

# Americanas.com se livra de reparar cliente por dano moral

20/01/2005

A entrega de produto defeituoso em compra feita pela Internet não gera dano moral se não ficar comprovada má-fé na venda. A decisão é da 3ª Turma Recursal Cível do Juizado Especial Cível do Rio Grande do Sul. A Turma acolheu em parte recurso proposto pelo cliente da Americanas.com, que comprou um disco de DVD. Apenas o dano material foi reparado.

O cliente comprou o produto, que apresentou defeito. Ele solicitou a troca pelo correio e, novamente, o DVD não funcionou. Outra troca foi solicitada e o problema se repetiu. Insatisfeito, o comprador recorreu à Justiça solicitando reparação por danos morais e materiais R\$ 849.

A juíza Maria José Schmitt Santanna, relatora do recurso, afirmou que os dois pedidos de troca foram prontamente atendidos, de acordo com os prazos do Código de Defesa do Consumidor. Explicou que “consiste em puro exercício de vontade” a opção de desistir da troca do DVD. “Poderia tentar fazê-lo de forma extra-judicial, resgatando o valor pago pelo produto, amparado pelo CDC”.

Sem que os outros danos materiais fossem comprovados, a juíza mandou que a loja somente devolvesse o valor pago pelo DVD (R\$ 49,99) e os gastos com as ligações telefônicas feitas para contatar a loja (R\$ 6,65).

Maria José Santanna alertou para a falha do site, ao entregar produto sempre com o mesmo defeito, mas afastou a possibilidade de dano moral por não perceber motivação ilícita. “A recorrida obrou de boa-fé, tendo prontamente recebido e substituído o produto ao autor, sempre dentro dos prazos concedidos pelo CDC”, concluiu.

## Leia o acórdão

**RELAÇÃO DE CONSUMO. Compra e venda pela Internet. VÍCIO DO PRODUTO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. Responsabilidade objetiva. Inexistência de dano moral. Direito à devolução do valor pago por produto defeituoso. Recurso parcialmente provido.**

RECURSO INOMINADO — TERCEIRA TURMA RECURSAL CÍVEL JEC

Nº 71000522268 — COMARCA DE TAQUARA

FABIO DA COSTA NERY - RECORRENTE

AMERICANAS. COM S/A - RECORRIDO

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Juízes de Direito integrantes da Terceira Turma Recursal Cível do Juizado Especial, à unanimidade, dar parcial provimento ao recurso.

Participaram do julgamento, além da signatária (Presidente), os eminentes Senhores DRA. MARIA DE LOURDES GALVÃO BRACCINI DE GONZALEZ E DR. CLÓVIS MOACYR MATTANA RAMOS.

Porto Alegre, 24 de agosto de 2004.

**DRA. MARIA JOSÉ SCHMITT SANTANNA,**

Relatora.

## RELATÓRIO

I — Versa a presente sobre ação de indenização de danos materiais e morais decorrentes de compra pela internet de um disco de DVD estragado. Narrou a inicial (fl. 02), que em 13/01/2003, o autor comprou através de serviço de vendas pela internet, um disco de DVD, mas que o mesmo não funcionou. Remeteu o disco pelo correio e recebeu outro disco com o mesmo defeito. Novamente remeteu o disco pelo correio e este foi substituído por outro com defeito. Pediu danos materiais e morais na soma de R\$ 898,49 (oitocentos e noventa e oito reais e quarenta e nove centavos).

Em contestação (fl. 16), a demandada reconhece dois pedidos de troca, mas desconhece qualquer solicitação quanto ao terceiro pedido. Sustenta que as trocas do disco foram feitas no prazo estabelecido pelo CDC. Requeriu a improcedência do pedido do autor.

Sentenciado o feito (fl. 37), foi julgada improcedente a ação.

Em recurso (fl.42), o autor/recorrente pede pela reforma total da sentença.

Em contra-razões (fl. 62), a ré/recorrida pede pela manutenção do julgado.

É o relatório.

## VOTOS

DRA. MARIA JOSÉ SCHMITT SANTANNA (RELATORA)

II — É incontroverso que o autor recebeu três vezes o mesmo produto com defeito, a primeira no momento da compra e as outras duas vezes após devoluções efetuadas pelo recorrente, não havendo um terceiro pedido de troca, aliás, em nenhum momento a recorrente cita uma terceira devolução, como de forma equivocada menciona o julgador leigo.

No que tange a “desistência” do autor do seu direito de trocar o disco de dvd consiste em puro exercício de vontade. O recorrente poderia tentar de forma extra-judicial, devolver o produto com vício, resgatando o valor pago pelo produto, amparado pelo CDC, mas este não foi seu



desejo, e assim, veio ao JEC pleitear indenização por danos materiais e morais.

Os danos materiais alegados não restam comprovados no processo, à exceção da devolução do valor pago pelo produto com defeito, R\$ 46,99, já que neste caso incide o art 6º, VIII, do CDC, que inverte o ônus da prova, e não houve contestação da ré a respeito do defeito. Também é indenizável o valor das ligações telefônicas tipo 0300, efetuadas pelo autor para contatar a ré/recorrida, debitadas em sua conta de telefone, no valor de R\$ 6,65. Desconsiderados os outros pedidos por danos materiais, não cabendo indenização sobre os mesmos.

Aos danos morais, no caso, é certo houve o equívoco da loja recorrida ao entregar por três vezes produto com defeito ao consumidor. Aliás, esse é um fato que também deve ser ressaltado: a recorrida obrou de boa-fé, tendo prontamente recebido e substituído o produto ao autor, sempre dentro dos prazos concedidos pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Este é o fato gerador da lide. Não havendo provas de que a recorrida tenha agido de forma ilícita, não ocorre o dano moral postulado.

Pelo exposto, VOTO pela parcial procedência do recurso, condenando a ré ao pagamento de R\$ 53,64 (cinquenta e tres reais e sessenta e quatro centavos), referentes à indenização por danos materiais.

III - VISTOS, relatados e discutidos os autos, ACORDAM, à unanimidade, os Juízes da Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis do Rio Grande do Sul, em DAR PROVIMENTO AO RECURSO, na conformidade do voto da relatora.

DRA. MARIA DE LOURDES GALVÃO BRACCINI DE GONZALEZ - De acordo.

DR. CLÓVIS MOACYR MATTANA RAMOS - De acordo.

Juízo de Origem: TAQUARA - Comarca de Taquara

Fonte: [https://conjur.jumps.com.br/2005-jan-20/americanascom\\_livra\\_reparar\\_cliente\\_dano\\_moral/](https://conjur.jumps.com.br/2005-jan-20/americanascom_livra_reparar_cliente_dano_moral/)