

Sentença

Ação: Procedimento do Juizado Especial Cível

Processo nº: 5561069.69.2019.8.09.0042

Promovente(s): Antonio Martins Vieira

Promovido(s): B2W COMPANHIA DIGITAL

Dispensado o relatório por força do art. 38 da lei de regência.

A parte autora promove a ação em face da ré alegando haver adquirido em seu site o Carregador Portátil Slim 20000 mah Pineng Pn 917 100% original preto, pelo valor de R\$ 115,49(cento e quinze reais e quarenta e nove centavos).

Assevera que o bem adquirido, embora devidamente pago, sumira do sistema da parte ré, não recebendo pelo produto.

Pede indenização a restituição do valor pago e indenização por danos morais.

Comprova ter pago o valor.

LOJAS AMERICANAS apresenta defesa pleiteando sua exclusão e a inclusão da empresa B2W - companhia digital, eis que, embora do mesmo grupo, seriam de atividades diversas.

No mérito, defendeu a ausência de responsabilidade, por se tratar de pessoa jurídica diversa.

B2W COMPANHIA DIGITAL apresentou defesa, pelo mesmo escritório de advocacia, alegando que o autor haveria dito ter recebido o produto avariado.

Menciona ilegitimidade passiva ad causam, pois alega ser mera “vitrine” para comercialização de produtos pela internet, sem responsabilidade pela entrega.

Assevera:

“A B2W COMPANHIA DIGITAL (americanas.com) firmou com determinadas empresas, dentre elas a 'OPEN BOX ELETRÔNICOS' contrato de parceria para comercialização de alguns produtos, dentre os quais aqueles adquiridos pelo Requerente.

“Nos termos do contrato entabulado entre as duas empresas, a B2W – COMPANHIA DIGITAL ficou responsável tão somente pela divulgação da oferta, restando às parceiras promover toda logística relacionada à comercialização dos produtos adquiridos na plataforma eletrônica “www.americanas.com.br””.

Junta explicações constantes no site sobre essas supostas parcerias, das quais o consumidor deveria ter conhecimento ao adquirir produtos na plataforma. Diz que é “dizer o óbvio” (sic) que são pessoas jurídicas distintas.

Menciona que o consumidor não pode ser “subestimado em sua inteligência e capacidade de discernimento”, pois, como capaz, tivera conhecimento dos termos do contrato.

Convicta de sua ilegitimidade, a parte ré assevera que é a OPEN BOX ELETRÔNICOS que é responsável pela transação, e não a B2W.

No mérito, narra que o produto foi entregue com avaria por responsabilidade da transportadora, não da ré ou do parceiro MARKETPLACE. Aliás, empresa que sequer havia sido mencionada, pois até então era a OPEN BOX a pessoa jurídica supostamente responsável.

Diz não haver prova para a devolução dos valores, com base em “porque sim”, ou seja, sem fundamento jurídico.

Também alega não ter danos morais, pois o vício do produto não gera ofensa à honra, à imagem ou à personalidade.

Assevera com ênfase que condenar a parte ré em danos morais comprometeria a integridade de tal instituto. Pleiteia a mitigação do valor e a não inversão do ônus da prova, que, realce-se, já foi deferida com a decisão inicial como regra de instrução.

Em réplica, por evidente, a parte autora realça que o produto nunca chegou às suas mãos, não tendo que se falar em avaria, rechaçando todas as teses da defesa.

Quanto às preliminares das rés AMERICANAS e B2W, serão em parte acolhidas.

As referidas empresas comparecem em juízo para alegar que, embora parte de um mesmo grupo econômico, a AMERICANAS lida com as lojas físicas e a B2W com as virtuais.

De fato, não vejo prejuízo ao consumidor em substituir a primeira pela segunda. Não se trata aqui de reconhecer a ilegitimidade, e sim substituir o pólo passivo pela empresa do mesmo grupo econômico que é diretamente responsável pela relação, e que, espontaneamente, comparece nos autos para indicar a necessidade de alteração.

Assim, substitua-se a ré AMERICANAS S/A pela empresa B2W – COMPANHIA DIGITAL (americanas.com).

Feito isso, é prudente mencionar que são 4h26 da madrugada do dia 15 de novembro, estando esse magistrado acordado por motivo de saúde na família, decidindo processo desde às 3h, de forma a diminuir o acervo de conclusão.

Trata-se de vara única, na qual tramitam não só feitos como esse, de direitos consumeristas, mas também demandas envolvendo guarda de menores, liberdade de indivíduos, a segurança de mulheres violadas por seus companheiros, e inúmeros outros casos de competência cível e criminal, inclusive uma ação civil pública distribuída no final do expediente de 14 de novembro acerca do não restabelecimento de energia elétrica em todo um setor da zona rural desde o dia 9.11, afetando diversas famílias, e que aguarda análise do juiz, no caso, eu, ainda nesse feriado.

Desse modo, é preciso mostrar a perplexidade deste juízo com a defesa apresentada pela ré.

A AMERICANAS S/A em sua peça de oposição destaca que a responsável pela relação é a B2W CIA DIGITAL, pelos motivos mencionados. A contestação desta, contudo, logo abaixo daquela e firmada pelo mesmo escritório de advocacia, diz que a culpa também não é da B2W, mas da empresa parceira.

O argumento é de que o site americanas.com é só uma vitrine, ou seja, expõe alguns produtos de terceiros, mas quem responde perante o consumidor pelo produto adquirido, incluindo a entrega, seria este terceiro.

Deste modo, segundo a ré B2W, a plataforma “AMERICANAS.COM”, que em sua própria contestação alega ter milhares de consumidores satisfeitos, seria isenta de qualquer responsabilidade sobre as transações ali realizadas, afinal, é só uma vitrine.

É realmente impactante que o Judiciário, abarrotado com 100 milhões de ações, tenha que examinar teses desse jaez. Especificamente no caso, existem dezenas de processos conclusos aguardando análise desse juiz nessa unidade, e mais centenas de outros em outras unidades pelas quais este magistrado responde, além de responsabilidades burocráticas diversas impostas pelo Judiciário e que devem ser cumpridas regularmente.

A defesa da ré, por sinal, não guarda nenhuma relação com a demanda.

A parte autora foi clara ao dizer que nunca recebeu o produto, embora comprove tê-lo pago.

Já a parte ré informa que o produto foi entregue com avaria sem que isso seja de sua responsabilidade. Ou seja, uma contestação padronizada.

A parte ré B2W quer fazer crer que cede um espaço virtual para que terceiros comercializem livremente seus produtos, mas que não responde pela transação.

Trata-se de uma inversão absurda dos fatos. A marca da ré é deveras famosa, AMERICANAS, com quase cem anos. É esta marca, inclusive com as cores e a logomarca característica, que atrai os consumidores para o site.

O consumidor adquire o produto graças à credibilidade das LOJAS AMERICANAS, que também ganha com esse comércio.

Trata-se de evidente litigância de má-fé, a ser tratada oportunamente, a tentativa de perverter a realidade dos fatos no intuito de conduzir o juízo a um julgamento apartado da realidade.

É evidente que a B2W é responsável pelos produtos adquiridos no site americanas.com, tanto que em sua própria contestação é contraditória ao afirmar:

“A Ré é empresa idônea, no mercado há anos, que vem cativando milhares de clientes a cada dia. Sua política se baseia na excelência de atendimento ao cliente, bem como no zelo e manutenção de sua credibilidade, além de estimável boa-fé”.

É de se perguntar quais consumidores a parte ré B2W cativa, se afirma que não possui consumidores por ser apenas uma vitrine de produtos.

O site americanas.com não se equipara de forma alguma ao site Mercado Livre, pois nesse último

há clara demonstração de que é uma plataforma onde vendedores anunciam seus produtos para compradores.

Já a B2W age de forma nocente ao ludibriar o consumidor que acredita adquirir um produto com a confiabilidade de uma marca centenária, mas por trás teria qualquer empresa desconhecida no mercado, que, como no caso concreto, pegou o dinheiro do consumidor e, como se diz “no” Goiás, “sumiu na braquiara”.

É nítida atividade prejudicial ao consumidor. E, ainda que se alegue a existência de letras miúdas, das quais o cliente deveria ter conhecimento, é como esperar que encontre um arminho num campo de neve.

Vai muito além de uma sobrançelha arqueada a menção da B2W sobre a boa-fé, uma vez que trazer à baila tal instituto lhe é mais prejudicial que benéfico.

Resumindo, a boa-fé objetiva trabalha com a ideia de conduta esperada pelas partes em qualquer situação, notadamente, no caso, na relação de consumo.

Definitivamente o consumidor não pode esperar que, ao adquirir o produto no site americanas.com, receba como alegação da B2W um “sinto muito, mas o responsável é outro”.

Há aí uma lesão profunda e direta no instituto da boa-fé objetiva, pois, se de um lado o consumidor age na aquisição do bem pretendido, arcando com seu custo e preenchendo os requisitos (prestação), no momento de demandar a contraprestação é surpreendido com o dado de que o site americanas.com é só uma “vitrine”.

A situação de injustiça salta aos olhos de tal modo que despreza conhecimentos jurídicos, pois até um leigo daí é capaz de extrair o absurdo.

Portanto, resta claro que a B2W é parte da relação de consumo, legitimada para figurar no pólo passivo, refutada, portanto, sua preliminar.

Resta saber se houve aí qualquer sorte de prejuízo.

A parte autora adquiriu o bem em 13.7.2019, mas nunca o recebeu, sem obter resposta da empresa ré.

Portanto, resta claro que a parte autora não recebeu o produto.

Há, assim, uma falha na prestação do serviço que a ré não soube explicar, a questão é saber se isso trouxe alguma sorte de prejuízo material ou anímico.

Material está evidente, pois pagou por algo que não recebeu, devendo ser ressarcida da quantia de R\$ 115.49.

Na esfera do dano moral, vislumbro claro inconveniente. Seria mero dissabor se não fosse tão frequente esse tipo de descaso com o consumidor, que só aumenta diante de defesas genéricas.

A compra não deu certo, é verdade. Mas o que o consumidor passou no caso foi mais que isso, foi um ludíbrio. Pagou para uma empresa que desapareceu com seu dinheiro.

Quando veio cobrar das Lojas Americanas, esta diz que não é responsável porque é só uma “vitrine”. Melhor seria dizer que é um espelho, no qual o consumidor pode ver refletida sua imagem de alguém feito de tolo.

As Lojas Americanas não só não se responsabilizam pelo que vendem, como também sequer parecem checar a idoneidade dos seus parceiros, vez que o autor foi claramente enganado ao pagar por algo que nunca recebeu e de uma empresa que desapareceu.

Esse dano é potencializado quando a parte ré vem a juízo isentar-se da culpa com uma contestação que não guarda qualquer relação com a demanda.

Dizer que ser feito de tolo, perder tempo de sua vida para resolver um problema ao qual não deu causa, não gera um abalo na alma, uma descrença na humanidade, não ataca o repositório já tão suprimido de decência humana, é incoerente.

Cada pequena conduta que fere a confiança no seio social estimula o esgarçamento do seu tecido. A soma da descrença do brasileiro um no outro e nas instituições reflete no aumento do calote, da criminalidade e nas atitudes egoístas, pois se não há estado, se não há lei, se não há direito, cada um “adianta o seu lado” como pode, com prejuízo da nação.

Como consequência temos essa nau sem rumo de gente espoliando nossa pátria, sendo os R\$ 200 bilhões desviados anualmente pela corrupção apenas uma das faces nocivas desse tipo de conduta.

Há, portanto, o ato ilícito pela não entrega do bem, o dano injusto, que é a sensação de impotência e descrédito, e o nexos de causalidade entre um e outro. A culpa é objetiva, por força do CDC.

Quanto ao valor, habitualmente este magistrado fixa quantias menores, mas esse caso é excepcional. Veja-se que a parte autora tinha um probleminha, uma compra de R\$ 115,49 que não foi entregue. Pediu o dinheiro de volta extrajudicialmente e não recebeu.

Aí esse probleminha já virou um problema. Procurou uma advogada, que por sua vez acionou o Judiciário com uma petição.

Nisso movimentou servidores e o magistrado.

Veio a defesa, uma contestação absurda que não guarda qualquer relação com o caso taticamente e que juridicamente busca apenas isentar a ré, mas cujos argumentos, por força do CPC, esse magistrado deve refutar ponto a ponto.

Aí já virou um problemão.

A parte ré poderia simplesmente ter assumido sua responsabilidade, devolvido o dinheiro extrajudicialmente e o probleminha teria se resolvido.

Judicialmente, poderia ter resolvido a questão assumindo a responsabilidade na contestação, já que o fato é incontestável, ou pelo menos se limitado a uma defesa razoável. O problema teria sido resolvido.

Só que aí virou problemão, como vimos, e o problemão só o juiz pode resolver por sentença.

Quanto custa a hora do consumidor que está tendo que resolver a situação? E quanto custa a hora do servidor do Judiciário que movimenta o processo? Quanto custa a hora do magistrado?

Especialmente quando trabalha na madrugada de um feriado para dar vazão ao número excessivo de demandas.

Obviamente poderíamos fazer um cálculo matemático aproximado de um valor.

Mas não é tão simples assim, tão cartesiano, como os fetichistas por números gostam de estampar nos jornais para dizer que o Judiciário é caro.

Reformulo: quanto custa a hora do servidor que deve movimentar e do juiz que deve decidir e ao final sentenciar processos que não deveriam estar no Judiciário, não fosse a falta de boa-fé das partes?

Quanto custa isso para quem tem uma demanda real esperando resposta, já que o juiz não pode se desdobrar e cuidar de mais de um processo por vez?

Quanto custa para quem pede um medicamento? Quem espera um pedido de liberdade ser julgado?

Quem precisa interditar um parente com urgência ou receber alimentos que não são pagos? Quem espera uma resposta de ação coletiva para o transporte de alunos em zona rural ou restabelecimento de energia elétrica em toda região?

Quanto custa para a sociedade a demora na prestação jurisdicional diante de 100 milhões de processos a serem decididos, em sua maioria por ausência do componente ético básico da vida em sociedade?

Respondo: não tem preço.

Diante disso, evidente que a resposta indenizatória deve dar-se à altura não só do fato, mas da conduta do autor do fato, pelo aspecto pedagógico punitivo, razão pela qual acolho integralmente a pretensão autoral e fixo o valor indenizatório em R\$ 10.000,00, considerando especificamente esse caso concreto, que, aliás, não é o primeiro envolvendo esta empresa na comarca.

Há, ainda, um ponto a ser examinado na presente lide, qual seja, a conduta processual eivada de má-fé da ré B2W.

É entendimento adotado por este juízo, já manifestado em outras oportunidades, academicamente, que a conduta da má-fé processual independe da procedência ou não da ação.

Ainda que as pretensões do demandante feneçam, não se pode olvidar o proceder da parte ré ao longo da demanda. Em outras palavras, não é porque o autor venha a perder que vai se ignorar conduta desairosa da parte contrária, embora não seja esse o presente caso.

Isso porque a procedência ou improcedência da demanda trata da relação de direito material posta, do exame do bem da vida pretendido. Diversamente, a boa-fé processual trata da conduta das partes durante o litígio, ou seja, o modo como devem proceder para expor suas razões.

Sanciona-se, assim, qualquer atitude que vulnere essa boa-fé processual, tratando-se de norma de ordem pública que o juiz deve aplicar de ofício, consoante art. 80 do CPC.

E de tal forma o é porque o ambiente processual é um ambiente solene, em que o Judiciário é acionado para dirimir conflitos com a apresentação de fatos e razões de maneira hialina. Se qualquer das partes começa a proceder de forma a alterar a verdade, postergar o processo ou defender-se de texto expresso de lei ou fato incontroverso, deve ser punida.

Trata-se de norma de ordem pública, sobre a qual incide o interesse coletivo, qual seja, do correto agir no curso do processo a fim de que ao magistrado caiba dirimir a quizila.

Mentiras, postergações, teses absurdas, tais procederem e outros devidamente enumerados no art. 80 do CPC vulneram a jurisdição na tentativa de obter um ganho indevido, ou seja, são também um ilícito que afeta toda a sociedade, pois a todos interessa a correta prestação jurisdicional e a entrega da Justiça.

Pouco importa, no caso, os motivos da improcedência ou procedência da demanda, já que a conduta dos litigantes é examinada à luz de sua atuação processual, e não no tocante à legitimidade ou não do pleito posto ao exame do Judiciário.

Na vertente situação, a ré B2W fundou sua defesa no argumento inidôneo de que apenas cederia uma plataforma para negócios, não se responsabilizando por nada mais.

Trata-se de argumento espúrio que contraria não só texto expresso de lei, como também a jurisprudência pacificada acerca do tema.

Veja-se que a ré B2W usa uma marca quase centenária, AMERICANAS, com suas características como fonte, formato e cores, para atrair consumidores até seu site. Ou seja, o cidadão chega até a plataforma de vendas atraído pela confiabilidade e pela propaganda feita com o nome AMERICANAS.

Todas as janelas do site de vendas ostentam a marca e seus sinais característicos, fazendo crer, como de fato é, que o negócio se celebra com as Lojas Americanas, empresa de sucesso conhecida em todo o país.

Mas ao questionar eventual problema na relação em juízo, ao consumidor é dito que não lera as letras miúdas, pois a responsabilidade seria do “parceiro comercial”, e que o site é só uma “vitrine”. Assim, muito embora a B2W ganhe dinheiro, e muito, com a exploração da marca na atração dos consumidores, não quer assumir qualquer responsabilidade pelo evento.

Tais razões, completamente dissociadas da realidade e da própria letra da lei, são trazidas ao Judiciário, já abarrotado de feitos, demandando o seu exame. Trata-se de conduta de evidente má-fé a tentativa de emplacar uma tese inverossímil de irresponsabilidade, o que merece sanção à altura.

Vejam-se os seguintes artigos do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores. § 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: I - impossibilitem, exonorem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

(...) III - transfiram responsabilidades a terceiros;

Esse argumento da ré B2W é padronizado, o que justifica até a contestação que fala em suplemento alimentar, em vez da impressora, que foi o produto adquirido.

A esse respeito, veja-se, ilustrativamente, os excertos dos julgados abaixo:

“Em sede de contestação, a parte demandada alega ilegitimidade passiva ad causam, sustentando que a reclamante adquiriu o produto através do Americanas Marketplace, parceiro que utiliza o sítio eletrônico da reclamada para comercialização de produtos, sendo esta parte ilegítima para figurar no polo passivo da demanda, devendo a responsabilidade recair unicamente sobre o revendedor parceiro, no mérito, se limita a repisar a tese de ilegitimidade passiva, impugnar a aplicação do

instituto da inversão do ônus da prova e alegar a inexistência de dano moral compensável. Rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva levantada pela empresa requerida, tendo em vista que a referida empresa foi a responsável pela apresentação e venda dos produtos ao consumidor, vide documentos juntados às fls. 12/13, nos quais constam expressamente a identificação da reclamada como vendedora do produto, portanto, possui legitimidade para figurar no polo passivo da lide, nos termos do art. 14 do CDC. Não pairam dúvidas no sentido de que há, nestes autos, explícita relação jurídica de consumo entre as partes. O autor enquadra-se, é cediço, como consumidor, nos termos do art. 2º do CDC. De igual modo, a reclamada reveste-se da condição de fornecedor, nos termos do art. 3º do estatuto em comento. (...) A defesa da ré, diferentemente do esperado, restringiu-se a tentar se eximir da responsabilidade sob o argumento de ilegitimidade passiva alegando não haver nexo entre o suposto dano e a responsabilidade desta, por seu turno, estes argumentos são considerados frágeis, já que como explanado na análise da preliminar, a tese de ilegitimidade passiva não se aplica ao caso em testilha. (...)

João Lisboa-MA, 07 de abril de 2017. Manuella Viana dos Santos Faria Ribeiro Juíza de Direito Titular da 2ª Vara Processo: 1685-16.2016.8.10.0038 (16892016)

~*~

“A requerida B2W COMPANHIA DIGITAL (AMERICANAS.COM) alega sua ilegitimidade para figurar no pólo passivo da presente ação, sob o argumento de que os produtos descritos na inicial foram adquiridos de parceiro comercial que utiliza seu sítio eletrônico. A argumentação apresentada pela ré para fundamentar sua preliminar é exatamente o motivo que a torna insustentável. A ré afirma que o apontado parceiro comercial mantém ofertas de produtos em serviço denominado ? Americanas Market Place?. Nesse contexto, a própria ré admite que administra o apontado serviço, disponibilizado tanto aos seus parceiros comerciais, como aos consumidores, em seu próprio sítio da internet. Assim, no caso em tela, a ré está visivelmente inserida na cadeia de consumo como fornecedora, ainda que não seja do produto diretamente, mas o é do serviço prestado ao consumidor para aquisição de bens de outros também fornecedores. Além disso, o ambiente de compra informado pela ré permite e induz o consumidor a acreditar que está contratando diretamente com a requerida, uma vez que leve o nome da empresa ré, o que a torna solidariamente responsável pelas transações comerciais ali concretizadas, de acordo com a Teoria da Aparência”.

2º Juizado Especial Cível e Criminal de Sobradinho 17 de março de 2017 16:12:50 KEILA CRISTINA DE LIMA ALENCAR RIBEIRO Juíza de Direito Processo: 0700025-89.2017.8.07.0006

Vê-se, assim, que este estratagema da parte ré B2W é reiterado, na vã tentativa de, contrariando a lei, a doutrina e a jurisprudência, emplacar uma tese natimorta.

Com isso, o trabalho do Judiciário é ampliado. Ou seja, mesmo ciente de que sua defesa é vã e inútil, nela insiste furiosamente, de forma deliberada agindo de má-fé no aspecto processual, porquanto ciente de forma antecipada da inutilidade desse argumento, lançado como mais um fardo que atrasa o exame dos processos e demanda da parte contrária o esforço argumentativo de oposição sobre essa voragem ilógica.

De modo diverso não se pode entender tal conduta, quando este juízo, sentenciando este processo em plena madrugada de sexta-feira, 15 de novembro, a fim de manter a regularidade dos processos da comarca, precisa examinar e refutar a teratológica tese de irresponsabilidade que, consoante argumentos alhures, não deveria sequer ser aventada.

Portanto, de rigor a condenação da parte ré B2W, como litigante de má-fé, nos termos do art. 80, I do CPC, incidente nas penas previstas no art. 81 do mesmo diploma.

No caso há que se falar em despesas com honorários advocatícios e despesas em geral, razão pelas quais arbitro em favor do consumidor o importe de R\$ 2.000,00.

A multa, por sua vez, considerando a reiteração da parte ré B2W na conduta de buscar eximir-se de sua responsabilidade, mesmo contra texto de lei, doutrina e jurisprudência consolidadas, entendo por bem fixar no valor de três salários mínimos, ponderando que tal quantia, embora de pequena monta, servirá de aviso para a parte ré B2W quanto ao necessário ajuste de sua conduta processual, chamando-a à responsabilidade necessária ao se estar em juízo.

Por fim, arbitro honorários advocatícios em 10% do valor da condenação e condeno a parte ré ao pagamento das custas processuais, nos termos do art. 55 da lei de regência.

FIRME EM TAIS RAZÕES, julgo PROCEDENTES os pedidos deduzidos na inicial para CONDENAR a parte ré a devolver à parte autora o valor de R\$ 115,49, acrescido de correção monetária pelo INPC a partir do desembolso e juros de 1% a.m. a contar da citação, e a pagar indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00, nos mesmos critérios, mas a partir dessa sentença.

Condeno, ainda, a parte ré B2W a pagar à parte autora os valores estipulados supra a título de indenização por litigância de má-fé, nos termos lançados na fundamentação, a saber, R\$ 2.000,00 a título indenizatório, três salários mínimos a título de multa, honorários de sucumbência de 10% do valor da condenação e custas processuais a serem calculadas.

Transitada em julgado e nada sendo requerido em dez dias, archive-se com as baixas de mister.

Fazenda nova, às 5h14 da manhã de 15 de novembro de 2019.

Eduardo Perez Oliveira

Juiz de Direito