



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA de São Carlos
FORO DE SÃO CARLOS
VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1009526-66.2016.8.26.0566**
Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - DIREITO DO CONSUMIDOR**
Requerente: **André Luiz Carlos**
Requerido: **Americanas.com - B2w - Companhia Digital**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). Silvio Moura Sales

Vistos.

Dispensado o relatório, na forma do art. 38, caput, parte final, da Lei nº 9.099/95, e afigurando-se suficientes os elementos contidos nos autos à imediata prolação da sentença,

D E C I D O.

Trata-se de ação em que o autor alegou ter adquirido um produto através do site da ré.

Ressalvou que não obstante o pagamento não recebeu o produto.

Ressalvou ainda, que em contato com a ré essa esclareceu que nada recebeu pois o boleto referente ao pagamento do produto foi objeto de fraude.

Almeja o ressarcimento dos danos materiaisque


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

suportou.

Já a ré em contestação salientou que permanentemente adota medidas para oferecer o melhor atendimento possível aos usuários, constatando que no caso em tela houve a ação de terceiros que fraudaram a transação.

Salientou ainda, que alerta seus clientes para prevenir a ocorrência de fraudes e que como não recebeu o pagamento corresponde não pode se responsabilizar pela entrega do produto, tendo em vista culpa exclusiva de terceiros.

Todavia, cumpre ressaltar que eventual ação de falsário/estelionatário, se ocorreu, não exclui a responsabilidade da ré.

Porque somente quando o ato de terceiro se revestir das características de imprevisibilidade e inevitabilidade, a exemplo do caso fortuito ou da força maior, é que poderá ser excluída a responsabilidade do agente causador do dano.

Em suma, a responsabilidade da demandada é objetiva, e nenhuma causa excludente (CDC, art. 14, § 3º), com respaldo mínimo na prova, emerge do contexto probatório, favorável ao autor, parte vulnerável na relação de consumo.

Destaco que se terceiros eventualmente obraram em nome do autor isso não altera o quadro delineado, consoante magistério de **CARLOS ROBERTO GONÇALVES**:

“Quando, no entanto, o ato de terceiro é a causa exclusiva do prejuízo, desaparece a relação de causalidade entre a omissão e a ação do agente e o dano. A exclusão da responsabilidade se dará porque o fato de terceiro se reveste de características semelhantes às do caso fortuito, sendo imprevisível e inevitável. Melhor dizendo, somente quando o fato de terceiro se revestir dessas características, e, portanto, equiparar-se ao caso fortuito ou à força maior, é que poderá ser excluída a responsabilidade do causador direto do dano.” (“Responsabilidade Civil”, 6ª edição, 1995, p. 509).

Se as ações de falsários podem ser até inevitáveis, diante do “aprimoramento” das fraudes, de um lado, essas mesmas ações, na atualidade, não são imprevisíveis, de outro.

Como se não bastasse, a atividade desempenhada pela ré envolve risco e esse risco deve ser suportado por ela, já que reúne condições financeiras para tanto, conforme teoria do risco da atividade profissional, e não pelo consumidor.

Impunha-se-lhe como fornecedora dos serviços adotar mecanismos seguros e eficientes na sua prestação, o que não aconteceu.

Resta clara a partir do quadro delineado a



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

negligência da ré na espécie.

Assentadas essas premissas, conclui-se que a indenização pelo valor pago pelo produto é de rigor, de modo que a ré haverá de arcar com as consequências do episódio, sem prejuízo de poder voltar-se regressivamente, se o caso, contra quem porventura repute o causador do episódio.

Solução diversa aplica-se ao pedido de indenização por danos morais que também envolve o pleito inicial.

É certo que a vida em sociedade nos dias de hoje é permeada de transtornos e frustrações, muitas vezes causadas por condutas inadequadas de terceiros.

Entretanto, somente aquelas extraordinárias, realmente graves e que rendam ensejo a sofrimento profundo que provoque consistente abalo emocional podem dar causa à indenização por danos morais.

É o que preconiza a doutrina sobre o assunto:

“Só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimentos, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.” (SÉRGIO CAVALIERI FILHO in “Programa de Responsabilidade Civil”, Ed. Malheiros, 2004, p. 98).

“Propugnar pela ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento de todo e qualquer melindre, toda suscetibilidade acerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sombra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem sejam extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros.” (ANTÔNIO CHAVES in “Tratado de Direito Civil”, Ed. RT, 1985, p. 637).

A jurisprudência caminha nessa mesma direção:

“(…) os dissabores e incômodos quiçá vivenciados pelo autor não constituíram nada mais do que percalços do cotidiano que facilmente podem (e devem) ser absorvidos, tendo em vista que não exorbitam aquilo que deve ser tolerado na vida em sociedade. Danos morais não verificados” (STJ – Agravo de Instrumento nº 995/427/RS – Decisão do Rel. Min. HUMERTO GOMES DE BARROS


TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA de São Carlos

FORO DE SÃO CARLOS

VARA DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

RUA SORBONE, 375, SÃO CARLOS - SP - CEP 13560-760

– DJ 26.02.2008).

“O mero dissabor não pode ser alçado a condição de dano moral. Indevido falar-se em dano moral presumido na hipótese dos autos. O aborrecimento do consumidor não induz automaticamente à indenização. Não há elementos nos autos aptos a atribuir relevância jurídica a este evento. O autor não sofreu prejuízo moral, humilhação, vergonha ou constrangimento públicos, tampouco houve inscrição em órgãos de restrição ao crédito” (...) (STJ – REsp nº 905.289/PR – Rel. Min. **HUMBERTO GOMES DE BARROS** – DJ 20.04.2007).

Assim, os aborrecimentos, a irritação e mesmo a frustração do autor podem até ter sucedido, mas não são suficientes para gerar o direito à indenização por danos morais porque estão muito mais próximos dos entrescos que cotidianamente acontecem.

Deles não adveio, ademais, nenhuma outra consequência concreta que fosse prejudicial ao autor.

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE EM PARTE** a ação para condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$1.264,04, acrescida de correção monetária, a partir de junho de 2016 (época do pagamento de fl. 10), e juros de mora, contados da citação.

Deixo de proceder à condenação ao pagamento de custas e honorários advocatícios, com fundamento no art. 55, caput, da Lei nº 9.099/95.

Publique-se e intímese.

São Carlos, 18 de outubro de 2016.

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