



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA
GAB. DES. ABRAHAM LINCOLN DA CUNHA RAMOS

A C Ó R D ã O

APELAÇÃO CÍVEL nº 0002000-51.2013.815.0251

ORIGEM : 4ª Vara Cível da Comarca de Patos
RELATOR : Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos
APELANTE : Ítalo Salomão Gomes Mendes
ADVOGADO : Canuto Fernandes Barreto Neto, OAB/PB 10.501
APELADO : Magazine Luiza S/A
ADVOGADO : Daniel Sebadelhe Aranha, OAB/PB 14.139

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL

– Apelação Cível – Ação de obrigação de fazer c/c danos morais e materiais – Descumprimento de obrigação contratual – Compra via internet – Bem não entregue – Não atendimento ao consumidor – Devolução em dobro indevida – Dano moral configurado – Critérios para fixação – Princípio da razoabilidade e proporcionalidade – Observância – Indenização – Provimento parcial.

– A questão ora analisada se insere nas relações de consumo e como tal deve receber o tratamento previsto no Código de Defesa do Consumidor. Assim, deve responder a empresa pelos danos decorrentes da má prestação dos serviços, que venha a causar ao consumidor.

– O dano moral restou configurado em razão dos transtornos gerados pelo não recebimento de bem.

– Para a quantificação da indenização,

incumbe ao magistrado analisar a extensão do dano, o comportamento dos envolvidos, as condições financeiras do ofensor e a situação da vítima, para que a indenização não se torne fonte de enriquecimento sem causa ou inexpressiva, a ponto de não atender aos fins a que se propõe, qual seja, compensar a vítima e inibir a repetição da conduta ilícita pelo ofensor.

V I S T O S, relatados e discutidos os presentes autos acima identificados de apelação cível,

A C O R D A M, em Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça, por votação uníssona, dar provimento parcial à apelação cível, nos termos do voto do Relator e da súmula de julgamento de folha retro.

RELATÓRIO

ÍTALO SALOMÃO GOMES MENDES

ajuizou “*ação de obrigação de fazer c/c danos morais e materiais*”, em face de **MAGAZINE LUIZA S/A**, alegando, em síntese, que comprou, em agosto de 2012, no site da promovida, um ar condicionado 48.000 BTUs, com 03 (três) velocidade e display em LED, no valor de R\$ 934,92 (novecentos e trinta e quatro reais e noventa e dois centavos).

Afiçou, na sua peça inaugural, que após o prazo estipulado o produto não chegou na sua residência, e que após várias trocas de mensagens, a promovida informou que não tinha o referido produto disponível em estoque. Ato contínuo, sustentou que a empresa ré ofereceu outro produto, de marca e valor similar, mas que não atendia as expectativas do promovente.

Por fim, relatou que não recebeu da promovida a mercadoria comprada e nem mesmo o estorno do pagamento. Pugnou pela condenação da promovida em indenização de danos materiais e morais.

Juntou documentos às fls. 09/26.

Citada, a ré não ofereceu contestação, conforme certidão de fl. 42.

O julgador primevo julgou parcialmente procedente o pedido formulado pelo autor, condenando a promovida a restituir o valor de R\$ 934,92 (novecentos e trinta e quatro reais e noventa e dois centavos), corrigido monetariamente a partir da data da sentença e com juros de mora de 1% ao mês a partir da data do evento danoso (fls. 55/59).

Irresignado, o autor interpôs apelação (fls. 61/67), pugnando pela reforma da r. sentença, requerendo o arbitramento de indenização a título de danos morais e a devolução do valor pago pelo produto em dobro.

Contrarrazões apresentadas às fls. 84/88.

Instada a se manifestar, a D. Procuradoria de Justiça ofertou Parecer (fls. 97/100), não se pronunciando sobre o mérito da lide, por entender ausente o interesse público em questão.

É o relatório.

V O T O:

Trata-se de recurso apelatório interposto por **ÍTALO SALOMÃO GOMES MENDES**, alegando, em suas razões, o direito de receber a restituição do valor pago em dobro, bem como que a situação narrada nos autos ensejaria o pagamento de indenização por danos morais, pois a não entrega do produto, por si só, caracteriza o descumprimento da oferta. Ante tais argumentos, requer que a decisão de primeiro grau seja modificada no que tange a esses pontos.

Inicialmente, insta registrar que é fato incontroverso nos autos que o autor adquiriu um ar condicionado 48.000 BTUs e que o mesmo não fora devidamente entregue. Ao reconhecer que não houve a entrega do produto devido, a promovida lança a culpa para o fornecedor, ofertando a troca do produto por outro similar, o que não foi aceito pelo autor/apelante.

O caso é de fácil deslinde, pois indene de dúvidas que a empresa promovida é responsável pela não entrega do produto, conforme previsão normativa do art.14 da lei consumerista e art. 927 do Código Civil, conforme *“in verbis”*.

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

E:

*“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.
Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.”*

Da leitura dos dispositivos acima, mormente, da lei consumerista, conclui-se que o fornecedor do produto responde de forma objetiva pela reparação dos danos causados aos consumidores pelos defeitos relativos a sua má prestação.

Como se verifica nos autos, resta evidente a falha na prestação do serviço por parte da demandada. A expectativa gerada com a demora da entrega do produto ao consumidor e a ausência de estorno da compra, configura, sem nenhuma sombra de dúvida, excesso de prazo capaz de gerar angústia, desgaste, frustração e decepção no consumidor, circunstâncias essas ensejadoras de danos morais e que não podem ser caracterizadas como mero aborrecimento.

Calha ressaltar que o autor tentou solucionar o problema diversas vezes, conforme cópias de e-mails e de mensagens trocadas no serviço de chat online da empresa acostadas aos autos, sem qualquer solução efetiva.

Assim, entendo que o demandante foi iludido na sua boa fé, devida, pois, compensação por dano moral, eis que o transtorno alegado pelo autor ultrapassou o mero aborrecimento porquanto, além de privar o mesmo do uso do produto adquirido, não foi providenciado o estorno do valor pago em tempo hábil.

É clarividente que a má prestação do serviço da apelante, que não cumpriu satisfatoriamente a sua obrigação, interferiu negativamente no estado psicológico do autor, circunstância que considero bastante para produzir abalo moral.

Sobre a matéria, colaciono os seguintes julgados:

APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AQUISIÇÃO DE PRODUTO. ENTREGA NÃO REALIZADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DANOS MORAIS E MATERIAIS.

CONFIGURAÇÃO. PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. IRRESIGNAÇÃO. EXCLUSÃO DA INDENIZAÇÃO EXTRAPATRIMONIAL. IMPOSSIBILIDADE. PEDIDO DE REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. FIXAÇÃO RAZOÁVEL. MANUTENÇÃO DO DECISUM DE PRIMEIRO GRAU. PRECEDENTES DESTA CORTE E DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. DESPROVIMENTO DO RECURSO APELATÓRIO. - A aquisição de produtos e a não entrega, demonstra desrespeito ao consumidor, cabendo, portanto, indenização por dano moral. - Configurados os elementos da responsabilidade civil, quais sejam: conduta do agente, dano causado à vítima e nexos causal, surge a obrigação de indenizar o lesado, pelos danos morais sofridos. - Na fixação do dano moral, devem ser relevados os critérios pedagógicos vislumbrados pelo legislador ao criar o instituto. - A indenização deverá ser fixada de forma equitativa, evitando-se enriquecimento sem causa de uma parte, e em valor suficiente para outra, a título de caráter punitivo. IRRESIGNAÇÃO ADESIVA DO PROMOVENTE. PEDIDO DE FIXAÇÃO DOS LUCROS CESSANTES. IMPOSSIBILIDADE. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DA SÚPLICA. - É de se destacar que deveria a irresignante ter comprovado, em valor certo e determinado (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00061681120118150011, 1ª Câmara Especializada Cível, Relator DES JOSE RICARDO PORTO, j. Em 19-07-2016) (Grifei).

Ainda:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - NÃO ENTREGA DE PRODUTO - DANOS MORAIS - FATO INCONTROVERSO - VALOR DA INDENIZAÇÃO - JUROS DE MORA. A fixação do valor da indenização por danos morais pauta-se pela aplicação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Tratando-se de responsabilidade contratual, os juros de mora sobre a indenização por danos morais devem incidir a partir da citação (TJ-MG - AC: 10261140000603001 MG, Relator: Rogério Medeiros, Data de Julgamento: 05/11/2015, Câmaras Cíveis / 13ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 13/11/2015).

Desse modo, tenho por configurado o dano moral, suscetível de compensação através do pagamento de indenização.

Para a quantificação da indenização, incumbe ao magistrado analisar alguns aspectos para se chegar a um valor justo, atentando-se à extensão do dano, ao comportamento dos envolvidos, às condições financeiras do ofensor e à situação da vítima, para que a

indenização não se torne fonte de enriquecimento sem causa. Por outro lado, o “*quantum*” indenizatório não pode ser inexpressivo, a ponto de não atender aos fins a que se propõe, qual seja, compensar a vítima e inibir a repetição da conduta ilícita pelo ofensor.

Nesse sentido, leciona Maria Helena Diniz:

“Na reparação do dano moral, o juiz determina, por equidade, levando em conta as circunstâncias de cada caso, o quantum da indenização devida, que deverá corresponder à lesão e não ser equivalente, por ser impossível, tal equivalência. A reparação pecuniária do dano moral é um misto de pena e satisfação compensatória. Não se pode negar sua função: penal, constituindo uma sanção imposta ao ofensor; e compensatória, sendo uma satisfação que atenua a ofensa causada, proporcionando uma vantagem ao ofendido, que poderá, com a soma de dinheiro recebida, procurar atender as necessidades materiais ou ideais que repute convenientes, diminuindo, assim, seu sofrimento”¹.

Diante do quadro delineado nos autos, fixo o valor da indenização por danos morais no patamar de R\$ 3.000,00 (três mil reais), incidindo correção monetária contada a partir da decisão (Súmula 362, STJ) e juros moratórios de 1% (um por cento), a partir da citação, importância esta, plenamente suportável pela empresa apelante e suficiente para trazer algum conforto e compensação ao autor.

No tocante ao pedido do autor de receber o valor do bem adquirido em dobro, não merece acolhida. Conforme o art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, a repetição de indébito só deve ser imposta quando a cobrança for indevida, o que não é o caso dos autos.

Art. 42 (...)

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO PARCIAL** ao apelo, fixando o valor a título de indenização por danos morais no patamar de R\$3.000,00 (três mil reais), acrescidos de correção monetária contada a partir da decisão (Súmula 362, STJ) e juros moratórios de 1% (um por cento), tendo como termo inicial a citação, mantendo a decisão nos seus demais termos.

¹ A Responsabilidade Civil por Dano Moral, in Revista Literária de Direito, ano II, nº 9, jan./fev./de 1996, p. 9

É como voto.

Presidiu a sessão o Exmo. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho. Participaram do julgamento, o Exmo. Dr. Ricardo Vital de Almeida, juiz convocado em substituição a Exma Desa. Maria das Neves do Egito de Araújo Duda Ferreira, o Exmo Dr. Miguel de Britto Lira Filho, juiz convocado em substituição ao Exmo Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos e o Exmo. Des. Oswaldo Trigueiro do Valle Filho.

Presente ao julgamento, o Exmo. Dr. Rodrigo Marques da Nóbrega, Promotor de Justiça convocado.

Sala de Sessões da Segunda Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 07 de fevereiro de 2017.

Miguel de Britto Lyra Filho
Juiz convocado