

FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO — QUANDO CABE INDENIZAR POR DANOS MATERIAIS E NÃO MORAIS**RESUMO**

- ... sustenta a apelante que a atividade por ela desempenhada não admite a sua responsabilização pelos negócios firmados entre as pessoas que cadastram em seu site e efetuam a compra e venda de mercadorias. - Afirma ainda que a culpa pelo dano material ocorreu por culpa exclusiva da autora que não ignorou os conselhos da recorrente para efetivar uma compra segura. Já com relação aos danos morais sustenta a apelante que a frustração no negócio jurídico em nada atingiu seu nome, sua honra e sua imagem, não havendo que se falar em indenização por danos morais. - No mérito a irresignação do apelante merece prosperar parcialmente. - No que se refere a responsabilidade da empresa ora apelante para responder aos danos causados à autora, tenho que restou esclarecido quando da análise da preliminar de ilegitimidade passiva a sua obrigação em ressarcir à autora pelos danos à ela causados. - Inicialmente ressalto que a presente demanda deve ser analisada sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, com respeito a suas normas e princípios. - Nesse sentido, não pairam dúvidas de que o princípio da boa-fé objetiva deve nortear a contratação desde as tratativas iniciais, passando pela execução contratual, e até mesmo após a extinção do contrato. - Sobre o tema, a i. doutrinadora CLÁUDIA LIMA MARQUES ensina: "Como novo paradigma para as relações contratuais de consumo de nossa sociedade massificada, despersonalizada e cada vez mais complexa, propõe a ciência do direito o renascimento ou a revitalização de um dos princípios gerais do direito há muito conhecido e sempre presente desde o movimento do direito natural: o princípio geral da Boa-fé [...]. - Inicialmente é necessário afirmar que a boa-fé objetiva é um standart, um parâmetro objetivo, genérico, que não esta a depender da má-fé subjetiva do fornecedor A ou B, mas de um patamar geral de atuação, do homem médio, do bom pai de família que agiria de maneira normal e razoável naquela situação analisada." (Contratos no Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1995, p. 106) - E segue: "Como ensinam os doutrinadores europeus, fides significa o hábito de firmeza e de coerência de quem sabe honrar os compromissos assumidos, significa, mais além do compromisso expresso, a "fidelidade" e coerência no cumprimento da expectativa alheia independentemente da palavra que haja sido dada, ou do acordo que tenha sido concluído; representando, sob este aspecto, a atitude de lealdade, de fidelidade, de cuidado que se costuma observar e que é legitimamente esperada nas relações entre homens honrados, no respeitoso cumprimento das expectativas reciprocamente confiadas. É o compromisso expresso ou implícito de fidelidade e cooperação nas relações contratuais, é uma visão mais ampla, menos textual do vínculo, é a concepção leal d vínculo, das expectativas de desperta (confiança)." (op. cit. 106) - "In casu" sustenta a autora na inicial, que, confiando no serviço disponibilizado pela empresa demandada, qual seja, transações (compra e venda) realizadas através da rede mundial de computadores, disponibilizou no site da mesma, os dados de seu aparelho celular (Simens SL 65) no valor de R\$ 650,00 (seiscentos e cinquenta reais). - Ressaltou a autora na inicial que quando fez seu cadastro no site da ré, optou pela modalidade "Mercado Pago", o qual é considerad o mais seguro, haja vista que nessa opção "Mercado Pago", o cliente é avisado, por e-mail, que seu produto foi vendido, que o depósito foi feito, evitando desta forma possíveis fraudes. - Contudo sustenta a autora que, após ser avisada, por e-mail, da venda do seu produto anunciado (fls.), entrou em contado com o comprador (Pedro Júnior) conforme orientação passada pela empresa ré, a fim de concretizar a venda. - No mesmo dia, a empresa ré enviou outro e-mail para a autora (fls.) informado que recebeu R\$ 670,00 (seiscentos e setenta reais) do comprador

pela venda do celular anunciado. - Antes mesmo de enviar o produto negociado ao suposto comprador, a autora enviou e-mail para a empresa ré solicitando informações sobre a venda realizada nos seguintes termos (fls.): "(...) fiz a venda de um aparelho de telefone o comprador me mandou o endereço para enviar o produto no nome do irmão dele, se eu fizer isso como poderei comprovar que entreguei o aparelho se ele alegar o contrário?" - Em resposta à solicitação da autora, o Mercado Livre respondeu: "O envio do produto, o Mercado Livre, recomenda que seja enviado por sedex, para seg

EMENTA

Evidenciada a falha na prestação dos serviços por parte da empresa intermediária, que não detectou prontamente a fraude eletrônica, evidenciado, ademais, os prejuízos materiais daí decorrentes, merece procedência o pedido de indenização. - A reparação por danos morais deve ser concedida somente nas hipóteses em que o evento cause grande desconforto espiritual, sofrimento demasiado, não podendo ser confundido com os simples aborrecimentos usuais do cotidiano.

NOTA DA REDAÇÃO

Revista dos Tribunais