

Texto integral da Sentença

Proc. nº 583.00.2010.113522-3 (controle nº290/10) Vistos. Trata-se ação de obrigação de fazer c.c. indenização por perdas e danos, sob o rito ordinário, ajuizada por ANECY PADILHA DE ABREU E OUTRA contra SAINT GOBAIN DISTRIBUIÇÃO BRASIL LTDA – TELHANORTE, alegando que, no dia 25 de novembro de 2009, os autores dirigiram-se ao estabelecimento da ré para devolver uma banheira adquirida na loja ré e entregue com defeito, obtendo a devolução do preço pago. Afirmam os autores que ao explicarem o ocorrido ao gerente negou a troca da mercadoria defeituosa com rispidez e, ainda, determinou aos seguranças da loja que retirassem os autores do interior da loja. Então, os seguranças Miranilson e Fernando agrediram os autores, colocando-os fora da loja. Diante do ocorrido, a polícia foi acionada, sendo lavrado o boletim de ocorrência e realizado o exame de corpo de delito. Inequívoca a prestação defeituosa do serviço, pois entregue o produto com defeito, não só foi negada sua troca, embora dentro do prazo de garantia legal, como também os autores foram agredidos em razão da reclamação apresentada. Assim, os autores suportaram danos materiais, consistente no pagamento por produto defeituoso e inútil ao fim a que se destinava, o qual não foi trocado pela ré. E, ainda, os fatos narrados causaram profunda tristeza, angústia, humilhação e abalo a honra e respeitabilidade dos autores, caracterizando o dano moral indenizável. Requer a procedência do pedido para condenar a ré ao pagamento da importância de R\$ 25.500,00, a título de indenização por danos morais para cada um dos autores e, ainda, à devolução do valor referente ao frete do produto defeituoso e as parcelas pagas, no valor de R\$ 65,65 cada uma (fls. 02/15). Com a inicial, vieram os documentos a fls. 16/47. Citada a ré (fls.56), a ré apresentou contestação a fls. 62/94, argüindo, em preliminar, a carência da ação por falta de interesse de agir. No mérito, aduz que a banheira adquirida foi entregue na data de 19.11.2009, no entanto, por apresentar defeito, a autora, na data de 20.11.2009, compareceu à loja solicitando a troca da mercadoria. Nesta oportunidade, foi informada de que não havia outro produto idêntico no estoque, de modo que a substituição somente seria possível na semana seguinte. Inconformada a autora, retornou à loja, na data de 25.11.2009, e, com ânimos exaltados, passou a gritar na loja e exigir a imediata troca da mercadoria. Então, ante a agressividade dos autores, o gerente da loja solicitou ajuda dos seguranças para protegê-lo de iminente agressão. Nega a prática de qualquer agressão contra os autores. Acrescenta que foi celebrado acordo extrajudicial com coautora Dominga, tendo sido cancelada a compra, devolvendo-se os valores já pagos pela banheira e frete, bem como retirada a banheira da residência da autora. E, por fim, afirma que os fatos narrados na inicial não são suficientes para caracterizar o dano moral indenizável, pois os meros dissabores da vida cotidiana não está compreendido pela tutela constitucional e legal do dano moral. Impugna, ainda, o valor pretendido a título de danos morais. Requer a improcedência da demanda. Juntou documentos a fls. 95/121. O autor manifestou-se acerca da contestação a fls. 124/127 e 148/151. Instadas as partes sobre as provas a serem produzidas (fls.129), manifestaram-se a fls. 131 e 132/135. O feito foi saneado, sendo deferida a prova oral (fls. 154). Durante a audiência de instrução, debates e julgamento, foram inquiridas as testemunhas arroladas pelas partes (fls. 177/178, 247/250, 257/271 e 289/296). Memoriais escritos do autor a fls. 344/346 e 350/370. É o relatório. Fundamento e Decido. Trata-se de ação indenizatória visando à condenação da ré ao pagamento de indenização por danos materiais e morais, em razão do mau atendimento prestado pela ré, que culminou em agressões físicas aos autores. A princípio, cumpre consignar que, pela natureza da relação contratual estabelecida entre as partes, de prestação de serviço, a hipótese está a merecer a tutela da legislação consumerista, uma vez que as partes envolvidas se enquadram aos conceitos legais de consumidor e fornecedor (CDC, 2º e 3º). Tal se explica, pois os autores adquiriram como destinatários finais produto comercializado pela ré, mediante o pagamento do respectivo preço. Sob este enfoque, necessário considerar que a responsabilidade civil dos fornecedores de produtos e serviços é objetiva e solidária (CDC, 14), de modo que todos aqueles que integram a cadeia de fornecedores são responsáveis, independentemente da existência de culpa, pelos danos decorrentes de defeitos pela prestação de serviços ou pela colocação de produtos no mercado. Assim, basta a comprovação da ação ou omissão do fornecedor, o dano e o nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano experimentado pelo consumidor, para que esteja presente o dever de indenizar. A controvérsia dos autos restringe-se ao tratamento vexatório e humilhante dispensado pelos prepostos da ré, que não só causaram ofensa à honra dos autores, como também resultaram em agressões físicas. É certo que o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 6º, inciso VI, prevê “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”. Essa norma estabelece a responsabilidade objetiva como sendo o sistema geral da responsabilidade no Código de Defesa do Consumidor, garantindo a tutela efetiva do patrimônio do consumidor. Ou seja, a reparação deve ser integral, podendo ser cumulado o pedido de indenização por danos materiais e morais, independentemente da prova de culpa do fornecedor do produto ou serviço. Se assim é, existe uma presunção em favor do consumidor, cabendo ao fornecedor do produto ou serviço, durante a fase instrutória, demonstrar a inexistência do alegado direito do consumidor, bem como a existência de circunstâncias extintivas, impeditivas ou modificativas desse direito. Por

outro lado, segundo ensinam NELSON NERY JUNIOR E ROSA MARIA ANDRADE NERY: "Para aferir a hipossuficiência do consumidor e a verossimilhança de suas alegações, deve o juiz servir-se das máximas ou regras de experiência, que são o conjunto de juízos fundados sobre a observação do que de ordinário acontece, podendo formular-se em abstrato por todo aquele de nível mental médio". Prosseguem os doutrinadores, esclarecendo que a inversão do ônus da prova pode ocorrer em duas situações distintas: "a) quando o consumidor for hipossuficiente; b) quando for verossímil sua alegação" (in "Código de Processo Civil Comentado e legislação processual em vigor"; RT; 3ª edição; p. 1354). No caso versado nos autos, os elementos de convicção que se fazem presentes permitem concluir que, efetivamente, os autores pode ser considerado hipossuficientes, impondo-se, na hipótese em tela, a inversão do ônus da prova em favor do consumidor. Os documentos acostadas a fls. 18/24 e 43 comprovam a compra da aludida banheira no estabelecimento comercial da ré, o que inclusive é confirmado por ela, sendo incontroverso. A existência do defeito da mercadoria, igualmente, é incontroverso, pois não impugnado pela ré em sua defesa e, ainda, ratificado pelo acordo celebrado junto ao PROCON (fls. 31/33 e 115). Resta verificar se as agressões físicas e o tratamento vexatório foram dispensados aos autores quando se dirigira àquele estabelecimento para redamar a troca da mercadoria com defeito. O boletim de ocorrência acostado a fls. 26/28 relata os fatos ocorridos com clareza, afirmando que a autora "teve sua mão torcida" por seguranças da loja ao ser colocada para fora do estabelecimento comercial, assim como o coautor sofreu lesões leves. O exame de corpo de delito acostado a fls. 196 demonstra que o coautor sofreu lesões leves, consistentes em escoriações em cotovelo esquerdo e tornozelo direito, além de equimose avermelhada no hemitórax direito. Igualmente, o exame de corpo de delito de fls. 252 comprovou que a coautora suportou lesões leves. A testemunha Dário César Silato, em seu depoimento, corroborando a versão da autora, afirma que "... estavam agredindo o senhor ali, puxando ele para fora, dando chute nele, empurraram ele para uma porta de vidro e nissio eu fi e fui em cima e nessa que eu fui em cima, veio dois, três pessoas também ...". Mais adiante, em seu depoimento informou que não viu o coautor agredindo ninguém, assim como não presenciou qualquer agressão praticada pela coautora Dominga. Ressalta apenas que a coautora estava exaltada e discutia verbalmente com o gerente (fls. 257/265). A testemunha Laerte Monteiro de Souza disse que não se lembrou com exatidão dos fatos narrados, apenas recordando que realizou o atendimento da ocorrência e que quando chegou ao local dos fatos os ânimos já haviam se acalmado. Informou, ainda, que é comum atender ocorrências de agressões no interior da loja Telhanorte, embora não seja rotineiro (fls. 266/271). A testemunha Raimundo Cândido de Almeida, igualmente, confirma que os autores apenas discutiram verbalmente com o gerente da loja em razão do defeito de algum produto, não tendo em momento algum o agredido fisicamente. Acrescenta que presenciou as agressões praticadas contra os coautores, que foram colocados para fora da loja com socos e pontapés. (fls. 289/290). Os depoentes Luis Carlini da Câmara e Miranilson Pereira da Silva negaram a prática de qualquer agressão, afirmando inclusive que os autores, na verdade, tentaram agredi-los. No entanto, a tese por eles apresentada está isolada em relação ao restante das provas. O CDR acostado aos autos nada esclarece, pois sequer permite a identificação das pessoas. A prova oral colhida nos autos demonstra que a forma de tratamento dispensada aos autores, evidenciando o desrespeito e humilhação pela qual eles foram submetidos, em razão da falta de preparo e educação dos prepostos da ré, que resultaram, inclusive, na prática de agressões físicas contra eles. Logo, comprovado o nexo causal entre a ação do fornecedor do serviço e o dano suportado pelo autor. Desse modo, inequívoco o dever de indenizar da ré, por estarem comprovados os pressupostos da responsabilidade civil, quais sejam: conduta comissiva (ofensas e humilhação decorrente do tratamento jocoso dispensado pelos prepostos da ré), dano (constrangimento e ofensa à honra do autor) e o nexo causal entre o dano e a conduta comissiva praticada pelos prepostos do fornecedor (agressões físicas contra os consumidores). No que se refere aos danos morais, observo que, de fato, o constrangimento causado pelo inadequado tratamento a eles dispensado pelos prepostos da ré é suficiente para a caracterização da indenização por danos morais, uma vez que a discussão sobre a troca da mercadoria não se restringiu a uma acirrada discussão verbal, movida pela exaltação de ânimos, mas sim em agressão física. Evidente que não se espera que a redamação por um defeito do produto, ainda que não proferida de forma educada e calma pelo consumidor, resulte em agressão física. A conduta dos prepostos da ré não é aceitável, e não pode ser admitida como justificável em hipótese alguma. Caberia a eles acalmarem a consumidora contrariada e exaltada muito provavelmente em razão do descaso e péssimo atendimento a ela dispensado pela ré e seus prepostos. O dano moral é o agravo que não produz qualquer efeito patrimonial, ou seja, é a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima do evento danoso. No caso em tela, como já dito, a expulsão do estabelecimento comercial com o uso da força causa inegável vergonha e humilhação, em especial por se tratar de uma pessoa cumpridora de suas obrigações. Afetam o equilíbrio, tranqüilidade e honra do homem médio, sendo suficiente para caracterização do dano moral. Ressalto, ainda, que eventual xingamento proferido pelos autores ou discussão havida entre as partes, não isenta a ré da responsabilidade pelo ato praticado. Por fim, é sabido que a quantificação do dano moral rege-se por dois parâmetros, quais sejam: conforto para a vítima, e sanção preventiva para o infrator, à luz do critério da razoabilidade, segundo o qual o magistrado, de acordo com o bom senso, deve perquirir a existência do dano moral, e, com cautela, estabelecer o seu montante. Assim, a indenização concedida é apenas uma justa e necessária reparação em pecúnia, como forma de atenuar o padecimento sofrido. O valor da indenização, pois, deve ser arbitrado "mediante estimativa prudencial que leve em conta a necessidade de, com a quantia, satisfazer a dor da vítima e dissuadir, de igual e novo atentado o autor da ofensa" (RT 706/67). Há que

ser paga em dinheiro capaz de "representar para a vítima uma satisfação, igualmente moral ou, que seja, psicológica, capaz de neutralizar ou anestesiar em alguma parte o sofrimento impingido. (...) A eficácia da contrapartida pecuniária está na aptidão para proporcionar tal satisfação em justa medida, de modo que tampouco signifique um enriquecimento sem causa da vítima, mas está também em produzir no causador do mal, impacto bastante para dissuadi-lo de igual e novo atentado. Trata-se então de uma estimativa prudencial" (decisão referida no acórdão contido "in" RT 706/67). Nesse contexto, mostra-se justo o arbitramento da indenização por dano moral em quantia correspondente a R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para cada um dos coautores. Tal valor está em consonância com a conhecida lição de Caio Mário, segundo a qual, na fixação do quantum debeatur, deve o juiz punir pecuniariamente o infrator pelo fato de haver ofendido um bem jurídico da vítima, visto que imaterial, e colocar nas mãos do ofendido uma soma, que não é o pretium doloris, porém o meio de lhe oferecer oportunidade de conseguir uma satisfação (...), ou seja, um bem estar psíquico compensatório do mal sofrido, numa espécie de substituição da tristeza pela alegria (in "Direito Civil", volume II, nº 176). Ressalte-se que o montante indenizatório arbitrado é suficiente para ressarcimento dos danos morais verificados, não se mostra inexpressivo, nem constituiu fonte de enriquecimento para a vítima. Outrossim, dá aos autores uma satisfação e, ao mesmo tempo, inibe a causadora do dano a praticar novamente tal conduta. Por derradeiro, observo que o pedido de indenização por danos materiais restou prejudicado, em razão do acordo homologado no PROCON, no qual a ré já devolveu o valor do frete, as parcelas pagas e retirou a banheira defeituosa. Nada mais é devido neste ponto. Diante do exposto, JULGO PROCEDENTE, EM PARTE, O PEDIDO INICIAL, com fundamento no artigo 269, I, do Código de Processo Civil, para condenar a requerida ao pagamento, a título de indenização por danos morais, da quantia de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para cada um dos coautores, com incidência de juros da mora a partir da citação, e correção monetária, pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a partir da data desta sentença; e via de consequência, julgo extinto o processo, com resolução de mérito, nos termos do art. 269, inciso I, do Código de Processo Civil Em razão da sucumbência mínima, arcará a ré com o pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da condenação atualizado. P.R.I. São Paulo, 03 de abril de 2012. Patrícia Maiello Ribeiro Prado Juíza de Direito

Imprimir Fechar