



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
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **0007101-83.2016.8.26.0566**
 Classe – Assunto: **Procedimento do Juizado Especial Cível - Rescisão do contrato e devolução do dinheiro**
 Requerente: **KEILA KAREN DOS SANTOS SILVA**
 Requerido: **Import Express Comercial Importadora Ltda - Naturalmania**

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 a autora alegou ter adquirido produtos junto à ré, realizando os pagamentos a que se obrigara, e depois soube que outros produtos seriam encaminhados.

Alegou ainda que o pagamento que então lhe foi exigido não foi o ajustado, de sorte que almeja à rescisão do contrato e à devolução do que desembolsou sem que houvesse lastro para tanto.

A preliminar arguida pela ré em contestação não merece acolhimento.

Isso porque a ação não decorre de fatos sucedidos em 2013 e tampouco está alicerçada no art. 49 do CDC.

Ao contrário, o relato exordial evidencia que tudo teve início com cobranças indevidas dirigidas à autora, a qual inclusive buscou resolver a pendência perante o PROCON local, sem sucesso.



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

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

Não de detecta, portanto, desídia ou negligência a cargo da autora e bem por isso não se cogita da decadência do seu direito de reclamar.

Rejeito a prejudicial suscitada, pois.

No mérito, o litígio pode ser dirimido de pronto a partir da oitiva das gravações amealhadas pela ré, o que torna despicienda a tomada do depoimento pessoal da autora.

Observa-se que a mídia possui cinco gravações.

A **primeira** delas ("*41120112 PV parte 2*") volta-se apenas ao esclarecimento de dúvida em torno do endereço da autora.

A **segunda** ("*41120112 VD*") encerra diálogo de iniciativa de "*consultora de saúde do Estado de São Paulo*" ligada à ré que deseja saber das condições de saúde da autora.

Na sequência, ela recomenda à autora um tratamento preventivo à base de colágeno, o que é aceito.

É relevante notar que por volta de 6min:59seg da gravação a "*consultora*", que até então falava em alto e bom som, faz referência ao preço do produto de maneira a não permitir entender o que exprimiu.

A **terceira** ("*compra 3 confirmou a compra*") representa contato pós-venda em que todas as características do produto são explicitadas, a exemplo do respectivo preço, com a confirmação da autora.

A **quarta** ("*confirma 2 compra*") representa outro contato pós-venda em que a autora questiona o preço mencionado porque não teria sido informada do total que lhe seria cobrado, mas mesmo sem maiores explicações de quem manteve contato com ela há a confirmação da compra.

A **quinta** ("*vendedora entra em contato para saber como está o tratamento*") diz respeito a informações sobre como vinha sendo o tratamento da autora.

No seu transcurso, a autora questiona valores que lhe foram cobrados porque não sabia deles, mas a atendente esclarece que depois do tratamento com o "*colágeno 1*" ocorre outro com o "*colágeno 2*", acrescentando que seria proibido o envio simultâneo dos dois *kits* para evitar sua utilização conjunta.

Diante da insistência da autora, a atendente chega a ventilar a possibilidade da vendedora não tê-la avisado sobre isso, o que se deu por volta de 4min:04seg, mas assinala que ainda assim o cancelamento pleiteado pela autora não seria possível.

A oitiva dessas conversas revela que a ré no mínimo inobservou um dos direitos básicos do consumidor previsto no art. 6º do CDC, qual seja o da "*informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem*".

Discorrendo sobre o tema, ensina **CLÁUDIA LIMA MARQUES:**


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
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

“O direito à informação é corolário do princípio da confiança, pois o produto e serviço que informe seus riscos normais e esperados é um produto que desperta uma expectativa de um determinado grau esperando de 'segurança'. A utilidade do direito à informação inicia na efetividade do direito de escolha do consumidor (Art. 6, I), como causa inicial do contratar, e acompanha todo o processo obrigacional, na segurança esperada por este equilíbrio informado dos riscos e qualidades, até seu fim, que é satisfação das expectativas legítimas do consumir um produto ou serviço sem falhas de segurança (causa final)” (“Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”, Ed. Revista dos Tribunais, 3ª edição, p. 250).

A informação, ademais, e nos termos de decisão do Colendo Superior Tribunal de Justiça, *“deve ser correta (=verdadeira), clara (=de fácil entendimento), precisa (=não prolixa ou escassa), ostensiva (=de fácil constatação ou percepção) e ... em língua portuguesa”* (REsp. 586.316/MG).

Ora, é claramente perceptível pela análise das conversas em apreço que as condições da transação não foram levadas à ciência da autora com a indispensável clareza.

A maior evidência a propósito reside na própria postura de funcionária da ré no sentido de que a autora não teria sido avisada da existência de dois kits, com as duas cobranças inerentes a cada um deles.

Não se pode olvidar que o liame estabelecido entre as partes teve origem em contato de iniciativa da ré, por intermédio de uma *“consultora de saúde do Estado de São Paulo”*.

Tocava-lhe por isso tomar as devidas cautelas para que todas as informações necessárias fossem repassadas à autora de maneira clara e simples, o que importava noticiar com exatidão o que ela pagaria, mas tal não se deu.

Aliás, a terceira gravação no cotejo com as demais é insuficiente para isoladamente modificar esse panorama.

A conjugação desses elementos, aliada à ausência de outros que apontassem para direção contrária, conduz ao acolhimento da pretensão deduzida e à rejeição do pedido contraposto.

Firmou-se o negócio sem que a autora soubesse com precisão de sua extensão e de seu conteúdo, motivo pelo qual deve ser declarada a sua rescisão com a condenação da ré a restituir à autora o que ela desembolsou sem o devido amparo.

Por fim, e para que sejam dissipadas quaisquer dúvidas, fica claro que a hipótese vertente não guarda relação com a possibilidade de arrependimento prevista no art. 49 do CDC e sim está fulcrada no desrespeito ao direito de informação da autora que cumpria à ré zelar.



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
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 18h00min

Isto posto, **JULGO PROCEDENTE a ação e IMPROCEDENTE o pedido contraposto** para declarar a rescisão do contrato tratado nos autos e para condenar a ré a pagar à autora a quantia de R\$ 199,80, acrescida de correção monetária, a partir do ajuizamento da ação, e juros de mora, contados da citação.

Cumprida a obrigação pela ré, ela terá o prazo de trinta dias para retirar o produto que se encontra na posse da autora; decorrido tal prazo *in albis*, poderá a autora dar ao produto a destinação que melhor lhe aprouver.

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 intemem-se.

São Carlos, 31 de janeiro de 2017.

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