



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO CARLOS
FORO DE SÃO CARLOS
5ª VARA CÍVEL
RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1002944-50.2016.8.26.0566**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum - Rescisão do contrato e devolução do dinheiro**
 Requerente: **SIDINEIA ALVES FOGAÇA**
 Requerido: **SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA**

Justiça Gratuita

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Carlos Eduardo Montes Netto**

Vistos.

SIDINEIA ALVES FOGAÇA ajuizou **AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE QUANTIA C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS** em face de **SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA** alegando, em sua inicial (fls. 01/13), que em janeiro de 2015 adquiriu da ré um aparelho celular no valor de R\$299,00. Que após 10 meses de uso, o produto passou a apresentar defeitos. Que diante disso, procurou a loja que lhe vendeu o celular e foi orientada a entrar em contato com a ré e encaminhar o produto à assistência técnica. Que encaminhou o celular no dia 30/10/2015 que foi devolvido no dia 03/11/2015 sem conserto. Que se dirigiu ao Procon em 11/11/2015 e que a ré informou que o celular não havia sido encaminhado ao serviço autorizado de conserto e que se não fosse sanado o vício no prazo legal, seria efetuada a troca do celular. No dia 11/12/2015 enviou novamente o aparelho à assistência que foi devolvido em 23/12/2015 sob a alegação de que a garantia não cobria produtos que tinham alteração no número de série, que a data da fabricação era superior a 12 meses e sem nota fiscal de garantia. Que já se passaram mais de 60 dias e o problema não foi resolvido. Requereu a procedência dos pedidos para condenar a ré a devolver a quantia paga de R\$299,00 e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$10.000,00. Juntou documentos.

Deferida a assistência judiciária gratuita à fl. 89.

Citada, a ré apresentou contestação (fls. 95/110) alegando que prestou o devido atendimento ao consumidor que não se mostrou disposto a uma composição amigável do problema. Alegou mau uso do produto pela autora e que seria necessária prova pericial, portanto incompetente o juizado especial cível. No mérito, alegou culpa exclusiva da autora por mau uso e o descabimento de indenização por danos morais. Requereu a improcedência dos pedidos e juntou documentos.

Réplica às fls. 137/138.

Fixação dos pontos controvertidos às fls. 139/140.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

5ª VARA CÍVEL

RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Decisão que considerou preclusa a oportunidade da ré esclarecer o recebimento ou não do aparelho para assistência e encerrada a instrução processual.

É o relatório.

Fundamento e decidido.

A preliminar de incompetência deve ser afastada, uma vez que a presente ação foi distribuída perante esta vara cível que não atribuição de Juizado Especial Cível.

Mérito:

É incontroverso que a autora adquiriu um celular Samsung Pocket duos em 17/01/2015 pelo valor de R\$299,00 e que, após meses de uso, o aparelho passou a apresentar problemas de funcionamento.

O documento de fl. 19 comprova que a autora enviou o aparelho à ré no dia 30/10/2015, cujo objeto levou o código DJ884915912BR, e que foi recebido em 03/11/2015 pelo destinatário (fl. 20).

Verifica-se à fl. 38, que o laudo técnico constatou que o aparelho não apresentava nenhuma falha.

Entretanto, afirma a autora que o aparelho não foi consertado, pois os problemas persistiam, motivo pelo qual se dirigiu ao Procon que notificou a ré (fl. 21). Em resposta (fl. 24), a ré solicitou que a autora novamente enviasse o celular, mas para outra assistência técnica o que foi feito.

Em 11/12/2015 a autora enviou novamente o aparelho à assistência técnica – código de postagem nº 667793935, conforme orientado pelo ré no documento de fl. 24 (fl. 39).

Após análise do aparelho da autora, a assistência técnica da ré informou que a ordem de serviço do conserto havia sido cancelada, uma vez que a garantia não cobria produtos que tenham tido o número de série removido, adulterado ou tornado ilegível e com data de fabricação superior a 12 meses e sem apresentação da nota fiscal que comprova a garantia (fl. 25).

No presente caso, a demanda se funda em vício do produto, caso em que a responsabilidade está prevista nos artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor.

Foi fixado como ponto controvertido na decisão de fls. 139/140 se o aparelho da autora foi violado ou adulterado fora do serviço de assistência técnica da ré, motivo alegado pela negativa da garantia.

À ré foi dado o prazo de cinco dias para que se manifestasse sobre o recebimento do produto quando do envio à garantia pela primeira vez, realizando devida contra-prova documental, entretanto ficou-se inerte.

Não restou comprovado que foi a autora que removeu/adulterou/tornou ilegível o selo contendo o número de série do aparelho.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

5ª VARA CÍVEL

RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Ademais, a ré não logrou êxito em provar que o número de série do aparelho tenha sido removido, adulterado ou tornado ilegível fora do primeiro serviço de assistência técnica.

Ainda, não há qualquer prova concreta capaz de inferir à autora culpa por mau uso do celular, não sendo tal alegado em qualquer dos documentos emitidos pela ré durante a assistência técnica.

Vê-se que o aparelho foi encaminhado pela primeira vez à assistência técnica e foi devolvido sob o argumento que o produto não apresentava falha, o que, no entanto, não ocorreu, eis que apresentou o mesmo problema que motivou seu envio pela segunda vez à assistência técnica.

Novamente o aparelho foi encaminhado vez para a assistência técnica e retornou sem solução para o problema.

Resumindo: o produto foi adquirido em janeiro de 2015 e o problema surgiu 10 meses após; em razão disso, o aparelho foi remetido para a assistência técnica em 30/10/2015 (fl. 19) e em 11/12/2015 (fl. 39), sem que fosse solucionado o vício.

Como se vê, superado o prazo previsto no art. 18, §1º do Código de Defesa do Consumidor, e persistindo o problema, a ré não atuou de forma diligente e pautada pela boa-fé, obrigando a autora a ajuizar a presente demanda, para que a questão fosse finalmente solucionada.

Desse modo, ante a ausência de provas que afastem o direito da autora, tem-se como legítima a pretensão à devolução da quantia paga, nos termos do art. 18, II do CDC.

Do dano moral:

No caso, era exigível da ré uma conduta compatível com os deveres que emanam da cláusula geral da boa-fé objetiva, vale dizer, de cumprimento dos deveres acessórios de conduta (do fornecedor): dever de informação; dever de colaboração e cooperação; dever de proteção e cuidado com a pessoa e o patrimônio da contraparte.

Nesse passo, os fatos perfilados na inicial têm o condão de responsabilizar a parte ré pela indenização a título de danos morais, por não se tratar de mero aborrecimento cotidiano, influenciando na esfera moral do indivíduo.

O conjunto de dissabores, e a privação prolongada do uso do aparelho adquirido, que hoje tem alta relevância no cotidiano das pessoas, têm potencial suficiente para afetação severa do âmbito moral.

Não é necessária a prova do dano efetivo, por força do seu caráter *in re ipsa*. Negar, aqui, o dever de indenizar o dano moral implicaria em dizer-se que o fornecedor tinha o direito de fazer o que fez.

O valor da indenização deve prestar-se a compensar os dissabores sofridos pela autora, e a dissuadir o fornecedor de novas transgressões.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA DE SÃO CARLOS

FORO DE SÃO CARLOS

5ª VARA CÍVEL

RUA SOURBONE, 375, São Carlos - SP - CEP 13560-970

Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Desse modo, considerando as peculiaridades do caso, a conduta da ré, a intensidade e a duração do sofrimento, a capacidade financeira da demandada, bem como a condição pessoal da ofendida, arbitro a indenização no montante de R\$ 3.000,00, valor que se mostra razoável a reparar os danos de cunho moral sofridos pela autora.

Ante o exposto, jugo **PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos para **condenar** a ré à **devolução da quantia paga** de R\$299,00 corrigida pela tabela prática do TJSP desde a data do desembolso (17/01/2015) e de juros de mora de 1% ao mês e ao **pagamento de indenização por danos morais** no valor de R\$ 3.000,00, corrigido pela tabela prática do TJSP a partir desta sentença, e acrescido de juros de mora de 1% ao mês, a contar da citação.

Por ter a autora sucumbido em parte mínima do pedido, condeno a ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

P.I.

São Carlos, 15 de dezembro de 2016.

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