

3JECIVCEI

3º Juizado Especial Cível de Ceilândia

Número do processo: 0703962-43.2022.8.07.0003

Classe judicial: PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL (436)

REQUERENTE: -----

REQUERIDO: -----, AMAZON SERVICOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA.

SENTENÇA

Narra a parte autora, em síntese, ter adquirido no *site* da segunda requerida (AMAZON), em **24/11/2021**, um *kit* de shampoo e condicionador ----- de 1 litro cada, da marca -----, fabricado pela primeira ré (-----), pelo valor promocional de R\$ 31,91 (trinta e um reais e noventa e um centavos).

Assevera ter utilizado o produto pela primeira vez em 09/12/2021, tendo percebido um ressecamento e embaraçamento acima do normal, contudo, no segundo uso, em 15/12/2021, seu cabelo piorou. Já na terceira aplicação, em 31/12/2021, não mais teria conseguido desembaraçar seus cabelos, tendo de passar a virada do ano com os cabelos presos.

Diz ter levado cerca de 7 (sete) dias tentando desembaraçar seus cabelos e, sem conseguir, teria procurado ajuda profissional de um cabeleireiro, que também não conseguiu desembaraça-los, tendo a autora de cortá-los, pois estavam com uma espécie de derretimento/colamento dos fios.

Aduz que os referidos produtos constam no rol dos produtos mais vendidos e indicados no *site* da segunda requerida (AMAZON), contudo, o uso pela autora gerou grandes lesões em seus cabelos, fazendo-a perder cerca de 50% (cinquenta por cento) da extensão de seus fios.

Defende poder ter ocorrido adulteração do produto para progressiva de chuveiro ou assemelhados, sem informação suficiente e adequada em seu rótulo, o que causaria riscos à saúde e configuraria propaganda enganosa, pois eram vendidos pela segunda requerida (AMAZON) como produtos veganos, que prometiam a redução da quebra e pela primeira ré (-----) como plástica dos fios.

Acrescenta que mantinha seus cabelos naturais e ultralongos há 7 (sete) anos, e que, em razão do uso dos produtos teve de cortá-los na altura das orelhas, além de ter estragado seus fios, que passaram a ter porosidade, ressecamento e mau cheiro de química toda vez que são molhados. Relata ter procurado dermatologistas que indicaram a presença de produtos químicos no produto que causaram lesões e corte químico ao cabelo da autora.

Relata haver várias reclamações dos consumidores acerca do referido produto, tanto no *site* da segunda ré (AMAZON) quanto em outras plataformas, como *youtube* por várias influenciadoras digitais e no *site* Reclame Aqui.

Por fim, sustenta que teve um prejuízo no valor de R\$ 247,98 (duzentos e quarenta e sete reais e noventa e oito centavos), com a compra de produtos para tentar recuperar seus fios e que a situação lhe causou abalo emocional pelos danos estéticos dito sofridos, tendo em vista que a autora cuidava bem de seus cabelos, o que justificaria a condenação das demandadas ao pagamento de indenização por danos materiais e morais.



Requer, ao final, que sejam as rés condenadas a lhe pagar a quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de danos materiais, pelos produtos comprados e por aqueles que necessitarão ser comprados até adquirirem o tamanho anterior; a lhe indenizar pelos danos morais que alega ter suportado, no valor de R\$ 15.930,00 (quinze mil novecentos e trinta reais); bem como pelos danos estéticos dito sofridos, no importe de R\$ 5.310,00 (cinco mil trezentos e dez reais).

Em sua defesa (ID 124751745), a segunda requerida (AMAZON) argui, em sede de preliminar, pela incompetência do Juízo, ao argumento de ser necessária a realização de perícia técnica para esclarecer se o produto possui algum vício. Defende a inexistência de pretensão resistida de sua parte, pois a autora não teria a teria procurado para resolver o problema, não havendo interesse de agir da autora.

No mérito, não haver ato ilícito praticado por ela, pois o produto comercializado foi avaliado por diversos consumidores positivamente e o resultado alcançado pela autora pode ter sido em razão de produtos em altas temperaturas, que danificam os cabelos, já que em nenhum dos relatos apresentados pela autora (vídeos) houve danos aos cabelos.

Defende não ter a autora sequer comprovado o nexo de causalidade entre o produto adquirido e os danos causados aos seus cabelos, não havendo que se falar em qualquer tipo de condenação (material, moral ou estética). Pugna, ao final, pela improcedência dos pedidos autorais.

A primeira requerida, em sua contestação (ID 125333388), argui, em sede de preliminar, a incompetência do Juízo, ao argumento de ser necessária a realização de perícia técnica para esclarecer se o produto possui o vício alegado.

No mérito, defende não ter a autora comprovado suas alegações, mormente quando seu produto estaria certificado e autorizado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), com classificação de risco grau 1, ou seja, incapaz de causar efeitos adversos ao que se destina.

Sustenta que o produto foi avaliado, no site da segunda demandada (AMAZON), por quase 6.000 (seis mil) usuários, ficando com uma média de 4.6 de 5, o que demonstraria a satisfação dos demais usuários com o produto, não havendo que se falar em dano moral, material ou estético a ser reparado, ante a inexistência de nexo de causalidade. Pugna pela improcedência dos pedidos formulados na exordial.

A autora, por sua vez, impugna, na petição de ID 126344153, os argumentos apresentados pelas rés, esclarecendo que as provas produzidas comprovaram suas alegações, bem como que não teria feito uso de calor para finalizar os fios, que utiliza esses produtos raramente. Assevera não constar no rótulo do produto a substância indicada no documento da ANVISA (tea-dodecylbenzenesulfonate), o que teria favorecido o enrijecimento dos fios. Diz que no anúncio não contava, ainda, a indicação de todos os componentes dos produtos, dentre eles alguns mais agressivos que poderiam causar ressecamento excessivo aos fios como sulfato de sódio. Reitera, ao final, os pedidos formulados.

É o relato do necessário, conquanto dispensado o relatório, na forma do art. 38, *caput*, da Lei 9.099/95.

DECIDO.

Antes de tudo, cumpre a este Juízo analisar se estão presentes as condições da ação e os pressupostos de constituição e desenvolvimento válido e regular do processo, sem os quais o feito não pode prosseguir.

A preliminar de incompetência deste Juízo para processar e julgar o presente feito face à necessidade de realização de perícia não merece prosperar, porquanto a perícia far-se-á imprescindível no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis somente quando esgotados todos os meios de provas possíveis depender a elucidação da controvérsia posta desse tipo de prova, o que não se amolda ao caso vertente, mormente quando não há mais como se atestar os danos causados aos fios da autora, uma vez que ela já cortou os cabelos e se submeteu a outros produtos após o ocorrido. **Preliminar de incompetência afastada.**



De rejeitar-se, ainda, a arguição da segunda ré (AMAZON) de carência da ação por ausência do interesse processual de agir da demandante, ao argumento de que não exauriu o pedido na esfera administrativa, visto ser dispensável o prévio requerimento administrativo para o ajuizamento da ação em face da inafastabilidade da jurisdição, conforme previsto no art. 5º da Constituição Federal (CF/1988).

Preliminar de ausência de interesse de agir que se afasta.

Não havendo, portanto, outras questões processuais a serem analisadas passa-se ao exame do mérito.

A relação jurídica estabelecida entre as partes é de consumo, visto que as requeridas são fornecedoras de serviços e produtos, cuja destinatária final é a parte autora, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Tratando-se de relação de consumo, como a hipótese em questão, a responsabilidade dos fornecedores é solidária e objetiva pelos danos causados aos consumidores por defeitos nas mercadorias comercializadas e fabricadas, a qual se funda na Teoria do Risco do empreendimento, onde todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento e produção de bens tem o dever de responder pelos fatos resultantes da atividade comercial, independentemente de culpa (arts. 12 e art. 13 do CDC).

Este dever está intimamente relacionado ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, ao qual todos aqueles que se dispõe a realizar alguma atividade que envolva a distribuição comercial de produtos estão subordinados. Em suma, os riscos do empreendimento correm por conta do fornecedor e comerciantes de produtos e não do consumidor.

Delimitados tais marcos, da análise das alegações trazidas pelas partes, em confronto com a prova documental produzida, tem-se por incontroverso nos autos que a parte autora adquiriu, no *site* da segunda requerida (AMAZON), em **24/11/2021**, um *kit* de shampoo e condicionador ----- de 1 litro cada, da marca -----, fabricado pela primeira ré (-----), pelo valor de R\$ 31,91 (trinta e um reais e noventa e um centavos).

A questão que se apresenta, portanto, é aquilatar se o uso dos produtos causou danos aos cabelos da autora e se ela faz jus à reparação material, moral e estética pleiteada.

Nesse contexto, verifica-se, pelo arcabouço probatório produzido nos autos, ser verossímil a afirmação da autora de que, após o uso dos produtos fabricados e comercializados pelas rés, seus cabelos apresentaram embaraçamento, na altura das orelhas, e que ela não conseguiu desembaraça-los, necessitando cortá-los, demonstrado, assim, a existência do nexo de causalidade.

Assim, cabia às demandadas o ônus de comprovar a excludente de sua responsabilidade (art. 12, § 3º, inc. II e III, do CDC), consistente na inexistência do defeito, na medida em que não constam nos autos laudos técnicos atestando a segurança do produto e que ele não provocaria ressecamento e embaraçamento capilar, tal como fundamentado na sentença ou na culpa exclusiva da consumidora pela exposição dos cabelos a altas temperaturas, como chapinha e secador, o que não ocorreu.

Ademais, o que se esperava do produto fabricado e comercializado pelas rés era lavar e condicionar os cabelos e não o seu ressecamento e embaraçamento ao ponto de não mais se conseguir pentear os fios, concluindo-se pelo defeito do produto, recaindo sobre as requeridas o dever de reparar os danos causados ao consumidor (art. 12 do CDC).

Em consequência, configurado o defeito do produto, de rigor condenar as requeridas, solidariamente, a reparar o dano de ordem material suportado pela demandante com a compra de produto defeituoso de R\$ 31,91 (trinta e um reais e noventa e um centavos), conforme nota fiscal de ID 115889312, e com os produtos comprados para tentar desembaraçar o cabelo, de R\$ 70,29 (setenta reais e vinte e nove centavos), conforme cupons fiscais de ID 115889317 ao ID 115889316, totalizando R\$ 102,02 (cento e dois reais e dois centavos).



Por outro lado, de se desprezar os comprovantes apresentados pela autora sem descrição dos itens adquiridos e danos materiais futuros pleiteados, sem qualquer comprovação (como orçamentos), pois não podem se apoiar apenas em probabilidade ou conjectura futura, já que, em regra, os danos materiais não podem ser presumidos.

No que tange aos danos estéticos, convém citar a diferenciação feita por Sérgio Cavalieri Filho, a partir da análise da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ), entre o dano estético e o dano moral, *in Programa de Responsabilidade Civil, Editora Atlas, 12º edição revista e ampliada, pág: 147*:

Muito embora, assim como no dano moral, tenha também caráter extrapatrimonial, **o dano estético deriva especificamente de lesão à integridade física da vítima, ocasionando-lhe modificação permanente (ou pelo menos duradoura) na sua aparência externa.** Apesar de, por via oblíqua, também trazer dor psicológica, **o dano estético se relaciona diretamente com a deformação física da pessoa**, enquanto o dano moral alcança outras esferas do seu patrimônio intangível, como a honra, a liberdade individual e a tranquilidade de espírito. (REsp. 1408908, Rel. Ministra Nancy Andrighi) **(realce aplicado)**.

Quanto à pretensão de reparação baseada em ambas as espécies de danos mencionadas, o STJ editou o Enunciado de Súmula nº 387 que dispõe: “É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral”.

Desse modo de se concluir que suportou a autora, em razão da situação descrita, indubitável sofrimento físico e psicológico, frente ao estrago e corte indesejado de seus cabelos, conforme se verificam dos vídeos anexados ao processo, inclusive, a causar-lhe prejuízo visual/estético, afetando sobremaneira sua tranquilidade e paz de espírito, mormente quando a autora utilizava os cabelos longos há muito tempo, sendo uma marca de sua personalidade.

Em consequência, configurado o fato do serviço (acidente de consumo), cuja responsabilidade atribui-se às requeridas, de rigor condená-las, solidariamente, a indenizar a demandante pelos aludidos danos de ordem moral, até mesmo em face do caráter punitivo-pedagógico necessário a inibir a renitência e evitar que tal conduta se repita em escala que possa alcançar um número maior de consumidores.

Em sentido análogo, convém destacar:

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO CONSUMIDOR. PRELIMINARES. ILEGITIMIDADE PASSIVA. INCOMPETÊNCIA DO JUIZADO ESPECIAL. REJEIÇÃO. **APLICAÇÃO DE PRODUTO CAPILAR. PRODUTO EXO-HAIR. EFEITO - PERDA ACENTUADA DO CABELO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. RECURSOS CONHECIDOS E NÃO PROVIDOS.** [...] 7. Compulsando autos, verifica-se que a narrativa da autora é verossímil, diante da documentação apresentada (art. 6º, VII, CDC). Em contrapartida, as alegações das recorrentes vieram desacompanhadas de provas que infirmassem tal narrativa, qual seja, de que sofreu perda de cabelo após o procedimento de alisamento com o produto Exo-Hair, causando-lhe prejuízo de ordem material e moral (ID 20959860 p.14, p.38, p.46, 20959895, 20959896, 20959902/20959907). 8. Em que pese a segunda ré (KOOSMETICS INDUSTRIA E COMERCIO DE COSMETICOS) apontar como excludente de ilicitude (art. 12, §3, II, CDC) culpa exclusiva da consumidora, por ter supostamente assumido o risco, e da segunda ré, por ter aplicado o produto sem teste de mechas previamente, certo é que ela, como fabricante do produto, não se eximiu de demonstrar a segurança do creme EXo-Hair (arts. 8º e 12, §1º, II, CDC), na medida em que não constam nos autos laudos técnicos atestando a segurança do produto e que o mesmo não provocaria perda capilar, tal como fundamentado na sentença. 9. Da mesma forma, a alegação de que a autora assumiu o risco do procedimento (dano consentido), mesmo já tendo sofrido perda capilar anterior, também não merece guarida, pois, quem detém o conhecimento técnico do produto e o utiliza em seus estabelecimentos é que devem assegurar a qualidade do procedimento. Assim, verifica-se também que não constam nos autos documentos de que a autora foi alertada sobre os riscos ou que o procedimento não seria indicado no caso da autora, ao revés, a autora buscou outro produto, mas lhe foi ofertado pela primeira ré o EXO-Hair (ID



20959861 p.1). 10. Portanto, verificada a falha prestação dos serviços e do produto, recai sobre as recorrentes o dever de reparação (caput, art. 12 e 14, CDC). Para tanto, cito caso similar: (Acórdão 1020897, 07051527320158070007, Relator: FERNANDO ANTONIO TAVERNARD LIMA, Terceira Turma Recursal, data de julgamento: 30/5/2017, publicado no DJE: 5/6/2017. Pág.: Sem Página Cadastrada.) 11. Em relação ao quantum fixado a título de dano moral (R\$ 3.000,00), este revela-se compatível com as circunstâncias do caso e capacidade econômica das partes, bem como atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sem necessidade de redução. 12. Recursos CONHECIDOS e NÃO PROVIDOS. Sentença mantida. Custas recolhidas. Condeno as recorrentes vencidas, solidariamente, ao pagamento de honorários advocatícios que fixo em 10% (dez por cento) do valor da condenação. A súmula de julgamento servirá de acórdão, nos termos do art. 46 da Lei nº 9.099/95. (Acórdão 1308815, 07039236320208070020, Relator: JOÃO LUÍS FISCHER DIAS, Segunda Turma Recursal, data de julgamento: 9/12/2020, publicado no DJE: 21/1/2021. Pág.: Sem Página Cadastrada.) **(realce aplicado)**.

No tocante ao *quantum* devido, mister salientar que a reparação tem tríplice finalidade: reprimir o causador do dano pela ofensa praticada, amenizar o mal sofrido e desestimular a reiteração da conduta lesiva.

Assim, caberá ao juiz fixar o valor da indenização em consonância com o princípio da razoabilidade, atendidas as condições econômicas do ofensor, do ofendido e do bem jurídico lesado. Sem olvidar que a condenação visa a que o mal não se repita maculando o corpo social.

Por conseguinte, calcada nesses pressupostos, a saber: a capacidade econômica das partes, a extensão do dano e, ainda, com o escopo de tornar efetiva a reparação, sem se descurar de causar o enriquecimento indevido da parte de quem o recebe, nem impunidade e reincidência por parte do pagador, hei por bem fixar o valor da indenização a título de danos morais em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais).

Forte nesses fundamentos, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido formulado na petição inicial para **CONDENAR** as rés, solidariamente, a:

- a) **RESTITUÍREM** à autora a quantia de **R\$ 102,02 (cento e dois reais e dois centavos)**, corrigida monetariamente pelo INPC a partir do ajuizamento da ação e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil (CC/2002).
- b) **PAGAREM** à requerente, solidariamente, a título de indenização por danos morais e estéticos, a quantia de **R\$ 4.000,00 (quatro mil reais)**, corrigida monetariamente pelo INPC a partir da prolação desta sentença (Súmula 362 do STJ) e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação (art. 405 do CC/2002).

Em consequência, **RESOLVO O MÉRITO DA LIDE**, conforme disposto no art. 487, inc. I, do Código de Processo Civil/2015.

Sem custas e sem honorários (art. 55, *caput*, da Lei 9.099/95).

Sentença registrada eletronicamente. Publique-se. Intimem-se.

Após o trânsito em julgado, se não houver manifestação da parte credora quanto à deflagração da fase do cumprimento de sentença, dê-se baixa e arquivem-se os autos, com as cautelas de estilo.

