensão, a parte autora traz à demanda as seguintes provas: MENCIONAR PROVAS.

A presente Contestação visa, portanto, refutar os argumentos apresentados pela parte autora, trazendo à tona a realidade dos fatos. Será demonstrado que as alegações da autora quanto aos danos morais e à responsabilidade civil da empresa ré necessitam de uma análise criteriosa sob a ótica da legislação aplicável, considerando os princípios que regem as relações de consumo, a existência de esforços para solucionar o impasse e a proporcionalidade das indenizações pleiteadas.

É a breve síntese do necessário.

## Das Preliminares

Na presente contestação, é imperativo abordar, de forma preliminar, a questão da "Falta de Interesse Processual" da parte autora, Fernanda Malta da Silva, em face da empresa Madeira Madeira Comércio Eletrônico S/A, sob a ótica da legislação brasileira vigente.

O interesse processual é um dos pressupostos para o desenvolvimento válido e regular do processo, conforme estabelecido no artigo 17 do Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015), que dispõe: "Para postular em juízo é necessário ter interesse e legitimidade". O interesse processual, especificamente, é caracterizado pela necessidade de intervenção do Poder Judiciário para a solução de uma lide, pela adequação da via eleita para tal fim e pela utilidade do provimento jurisdicional esperado.

No caso em tela, a parte autora busca a tutela jurisdicional para garantir a entrega de um guarda-roupa casal adquirido, além de pleitear indenização por danos morais decorrentes dos transtornos e constrangimentos causados pela não entrega do produto dentro do prazo estipulado. Entretanto, para a configuração da falta de interesse processual, é necessário analisar se a via eleita pela autora é a mais adequada para a resolução do conflito e se a intervenção do Judiciário é realmente necessária.

Primeiramente, é importante destacar que o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), em seu artigo 49, prevê o direito de arrependimento ao consumidor, permitindo a desistência da compra dentro do prazo de 7 dias a contar de sua realização ou do recebimento do produto, o que não ocorreu. Além disso, o artigo 18 do mesmo código estabelece que, em casos de vício do produto, o fornecedor tem o prazo de 30 dias para solucionar o problema, prazo este que deve ser considerado antes de se alegar a inércia ou negligência do fornecedor.

Neste contexto, argumenta-se que a autora não esgotou as vias administrativas disponíveis para a resolução do conflito, como a busca por soluções junto aos órgãos de defesa do consumidor ou mesmo a utilização de mecanismos de solução de conflitos oferecidos pela própria empresa ré, como o serviço de atendimento ao consumidor (SAC) ou ouvidoria.

Portanto, alega-se a falta de interesse processual da parte autora por não demonstrar a necessidade da intervenção judicial para a resolução do conflito, considerando as alternativas previstas na legislação consumerista que poderiam ter sido exploradas antes da propositura da ação. Desta forma, requer-se o reconhecimento da falta de interesse processual e, conseqüentemente, a extinção do processo sem resolução de mérito, conforme o artigo 485, inciso VI, do Código de Processo Civil, que prevê a extinção do processo por falta de condições da ação, como o interesse processual.

Esta abordagem preliminar visa demonstrar a prematuridade da ação judicial proposta pela autora, enfatizando a importância do esgotamento das vias administrativas como forma de desafogar o Poder Judiciário e promover a resolução de conflitos de maneira mais célere e eficiente.

## Do Mérito

### Da Exclusão da Responsabilidade do Fornecedor por Culpa Exclusiva de Terceiro ou Caso Fortuito e Força Maior

O Art. 14, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), estabelece que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste ou a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro. Este dispositivo legal é fundamental para a argumentação em defesa da empresa Madeira Madeira Comércio Eletrônico S/A, no contexto em que se discute a sua responsabilidade pela não entrega do guarda-roupa adquirido por Fernanda Malta da Silva.

Diante das alegações da autora, que fundamenta seu pedido de indenização por danos morais e materiais na demora da entrega do produto, é imprescindível analisar a relação das causas desse atraso com potenciais fatores externos, como questões logísticas imprevisíveis, greves, ou qualquer outro evento que possa caracterizar-se como caso fortuito ou força maior. Esses eventos, por sua natureza, excluem a responsabilidade da empresa ré, uma vez que fogem do seu controle direto, não podendo, portanto, ser atribuídos a uma falha na prestação do serviço.

As conversas por WhatsApp apresentadas como prova pela defesa são cruciais para ilustrar os esforços da empresa em comunicar-se com a consumidora e tentar solucionar o impasse. Essa comunicação demonstra a diligência da empresa ré em cumprir com suas obrigações, mesmo diante de adversidades externas, configurando-se um indício de que a falha na entrega pode ter sido causada por motivos alheios à vontade e ao controle da empresa.

A argumentação da autora, fundamentada na ocorrência de danos morais pela não entrega do produto no prazo, deve ser cuidadosamente analisada à luz do Art. 14, § 3º, do CDC. É necessário considerar que, para a configuração da responsabilidade civil do fornecedor, deve-se comprovar a existência de um defeito na prestação do serviço que seja diretamente atribuível a este. Quando evidenciado que o evento que causou o atraso na entrega se deve a fatores externos, caracterizando caso fortuito ou força maior, a responsabilidade da empresa deve ser excluída.

Portanto, diante das provas apresentadas e com base no Art. 14, § 3º, do CDC, fica evidenciada a tentativa da empresa ré em cumprir com suas obrigações contratuais, sendo a falha na entrega do produto influenciada por circunstâncias alheias à sua vontade e controle. Assim, os pedidos formulados pela parte autora, sob a alegação de danos morais e materiais decorrentes da não entrega do guarda-roupa, devem ser considerados improcedentes, uma vez que não se configura a responsabilidade da empresa ré pelos fatos narrados.

## **Do Cumprimento do Contrato Mediante Reagendamento como Tentativa de Solução do Problema**

O Art. 35 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece as obrigações do fornecedor no caso de não cumprimento da oferta, entre as quais se inclui a possibilidade de cumprir a obrigação conforme a oferta, apresentação ou publicidade, ou, ainda, restituir a quantia paga pelo consumidor, com correção monetária, além de perdas e danos.

Neste caso específico, as alegações do autor quanto ao não recebimento do guarda-roupa adquirido e os subseqüentes danos morais alegados carecem de uma análise minuciosa sob a luz do CDC, particularmente do Art. 35. As conversas por WhatsApp apresentadas pela defesa evidenciam tentativas reiteradas de reagendamento da entrega, demonstrando não apenas a disposição da empresa ré em cumprir com sua obrigação contratual, mas também a adoção de medidas práticas para solucionar o impasse decorrente de eventual contratempo logístico ou de outra natureza.

É crucial sublinhar que, ao propor o reagendamento da entrega, a empresa ré não somente buscou aderir ao disposto no Art. 35 do CDC, como também demonstrou boa-fé e um esforço concreto para sanar o problema, mantendo-se dentro das normativas de proteção ao consumidor. Tal ação implica no reconhecimento da existência de uma obrigação e na tentativa de sua execução, afastando, assim, a alegação de negligência ou de descaso para com os direitos do consumidor.

Além disso, é fundamental considerar que a configuração de dano moral exige a comprovação de um prejuízo significativo que ultrapasse os meros aborrecimentos cotidianos. Embora o atraso na entrega de um produto possa gerar inconvenientes, a efetivação de esforços demonstráveis pela empresa ré para remediar a situação e a ausência de evidência de um prejuízo de grande monta ao consumidor enfraquecem substancialmente a alegação de dano moral.

Portanto, diante do exposto e considerando as tentativas de solução do problema evidenciadas, conclui-se que a empresa ré agiu em conformidade com o disposto no Art. 35 do CDC, adotando medidas reparadoras adequadas para o cumprimento do contrato. Sendo assim, as alegações do autor quanto à ocorrência de danos morais e à inobservância da responsabilidade civil pela empresa ré não se sustentam, devendo o pedido ser julgado improcedente.

### **Da Necessidade de Prova Concreta de Prejuízo à Honra, Imagem ou Personalidade para Configuração de Dano Moral**

Em consonância com a jurisprudência dominante, a configuração do dano moral exige a comprovação de ofensa grave e inequívoca aos direitos da personalidade, honra, imagem ou psique do indivíduo. Com base nessa premissa, é imperativo analisar as alegações do autor sob a ótica da necessidade de demonstração de prejuízo concreto, conforme estabelecido pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ).

O Código Civil, em seus artigos 186 e 927, estabelece a responsabilidade civil do agente que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral. Contudo, a mera inexecução contratual, como a não entrega de um bem no prazo estipulado, sem evidência de que tal fato tenha causado abalo psicológico significativo, não é suficiente, per se, para a caracterização de dano moral.

A jurisprudência pertinente sublinha que não basta a ocorrência do inadimplemento para que se configure o dano moral. É necessária a comprovação de que o evento tenha transcendido o mero aborrecimento cotidiano, alcançando um patamar de sofrimento incompatível com a dignidade da pessoa humana. Nesse sentido, casos de atraso na entrega de produtos, sem outras circunstâncias agravantes, têm sido considerados pelo STJ como insuficientes para a configuração de danos morais, ressalvando-se os casos em que o atraso acarrete consequências de ordem prática significativamente prejudiciais ao consumidor.

Ademais, a inversão do ônus da prova, prevista no Código de Defesa do Consumidor, não exige o autor da necessidade de demonstrar o nexo causal entre a conduta da empresa ré e o dano moral alegado. As provas trazidas pelo autor, incluindo protocolos de atendimento e registros de contato com a empresa, embora evidenciem a existência de uma relação contratual e seu descumprimento parcial, não demonstram, por si só, a ocorrência de dano moral indenizável.

As conversas por WhatsApp apresentadas pela defesa evidenciam a tentativa da empresa em solucionar o impasse, o que demonstra a ausência de má-fé ou desdém em relação ao consumidor. Este aspecto é relevante para avaliar a proporcionalidade e a razoabilidade das pretensões indenizatórias por parte do autor.

Conclui-se, portanto, que as alegações do autor não se sustentam à luz da jurisprudência aplicável, faltando elementos que comprovem a ocorrência de dano moral conforme exigido legalmente. Diante do exposto, é incisivo afirmar que o pedido do autor deve ser considerado improcedente, uma vez que não se desincumbiu de provar, de maneira cabal, a existência de prejuízo à sua honra, imagem ou personalidade, conforme exigido pela legislação e pela jurisprudência pertinente.

## **Da Proporcionalidade e Razoabilidade na Fixação de Indenizações por Danos Morais**

O Art. 5º, V, da Constituição Federal assegura que é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem. Esse dispositivo constitucional é fundamental para compreender que qualquer indenização por danos morais deve observar os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Já o Art. 944 do Código Civil estabelece que a indenização se mede pela extensão do dano, significando que o valor devido deve ser proporcional ao prejuízo sofrido. Esses dispositivos legais são essenciais para rebater as alegações do autor da ação.

No caso em tela, o autor alega ter sofrido danos morais em razão da não entrega de um guarda-roupa no prazo estipulado. Entretanto, as provas apresentadas pelo réu, especialmente as conversas por WhatsApp, demonstram a existência de esforços para solucionar o impasse. Este fato é crucial para compreender que, embora possa ter havido contratempos na entrega do produto, os esforços da empresa ré para resolver a situação mitigam significativamente a alegação de negligência ou desdém para com o consumidor.

A aplicação dos princípios de proporcionalidade e razoabilidade na fixação de indenizações por danos morais deve levar em conta não apenas o infortúnio experimentado pelo autor, mas também o contexto em que os fatos ocorreram e os esforços despendidos pelo réu para remediar a situação. Neste sentido, a existência de tentativas de solução do problema, conforme demonstrado pelas provas do réu, é um fator que deve ser considerado para aferir a propriedade da reivindicação de danos morais pelo autor.

A alegação de danos morais, portanto, deve ser analisada sob a ótica da proporcionalidade e razoabilidade, princípios estes que visam evitar um enriquecimento sem causa do autor à custa do réu. A indenização por danos morais, conforme estabelecido pelo ordenamento jurídico brasileiro, não deve ser utilizada como forma de punição ao réu, mas sim de compensação ao autor, de forma justa e equitativa, pelo dano efetivamente sofrido.

Portanto, considerando os esforços demonstrados pelo réu para solucionar a questão e a necessidade de observância dos princípios de proporcionalidade e razoabilidade, é evidente que as alegações do autor quanto à existência e extensão do dano moral alegado carecem de fundamentação adequada à luz do ordenamento jurídico. Diante disso, o pedido de indenização por danos morais deve ser julgado improcedente, uma vez que não se coaduna com os princípios e normas que regem a matéria no direito brasileiro.

## Da Boa-fé Objetiva nas Relações Contratuais e Esforços da Empresa para Cumprir o Contrato

O Art. 422 do Código Civil brasileiro estabelece que os contratantes devem agir conforme os princípios de probidade e boa-fé, tanto na conclusão do contrato quanto em sua execução. Este princípio é de extrema relevância no caso em questão, visto que a empresa Madeira Madeira Comércio Eletrônico S/A demonstrou, por meio das conversas por WhatsApp apresentadas como provas, um esforço contínuo e genuíno para solucionar o impasse decorrente do atraso na entrega do guarda-roupa adquirido pela autora Fernanda Malta da Silva.

As conversas revelam tentativas de reagendamento de entrega e uma comunicação transparente e honesta com a autora sobre os motivos do atraso, evidenciando uma conduta empresarial alinhada com a boa-fé objetiva. Este comportamento é crucial para desmistificar a alegação de que a empresa atuou de maneira negligente ou descumprindo seus deveres para com o consumidor.

Ademais, é fundamental ressaltar que, apesar dos transtornos mencionados pela autora, o princípio da proporcionalidade deve ser observado. A alegação de danos morais por armazenagem improvisada de roupas e o desconforto gerado pelo atraso na entrega precisam ser ponderados à luz da razoabilidade e da comprovação efetiva de um dano que extrapole meros aborrecimentos cotidianos. O Direito não assegura indenizações por simples frustrações ou incômodos menores, sendo essencial a demonstração de um prejuízo significativo à personalidade da autora, o que, neste caso, não é evidenciado de forma concreta pelas provas apresentadas.

Além disso, vale ressaltar que a aplicação da inversão do ônus da prova, prevista no Código de Defesa do Consumidor, não exime a parte autora da necessidade de demonstrar a ocorrência de fato constitutivo de seu direito, conforme previsão do Art. 373, I, do Código de Processo Civil. As provas trazidas pela autora, embora mostrem a existência do contrato e a tentativa de resolução do impasse, não são suficientes para caracterizar violação da boa-fé objetiva por parte da empresa ré.

Em conclusão, a argumentação baseada no Art. 422 do Código Civil revela que a empresa ré atuou dentro dos limites da boa-fé objetiva, buscando solucionar o impasse e mantendo uma comunicação clara e honesta com a autora. A falta de comprovação de um dano moral significativo e a observância do princípio da proporcionalidade tornam o pedido de



indenização por danos morais improcedente. A conduta da empresa, conforme demonstrado pelas provas, não caracteriza violação dos deveres contratuais, e, portanto, não se sustentam as alegações de responsabilidade civil por parte da ré.

## Tempestividade

Em conformidade com o art. 335 do Novo CPC, que dispõe sobre o prazo da contestação ser de até 15 dias úteis após o termo inicial (data do termo inicial), a presente medida se realiza tempestivamente, sendo protocolada no dia [data de protocolo].

## Dos requerimentos

Diante do acima exposto, e dos documentos acostados, é a presente contestação para requerer os seguintes pleitos:

1. A improcedência total dos pedidos formulados pela parte autora, por entender que não restaram comprovados os danos morais alegados, nem a responsabilidade da empresa ré pelos eventuais transtornos causados à autora, considerando os esforços demonstrados para a solução do impasse;
2. A condenação da parte autora ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, em virtude da sucumbência;
3. A produção de todas as provas admitidas em direito, especialmente a documental, testemunhal e pericial, se necessário, para comprovação do alegado, demonstrando a inexistência de falha na prestação do serviço e os esforços empreendidos para a entrega do produto;
4. O reconhecimento da ausência de danos morais, considerando a ausência de ilicitude na conduta da empresa ré, a inexistência de dano efetivo à personalidade da autora e a falta de nexo causal entre a conduta da ré e o suposto dano alegado;
5. A aplicação do princípio da razoabilidade e proporcionalidade na análise dos fatos e na eventual determinação de qualquer obrigação de indenizar, para que, se porventura reconhecida alguma responsabilidade, que esta seja compatível com a real extensão dos danos alegadamente sofridos pela autora.

Nestes termos, pede deferimento.



Gostei



Não Gostei



Copiar Resultado



Baixar docx

Eu concordo com os **Termos de uso**. Ressalvamos que, em razão da fase atual da Plataforma, poderá ocorrer o uso de dados para aprimoramento da ferramenta; recomendamos que não sejam utilizados dados sensíveis.