

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO****COMARCA DE SÃO CARLOS****FORO DE SÃO CARLOS****4ª VARA CÍVEL****RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760****Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min****SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1010031-57.2016.8.26.0566**  
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Responsabilidade Civil**  
 Requerente: **Nilcéia Bianco**  
 Requerido: **Cnova Comércio Eletrônico S/A**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Alex Ricardo dos Santos Tavares**

A autora Nilcéia Bianco propôs a presente ação contra a ré Cnova Comércio Eletrônico S/A, requerendo: a) a condenação da ré no pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais); b) a condenação da ré no ressarcimento da quantia de R\$ 246,02.

A ré, em contestação de folhas 33/41, requereu a improcedência do pedido, alegando que: a) por um problema decorrente de caso fortuito em seu estoque, entregou um produto de características e valores similares ao adquirido pela autora, sendo causa de excludente de responsabilidade; b) que não existiu qualquer dano extrapatrimonial que tenha atingido a honra, boa fama e considerável abalo moral e psicológico à autora.

Réplica de folhas 112/116.

Relatei. Decido.

Passo ao julgamento antecipado do mérito nos termos do artigo 355, I, do Código de Processo Civil, sendo impertinente a prova oral ou pericial, orientando-me pelos documentos carreados aos autos (CPC, artigo 434).

Tratando-se de típica relação de consumo, de rigor a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, VIII, do Código de Processo Civil.


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE SÃO CARLOS**
**FORO DE SÃO CARLOS**
**4ª VARA CÍVEL**
**RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Aduz a autora que no dia 2 de fevereiro de 2016, através do *site* mantido pela ré na rede mundial de computadores, efetuou a compra de quatro cartuchos de toner da marca HP, pelo preço de 239,90 cada um, totalizando a quantia de R\$ 984,08. Entretanto, ao receber os cartuchos, constatou que não eram originais e não conferiam com aqueles ofertados no domínio da ré, alegando, inclusive, que ao inseri-los em sua impressora na tentativa de usa-los, acabou por provocar avarias na impressora. Em razão dos fatos, efetuou o cancelamento da compra logo em seguida, devolvendo os produtos por intermédio do código de postagem disponibilizado pela ré, a qual efetuou a devolução apenas parcial do valor pago pela autora, restando-lhe, ainda, o recebimento da quantia de R\$ 246,02. A devolução deveria ter ocorrido mediante depósito em conta corrente da autora, porém isso jamais ocorreu, apesar de inúmeras tentativas. Na tentativa de solução do problema, a autora efetuou uma reclamação junto ao Procon, ocasião em que a ré se comprometeu em efetuar a devolução da quantia de R\$ 246,02, entretanto, jamais o fez.

A ré alegou que zela pelo ótimo atendimento aos clientes e isso decorre do cuidado excessivo dispensado às suas relações de consumo, principalmente no que tange ao pós-venda, cuja política de atendimento visa sempre sanar eventual entrave apresentado pelo consumidor (**confira folhas 34, último parágrafo**).

Entretanto, mesmo após a autora procurar pelo Procon e celebrar um acordo com a ré para restituição da quantia de R\$ 246,02, esta não honrou seu compromisso e, mesmo após a distribuição da presente ação, a ré não se preocupou, sequer, restituir à autora o valor que a esta era devido.

A ré não negou que tenha entregue produto diverso do adquirido pela autora, pelo contrário, afirmou que o fez em decorrência de caso fortuito em seu estoque, tendo entregue produto de características e valores similares ao adquirido pela autora (**confira folhas 35, primeiro parágrafo**).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO CARLOS**  
**FORO DE SÃO CARLOS**  
**4ª VARA CÍVEL**  
**RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

Não andou bem a ré ao disponibilizar em seu *site* junto à rede mundial de computadores, a venda de produtos que não tinha em seu estoque, não podendo entregar produto de marca diversa, uma vez que é de conhecimento público a diferença de qualidade e de preço entre as marcas dos produtos.

O artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor prevê que os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor.

E o inciso II, do § 1º, do mesmo artigo estabelece que não sendo o vício sanado no prazo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha, a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

A ré causou à autora inúmeros aborrecimentos que extrapolam a esfera do mero aborrecimento. Primeiro, ao entregar produto de marca e qualidade diversa da oferecida e adquirida pela autora. Segundo, por não cumprir o que lhe competia por lei, de devolução da quantia paga. Terceiro, por não cumprir o acordo celebrado junto ao Procon.

Só o fato de a autora deixar seus afazeres e necessitar procurar o Procon para tentar uma solução amigável fez com que tivesse que alterar suas ocupações rotineiras são suficientes para demonstrar a frustração sofrida pela autora e, para piorar, mesmo com o acordo celebrado junto ao órgão de defesa do consumidor a ré nada fez.

Por fim, tratando-se de relação de consumo, a responsabilidade da ré é objetiva, desnecessitando de comprovação do abalo moral, embora demonstrado sua ocorrência conforme acima exposto.


**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**
**COMARCA DE SÃO CARLOS**
**FORO DE SÃO CARLOS**
**4ª VARA CÍVEL**
**RUA SORBONE 375, São Carlos - SP - CEP 13560-760**
**Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min**

De rigor portanto, a procedência dos pedidos de restituição da quantia de R\$ 246,02, bem como de condenação da ré no pagamento de indenização por danos morais.

Considerando a condição econômica das partes, o descaso da ré mesmo diante do acordo celebrado junto ao Procon, bem como o caráter pedagógico da condenação, a fim de desestimular a reincidência de conduta semelhante, fixo o dano moral em R\$ 12.000,00 (doze mil reais), que certamente não importará em enriquecimento sem causa à autora e tampouco no empobrecimento da ré. A correção monetária será devida a partir de hoje e os juros de mora a partir do ato ilícito, considerando-se, para tanto, a data da devolução do produto, ou seja, 16/02/2016 (**confira folhas 9**).

Diante do exposto, acolho os pedidos, resolvendo o mérito nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para o fim de: (i) condenar a ré a ressarcir à autora a quantia de R\$ 246,02, com atualização monetária desde a data da compra e juros de mora a partir da citação; (ii) condenar a ré no pagamento de indenização em favor da autora, a título de danos morais, no valor de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), com atualização monetária a partir de hoje e juros de mora a partir do ato ilícito, nos termos da fundamentação. Sucumbente, condeno a ré no pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, esses fixados em 20% do valor da condenação, ante o bom trabalho da patrona da autora, que instruiu a inicial com documentos indispensáveis ao julgamento do processo.

Oportunamente, arquivem-se os autos.

P.R.I.C.

São Carlos, 08 de novembro de 2016.

**Juiz Alex Ricardo dos Santos Tavares**

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