



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 **1000257-66.2017.8.26.0566**
 nº:
 Classe - Assunto **Procedimento Comum - Perdas e Danos**
 Requerente: **Naiana Barbosa Dinato**
 Requerido: **CNOVA Comércio Eletrônico S/A (Ponto Frio)**

Justiça Gratuita

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Flávia de Almeida Montingelli Zanferdini**

VISTOS,

Cuida-se de pedido de indenização por danos materiais e morais formulado pela autora Naiana Barbosa Dinato em face da ré Cnova Comércio Eletrônico S/A aduzindo, em suma, que adquiriu no site Pontofrio.com, em 26/11/2016 um aparelho celular marca Samsung, modelo J7 Prime, para presentear sua mãe no natal, pagou o valor de R\$ 1.605,48, dividido em 6 vezes no cartão de crédito.

O prazo estipulado unilateralmente pela Requerida, para entrega do produto, foi de 8 dias úteis. Portanto, a obrigação da Requerida era entregar o produto até o dia 07/12/2016, o que não ocorreu. Entrou em contato com a Requerida por diversas vezes, cobrando uma posição. Pede a condenação da ré, nos termos do art. 42, parágrafo único do CDC, a restituir em dobro a quantia paga; a condenação da requerida, ao pagamento de indenização, de cunho compensatório e punitivo, pelos danos morais causados; o cancelamento de imediato da compra realizada na loja ré; a concessão da



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

inversão do ônus da prova, ante a hipossuficiência da requerente perante a requerida, nos termos do artigo 6º, VIII, do CDC.

Citada, a ré afirmou ser empresa de grande porte, que preza pelo atendimento ao consumidor, tendo entregue, no caso em tela, a mercadoria. Não houve ato ilícito por parte da contestante, o que indica que inexistente também o dever de indenizar. Tal situação não ocasiona qualquer dano à personalidade, sendo algo comum no cotidiano da vida em sociedade, sobretudo em se tratando de relações jurídicas como a do comércio eletrônico, o qual atende em larga escala. Assim, um mero aborrecimento não pode, de forma alguma, ser considerado detrimento moral, sendo, portanto incabível o pedido de reparação por danos morais (fls.26/35).

Réplica a fls.79/81.

É o relatório.

Fundamento e decido.

Julgamento antecipado da lide tendo em vista ser desnecessária a dilação probatória (art.355, I, NCPC).

Trata-se de ação indenizatória por danos morais e materiais, bem como rescisão do negócio.

Aduz a autora que realizou compra para o natal, via *internet*, no site da empresa/requerida, e não recebeu a mercadoria, nada obstante tenha pago o valor de R\$ 1.605,48. Tratava-se de presente que daria para sua mãe. Não recebeu a mercadoria, embora tenha feito diversas reclamações.

A compra é incontroversa, bem como o valor pago.

A controvérsia reside na entrega ou não do produto e os efeitos decorrentes da ausência de entrega.

**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**

Aplicável o CDC ao caso e seu art. 6º, VIII, dada a evidente vulnerabilidade da autora, que como consumidora não pode ser compelida a fazer prova negativa, sendo certo, outrossim, que mera tela de computador não comprova a entrega de mercadoria.

É do conhecimento comum que em havendo a efetiva entrega, exige-se a assinatura por parte do recebedor. Essa prova não veio aos autos.

Assim, evidencia-se que apesar de pagar pela mercadoria, a requerente não a recebeu.

Esse fato, por si só, não é capaz de gerar dever de indenizar por danos morais, porque não ofendem a honra ou imagem do consumidor.

Em outras palavras, o simples inadimplemento contratual não configura abalo moral.

Nesse sentido: “O inadimplemento do contrato, por si só, pode acarretar danos materiais e indenização por perdas e danos, mas, em regra, não dá margem ao dano moral, que pressupõe ofensa anormal à personalidade. Embora a inobservância de cláusulas contratuais por uma das partes possa trazer desconforto ao outro contratante - e normalmente o traz - trata-se em princípio de desconforto a que todos podem estar sujeitos, pela própria vida em sociedade.” (STJ – Resp 202564/RJ - 4ª Turma Relator Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA - j. 08.02.01 - in “Boletim de Jurisprudência Temática e Legislação”, nº 2, publicação da Associação dos Magistrados do Rio de Janeiro).

O caso em tela, contudo, apresenta uma particularidade.

A recalcitrância da ré, em Juízo, de admitir o defeito na prestação de serviço e a ausência de proposta para minimizar os danos que com isso



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

causou, geram o dever de indenizar também por danos morais.

Em razão da falha na prestação dos serviços pela ré, de rigor o reconhecimento do dever de indenizar, uma vez que o abalo suportado pela autora afeta um atributo importante dos direitos de personalidade, caracterizando dano extrapatrimonial.

Relativamente ao dano extrapatrimonial, também denominado pela doutrina e jurisprudência como dano moral, adota-se a concepção segundo a qual tais danos estão relacionados com: a) a esfera existencial da pessoa humana, causando prejuízos aos direitos de personalidade e, de forma mais ampla à tutela da pessoa humana; b) a esfera da socialidade da pessoa humana, afetando interesses transindividuais não patrimoniais, como os danos ao meio ambiente e c) a honra objetiva da pessoa jurídica, conforme Paulo de Tarso Vieira Sanseverino (*Princípio da Reparação Integral. Indenização no Código Civil*. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 265).

Na hipótese dos autos, os danos causados à parte autora estão relacionados com os direitos de personalidade e, de forma mais ampla, com a tutela da pessoa humana.

Sobre sua caracterização, ensina Maria Celina Bodin de Moraes (*Danos à Pessoa Humana. Uma Leitura Civil-Constitucional dos Danos Morais*. Rio de Janeiro: RENOVAR, 2009, p. 157): “Assim, no momento atual, doutrina e jurisprudência dominantes têm como adquirido que o dano moral é aquele que, independentemente de prejuízo material, fere direitos de personalíssimos, isto é, todo e qualquer atributo que individualiza cada pessoa, tal como a liberdade, a honra, a atividade profissional, a reputação, as manifestações culturais e intelectuais, entre outros. O dano é ainda



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

considerado moral quando os efeitos da ação, embora não repercutam na órbita de seu patrimônio material, originam angústia, dor, sofrimento, tristeza ou humilhação à vítima, trazendo-lhe sensações e emoções negativas.”

Na hipótese dos autos, vislumbra-se a presença de dano indenizável, em decorrência do defeito na prestação de serviço e no descaso com o problema da autora, ainda não resolvido, dada a ausência de prova documental que ateste a entrega do produto, mesmo após o ajuizamento da ação.

Nesse contexto, não se pode fixar um valor deficiente, em termos de satisfação da vítima e punitivo para o agente causador, bem como não há como ser excessivo de modo a aniquilar os bens e valores contrários.

Não se pode, outrossim, olvidar da aplicação da teoria do desestímulo. Assim, como bem anotou a Superior Instância em caso análogo “as píbias indenizações normalmente fixadas em hipóteses tais, a se considerar que são poucos os que ingressam em juízo, acaba integrando o custo operacional dos grandes fornecedores de produtos e de serviços, mostrando-se tal custo bem menos expressivo do que seria necessário para a implantação e manutenção de uma estrutura de atendimento ao consumidor realmente eficiente e respeitosa” (TJSP, Ap.0006760-84.2011.8.26.0161).

Assim, considerando a capacidade econômica dos réus, bem como observando que a indenização não deve causar enriquecimento sem causa, fixo a indenização em R\$3.000,00.

Determino, outrossim, a devolução da quantia despendida pela autora, R\$ 1.605,48.

Improcede, contudo, o pedido de devolução em dobro. Tendo a



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

consumidora pago por produto não recebido, tem o direito de ser ressarcida do respectivo valor. Houve descumprimento do contrato de compra e venda, a ensejar a devolução do preço pago, acrescido de correção monetária e juros de mora, nos termos do art. 404 do CC, sendo descabida, na espécie a aplicação do parágrafo único do art. 42 do CDC.

Em face do exposto, julgo procedentes os pedidos, rescindo a avença entre as partes e condeno a ré a pagar para a autora indenização por danos morais no valor de R\$3.000,00, corrigidos desde sua fixação em sentença (Súmula 362 do STJ) e por juros legais de mora desde a citação.

Condeno-a, ainda, a pagar para a autora a quantia de R\$ 1.605,48, corrigidos desde o desembolso e com incidência de juros legais de mora também desde o desembolso.

Julgo improcedente o pedido de devolução em dobro.

Dada a sucumbência preponderante da requerida, arcarão solidariamente com o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 15% sobre o valor total da condenação.

P.R.I.C.

São Carlos, 21 de fevereiro de 2017.

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