

Processo nº 0800865-38.2022.8.10.0010 PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436) PARTE AUTORA: M.T.S.A. - Advogado/Autoridade do(a) AUTOR: TOMAZ SOUZA NETO - MA24452 PARTE REQUERIDA: LOJAS AMERICANAS S.A. - Advogado/Autoridade do(a) DEMANDADO: MARCELO NEUMANN MOREIRAS PESSOA - MA12884-A INTIMAÇÃO VIA DIÁRIO DA JUSTIÇA ELETRÔNICO NACIONAL - DJEN Pelo presente, de ordem do MM. Juiz de Direito Alexandre Lopes de Abreu, respondendo pelo 5º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo do Estado do Maranhão - ANJO DA GUARDA, intimo Vossa Senhoria, LOJAS AMERICANAS S.A., parte requerida da presente ação, do(a) DESPACHO/DECISÃO/SENTENÇA/CERTIDÃO cujo teor segue transcrito:

SENTENÇA: Dispensado o relatório – artigo 38 da Lei n.º 9.099/95. Cuida-se de Ação de Restituição de valor Pago por Produto não Entregue e Indenização por danos Morais. Relata o autor que se dirigiu à loja ré com intuito de adquirir brinquedos aos seus filhos em razão da proximidade dos festejos de fim de ano (21/12/2121), e que na ocasião foi abordado por duas vendedoras da demandada que lhe ofereceram a oportunidade de comprar os mesmos produtos com valor mais barato através do site da empresa. Para tanto, foi informado que bastaria apenas baixar o aplicativo da loja no seu aparelho celular e receberia de imediato os produtos. Mesmo sendo feita toda a operação pelas próprias funcionárias a compra foi não efetivada de imediato, precisando retornar depois (a tarde) para retirada dos produtos, o que lhe deixou muito insatisfeito porque estava na companhia de seus filhos menores que já esperavam para ganhar seus presentes. Quando retornou, à tarde, para a loja, mais uma vez passou por outra situação constrangedora, pois a compra de uma boneca escolhida por sua filha foi cancelada pela própria funcionária da empresa sob a justificativa que não havia encontrado o produto nas dependências do estabelecimento, embora o próprio consumidor tivesse encontrado 5 (cinco) unidades da mesma boneca na prateleira. Vendo a tristeza no semblante de sua filha que estava com a boneca em mãos mas não poderia tê-la de imediato, resolveu comprar a boneca com seu cartão, pois a única solução oferecida pela gerente da loja era aguardar o prazo de 15 (quinze) dias, pois a retirada dependeria da disponibilidade de estoque da loja virtual. Afirmo o autor que em nenhum momento foi informado que não estava realizando a compra através das Lojas Americanas, e sim em uma loja virtual parceira, pois quem lhe ofertou o desconto nos produtos foram vendedoras devidamente fardadas da empresa requerida. Afirmo, ainda, que nunca intencionou fazer uma compra que aguardasse prazo de entrega em 15 (quinze) dias, pois levou seus filhos às compras para que escolhessem os brinquedos que ganhariam como presentes pelas festividades natalinas, causando grave frustração a forma como os funcionários da requerida o trataram diante da situação delicada pela qual passava junto com seus filhos.

Por fim, aduz que tentou resolver administrativamente o problema acionando o PROCON, mas não obteve êxito. O requerido, em contestação, arguiu preliminar de ilegitimidade da causa, que deixo de acolher, posto que embora a compra tenha sido efetuada através de um site foram suas funcionárias, devidamente fardadas, que abordaram o consumidor e o induziram a realizar a compra por via da qual não tinha intenção, ou seja, através de parceiro virtual, o que gerou todo o constrangimento narrado pelo autor. No mérito, em que pese os argumentos do réu, não há que se falar em culpa de terceiro, posto que a não entrega da mercadoria adquirida mediante compra realizada por intermédio da rede mundial de computadores (internet) caracteriza falha na prestação de serviços, sendo esta atividade defeituosa que autoriza a responsabilização da empresa que integra a cadeia de consumo e acarreta o dever de restituir o valor pago pelo bem não recebido. A boa-fé objetiva estabelece um dever de conduta entre fornecedores e consumidores no sentido de agirem

com lealdade e confiança na busca do fim comum, que é o adimplemento do contrato, protegendo, assim, as expectativas de ambas as partes. O certo é que a reclamada fez meras alegações sem nada de fato e concreto provar, pois não há provas nos autos do estorno da compra ou entrega do produto (boneca). Por conseguinte, diante da falta de elementos convincentes acerca do efetivo cumprimento do contrato, é forçoso reconhecer a caracterização da má prestação de serviço no caso em tela. Desta feita, chega-se à conclusão de que a requerida agiu com culpa ao induzir o autor a realizar compra de forma diversa da inicialmente pretendida e em condições que lhe foram prejudiciais, pois precisou esperar por longo período de tempo na companhia de seus filhos menores, foi tratado de forma descortês por funcionários da loja e diante da decepção de sua filha ao não poder retirar da loja boneca que carregava em suas mãos desembolsou valor mesmo já havendo efetuado a compra. Tal panorama justifica a condenação em danos morais, sendo, pois, indiscutível que a demora da ré em solucionar o problema do demandante e o retardamento em viabilizar outros meios à satisfação do cliente sem sombra de dúvidas causaram à parte autora exasperação que ultrapassa o mero aborrecimento. O dano moral consiste em lesões sofridas pelas pessoas, físicas ou jurídicas, em certos aspectos de sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem, que atingem a moralidade da pessoa, causando-lhe constrangimentos, vexames, dores. Enfim, sentimentos e sensações negativas, o que entendo ser o caso dos autos. Em sede de fixação do quantum a ser indenizado, cabe ao julgador analisar o aspecto pedagógico do dano moral, sem perder de vista a impossibilidade de gerar enriquecimento sem causa, e para tanto, devem ser considerados como relevantes alguns aspectos, como extensão do dano, situação patrimonial, imagem do lesado, situação patrimonial do ofensor e intenção do autor do dano.

Isto posto, com fulcro no art. 487, I, do CPC, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO, pelo que o condeno o requerido a restituir ao autor o valor pago pelo produto que deixou de ser estornado, o que perfaz a quantia de R\$ 44, 99 (Quarenta e quatro reais e noventa e nove centavos), atualizada com juros de 1% ao mês e correção monetária, ambos contados da citação. Condeno o requerido, ainda, a pagar para ao autor a quantia de R\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) como indenização pelos danos morais verificados, valor que se sujeitará a juros de 1% ao mês, assim como correção monetária, ambos incidentes a partir desta sentença (Súmula 362 do STJ). Na eventualidade de cumprimento voluntário, ficam advertidos os requeridos de que devem juntar aos autos o respectivo comprovante de depósito em 5 (cinco) dias, sob pena de configuração de ato atentatório à dignidade da justiça e fixação de multa de até 20% do valor da causa, reversível ao FERJ (CPC, art 77, IV, e §§ 1º e 2º) Sem condenação em custas processuais e honorários advocatícios, por força do art. 55 da Lei 9.099/95. Com o trânsito em julgado da sentença, requeira a parte autora o que lhe possa interessar, com vistas ao desfecho do processo. Publique-se. Registre-se. Intimem-se. São Luís (MA), data do sistema. Alexandre Lopes de Abreu Juiz de Direito resp. pelo 5º JECRC São Luis,Quarta-feira, 14 de Setembro de 2022 WhatsApp do 5º JECRC: (98) 99981-1659 STELA ARAUJO COELHO BRANDAO Servidor(a) Judiciário(a)