



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
41ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1000012-56.2021.8.26.0100**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Práticas Abusivas**
 Requerente: **Caroline Lina de Carvaho**
 Requerido: **C & A Modas LTDA**

Justiça Gratuita

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **MARCELO AUGUSTO OLIVEIRA**

Vistos.

CAROLINE LINA DE CARVALHO move ação ordinária em face de **C&A MODAS S.A.**, narrando que comprou roupas na loja da requerida pelo aplicativo de internet. Afirma que recebeu a notícia de que as roupas não poderiam ser entregues e o pedido seria reembolsado. No entanto, a despeito de todas as tentativas administrativas de ser reembolsada, a requerida somente veio a devolver o dinheiro após acionada pelo Procon. Por isso, requer procedência da ação para condenar a requerida a pagar R\$ 9.000,00 de danos morais.

Decisão de fls. 83 deferiu a benesse da Justiça Gratuita à autora.

C&A MODAS S.A. ofertou contestação às fls. 87, redarguindo que não praticou ato ilícito. Afirma que não há nexo de causalidade

1000012-56.2021.8.26.0100 - lauda 1



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
41ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

entre a conduta imputada e o dano sofrido. Alega que adotou todas as medidas possíveis para que a autora não fosse lesada. Também aponta a inexistência de lastro para inverter o ônus da prova. E conclui que não há como ser responsabilizada civilmente. Ao fim, pugna pela improcedência da ação.

Réplica, fls. 108, repisando os termos da inicial.

Facultada a especificação de provas e indagadas quanto as interesse em audiência para tentativa de conciliação, fls. 119, as partes se manifestaram as fls. 121 e 146, e por fim 149.

É o relatório.

Fundamento e decido.

Não havendo necessidade de produção probatória, e sendo a matéria eminentemente de direito, utilizo-me da faculdade contida no art. 355, I, CPC, para julgar antecipadamente a lide.

A ação é procedente.

Diante da relação de consumo travada, em que a autora figurou como destinatária final do serviço comercializado, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Adquiriu a autora diversas peças de vestuário por meio do aplicativo da loja da empresa requerida C&A (fls. 23/24, 25/28).

As 7 peças de roupa totalizaram o preço final de R\$ 275,93, que foi dividido no cartão de crédito em 6 parcelas.

Em seguida, a C&A enviou um e-mail informando o seguinte:

“Infelizmente houve um problema com seu pedido v24048184cea-01 e parte dos itens não serão entregues. Não se preocupe pois providenciaremos o estorno dos valores correspondentes” (fls. 29/32).

No entanto, a requerida não efetuou o estorno prometido, e pior, ainda cobrou uma primeira parcela da autora (fls. 34/35).

Após tentativa por telefone infrutífera, a autora encaminhou e-mail formalizando o questionamento (fls. 36).



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
41ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Em resposta, a requerida afirmou apenas que estava apenas “*direcionando para o setor responsável*” (fls. 37).

Em seguida, a requerida confirmou o estorno junto à administradora do cartão de crédito (fls. 38).

Em vão, pois a autora foi novamente cobrada, de forma contraditória e indevida (fls. 39/40).

A tentativa de ligação para a central de atendimento da requerida não logrou sucesso (fls. 41).

Adveio novo e-mail prometendo o reembolso da parcela indevida (fls. 42).

Não bastando, veio ainda mais uma cobrança indevida (fls. 43/44).

Ao que a autora publicou reclamação no site “*Reclame Aqui*” para ver se conseguia finalmente resolver o problema (fls. 45).

Embalde, pois a resposta (fls. 46) não surtiu efeitos, e mais, a requerida cobrou mais uma quarta parcela indevida (fls. 52).

Não teve alternativa a autora, senão abrir reclamação junto ao ProconSP (fls. 54/56).

Somente então, a requerida efetuou a devolução do dinheiro da autora (fls. 60).

Pois bem.

A narrativa acima fala por si mesma.

A autora foi exposta a contínuo e desnecessário constrangimento na tentativa de receber seu dinheiro de volta.

É importante enfatizar que a rescisão da compra foi feita pela fornecedora requerida, e não pela autora consumidora.

Deve-se também levar em consideração todo o tempo e esforço empenhados pela autora na resolução do problema causado pela requerida.

Também considero a necessidade de aplicar os chamados



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
41ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

"danos punitivos" (*punitive damages*), a fim de coibir a repetição dessa violação de direitos contra outros consumidores que venham a passar pelo mesmo desaforo.

Soma-se a isso a desorganização e o descaso da empresa requerida na gestão do caso da autora.

Acrescento que ao disponibilizar plataforma de venda em aplicativo, a facilidade de compra ao consumidor deve ser compensada com a extensão da responsabilidade do fornecedor.

Pela teoria do risco-proveito, a fim de reequilibrar a relação desigual de consumo, quanto maior a margem de bônus do fornecedor, maior deverá ser a responsabilidade pelos ônus que acarreta.

Por simetria, nessa relação que é por definição desigual, a mesma facilidade que a autora encontrou para comprar as mercadorias ela deveria ter encontrado para ser ressarcida, o que não ocorreu.

E por fim, deve-se considerar também que não apenas o problema não foi resolvido, como foi sendo repetido e intensificado posteriormente.

Legalmente, a proposta da oferta das mercadorias via aplicativo de celular obriga o proponente.

Dispõe o CDC:

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Não seria sequer necessário socorrer-se do diploma consumerista, pois o próprio Código Civil já dispõe que a proposta obriga o proponente.

Nesse sentido:

Art. 427. A proposta de contrato obriga o proponente, se o contrário não resultar dos termos dela, da natureza do negócio, ou das



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
41ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

circunstâncias do caso.

O consumidor tem direito a receber a informação correta a respeito do produto que está adquirindo.

Segundo o CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012)

E mais:

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Além disso, em caso de rescisão pelo fornecedor, o consumidor tem direito potestativo à restituição de quantia.

A faculdade está contida no inciso III:

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

O descaso do tratamento da empresa requerida, seja doloso ou culposo, é vedado:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços,



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
41ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

dentre outras práticas abusivas:

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

Isso porque, nos fatos do serviço, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, ou seja, independe da aferição de culpa.

Dispõe o CDC:

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.

Com efeito, não se trata de mero vício interno do serviço, mas de verdadeiro acidente de consumo do serviço, já que as quatro cobranças indevidas na fatura da autora acarretaram desfalque patrimonial *in re ipsa*.

O dano moral está, portanto, caracterizado.

Enfocando a questão em termos de maior amplitude, Savatier oferece uma definição de dano moral como "qualquer sofrimento humano que não é causado por uma perda pecuniária", e abrange todo atentado à reputação da vítima, à sua autoridade legítima, ao seu pudor, à sua segurança e tranquilidade, ao seu amor-próprio e estético, à integridade de sua inteligência, a suas afeições, etc.

Em sua obra "Danni morali contrattuali", Dalmartelo enuncia os elementos caracterizadores do dano moral, segundo sua visão, como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem, que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos, classificando-os em dano que afeta a parte social do patrimônio moral (honra, reputação, etc.); dano que molesta a parte afetiva do patrimônio moral (dor, tristeza, saudade, etc.); dano moral que provoca direta ou indiretamente dano patrimonial (cicatriz deformante, etc), e dano moral puro (dor, tristeza, etc.)".



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
41ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 12h30min às 19h00min

Percebe-se, destarte, que o dano moral fica configurado quando se molesta a parte afetiva do patrimônio moral, como no caso de frustração, dor e tristeza, o que inegavelmente ocorreu na hipótese vertente.

O dano moral não pode ser recomposto, já que imensurável em termos de equivalência econômica. A indenização concedida é apenas uma justa e necessária reparação em pecúnia, como forma de atenuar o padecimento sofrido.

Sendo assim, na falta de previsão legal, por equidade, fixo a reparação dos danos morais no importe de R\$ 4.000,00, o que será suficiente para ressarcir a autora pelo dano moral sofrido.

Os pedidos, portanto, merecem integral acolhida.

Posto isso, com fulcro no art. 487, I, CPC, **JULGO PROCEDENTE** a ação, para o exato fim de **CONDENAR** a requerida a pagar R\$ 4.000,00 de danos morais, com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça, a partir da presente data, e juros de mora de 1% ao mês, a partir da citação.

Em razão da sucumbência, condeno a requerida a arcar com custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, que fixo em 20% do valor atualizado da condenação.

P.R.I.C.

São Paulo, 25 de agosto de 2021.

MARCELO AUGUSTO OLIVEIRA
Juiz de Direito

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