O COMÉRCIO ELETRÔNICO E A DEFESA DO CONSUMIDOR NO DIREITO BRASILEIRO: A APLICAÇÃO DE DANOS MORAIS EM CASOS DE NÃO ENTREGA DE PRODUTO

COMUNELLO, Caroline[1]
BERGER, Ieda Maria de Souza [2]

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo analisar como se dá a aplicação de danos morais em casos onde houve inadimplemento contratual através da não entrega de produto em compras realizadas através da internet. Para tanto, apresentamos uma breve revisão acerca das relações de consumo no tempo, das circunstâncias que levaram à criação do Código de Defesa do Consumidor no Brasil e da realidade que vivemos atualmente com o comércio eletrônico. Abordamos também as definições de dano material e moral e práticas abusivas com ênfase nos casos de não entrega de produto. Através de análise jurisprudencial percebemos que a maioria dos desembargadores entende pela concessão de danos morais apenas em casos de dano à personalidade. Contudo, a 1º Turma Recursal do Tribunal de Justiça do Paraná tem entendimento contrário e aplica, em regra, dano moral.

PALAVRAS-CHAVE: Dano Moral, Práticas Abusivas, Comércio Eletrônico.

E-COMMERCE AND CONSUMER DEFENSE IN BRAZILIAN LAW: THE APPLICATION OF MORAL DAMAGES IN CASES OF NON-DELIVERY OF PRODUCT

ABSTRACT:

The objective of this study is to analyze how moral damages are applied in cases where there was a breach of contract in cases of non-delivery of product in purchases made through the internet. In order to do so, we present a brief review of consumer relations over time, the circumstances that led to the creation of the Consumer Defense Code in Brazil and the reality that we are currently experiencing with e-commerce. We also address the definitions of material and moral damages and abusive practices with emphasis on cases when products were not delivered. Using jurisprudential analysis we were able to realize that the majority of the appellate judges understands that the appellants should be granted moral damages only in cases of damage to the personality. However, the 1st Court of Appeals from *Tribunal de Justiça do Paraná* has a contrary view and applies moral damages as a rule.

KEYWORDS: Moral Damage, Abusive Practices, E-Commerce.

1.INTRODUÇÃO

O estudo aqui apresentado parte do pressuposto de que todos nós, antes mesmo de nosso nascimento propriamente dito, já somos consumidores. Portanto, tratar de relação de consumo é tratar de algo essencial e básico na vida de qualquer ser humano. Por conta disso, se mostrou primordial impor regras à proteção do consumidor, com o objetivo de harmonizar e dar

[1]Graduanda em Direito pelo Centro Universitário da Fundação Assis Gurgacz. E-mail carolcomunello@yahoo.com
[2]Professora do Curso de Direito pelo Centro Universitário da Fundação Assis Gurgacz. E-mail ieda@becadvocacia.adv.br

ISSN 2318-0633

transparência às relações de consumo. Com esse objetivo, a Constituição Federal de 1988, em seus artigos 5º, inciso XXXII e 170, inciso II ordenou que fosse feita esta intervenção estatal que finalmente ocorreu em 1990 com a promulgação da lei 8.078 conhecida como Código de Defesa do Consumidor.

Ao longo deste trabalho buscaremos fazer um breve relato acerca da evolução das relações de consumo até a realidade dos dias atuais, com as compras através da internet. O meio digital revolucionou a forma de consumir de grande parte da população, trazendo inúmeras vantagens e benefícios aos consumidores, mas também abrindo as portas a toda uma gama de problemática com a qual o poder judiciário tem precisado intervir no sentido de garantir a correta aplicação do direito ao caso concreto.

Um problema bastante recorrente na jurisprudência no que se refere às compras realizadas através de sítios eletrônicos, o qual será o foco deste trabalho, é o caso de fornecedores que, após a concretização de uma determinada venda, não realizam a entrega do produto, muitas vezes sem dar qualquer tipo de justificativa ao consumidor ou, ao menos, restituir a quantia já paga.

Esta situação será analisada à luz principalmente da expectativa gerada no consumidor e, deste modo, do cabimento ou não de dano moral. Para tanto, propomos analisar de que maneira a jurisprudência pátria tem se posicionado a este respeito através da análise jurisprudencial. No corpo deste estudo trazemos um número limitado de exemplos. Contudo, na seção de anexos, é possível encontrar uma quantidade um pouco maior de casos.

2. AS RELAÇÕES DE CONSUMO NO TEMPO

Desde os primórdios da humanidade os seres humanos já se viam obrigados a lidar com o que hoje se entende por relação de consumo, seja através da compra e venda propriamente dita ou da permuta de mercadorias, fazendo com que a população pudesse ter suas necessidades básicas atendidas mesmo quando não dispunha dos meios para, por exemplo, produzir determinado material ou plantar certos alimentos (GUGLINSKI, 2013).

Com o tempo, tais relações amadureceram e se aperfeiçoaram e foi a partir da Revolução Industrial que a preocupação em se tutelar o direito dos consumidores passou a ganhar mais força. A partir de meados do século XVIII, é possível observar grandes e profundas mudanças nos meios

ISSN 2318-0633

de produção, com produtos sendo fabricados em série e em larga escala, possibilitando assim uma sensível diminuição nos custos e um grande aumento na oferta de tais bens (GUGLINSKI, 2013).

Esse novo modelo de produção industrial, onde um determinado produto é planejado pelo fabricante e posteriormente reproduzido incontáveis vezes a fim de ser adquirido pelo consumidor, é o que, de forma bastante simplificada, caracteriza nossa sociedade capitalista contemporânea. Contudo, o que se viu a partir da Revolução Industrial foi que, não apenas os produtos passaram a ser fabricados em série, mas também os contratos de consumo que os acompanhavam eram executados em linha de produção. No Brasil, a partir da vigência da Lei nº 8.078/1990, tais contratos passaram a ser conhecidos por contratos de adesão (MARQUES, 2003; MIRAGEM, 2013; NUNES, 2013).

Ainda em relação a tais contratos, é importante ressaltar que nosso ordenamento jurídico pátrio só passou a contar com um Código de Defesa do Consumir no ano de 1991. Até então as relações de consumo eram todas regidas pelo Código Civil. O diploma civil, contudo, tem como característica contratual o *pacta sunt servanda*, o qual dispõe que as partes têm liberdade para discutir, em igualdade de condições, o contrato que estão prestes a firmar e para, dentro da lei, estipular cláusulas e condições pertinentes ao mesmo. Isto, porém, não serve para as relações de consumo e seus contratos de adesão. Consumidor e fornecedor em momento algum se colocam em pé de igualdade discutindo as cláusulas de um determinado contrato. O que se passa é que o fornecedor estabelece o preço e as condições e o consumidor pode tão somente aceitar ou não o que está sendo oferecido (MARQUES, 2003; MIRAGEM, 2013; NUNES, 2013).

Diante da sua situação de desigualdade, o consumidor necessitava de um maior amparo, a fim de minimizar eventuais dificuldades e abusos enfrentados nas relações de consumo. O mercado, por si só, não apresentava meios de reverter a situação “inferior” a qual o consumidor estava sendo relegado. Dessa forma, a intervenção do Estado em suas três esferas foi crucial (o Legislativo através da formulação de leis concernentes às relações de consumo; o Executivo tratando de as implementar; e, finalmente, o Judiciário dirimindo eventuais divergências). Com isso, no ano de 1991é promulgada a Lei 8.078, também conhecida como Código de Defesa do Consumidor (PLANALTO, 1991).

2.1 O código de defesa do consumidor no Brasil

ISSN 2318-0633

Muito embora façamos parte de uma sociedade consumerista, apenas com a Constituição Federal de 1988 é que a defesa do consumidor passou a fazer parte do plano da política nacional, aparecendo no texto maior entre os direitos e garantias fundamentais em seu art. 5º, XXXII: "o Estado promoverá, na forma da lei a defesa do consumidor", elemento esse que garante sua condição de cláusula pétrea, de acordo com o entendimento da leitura do artigo 60, § 4º, IV, do mesmo diploma legal (BRASIL, 1988).

O legislador então procurou compilar, de forma sucinta, todos os dispositivos legais criando uma espécie de manual geral englobando as disposições pertinentes às relações consumeristas possíveis de serem previstas até então. Desta forma, nasceu o Código de Defesa do Consumidor (doravante CDC) com o objetivo de reunir as determinações já existentes no tocante aos direitos dos consumidores, regulamentando a relação de consumo em todo o território nacional, na busca de um reequilíbrio na relação entre consumidor e fornecedor, seja colocando o consumidor em uma posição onde este detenha uma maior força, seja estabelecendo limites claros e precisos a certas práticas abusivas impostas pelo fornecedor. O ilustre doutrinador Bonatto (2003, p. 72) expõe que: "[...] as regras de proteção e de defesa do consumidor surgiram, basicamente, da necessidade de obtenção de igualdade entre aqueles que eram naturalmente desiguais".

Contudo, muito embora o CDC encontre sua previsão legal no texto Constitucional, pode-se discutir que tal previsão demorou muito a vir, visto que outros países já possuíam uma longa história no que tange a proteção ao consumidor (os Estados Unidos, por exemplo, iniciaram formalmente a proteção ao consumidor no ano de 1890 através da Lei Shermann, a qual trata-se da Lei Antitruste americana. Sua principal finalidade era coibir as fraudes praticadas no comércio, além de reprimir práticas desleais como formação de monopólio e combinação de preços (NUNES, 2013, p. 60).

Um fato interessante em relação à aprovação do anteprojeto que originou o CDC diz respeito ao trâmite utilizado para que o mesmo pudesse ser votado e, posteriormente, aprovado. A Constituição havia reconhecido a necessidade em se criar um código onde o consumidor seria melhor protegido do que simplesmente em leis esparsas. Contudo, grupos de empresários tentaram barrar a votação do texto alegando que, embora a Constituição falasse em código, o processo legislativo que vinha sendo utilizado era o de lei ordinária. Tal estratégia foi rapidamente superada pelo argumento de que aquilo que a Constituição tratava por código, não o era de fato (GRINOVER et al, 2001).

ISSN 2318-0633

À vista disto, o código foi votado sob outra nomenclatura e, em 11 de setembro de 1990 se transformou na Lei 8.078. Todavia, apesar da nova designação, estamos de fato diante de um código. Tanto isso é verdade que o Congresso Nacional sequer se deu ao trabalho de retirar do corpo legal as referências a palavra 'código' (artigos 1º, 7º, §§ 2º e 3º, 28, 37, 44, 51, entre outros exemplos) (GRINOVER et al, 2001).

Importante destacar que os princípios e normas presentes no CDC são de ordem pública (portanto indisponíveis e inafastáveis mesmo por meio de contrato) e têm natureza cogente, isto é, se aplicam obrigatoriamente às relações por ele reguladas. No que tange a esse fato, assim tem decidido o nosso Tribunal Superior:

> O caráter de norma pública atribuído ao Código de Defesa do consumidor derroga a liberdade contratual para ajustá-la aos parâmetros da lei, impondo-se a redução da quantia a ser retida pela promitente vendedora a patamar razoável, ainda que a cláusula tenha sido celebrada de modo irretratável e irrevogável. (Superior Tribunal de Justiça, REsp 292.942/MG, Quarta Turma, Relator Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira).

Bem como dispõe Marques (2003, p. 56), os dispositivos do código consumerista nasceram "com a árdua tarefa de transformar uma realidade social", visto que buscam garantir a dignidade da pessoa humana nas relações de consumo protegendo o consumidor que ocupa uma posição de grande vulnerabilidade frente ao fornecedor ao, por exemplo, coibir negociações arbitrárias, regulamentar acerca de propagandas abusivas ou enganosas, estipular a respeito de garantia no caso de eventuais vícios, dentre diversos outros aspectos.

2.2 O código de defesa do consumidor nas compras feitas pela internet

Talvez seja possível dizer que o comércio através da internet é uma evolução das vendas via catálogo, telefone ou televisão onde, assim como hoje, o consumidor adquiria produtos à distância e, dias depois, os recebia no endereço por ele indicado. Com o advento da internet, todavia, é inegável que esta forma de comércio se tornou muito mais presente no hábito de consumo de boa parte da população.

Grande parte do motivo pelo qual diversos consumidores optam por fazer compras online é, provavelmente, devido a comodidade que esta modalidade apresenta. Com ela, é possível adquirir bens e serviços a qualquer hora do dia, a partir de qualquer local (desde que conte com acesso à internet, logicamente), além de possibilitar que o consumidor faça uma ampla pesquisa de preços

ISSN 2318-0633

em incontáveis estabelecimentos para, só então, tomar a decisão final acerca de onde fazer sua compra.

Contudo, muito embora a internet possa ser uma ferramenta utilizada em prol do consumidor, ela também tem o condão de trazer ainda mais à tona sua condição de vulnerabilidade perante o fornecedor. Um exemplo disso é o verdadeiro bombardeio (no sentido figurativo da palavra) de propagandas que diariamente lotam as caixas de entrada dos usuários de correios eletrônicos. Através de uma rápida busca é possível encontrar mensagens muito apelativas como "se demorar, vai acabar", "olha quem veio te ver nesse sábado", "os produtos que você curtiu estão acabando, corra!" e, o nosso favorito, "não resista, você sabe que quer!". Diante de tanta apelação, o consumidor precisa de uma legislação atualizada que o proteja integralmente, conservando o princípio da dignidade da pessoa humana e sua dignidade enquanto consumidor.

Ainda, outra situação de grande vulnerabilidade se estabelece em relação a questões de resolução contratual, no que tange o direito de arrependimento (previsto no artigo 49 do CDC), de não cumprimento do contrato (em decorrência de vício do produto ou serviço – artigos 18 e 20 do CDC) ou ainda pelo fato de os fornecedores não cumprirem com a oferta (tópico sobre o qual trataremos mais adiante - artigo 35 do CDC) (MIRAGEM, 2013). O CDC inegavelmente trouxe consigo grandes avanços no que tange a proteção ao consumidor. A internet, contudo, é uma rede em constante mudança e evolução. Diariamente surgem novidades tecnológicas e a legislação por vezes encontra dificuldade em suprir as necessidades que surgem com o avanço dessas relações virtuais.

Algumas melhorias e atualizações na legislação, contudo, são levadas a cabo. Pode-se inclusive citar como exemplo o Decreto 7.962/2013 (PLANALTO, 2013). Através deste decreto algumas lacunas apontadas pela doutrina foram resolvidas, bem como questões mais atuais, impossíveis de serem previstas quando da formulação do CDC em 1991, foram enfrentadas.

3. DA INDENIZAÇÃO POR DANO MATERIAL E MORAL

A Constituição Federal, em seu artigo 5º, incisos V e X assegura o direto a indenização decorrente de danos material e moral. Muito embora o texto constitucional utilize a conjunção "ou" em ambos dispositivos, é pacífico na doutrina e já foi inclusive objeto de súmula do Superior

Tribunal de Justiça (número 37) o entendimento de que não se trata de um ou outro, mas sim da possibilidade da aplicação tanto de dano material quanto de dano moral para o mesmo fato caso assim se faça necessário (NUNES, 2013).

3.1 Do dano material

O dano material, de forma bastante resumida, ocorre quando o patrimônio de uma pessoa física ou jurídica é lesado ou diminuído por conta de outrem, acarretando despesas de cunho financeiro. Deve ser comprovado através do nexo de causalidade entre a conduta do agente (ação ou omissão) e o prejuízo sofrido (dano emergente) ou ainda receita que porventura o sujeito deixou de auferir (lucros cessantes), visando sempre o retorno ao *status quo ante (*MIRAGEM, 2013; TARTUCE & NEVES, 2014).

Em se tratando de relações de consumo, a responsabilidade será objetiva, ou seja, basta que seja estabelecido o nexo de causalidade, sem a necessidade em se discutir a presença ou não de culpa, para que a outra parte seja responsabilizada, conforme entendimento dos artigos 6º,VI, 12 e 14, §3º, CDC (MIRAGEM, 2013).

3.2 Do dano moral

O dano moral, ao contrário do material, é de mais difícil visualização, visto que ele não atinge algo palpável, como um bem corpóreo, mas afeta a paz interior do indivíduo, por vezes lhe causando sofrimento e abalo psicológico, sentimentos esses muito difíceis de serem quantificados e transformados em um número no momento em que o magistrado precisa definir o *quantum* indenizatório de uma sentença. Contudo, isso não é motivo para que deixemos de considerar e reparar essa violação de direitos. O dano moral significa, em regra, uma ofensa ao direito da personalidade ou, assim como nos ensinou Pontes de Miranda, um dano ao ser humano e não a seus bens (ASFOR, 2012).

Percebe-se que o dano moral possui objetivo duplo, qual seja, satisfativo-punitivo. De um lado a indenização recebida deve ter o condão de proporcionar uma espécie de compensação pela situação e angústia enfrentadas pelo ofendido, ao mesmo tempo em que traz uma punição no sentindo de desencorajar que o autor do dano volte a praticar aquele mesmo ato novamente. Em relação ao valor arbitrado, há de se levar em conta o princípio da razoabilidade. Portanto, o entendimento é de que este não deve trazer enriquecimento sem causa ao autor da demanda, mas ao

ISSN 2318-0633

mesmo tempo deve levar em conta porte financeiro da ré, caso contrário a sentença perderia seu caráter punitivo e educativo.

O código civil de 2002, em seu artigo 186, dispôs expressamente acerca da possibilidade de aplicação de penalidades com o intuito de se buscar a reparação por dano moral, sedimentando a teoria da reparação do dano, tanto na esfera material quanto não material (MIRAGEM, 2013). Vale ressaltar, contudo, que ao fazer qualquer análise jurisprudencial, por mais breve que esta seja, é possível perceber que os magistrados se atentam para a gravidade do fato suportado pelo autor da demanda, visto que diversos julgados apontam que "os meros dissabores e aborrecimentos da vida cotidiana" não são hábeis para, por si só, caracterizar, dano moral.

4. DAS PRÁTICAS ABUSIVAS

O artigo 39 do CDC nos traz, em rol exemplificativo, práticas que, quando ocorrem nas relações de consumo, são consideradas abusivas. A ideia do abuso do direito nasce da noção de que um determinado direito está sendo exercido em excesso. Não obstante, as práticas abusivas são assim consideradas mesmo que nenhum indivíduo se sinta particularmente lesado. Elas "nascem" com esta característica e são consideradas ilícitas apenas por existirem (NUNES, 2013).

Uma prática muito recorrente quando se analisa jurisprudência de comércio eletrônico é empresas/fornecedores que fazem uma determinada oferta se utilizando de um meio eletrônico, realizam a venda, dessa forma firmando um contrato com seu consumidor e criando neste toda uma expectativa quanto ao recebimento do produto e, depois de um determinado tempo, muitas vezes sem prover qualquer explicação, cancelam a venda. Muitas vezes essas empresas agem com grande descaso frente aos consumidores que, sentindo-se lesados, não veem outra alternativa senão recorrer ao poder judiciário. Os magistrados, como se verá a seguir, na falta de uma previsão explícita na legislação, vêm adotando posições divergentes para resolver tal demanda, criando uma verdadeira insegurança jurídica quando se trata desta prática abusiva em particular em relação à concessão ou não de dano moral.

Antes de mais nada, tratemos de analisar como o CDC prevê que sejam resolvidas as querelas nos casos em que o fornecedor se recusa em cumprir com sua oferta. A redação do artigo 35 do CDC nos traz, *in verbis*, que (PLANALTO, 1991):

ISSN 2318-0633

> 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.

Através da leitura do artigo 30, o qual nos traz que toda informação ou publicidade obriga o fornecedor que a fizer veicular, podemos inferir que *caput* do artigo 35 traz a ideia de que, em regra, não deveria haver recusa ao cumprimento da oferta. Porém, se este for o caso, a lei trata de proteger o consumidor no sentido de lhe trazer meios para ter sua situação resolvida, dando ao consumidor a possibilidade de escolha, dentre três alternativas, sem condicionar tal opção a qualquer tipo de justificativa ou fundamentação prévia (NUNES, 2013). Este artigo parece inclusive ilustrar o que Ada Grinover (et al, 2001, p. 252) definiu como sendo regra no CDC. Em termos simplistas os autores afirmam que o Código aplica a seguinte regra: "ofereceu, cumpriu".

O inciso I prevê que o consumidor pode exigir o cumprimento forçado da obrigação. Contudo, dada a posição de hipossuficiência que o consumidor frequentemente ocupa frente ao fornecedor, se torna difícil vislumbrar que este se sentirá compelido a respeitar as exigências daquele senão em face de decisão judicial. Ademais, o fornecedor pode simplesmente alegar impossibilidade em cumprir a obrigação, como não ter o produto em estoque por exemplo, e o consumidor não terá outra alternativa senão aceitar que a obrigação se cumpra de maneira diversa.

O inciso II prevê a possibilidade de o consumidor aceitar outro produto ou serviço equivalente. Aqui a lei traz uma possível solução para os casos onde o fornecedor não é capaz de cumprir a obrigação na forma em que ela foi pactuada, dando ao consumidor a prerrogativa de, se este for seu desejo, aceitar o cumprimento de forma similar.

Por fim, o inciso III dispõe que o consumidor tem o direito de pôr fim ao contrato, recebendo de volta o que eventualmente já houver pago, além de prever o pagamento de perdas e danos (o qual entende-se como danos materiais e morais). Importante ressaltar que aqui não há que se falar em dano decorrente de vício ou defeito, visto que o consumidor sequer está na posse do produto. De fato, é justamente a não entrega o fato que vem a gerar o dano. Assim como nos ensina Nunes (2013), "Havendo recusa [...] o produto não foi entregue e o serviço não foi prestado. Mas é exatamente essa não entrega ou não prestação que pode gerar o dano" (p. 509). Em relação ao

ISSN 2318-0633

ressarcimento da quantia já paga, o consumidor certamente tem direito a receber de volta todos os valores que porventura já houver antecipado, devidamente acrescidos de correção monetária.

Como se verá a seguir, o não cumprimento da obrigação original acaba por gerar ao fornecedor novos encargos que, conforme iremos analisar, podem ser de pagamento de danos materiais e/ou variações consideráveis de danos morais. Em relação a repetição de indébito em dobro, muito embora tenhamos encontrado alguns pedidos a este respeito nas iniciais, nas decisões que analisamos nenhuma das turmas acolheu tal pedido.

5. ANÁLISE JURISPRUDENCIAL

A partir de agora passaremos a analisar uma amostra jurisprudencial no que tange compras feitas pela internet e que, por motivos diversos, não foram entregues pelos fornecedores. Em alguns casos houve repetição de indébito com consequente pedido de reparação de danos materiais através da devolução do valor despendido acrescido de correção monetária. O foco da análise que propomos, contudo, está em outro ponto dos julgados, qual seja, na aplicação ou não de dano moral.

As cinco primeiras ementas (trazidas na seção de anexos) compõe, arriscamos dizer, a maioria dos casos que encontramos quando começamos a procurar jurisprudências que tratassem de casos de não recebimento de produtos cumulado com pedido de danos morais. Nestes acórdãos, o pedido de concessão de dano moral não encontra provimento, visto que os desembargadores entendem que o dever de indenizar só se configura em situações excepcionais e que os meros dissabores da vida cotidiana não têm o condão de caracterizar abalo moral.

Ainda, segundo entendimento de parte da jurisprudência, cabe ao consumidor comprovar o real abalo psicológico sofrido, não sendo suficiente alegá-lo, como forma de caracterizar o dano moral. Não obstante, alguns julgados se embasam no Enunciado nº 5 do Encontro dos Juizados Especiais Cíveis de Gramado, realizado em maio de 2005, o qual dispõe que "O descumprimento ou a má execução dos contratos só gera danos morais de forma excepcional, quando violarem direitos da personalidade".

Utilizamos uma das ementas como forma de ilustração:

> CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. COMPRA DE APARELHO TELEVISOR PELA INTERNET. PRODUTO NÃO ENTREGUE. DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL. DIREITO A DEVOLUÇÃO

ISSN 2318-0633

> SIMPLES DO VALOR DO PRODUTO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. No dia 10/06/2014, a parte autora comprou um aparelho televisor, conforme descrição na inicial, para pagamento em 10 parcelas no cartão de crédito, com a finalidade de assistir aos jogos Copa do Mundo. Houve o pagamento de duas parcelas (fl. 8/9), sendo que até o momento do ajuizamento da presente ação o produto não foi entregue. Requereu a entrega do produto ou a devolução em dobro do valor, além de indenização por danos morais. 2. A ré, por sua vez, alega que o produto estava indisponível nos estoques da loja e que tentou contatar a parte autora, mas sem sucesso, pois acredita que seu contato no cadastro estava desatualizado. Todavia, referida alegação não merece prosperar, porquanto não comprovou a demandada os fatos mencionados, nos termos do inciso II do art. 333 do CPC. 3. A sentença condenou a demanda a entregar o produto adquirido, e, no caso de impossibilidade, a devolução do valor pago de forma simples. Optado o consumidor por uma das hipóteses dos parágrafos do art. 18 do CDC, indevida a devolução em dobro do valor, nos termos postulados, razão pela qual, deve ser mantida a decisão a quo. 4. Todavia, o pedido de indenização por danos morais não comporta acolhimento. **É inquestionável o dissabor e o incômodo enfrentado pela demandante, mas tratando-se de produto não essencial e diante da ausência de prova de maiores danos, o caso em questão configura mero descumprimento contratual que, por si só, não enseja indenização de cunho extrapatrimonial.** Sobre o tema, há o Enunciado nº 5 do Encontro dos Juizados Especiais Cíveis, de maio de 2005, realizado em Gramado: "O descumprimento ou a má execução dos contratos só gera danos morais de forma excepcional, quando violarem direitos da personalidade". SENTENÇA MANTIDA PELOS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO IMPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71005457643, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Vivian Cristina Angonese Spengler, Julgado em 21/07/2015).
> (TJ-RS - Recurso Cível: 71005457643 RS, Relator: Vivian Cristina Angonese Spengler, Data de Julgamento: 21/07/2015, Primeira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 23/07/2015)

Como se pode perceber, muito embora a turma recursal reconheça a situação desagradável e o incômodo enfrentados pela consumidora, além do descumprimento contratual em si, ela se vale do entendimento de que o objeto adquirido e não entregue (um aparelho televisor) não pode ser caracterizado como um bem essencial para aplicar o disposto no já referido enunciado nº 5, desta forma não dando provimento ao pedido de dano moral.

Passemos agora a analisar alguns casos em que o dano moral foi reconhecido e, portanto, concedido, pelas turmas recursais (tais casos se encontram exemplificados na seção de anexos sob os números 6 a 10).

A questão mais recorrente nestes exemplos é o entendimento de que a situação enfrentada pelo consumidor ultrapassou os limites do razoável, daquilo que é esperado que o chamado homem médio seja capaz de suportar. Tais situações não podem mais ser consideradas como aborrecimentos normais da vida moderna, levando os desembargadores a concluir que em determinadas situações os consumidores tiveram seus direitos da personalidade violados. Como exemplos de tais violações, podemos citar casos de extrema desídia por parte de fornecedores, longos períodos de tempo para solucionar eventuais conflitos, exigindo que o consumidor busque

ISSN 2318-0633

contato com o fornecedor incontáveis vezes ou ainda o caso de um consumidor que recebeu uma embalagem vazia sem que a empresa responsável pelo envio e tampouco a responsável pela venda assumissem qualquer tipo de comprometimento pela não entrega do produto.

> Apelação cível. Ação de indenização. Dano moral e material. Aquisição de produto. Compra realizada pela internet. Mercadoria paga e não entregue. Retenção dos valores pagos pelo consumidor. Desídia do fornecedor com o consumidor. Dano moral caracterizado. Falha na prestação do serviço. Quantum indenizatório. A falha na entrega de mercadoria adquirida pela internet, por si só, não configura dano moral, pois, se trata de mero descumprimento contratual. Contudo, quando a empresa resiste em solucionar a questão, não promovendo a devolução dos valores pagos pelo produto, retendo indevidamente certa quantia, configura-se a falha na prestação do serviço que supera a barreira do mero dessabor, trazendo diversos transtornos para a vida do consumidor. Assim, incorrendo a apelante em conduta ilícita, ou no mínimo negligente, está obrigada a ressarcir o dano moral que deu causa, devendo a indenização medir-se pela extensão do dano.
>
> (TJ-RO - APL: 00084719620128220001 RO 0008471-96.2012.822.0001, Relator: Desembargador Alexandre Miguel, 2ª Câmara Cível, Data de Publicação: Processo publicado no Diário Oficial em 09/12/2015.)

Na ementa acima podemos ver com clareza o posicionamento da turma recursal quanto à concessão de dano moral. Os desembargadores afirmam que o simples fato de o fornecedor não dar cumprimento ao que foi pactuado com o consumidor não é motivo para, por si só, ensejar dano moral. Contudo, devido ao fato de a empresa se mostrar resistente em dar fim ao litígio, restituindo certa quantia que já havia sido despendida, ela então é condenada a restituir o montante de R$1.675,97 (hum mil seiscentos e setenta e cinco reais com noventa e sete centavos) referentes ao bem adquirido e não recebido, além de indenização por danos morais no importe de R$3.000,00 (três mil reais). Não obstante, acreditamos que cabe frisar aqui que o bem em questão se tratava de uma adega climatizada para vinhos, produto esse certamente enquadrado na categoria dos não essenciais. Contudo, tal característica não se mostrou relevante aos desembargadores no momento da decisão.

Analisaremos agora as ementas dispostas entre os números 11 e 20 na seção de anexos. Todos estes julgados são provenientes da 1º turma recursal do Tribunal de Justiça (doravante TJ) do estado do Paraná.

O referido TJ possui um enunciado pacificando um entendimento acerca do atraso ou da não entrega de compras feitas através da internet, o qual, dispõe: Enunciado nº 8.1 – Compra pela internet – não entrega do produto: A demora ou a não entrega de produto adquirido pela internet acarreta, **em regra**, dano moral (grifo nosso).

ISSN 2318-0633

O TJ do estado do Paraná, ao contrário dos demais estados da federação, parte do princípio de que o dano moral decorre das próprias circunstâncias do fato e, portanto, não precisa ser comprovado, não estando, desta forma, presente apenas em casos excepcionais. Pelo contrário, o entendimento é de que sendo a responsabilidade do fornecedor objetiva, nada mais justo do que este ter o dever de indenizar o consumidor pelos transtornos sofridos pela frustração de expectativa, quebra na confiança e tantos outros dissabores que um contrato não concretizado pode acarretar.

Um ponto comum entre as sentenças dos desembargadores é o descaso por parte dos fornecedores, a morosidade e a lentidão em solucionar querelas que, possivelmente caso demonstrassem um pouco mais de boa vontade, poderiam ser facilmente sanadas.

Observamos, contudo, que existe uma grande variação no momento de fixação do *quantum* indenizatório. Nas ementas aqui apresentadas, por exemplo, o valor fixado para danos morais varia entre R$1.000,00 (hum mil reais) e R$10.000,00 (dez mil reais). Tal variação, contudo, pode ser justificada no desgaste que o consumidor provavelmente enfrentou e todas as sentenças mencionam também a condição financeira do ofensor. A maioria das jurisprudências analisadas, contudo, não possui uma variação tão drástica e se situa na faixa entre R$ 3.000,00 (três mil reais) e R$5.000,00 (cinco mil reais). Vejamos então os dois exemplos mencionados anteriormente:

> RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRA PELA INTERNET. AUSÊNCIA DE ENTREGA DO PRODUTO. DANO MORAL CONFIGURADO. INTELIGÊNCIA DO ENUNCIADO Nº 8.1 DESTA TURMA RECURSAL. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. Decidem os Juízes Integrantes da 1ª Turma Recursal Juizados Especiais do Estado do Paraná, conhecer do recurso, e no mérito, dar-lhe provimento, nos exatos termos do voto (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0010406-40.2014.8.16.0173/0 - Umuarama - Rel.: Renata Ribeiro Bau - - J. 09.04.2015)
> (TJ-PR - RI: 00104064020148160173 0 PR 0010406-40.2014.8.16.0173/0 (Acórdão), Relator: Renata Ribeiro Bau, Data de Julgamento: 09/04/2015, 1ª Turma Recursal, Data de Publicação: 17/04/2015)

Esta ação foi movida contra a empresa Dafiti após a mesma haver falhado na entrega de um produto adquirido através de seu website. A turma recursal chama atenção para o fato de a autora haver sido tratada com descaso pela ré, com isso lhe ocasionando prejuízo moral, mas admite que, por conta do entendimento do enunciado nº 8.1 o acolhimento de danos morais prescinde de provas nos autos, bastando que seja comprovado o inadimplemento contratual. Desta forma, condena a ré ao pagamento da importância de R$1.000,00 (hum mil reais).

> RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRA DE REFRIGERADOR. PRODUTO NÃO ENTREGUE. SERVIÇO DEFEITUOSO. DESCASO E DESRESPEITO COM O CONSUMIDOR. APLICAÇÃO DO ENUNCIADO Nº 8.1 TRU/PR. DANO MORAL CONFIGURADO DEVER DE

ISSN 2318-0633

> INDENIZAR. QUANTUM INDENIZATÓRIO MAJORADO DE R$ 1.500,00 PARA R$ 10.000,00. ATENÇÃO AS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. DANO MATERIAL COMPROVADO. RESTITUIÇÃO DEVIDA. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. Esta Turma Recursal resolve, por unanimidade de votos, conhecer e dar provimento ao recurso interposto, nos exatos termos deste voto (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0026929-03.2014.8.16.0182/0 - Curitiba - Rel.: Aldemar Sternadt - - J. 06.11.2015)
> (TJ-PR - RI: 00269290320148160182 0 PR 0026929-03.2014.8.16.0182/0 (Acórdão), Relator: Aldemar Sternadt, Data de Julgamento: 06/11/2015, 1ª Turma Recursal, Data de Publicação: 20/11/2015)

Neste exemplo o consumidor adquiriu um refrigerador da empresa Via Varejo S/A e solicitou que o mesmo fosse entregue apenas após a entrega das chaves de seu novo apartamento (o qual teve os móveis da cozinha planejados levando em consideração as medidas do produto). Porém, para sua surpresa, quando pediu que o aparelho fosse entregue, ficou sabendo que o mesmo havia saído de linha e que não teria outra alternativa senão escolher um aparelho diverso daquele previamente selecionado. Após muitos contatos com a empresa, o consumidor obteve a restituição do valor pago, mas se viu obrigado a adquirir um modelo de refrigerador em outro estabelecimento com valor muito superior e com outras medidas, precisando despender de certa quantia para adaptar os móveis da cozinha que há pouco havia instalado. Em primeira instância, o magistrado determinou que lhe fosse restituído todo o valor gasto com a reforma do móvel da cozinha e a diferença despendida na compra do novo modelo de refrigerador à título de danos materiais, o que totalizou R$ 2.311,19 (dois mil trezentos e onze reais com dezenove centavos) e atribuiu R$1.500,00 (hum mil e quinhentos reais) em razão de danos morais. Inconformado com este valor, o consumidor recorreu ao TJ que entendeu que a situação suportada por ele havia excedido o limite do razoável e, desta forma, requeria uma compensação pecuniária superior às que normalmente estamos acostumados a encontrar, fixando a indenização em R$10.000,00 (dez mil reais). Ainda, segundo a turma recursal, tal valor se encontra dentro dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, estando condizente com o caso concreto.

Através desta breve análise, não é difícil perceber quão diferentes são os posicionamentos dos tribunais acerca do mesmo tema. Enquanto o TJ Paraná entende pela aplicação do dano moral nos casos de não entrega de produto, sem a necessidade de comprovação de dano, o TJ do Rio Grande do Sul segue caminho oposto e exige comprovação de dano à personalidade a fim de atribuir dano moral. Na seção seguinte trataremos brevemente acerca do nosso posicionamento pessoal a respeito de tal problemática.

ISSN 2318-0633

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A necessidade em tutelar-se as relações de consumo não é algo recente nem tampouco aleatório. Como vimos, no Brasil a Constituição Federal de 1988 trouxe a previsão de sua promoção e, em 1990 o CDC foi finalmente promulgado em nosso país.

O CDC, ao reconhecer a situação de vulnerabilidade do consumidor, visa reequilibrar a relação de consumo, garantindo a proteção do consumidor através, por exemplo, da limitação de práticas abusivas por parte dos fornecedores. Estas práticas envolvem, mas não se limitam a: venda casada, envio de produto sem solicitação prévia, elevação de preço de produtos sem justa causa, entre outros (para mais exemplos, ver o rol exemplificativo do artigo 39 do CDC) (PLANALTO, 1991).

Outro ponto previsto pelo CDC é em relação a aplicação de dano material e moral nas relações de consumo. A lei garante que o consumidor deve ser indenizado na proporção do seu prejuízo. Quando tratamos de danos materiais tal medição pode ser feita de forma mais simplificada. Os danos morais, por outro lado, são muito mais controversos e difíceis de serem quantificados.

Neste trabalho tivemos como foco uma outra modalidade também considerada como prática abusiva, a saber o inadimplemento contratual, sem justa causa, de compras realizadas através da internet. Como objeto de análise, selecionamos vinte jurisprudências que lidavam com o referido tema. Em todas elas era unânime a decisão acerca da obrigatoriedade em haver o pagamento de danos materiais quando havia tal pedido na inicial. O ponto controverso, e portanto o que nos interessava, era olhar para a concessão ou não de danos morais.

Muito embora tenhamos selecionado apenas cinco exemplos onde os desembargadores entenderam pela não concessão do dano, logo no começo da pesquisa, estes casos já se mostravam a maioria dos encontrados na jurisprudência. Muitos deles se embasavam na inteligência do já mencionado Enunciado nº 5 do Encontro dos Juizados Especiais Cíveis de Gramado o qual condiciona a aplicação de danos morais à violação de direitos da personalidade. Caso seja de fato este o entendimento adotado, argumentamos no sentido de que é necessário haver uma grande sensibilidade por parte do julgador, levando em consideração todas as particularidades do caso

ISSN 2318-0633

concreto e a situação enfrentada pelo consumidor, levando-se em conta, sobretudo, sua condição de vulnerabilidade.

Em contrapartida, a 1º turma Recursal Cível do TJ do estado do Paraná, indo ao contrário do entendimento dos demais estados pesquisados, aplica o enunciado 8.1 no qual a simples não entrega de produto adquirido pela internet em regra caracteriza dano moral. Com isso, todos os acórdãos que analisamos da referida turma foram no sentido de conceder danos morais, havendo entre eles apenas diferenças no quesito do *quantum* indenizatório.

Partindo do pressuposto que toda compra e venda gera algum tipo de expectativa e que o contrato firmado entre consumidor e fornecedor deve ser respeitado, entendemos que a falha na prestação através do inadimplemento contratual deve, por si só, caracterizar dano moral e, com isso, gerar o dever de indenizar. Através de tal medida acreditamos que o consumidor será colocado em uma posição de menor vulnerabilidade, talvez coibindo a reiteração de tal prática abusiva por parte de fornecedores.

Por fim, certamente foge ao escopo deste trabalho adentrar em uma discussão acerca da existência ou não de uma lentidão legislativa e se as lacunas presentes no CDC, especialmente no tocante ao comércio eletrônico resolveriam (ou ao menos diminuiriam) as situações abusivas enfrentadas diariamente por consumidores. Todavia, nos parece claro que no tocante ao tema aqui tratado, caso houvesse uma legislação específica tutelada no código ou em súmula, não nos depararíamos com a grande insegurança jurídica com a qual lidamos e nossos tribunais tampouco seriam reiteradamente chamados a se manifestar acerca da mesma problemática.

REFERÊNCIAS

ASFOR, Ana Paula. **Dano Moral e os Direitos da Personalidade**. Disponível em http://www.egov.ufsc.br:8080/portal/conteudo/o-dano-moral-e-os-direitos-da-personalidade Acesso em: 08 de maio de 2017.

BONATTO, Cláudio. **Questões Controvertidas no Código de Defesa do Consumidor: principiologia, conceitos e contratos.** 4. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003.

BRASIL. **Constituição Federal**. Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm Acesso em: 25 out. 2016.

_____. Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. In: **Diário Oficial da República Federativa do Brasil,** Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm Acesso em: 09 nov. 2016.

_____. Decreto nº 7.962 de 15 de março de 2013. Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico. In: **Diário Oficial da República Federativa do Brasil,** Brasília, DF, 15 mar. 2013. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm Acesso em: 09 nov. 2016.

_____. Projeto de Lei nº 281 de 2012. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 para aperfeiçoar as disposições gerais do Capítulo I do Título I e dispor sobre o comércio eletrônico. In: **Diário Oficial da República Federativa do Brasil,** Brasília, DF. Disponível em: https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/106768 Acesso em: 09 nov. 2016.

_____. Superior Tribunal de Justiça. **Acórdão de decisão que negou provimento ao pedido de retenção e perda de parcelas pagas em promessa de compra e venda.** Recurso Especial nº 292.942. Relator: Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira. 04 de abril de 2001. Disponível em: http://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/313473/recurso-especial-resp-292942-mg-2000-0133343-7 Acesso em: 30 outubro 2016.

1º Turma Recursal Cível da Comarca de Curitiba. **Recurso Inominado nº 00104064020148160173O PR 0010406-40.2014.8.16.0173/0 (Acórdão)**. Relatora Renata Ribeiro Bau. 09 de abril de 2015. Acesso de 08 de maio de 2017.

1º Turma Recursal Cível da Comarca de Porto Alegre. **Recurso Cível nº 71005457643**. Relatora Vivian Cristina Angonese Spengler. 21 de julho de 2015. Disponível em https://tj-rs.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/211948268/recurso-civel-71005457643-rs. Acesso em 08 de maio de 2017.

1º Turma Recursal Cível da Comarca de Curitiba. **Recurso Inominado nº 0026929-03.2014.8.16.0182.** Relator: Aldemas Sternadt. 06 de novembro de 2015. Disponível em:https://tj-pr.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/258947557/processo-civel-e-do-trabalho-recursos-recurso-inominado-ri-26929030148160182O-pr-0026929-0320148160182-0-acordao/inteiro-teor-258947568?ref=juris-tabs. Acesso em 08 de maio de 2017.

2º Câmara Cível da Comarca de Rondônia **Apelação nº 00084719620128220001**. Relator Alexandre Miguel. 09 de dezembro de 2015. Disponível em https://tj-ro.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/295492768/apelacao-apl-84719620128220001-ro-0008471-9620128220001

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. Código **Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto.** 7. ed. Rio de Janeiro: Editora Forense Universitária, 2001.

ISSN 2318-0633

GUGLINSKI, Vitor. **Breve histórico do Direito do Consumidor e origens do CDC.** Disponível em: http://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/112106596/breve-historico-do-direito-do-consumidor-e-origens-do-cdc. Acesso em: 02 novembro 2016.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos tribunais, 2013.

NUNES, Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2013.

Proposição nº 5 do Encontro de Juizados Especiais em Gramado (maio/2005) – "**O descumprimento ou a má execução dos contratos só gera danos morais de forma excepcional, quando violarem direitos da personalidade"** – aprovada por unanimidade.

TARTUCE, Flávio &NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual**. Vol. único. 3. ed. São Paulo: Editora Método, 2014.

ANEXOS

1. CONSUMIDOR. INDENIZATÓRIA. COMPRA DE MERCADORIA PELA INTERNET. NÃO ENTREGA. DIREITO A DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO. DANOS MORAIS. O dever de indenizar consiste na devolução do valor pago, de modo simples. Tratando-se de descumprimento contratual, assente na jurisprudência o entendimento de que somente em situações excepcionais, o que não é o caso dos autos, configura-se o dano moral. Indenização mantida ante a impossibilidade de reformatio in pejus. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71004075693, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Pedro Luiz Pozza, Julgado em 23/07/2013)

(TJ-RS - Recurso Cível: 71004075693 RS, Relator: Pedro Luiz Pozza, Data de Julgamento: 23/07/2013, Primeira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 25/07/2013)

2. CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. COMPRA DE APARELHO TELEVISOR PELA INTERNET. PRODUTO NÃO ENTREGUE. DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL. DIREITO À DEVOLUÇÃO SIMPLES DO VALOR DO PRODUTO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. No dia 10/06/2014, a parte autora comprou um aparelho televisor, conforme descrição na inicial, para pagamento em 10 parcelas no cartão de crédito, com a finalidade de assistir aos jogos Copa do Mundo. Houve o pagamento de duas parcelas (fl. 8/9), sendo que até o momento do ajuizamento da presente ação o produto não foi entregue. Requereu a entrega do produto ou a devolução em dobro do valor, além de indenização por danos morais. 2. A ré, por sua vez, alega que o produto estava indisponível nos estoques da loja e que tentou contatar a parte autora, mas sem sucesso, pois acredita que seu contato no cadastro estava

desatualizado. Todavia, referida alegação não merece prosperar, porquanto não comprovou a demandada os fatos mencionados, nos termos do inciso II do art. 333 do CPC. 3. A sentença condenou a demanda a entregar o produto adquirido, e, no caso de impossibilidade, a devolução do valor pago de forma simples. Optado o consumidor por uma das hipóteses dos parágrafos do art. 18 do CDC, indevida a devolução em dobro do valor, nos termos postulados, razão pela qual, deve ser mantida a decisão a quo. 4. Todavia, o pedido de indenização por danos morais não comporta acolhimento. É inquestionável o dissabor e o incômodo enfrentado pela... demandante, mas tratando-se de produto não essencial e diante da ausência de prova de maiores danos, o caso em questão configura mero descumprimento contratual que, por si só, não enseja indenização de cunho extrapatrimonial. Sobre o tema, há o Enunciado n.º 5 do Encontro dos Juizados Especiais Cíveis do Estado, de maio de 2005, realizado em Gramado: "O descumprimento ou a má execução dos contratos só gera danos morais de forma excepcional, quando violarem direitos da personalidade". SENTENÇA MANTIDA PELOS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO IMPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71005457643, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Vivian Cristina Angonese Spengler, Julgado em 21/07/2015).

(TJ-RS - Recurso Cível: 71005457643 RS, Relator: Vivian Cristina Angonese Spengler, Data de Julgamento: 21/07/2015, Primeira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 23/07/2015)

3. RECURSO INOMINADO. COMPRA PELA INTERNET DE MERCADORIA PAGA, MAS NÃO ENTREGUE. RESPONSABILIDADE DA INTERMEDIÁRIA DO PAGAMENTO, UNIVERSAL ONLINE RECONHECIDA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. A recorrente busca o reconhecimento da obrigação de reparação do dano moral. Contudo, é entendimento preponderante na Turma que em casos similares, de descumprimento contratual sem outras conseqüências, a reparação se limita ao plano material, não se caracterizando a lesão extrapatrimonial. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71005175260, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Roberto Arriada Lorea, Julgado em 27/11/2014).

(TJ-RS - Recurso Cível: 71005175260 RS, Relator: Roberto Arriada Lorea, Data de Julgamento: 27/11/2014, Terceira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 01/12/2014)

4. RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C DANO MORAIS. AQUISIÇÃO DE IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL HP POR MEIO ELETRÔNICO. MERCADORIA PAGA E NÃO ENTREGUE. RESTITUIÇÃO SIMPLES DO VALOR PAGO PELO BEM ADQUIRIDO. DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL. DANOS MORAIS INOCORRENTES. A parte autora pede provimento ao recurso visando igualmente a condenação por danos morais e repetição do indébito em dobro. Não se tratando de cobrança indevida prevista no artigo 42, parágrafo único, do CDC, mas de inadimplemento contratual, está correta a sentença que determinou a restituição do valor da compra na forma simples. O caso em exame versa de mero descumprimento contratual, o que, por si só, não enseja dano moral, pois não caracterizada qualquer situação concreta apta ensejar a referida condenação, conforme precedentes desta Turma Recursal. Ausente

ISSN 2318-0633

demonstração de abalo concreto, em que pese os dissabores em razão da expectativa de usufruir de mercadoria adquirida e não entregue. Cabia à parte demandante demonstrar a excepcionalidade da ocorrência de abalo psicológico a garantir a condenação por dano a tal título, ônus que lhe competia, nos termos do art. 333, inciso I, do CPC. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO IMPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71005513445, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Fabiana Zilles, Julgado em 01/10/2015).

(TJ-RS - Recurso Cível: 71005513445 RS, Relator: Fabiana Zilles, Data de Julgamento: 01/10/2015, Primeira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 05/10/2015)

5. Apelação cível. Ação de indenização. Dano moral e material. Aquisição de produto. Mercadoria paga e não entregue. Dano moral não caracterizado. Descumprimento contratual. A ausência de entrega de mercadoria adquirida no comércio, por si só, não acarreta dano moral indenizável, que exige mais do que mero aborrecimento de um descumprimento contratual. Esta corte pacificou entendimento de que mero descumprimento contratual não gera dever de indenizar. Recurso provido.

(TJ-RO - APL: 00068568720118220007 RO 0006856-87.2011.822.0007, Relator: Desembargador Alexandre Miguel, 2ª Câmara Cível, Data de Publicação: Processo publicado no Diário Oficial em 08/07/2015.)

6. PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. COMPRA PELA INTERNET. MERCADORIA PAGA E NÃO ENTREGUE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO DESPROVIDO. I - A relação que ora se apresenta é de consumo e está sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90, que no seu art. 14, caput, prevê a responsabilidade objetiva do prestador de serviços. II - O atraso ocorrido no caso em questão, assim como as tentativas infrutíferas de resolver a questão pelo Apelado, ultrapassam os limites da razoabilidade, excedendo a esfera do mero aborrecimento do cotidiano, configurando, portanto, dano moral. Recurso conhecido e desprovido.

(TJ-AM - APL: 06364086220148040001 AM 0636408-62.2014.8.04.0001, Relator: Wellington José de Araújo, Data de Julgamento: 29/08/2016, Segunda Câmara Cível, Data de Publicação: 29/08/2016)

7. Apelação cível. Ação de indenização. Dano moral e material. Aquisição de produto. Compra realizada pela internet. Mercadoria paga e não entregue. Retenção dos valores pagos pelo consumidor. Desídia do fornecedor com o consumidor. Dano moral caracterizado. Falha na prestação do serviço. Quantum indenizatório. A falha na entrega de mercadoria adquirida pela internet, por si só, não configura dano moral, pois, se trata de mero descumprimento contratual. Contudo, quando a empresa resiste em solucionar a questão, não promovendo a devolução dos valores pagos pelo produto, retendo indevidamente certa quantia, configura-se a falha na prestação do serviço que supera a barreira do mero dessabor, trazendo diversos

ISSN 2318-0633

transtornos para a vida do consumidor. Assim, incorrendo a apelante em conduta ilícita, ou no mínimo negligente, está obrigada a ressarcir o dano moral que deu causa, devendo a indenização medir-se pela extensão do dano.

(TJ-RO - APL: 00084719620128220001 RO 0008471-96.2012.822.0001, Relator: Desembargador Alexandre Miguel, 2ª Câmara Cível, Data de Publicação: Processo publicado no Diário Oficial em 09/12/2015.)

8. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. COMPRA PELA INTERNET. MERCADORIA PAGA E NÃO ENTREGUE. DANO MORAL CONFIGURADO. CARÁTER PUNITIVO E PEDAGÓGICO DA MEDIDA. APELO PROVIDO. A presente Ação trata de compra realizada pela internet, sem que o produto tenha sido entregue. Verifica-se nos autos, que restou incontroverso o fato de que o produto adquirido pela apelante não foi entregue. Constata-se ainda que, não houve estorno de valores pela ré, a autora precisou acionar o Judiciário para receber os valores pagos. Além de ser ressarcido no valor que pagou pelos produtos, o consumidor faz jus à indenização pela demora na restituição da quantia paga e, principalmente, pelo não recebimento do produto adquirido, durante o período de 270 (duzentos e setenta) dias, o que gerou aborrecimentos acima do razoável. Assim, esta Corte entende pela caracterização do dano moral. O montante da condenação em R$ 5.000,00 (cinco mil reais) se encontra sob os patamares da razoabilidade e da proporcionalidade ao dano, não merecendo acolhimento os argumentos do apelado em contrário. Apelo provido.

(TJ-PE - APL: 3590418 PE, Relator: Antônio Fernando de Araújo Martins, Data de Julgamento: 10/02/2015, 6ª Câmara Cível, Data de Publicação: 20/02/2015)

9. AGRAVO INOMINADO. APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. COMPRA DE APARELHO DE ASPIRADOR DE PÓ PELA INTERNET. MERCADORIA NÃO ENTREGUE. COMPRA CANCELADA UNILATERALMENTE PELA APELADA. INFRAÇÃO CONTRATUAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RISCO DO EMPREENDIMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. O fornecedor do produto ou serviço não se exime da responsabilidade ao alegar que não realizou a entrega por extravio, cancelando unilateralmente a compra, mormente quando há a sua vinculação aos termos enunciados na proposta. Responsabilidade civil configurada. Ausência de excludente. O agravante nada acrescentou aos autos que modificasse o entendimento exarado na decisão. Conhecimento e desprovimento do agravo inominado.

(TJ-RJ - APL: 00362978520118190205 RJ 0036297-85.2011.8.19.0205, Relator: DES. ROGERIO DE OLIVEIRA SOUZA, Data de Julgamento: 05/11/2013, VIGÉSIMA SEGUNDA CAMARA CIVEL, Data de Publicação: 13/12/2013 15:51)

10. APELAÇÕES CÍVEIS. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. AFASTADA A PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA. COMPRA PELA INTERNET. ENTREGA DE EMBALAGEM VIOLADA, SEM A MERCADORIA AQUIRIDA PELO CONSUMIDOR. DANOS MATERIAIS E

ISSN 2318-0633

MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM MANTIDO. NEGARAM PROVIMENTO AOS APELOS. (Apelação Cível Nº 70064967961, Décima Sexta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Paulo Sérgio Scarparo, Julgado em 16/07/2015).

(TJ-RS - AC: 70064967961 RS, Relator: Paulo Sérgio Scarparo, Data de Julgamento: 16/07/2015, Décima Sexta Câmara Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 21/07/2015)

11. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRA PELA INTERNET. AUSÊNCIA DE ENTREGA DO PRODUTO. DANO MORAL CONFIGURADO. INTELIGÊNCIA DO ENUNCIADO Nº 8.1 DESTA TURMA RECURSAL. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. Decidem os Juízes Integrantes da 1ª Turma Recursal Juizados Especiais do Estado do Paraná, conhecer do recurso, e no mérito, dar-lhe provimento, nos exatos termos do voto (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0010406-40.2014.8.16.0173/0 - Umuarama - Rel.: Renata Ribeiro Bau - - J. 09.04.2015)

(TJ-PR - RI: 00104064020148160173 0 PR 0010406-40.2014.8.16.0173/0 (Acórdão), Relator: Renata Ribeiro Bau, Data de Julgamento: 09/04/2015, 1ª Turma Recursal, Data de Publicação: 17/04/2015)

12. CÍVEL. RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS. COMPRA PELA INTERNET. AUSÊNCIA DE ENTREGA DO PRODUTO. DANO MORAL CONFIGURADO. INTELIGÊNCIA DO ENUNCIADO Nº 8.1 DESTA TURMA RECURSAL. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. Decidem os Juízes Integrantes da 1ª Turma Recursal Juizados Especiais do Estado do Paraná, por 2 Enunciado (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0022878-46.2014.8.16.0182/0 - Curitiba - Rel.: Renata Ribeiro Bau - - J. 10.09.2015)

(TJ-PR - RI: 00228784620148160182 0 PR 0022878-46.2014.8.16.0182/0 (Acórdão), Relator: Renata Ribeiro Bau, Data de Julgamento: 10/09/2015, 1ª Turma Recursal, Data de Publicação: 17/09/2015)

13. CÍVEL. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPRA PELA INTERNET. NÃO ENTREGA DO PRODUTO. DANO MORAL CONFIGURADO. INTELIGÊNCIA DO ENUNCIADO Nº 8.1 DESTA TURMA RECURSAL. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. Decidem os Juízes Integrantes da 1ª Turma Recursal Juizados Especiais do Estado do Paraná, por unanimidade, conhecer do recurso e, no mérito, dar-lhe provimento, nos exatos termos do voto (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0081918-75.2014.8.16.0014/0 - Londrina - Rel.: Renata Ribeiro Bau - - J. 10.09.2015)

(TJ-PR - RI: 00819187520148160014 0 PR 0081918-75.2014.8.16.0014/0 (Acórdão), Relator: Renata Ribeiro Bau, Data de Julgamento: 10/09/2015, 1ª Turma Recursal, Data de Publicação: 17/09/2015)

14. RECURSO INOMINADO. RECLAMATÓRIA. COMPRA PELA INTERNET. AUSÊNCIA DE ENTREGA DO PRODUTO. PRAZO NÃO CUMPRIDO. SERVIÇO

DEFEITUOSO. APLICAÇÃO DO ENUNCIADO Nº 8.1 TRU/PR. DANO MORAL CONFIGURADO. DEVER DE INDENIZAR. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO EM R$ 4.000,00 DE ACORDO COM OS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. Recurso conhecido e provido. Esta Turma Recursal resolve, por unanimidade de votos, conhecer e dar provimento ao recurso interposto, nos exatos termos deste voto (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0003841-33.2014.8.16.0182/0 - Curitiba - Rel.: Aldemar Sternadt - - J. 04.12.2015)

(TJ-PR - RI: 00038413320148160182 0 PR 0003841-33.2014.8.16.0182/0 (Acórdão), Relator: Aldemar Sternadt, Data de Julgamento: 04/12/2015, 1ª Turma Recursal, Data de Publicação: 17/12/2015)

15. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRA PELA INTERNET. AUSÊNCIA DE ENTREGA DO PRODUTO. PRAZO NÃO CUMPRIDO. SERVIÇO DEFEITUOSO. APLICAÇÃO DO ENUNCIADO Nº 8.1 TRU/PR. DANO MORAL CONFIGURADO. DEVER DE INDENIZAR. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO EM R$ 4.000,00 DE ACORDO COM OS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. Recurso conhecido e provido. Esta Turma Recursal resolve, por unanimidade de votos, conhecer e dar provimento ao recurso interposto, nos exatos termos deste voto (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0010237-62.2014.8.16.0170/0 - Toledo - Rel.: Aldemar Sternadt - - J. 06.11.2015)

(TJ-PR - RI: 00102376220148160170 0 PR 0010237-62.2014.8.16.0170/0 (Acórdão), Relator: Aldemar Sternadt, Data de Julgamento: 06/11/2015, 1ª Turma Recursal, Data de Publicação: 20/11/2015)

16. RECURSO INOMINADO. RESCISÃO CONTRATUAL C/C RESTITUIÇÃO DE VALORES E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPRA PELA INTERNET. NÃO ENTREGA. APLICAÇÃO DO ENUNCIADO Nº 8.1 DAS TURMAS RECURSAIS DO ESTADO DO PARANÁ. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ARTIGO 14 DO CDC. DESCASO E DESRESPEITO COM O CONSUMIDOR QUE TEVE SUAS LEGÍTIMAS EXPECTATIVAS FRUSTRADAS. DANO MATERIAL COMPROVADO. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. Recurso conhecido e provido. , decidem os Juízes integrantes da 1ª Turma Recursal do Estado do Paraná, por unanimidade de votos, conhecer e dar provimento ao recurso, nos exatos termos do voto acima (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0000243-88.2015.8.16.0068/0 - Chopinzinho - Rel.: Leo Henrique Furtado Araujo - - J. 06.11.2015)

(TJ-PR - RI: 00002438820158160068 0 PR 0000243-88.2015.8.16.0068/0 (Acórdão), Relator: Leo Henrique Furtado Araujjo, Data de Julgamento: 06/11/2015, 1ª Turma Recursal, Data de Publicação: 14/12/2015)

17. RECURSO INOMINADO. INDENIZAÇÃO POR MORAIS. COMPRA DE PRODUTO PELA INTERNET. ATRASO NA ENTREGA. APLICAÇÃO DO ENUNCIADO Nº 8.1

ISSN 2318-0633

DAS TURMAS RECURSAIS DO ESTADO DO PARANÁ. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ARTIGO 14 DO CDC. DESCASO E DESRESPEITO COM O CONSUMIDOR QUE TEVE SUAS LEGÍTIMAS EXPECTATIVAS FRUSTRADAS. DANO MORAL CONFIGURADO. MINORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. DESPROVIMENTO. VALOR QUE OBSERVA OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. Recurso conhecido e desprovido. Decidem os Juízes integrantes da 1ª Turma Recursal do Estado do Paraná, por unanimidade de votos, conhecer e negar provimento ao recurso, nos exatos termos do voto acima (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0010725-85.2014.8.16.0018/0 - Maringá - Rel.: Leo Henrique Furtado Araujo - - J. 12.08.2015)

(TJ-PR - RI: 00107258520148160018 0 PR 0010725-85.2014.8.16.0018/0 (Acórdão), Relator: Leo Henrique Furtado Araujo, Data de Julgamento: 12/08/2015, 1ª Turma Recursal, Data de Publicação: 10/09/2015)

18. RECURSO INOMINADO. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPRA PELA INTERNET. NÃO ENTREGA. APLICAÇÃO DO ENUNCIADO Nº 8.1 DAS TURMAS RECURSAIS DO ESTADO DO PARANÁ. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ARTIGO 14 DO CDC. DESCASO E DESRESPEITO COM O CONSUMIDOR QUE TEVE SUAS LEGÍTIMAS EXPECTATIVAS FRUSTRADAS. DANO MATERIAL COMPROVADO. DANO MORAL CONFIGURADO. MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. CABIMENTO. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. Recurso conhecido e provido em parte. Decidem os Juízes integrantes da 1ª Turma Recursal do Estado do Paraná, por unanimidade de votos, conhecer e dar parcial provimento ao recurso, nos exatos termos do voto acima (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0019478-43.2014.8.16.0014/0 - Londrina - Rel.: Leo Henrique Furtado Araujo - - J. 07.12.2015)

(TJ-PR - RI: 00194784320148160014 0 PR 0019478-43.2014.8.16.0014/0 (Acórdão), Relator: Leo Henrique Furtado Araujo, Data de Julgamento: 07/12/2015, 1ª Turma Recursal, Data de Publicação: 22/02/2016)

19. RECURSO INOMINADO. INDENIZAÇÃO POR MATERIAIS E MORAIS. COMPRA DE PRODUTO PELA INTERNET. NÃO ENTREGA. APLICAÇÃO DO ENUNCIADO Nº 8.1 DAS TURMAS RECURSAIS DO ESTADO DO PARANÁ. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ARTIGO 14 DO CDC. DESCASO E DESRESPEITO COM O CONSUMIDOR QUE TEVE SUAS LEGÍTIMAS EXPECTATIVAS FRUSTRADAS. DANO MATERIAL COMPROVADO. DANO MORAL CONFIGURADO. MINORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. DESCABIMENTO. VALOR QUE OBSERVA OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. Recurso conhecido e desprovido. Decidem os Juízes integrantes da 1ª Turma Recursal do Estado do Paraná, por unanimidade de votos, conhecer e negar provimento ao recurso, nos exatos termos do voto acima (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0001577-21.2013.8.16.0039/0 - Andirá - Rel.: Leo Henrique Furtado Araujo - - J. 03.06.2015)

ISSN 2318-0633

(TJ-PR - RI: 00015772012013816003 90 PR 0001577-21.2013.8.16.0039/0 (Acórdão), Relator: Leo Henrique Furtado Araujo, Data de Julgamento: 03/06/2015, 1ª Turma Recursal, Data de Publicação: 06/07/2015)

20. RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. COMPRA DE REFRIGERADOR. PRODUTO NÃO ENTREGUE. SERVIÇO DEFEITUOSO. DESCASO E DESRESPEITO COM O CONSUMIDOR. APLICAÇÃO DO ENUNCIADO Nº 8.1 TRU/PR. DANO MORAL CONFIGURADO DEVER DE INDENIZAR. QUANTUM INDENIZATÓRIO MAJORADO DE R$ 1.500,00 PARA R$ 10.000,00. ATENÇÃO AS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO. DANO MATERIAL COMPROVADO. RESTITUIÇÃO DEVIDA. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. Esta Turma Recursal resolve, por unanimidade de votos, conhecer e dar provimento ao recurso interposto, nos exatos termos deste voto (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0026929-03.2014.8.16.0182/0 - Curitiba - Rel.: Aldemar Sternadt - - J. 06.11.2015)

(TJ-PR - RI: 00269290320148160182 0 PR 0026929-03.2014.8.16.0182/0 (Acórdão), Relator: Aldemar Sternadt, Data de Julgamento: 06/11/2015, 1ª Turma Recursal, Data de Publicação: 20/11/2015)

ISSN 2318-0633