



**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO TOCANTINS  
NÚCLEO DE APOIO AS COMARCAS - NACOM**

**AUTOS Nº 0001609-25.2018.827.2729**

**CLASSE: Procedimento do Juizado Especial Cível**

**ASSUNTO PRINCIPAL: Substituição do Produto, Responsabilidade do Fornecedor, DIREITO DO CONSUMIDOR**

**REQUERENTE: FÁBIO SOUZA AGUIAR**

**REQUERIDO: CARLOS SARAIVA IMPORTACAO E COMERCIO LTDA e RN COMERCIO VAREJISTA S.A.**

**SENTENÇA**

**I- RELATÓRIO**

Em que pese à dispensa do relatório (art. 38, caput, da Lei 9.099/95), trata-se de **AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS**, ajuizado por **FABIO SOUZA AGUIAR**, em desfavor de **RN COMERCIO VAREJISTA S.A. (RICARDO ELETRO)** e **CARLOS SARAIVA IMPORTACAO E COMERCIO S/A**, todos qualificados nos autos.

Aduziu o autor que, no dia 24/Nov/2017 adquiriu uma geladeira "REFRIGERADOR CONSUL 386L INOX 220V (CRM42NKBNA)" pelo preço de R\$ 1.885,00 (mil oitocentos e oitenta e cinco reais) através do sítio virtual da loja da requerida **CARLOS SARAIVA IMPORTACAO E COMERCIO S/A (Ricardo Eletro)**.

Afirma que no dia 26/Dez/2017 o produto chegou a sua residência com avaria aparente (porta inferior amassada), sendo recusada imediatamente. Relata que entrou em contato com a requerida **RN COMERCIO VAREJISTA S.A** via SAC informando do ocorrido, sendo solicitada a troca do produto através do protocolo nº 6260180136 com previsão de entrega (segundo a requerida) de 30 (trinta) dias.

Alega que no dia 17/Jan/2018 recebeu novo produto, porém, novamente com avarias, sendo feito novo contato com SAC, gerando novo protocolo, porém sem informação da data de substituição do produto, restando sem resolução até o momento do ingresso da ação.

Ao final requereu:

- a) Concessão da tutela antecipada determinando que as Requeridas procedam a imediata substituição da geladeira, no prazo máximo de 3 (três) dias, dada a urgência do caso, sob pena de multa diária;
- b) Sejam as requeridas condenadas a pagar ao requerente um quantum a título de danos morais, em valor não inferior a R\$ 10.000,00 (dez mil reais);

Com a inicial, vieram os documentos, dos quais destaco: Nota Fiscal (evento1, NFISCAL3), Pedido Via site (evento1, COMP7), E-mail (evento1, EMAIL8, EMAIL9), foto dos produtos e suas avarias (evento1, FOTO12, FOTO13).

Citada, a requerida **RN COMERCIO VAREJISTA S.A** apresentou contestação (evento 35), e arguiu:

Preliminar



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO SOARES DA CUNHA**, Matrícula **290347**  
Para confirmar a validade deste documento, acesse: [https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2\\_prod\\_1grau/externo\\_controlador.php?acao=valida\\_documento\\_consultar](https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar) e digite o Código Verificador **1473ba0ab6**

a) da ilegitimidade passiva ad causam;

Mérito

- a) Da boa-fé objetiva - reconhecimento empresa legal;
- b) Do ônus da prova;
- c) Da inexistência dos motivos ensejadores da indenização por danos morais;
- d) Da eventualidade de determinação de obrigação de fazer e fixação de multa diária;
- e) Da inexistência do dever de indenizar o dano material;
- f) Culpa do fabricante;

Citada, a requerida CARLOS SARAIVA IMPORTACAO E COMERCIO S/A ( Ricardo Eletro) apresentou contestação (evento 32), e arguiu:

Preliminar

a) da ilegitimidade passiva ad causam;

Mérito

- a) Do ônus da prova;
- b) Da inexistência dos motivos ensejadores da indenização por danos morais;
- c) Da eventualidade de determinação de obrigação de fazer e fixação de multa diária;
- d) Da inexistência do dever de indenizar o dano material;
- e) Culpa do fabricante;

Em decisão (evento 07), o juiz deferiu a tutela antecipada e em consequência determinou que a Requerida, no prazo de 10 (dez) dias, efetue a troca do produto Refrigerador Consul 386L Inox 220V, sob pena de multa diária, bem como reconheceu a inversão do ônus da prova.

Autor apresentou impugnação à contestação, evento 36.

Em evento 16, comprovado o cumprimento integral da Liminar imposta em decisão (evento 07).

Em audiência de conciliação (evento 38), as partes compareceram, porém não sem compuseram, restou ausente o requerido "RN Comércio Varejista". A parte autora requereu a decretação da revelia do 2º requerido. As partes manifestaram pelo julgamento antecipado da lide.

Relatado. DECIDO.

## II - FUNDAMENTAÇÃO

De início, observo que a requerida "RN Comércio varejista", embora devidamente citada, não compareceram à audiência de conciliação designada, **razão porque decreto sua revelia**, nos termos dos art. 20 da Lei nº. 9.099/95 .

O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do art. 355, I, do CPC.

Passo a análise da preliminar aventada em contestação.

### Preliminar - Ilegitimidade Passiva

A parte autora narra uma relação jurídica substancial entre as partes em sua inicial (teoria da asserção). A legitimidade passiva ad causam, enquanto condição da ação, deve ser analisada *in statu assertionis*, isto é, abstratamente e conforme afirmado na inicial. Se a pertinência subjetiva restou abstratamente demonstrada na inicial, preenchida está a referida condição da ação. É o caso dos autos.

**Afasto** a preliminar deduzida. Passo ao mérito.

### 1) MÉRITO

De se pontuar, de logo, que a relação jurídica havida entre as partes caracteriza-se como de consumo, submetendo-se às normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90, art. 2º e 3º, §2º).



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO SOARES DA CUNHA**, Matrícula **290347**  
Para confirmar a validade deste documento, acesse: [https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2\\_prod\\_1grau/externo\\_controlador.php?acao=valida\\_documento\\_consultar](https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar) e digite o Código Verificador **1473ba0ab6**

Em que pese à revelia da segunda ré, tal fato não acarretar procedência automática dos pedidos iniciais, os documentos constantes dos autos são suficientes para comprovar a relação jurídica alegada na inicial.

A controvérsia da demanda cinge-se em determinar ou não falha na prestação de serviço sobre produto adquirido pelo autor (com avaria) e dever de indenizar dos réus.

O pleito autoral é **procedente**, explico.

### **1.1) Da falha na prestação de serviços e a responsabilidade do fornecedor**

O autor alegou em exordial que protocolou na 1º requerida via SAC, pedido de substituição de produto recebido com avarias (vício aparente), não tendo a resolução de seu problema em tempo hábil, tendo em vista troca anterior feita por conta do mesmo vício.

Trouxe fotos do produto a fim de demonstrar o vício aparente e nota fiscal do mesmo, ônus do qual lhe incumbia (373, I, CPC).

Doutro lado, a 1º requerida alega que autor passou por meros dissabores e que, por mais que o produto tenha apresentado avarias, trata-se de mero imprevisto cotidiano, não restando comprovado transtornos sofridos pelo autor.

Contudo, a 1º requerida mesmo sabendo que o ônus de produzir provas contra as alegações da parte autora lhe cabia, no caso em tela, a requerida não trouxe documentos capazes de afastar a plausibilidade das afirmações constantes da exordial, ônus do qual não se desincumbiu (CPC 373, II).

Pois bem, é cediço que o fornecedor de produtos e serviços, responde objetivamente pela falha na prestação de serviços, sendo dever do mesmo cumprir com o contrato ou compromisso celebrado com o consumidor.

Vejamos o que dispõe o artigo 39 do CDC:

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

No mais, há de se constatar a responsabilidade solidária dos réus no caso em tela, pois, trata-se de produto de consumo durável e de vício aparente, vejamos o que dispõe a lei consumerista:

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

Ora, os fornecedores/vendedores respondem objetivamente pela falha na prestação de serviço, inclusive na entrega do produto.

Assim, verifica-se que razão assiste o autor ao pretender o direito de ter substituído produto com avaria. Ademais, restou satisfeita pretensão, através do cumprimento da Liminar deferida (evento 16).

### **1.2) Dano moral**



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO SOARES DA CUNHA**, Matrícula **290347**  
Para confirmar a validade deste documento, acesse: [https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2\\_prod\\_1grau/externo\\_controlador.php?acao=valida\\_documento\\_consultar](https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar) e digite o Código Verificador **1473ba0ab6**

Como se sabe, o dano moral é aferido a partir do suporte fático, através de perturbações anormais na tranquilidade da pessoa. Os contornos e a extensão do dano moral devem ser buscados na própria Constituição no artigo 5º, V (que assegura o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por danos material, moral ou a imagem) e X (que declara invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas) e, especialmente, no artigo 1º, III, que erigiu à categoria de fundamento do Estado Democrático a "dignidade da pessoa humana".

Em outras palavras, o dano moral não se confunde com a vivência de meros dissabores, aborrecimentos, chateações, contratempos, percalços, discussões, contrariedades, frustrações, decepções, incômodos, desentendimentos ou desacordos decorrentes da dinâmica social ou negociação diária.

Para que se configure o dano moral é preciso que a pessoa seja atingida em sua honra, sua reputação, sua personalidade, seu sentimento de dignidade, passe por dor, graves constrangimentos ou humilhações e tenha os seus sentimentos violados.

Equacionando as provas dos autos e por considerar indevida a conduta das Requeridas para com o consumidor, retratada no caso em tela, forçoso reconhecer a procedência do pedido indenizatório, pois, uma vez efetuada a compra criou-se expectativa do recebimento do produto sem vícios, o que não ocorreu, tentou resolver a situação enviando e-mail, telefonando e realizando reclamações via SAC por diversas vezes, devido persistência de vício e demora na realização da troca do produto, o que evidencia uma situação desgastante que suplantam o mero dissabor do descumprimento contratual, caracterizando dano moral indenizável.

A reparação em casos tais legitima-se em face do caráter punitivo da medida, aplicando-se a responsabilidade civil com o propósito de evitar a reiteração da prática abusiva.

Sobre o tema, "*Mutatis Mutandis*":

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. GELADEIRA COM DEFEITO. DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO. DANO MATERIAL IMPROCEDENTE. A restituição do valor do bem defeituoso pela fabricante enseja a improcedência do pedido de indenização por danos materiais. 2. BEM DE PRIMEIRA NECESSIDADE. DEMORA EXCESSIVA E INJUSTIFICADA PARA OS DEVIDOS REPAROS OU SUBSTITUIÇÃO DO PRODUTO. DANO MORAL CARACTERIZADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. A demora excessiva e injustificada na solução do problema em geladeira (bem essencial de primeira necessidade) pelo vendedor e pela fabricante do produto por prazo bastante superior aos trinta dias previstos no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, somente resolvido após acionamento da justiça, ultrapassa o mero dissabor, gerando dano moral indenizável, ante a notória a falha na prestação de serviços e demonstração de descaso com o consumidor. 3. DANO MORAL. QUANTUM. A condenação solidária de vendedora e fabricante de geladeira ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por danos morais revela-se satisfatória para, mediante razoabilidade e proporcionalidade, compensar a vítima pelo infortúnio e punir os responsáveis pelo ato ilícito, sem provocar enriquecimento sem causa. (AP 0010325-51.2016.827.0000, Rel. Des. MARCO VILLAS BOAS, 2ª Turma da 2ª Câmara Cível, julgado em 22/02/2017).

Por fim, no que diz com a fixação do *quantum* indenizatório, devem ser considerados, dentre outros fatores, a intensidade e o alcance da ofensa, a gravidade do ato praticado, a capacidade econômica do ofendido, bem assim os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem que a reparação configure fonte de enriquecimento excessivo.

No presente caso e em atenção à jurisprudência sobre o assunto, entendo suficiente o valor indicado pela requerente no valor de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, por ser necessário para cumprir as funções esperadas da condenação (reparatória, punitiva e pedagógica), sem causar enriquecimento excessivo ao demandante.

### III - DISPOSITIVO

Ante o exposto, **ACOLHO** os pedidos iniciais deduzidos na presente ação, com resolução do mérito, o que faço com fundamento no art. 487, inciso I do Código de Processo Civil, para:

a) **CONDENAR**, as requeridas na obrigação de pagar solidariamente ao requerente, a título de reparação moral, o valor de **R\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, valor este que será corrigido monetariamente pelo INPC/IBGE a partir desta data (STJ, súmula nº 362) e acrescido de juros moratórios à taxa de 1% ao mês, contados a partir da citação (29/01/2018) conforme despacho evento 11.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO SOARES DA CUNHA**, Matrícula **290347**  
Para confirmar a validade deste documento, acesse: [https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2\\_prod\\_1grau/externo\\_controlador.php?acao=valida\\_documento\\_consultar](https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar) e digite o Código Verificador **1473ba0ab6**

Por fim, confirmo a Liminar deferida (evento 07).

Sem custas e honorários ex vi do art. 55 da lei 9.099/95.

**Intimem-se. Cumpra-se.**

Com o trânsito em julgado, dê-se baixa nos autos.

Palmas, data certificada pelo sistema e-Proc.

MARCIO SOARES DA CUNHA  
Juiz de Direito em auxílio ao NACOM



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO SOARES DA CUNHA**, Matrícula **290347**  
Para confirmar a validade deste documento, acesse: [https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2\\_prod\\_1grau/externo\\_controlador.php?acao=valida\\_documento\\_consultar](https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar) e digite o Código Verificador **1473ba0ab6**