



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000278781

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007381-09.2023.8.26.0108, da Comarca de Cajamar, em que é apelante DHENIFER ESPINDOLA DA SILVA, é apelada MAGAZINE LUIZA S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente sem voto), JOÃO ANTUNES E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 24 de março de 2025.

MARY GRÜN
Relatora
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 36187

APELAÇÃO Nº: 1007381-09.2023.8.26.0108

COMARCA: CAJAMAR

APTE.: DHENIFER ESPINDOLA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA)

APDA.: MAGAZINE LUIZA S/A

COMPRA E VENDA. BEM MÓVEL. PRODUTO NÃO ENTREGUE. CANECLAMENTO DE COMPRA. INDENIZATÓRIA. DANOS MATERIAIS E MORAIS. Autora pretende a condenação da ré ao ressarcimento dos valores pagos por produto não entregue e indenização por danos morais. Sentença parcial procedência. Apelo da autora que se limita à condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. Danos morais, não ocorrência. Ausência de prova nos autos de circunstâncias excepcionais, aptas a causar efetivo abalo psicológico ou emocional que extrapole o aborrecimento a que todos estão sujeitos na vida em sociedade. O mero aborrecimento causado pelo descumprimento contratual não é suficiente para incutir sofrimento indenizável. Precedentes. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Vistos.

Trata-se de “AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS” (sic) ajuizada por DHENIFER ESPINDOLA DA SILVA em face de MAGAZINE LUIZA S/A.

A r. sentença (fls. 134/135), disponibilizada no DJe de 16/08/2024 (fls. 113), julgou improcedente a ação, nos seguintes termos:

“Posto isso, com fundamento no art. 487, I, do CPC, JULGA-SE PARCIALMENTE PROCEDENTE a pretensão veiculada na inicial para condenar a parte ré ao pagamento de R\$ 54,72, com juros de 1% ao mês, desde a citação, e correção pelo INPC, a partir do desembolso. Sucumbentes em igual proporção, cada parte arcará com 50% das custas, e dos honorários,

fixados, por equidade, em R\$ 100,00.”

Inconformada, apela a autora (fls. 138/145).

Alega que “o fato da Apelada entregar um produto a uma pessoa desconhecida, por si só, já demonstra uma falta de zelo e segurança da fornecedora com a consumidora. (...) Isso porque, inicialmente, o fato da Apelada entregar um produto a uma pessoa desconhecida, por si só, já demonstra uma falta de zelo e segurança da fornecedora com a consumidora.” (fls. 141).

Sustenta que “o caso em tela também gerou à Apelante desvios de sua produtividade, fazendo-a perder seu tempo útil na tentativa de solucionar o problema causado UNICAMENTE pela fornecedora Apelada.” (fls. 142).

Argumenta que “além do tempo expressivo gasto pela consumidora, houve também a abusividade na conduta da fornecedora e a recalcitrância injustificada do fornecedor em resolver o problema. Isto pois, de acordo com as provas nos autos, após ultrapassado o prazo ofertado de entrega, a Apelante contatou a Apelada imediatamente (página 61), em seguida todas as tratativas foram feitas através do e-mail (páginas 46-57), onde a Recorrente ficou todo o mês de novembro de 2023 tentando solucionar a questão. Ao final, não obstante a manifestação da Apelante, a Recorrida considerou que o produto havia sido entregue, enviando para aquela um canhoto em que constava a assinatura de recebimento por parte de um terceiro desconhecido(...)” (fls. 143).

Requer o provimento do recurso para que sejam julgados totalmente procedentes os pedidos da exordial.

Recurso tempestivo, regularmente processado e isento de preparo (fls. 62).

Contrarrazões às fls. 152/158.

É o relatório.

A autora ajuizou a presente demanda visando o ressarcimento dos valores pagos por um produto adquirido da ré e não entregue, além de indenização por danos morais.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, sendo aplicável a Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

No caso, a autora adquiriu um faqueiro da ré em 03/11/2023 (fls. 59), mas afirma não ter recebido o pedido, apesar de constar como entregue em 06/11/2023 no site da requerida (fls. 2). Diante disso, entrou em contato com a empresa para relatar o problema.

Em resposta, a ré informou que a entrega havia sido realizada (fls. 46) e que precisaria averiguar a situação junto à transportadora. Diante da demora no retorno, a autora solicitou o cancelamento da compra em 11/11/2023 (fls. 52), porém a ré pediu que aguardasse até 17/11/23 para obter uma resposta definitiva. Após tentativas frustradas de resolver a questão administrativamente (fls. 46/57), a autora ingressou com a presente ação.

Regularmente citada, a ré apresentou contestação, sustentando que o produto foi entregue no endereço informado pela autora no momento da compra, inexistindo falha na prestação do serviço ou qualquer dano moral indenizável.

A sentença de primeiro grau julgou

parcialmente procedentes os pedidos da autora, condenando a ré ao ressarcimento dos valores pagos, mas afastando a indenização por danos morais. Inconformada, a autora interpôs recurso.

No caso, incontroversa a falha na prestação de serviço e consequente obrigação da requerida de proceder com a devolução do valor pago pela autora pelo faqueiro, cingindo-se a controvérsia a ocorrência ou não de dano extrapatrimonial indenizável.

Pois bem.

Em que pese o esforço argumentativo da autora, o recurso não comporta provimento.

A autora alega que a encomenda deveria ter sido entregue em 06/11/2023 e, diante da não entrega, ajuizou a ação em 23/11/2023, apenas 17 dias após o prazo estipulado. Além disso, trata-se da compra de um faqueiro, produto que não pode ser considerado essencial ou de primeira necessidade, não havendo qualquer prova de que sua ausência tenha causado prejuízo relevante ou transtorno significativo.

Ademais, todas as tratativas com a ré foram conduzidas de forma cordial, sem qualquer conduta abusiva ou desrespeitosa, limitando-se à solicitação de prazo para que a questão fosse solucionada junto à transportadora.

No caso concreto, a simples não entrega do produto, sem circunstâncias excepcionais que evidenciem um abalo significativo à esfera moral da autora, não configura dano moral indenizável. Não há elementos que indiquem prejuízo grave, transtorno desproporcional ou exposição vexatória. O descumprimento contratual, por si só, não basta para justificar

reparação extrapatrimonial, sendo indispensável a demonstração de um sofrimento que ultrapasse o mero aborrecimento cotidiano.

O mero aborrecimento causado pelo descumprimento contratual não é suficiente para incutir sofrimento indenizável, conforme reiteradamente decidido por este E. Tribunal de Justiça, inclusive esta C. Câmara.

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESOLUÇÃO DE CONTRATO C/C INDENIZAÇÃO. Sentença de procedência, em parte, com exclusão dos acionados AROLDO, LUCILENE e ITALÍNEA INDÚSTRIA DE MÓVEIS e rejeição da indenização por danos morais. 1. Irresignação da autora não pode ser acolhida. 2. Responsabilidade dos acionados AROLDO, LUCILENE e ITALÍNEA INDÚSTRIA DE MÓVEIS não demonstrada. Acionados que sequer participaram da contratação. Requisitos para inclusão de tais acionados na obrigação de indenizar não delineados. Inteligência dos artigos 7º, parágrafo único, e 28, "caput", do Código de Defesa do Consumidor. 3. Danos morais não demonstrados. Singelo descumprimento contratual, sem indicação de outros desdobramentos à honra ou imagem da autora. 4. Sentença mantida. Recurso improvido.

(TJSP; Apelação Cível 1022818-40.2020.8.26.0482; Relator (a): João Casali; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/01/2025; Data de Registro: 25/01/2025)

APELAÇÃO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Parcial procedência. Insurgência do autor. Compra de camisetas pelo site da empresa ré. Produtos não entregues. Devolução do valor por meio de voucher. Sentença que determinou a devolução em espécie. Pedido de indenização por danos morais. Descabimento. Inadimplemento contratual. Situação narrada que é incapaz de causar ofensa à honra e ao direito da personalidade da parte autora. Hipótese que se caracteriza como mero aborrecimento, não indenizável. Precedentes deste E. Tribunal de Justiça. Sentença mantida. Recurso não provido.

(TJSP; Apelação Cível 1005658-89.2023.8.26.0322;

Relator (a): Rodolfo Cesar Milano; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lins - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2024; Data de Registro: 28/11/2024)

O dano moral advindo do descumprimento contratual somente se caracteriza quando acarrete “a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem estar”, conforme já se pronunciou o C. Superior Tribunal de Justiça:

“RECURSO ESPECIAL - RESPONSABILIDADE CIVIL - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - IMÓVEL - DEFEITO DE CONSTRUÇÃO - INFILTRAÇÕES EM APARTAMENTO - POSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO - CONSTATAÇÃO, PELAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS - LAMENTÁVEL DISSABOR - DANO MORAL - NÃO CARACTERIZADO - RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.

I - As recentes orientações desta Corte Superior, a qual alinha-se esta Relatoria, caminham no sentido de se afastar indenizações por danos morais nas hipóteses em que há, na realidade, aborrecimento, a que todos estão sujeitos.

II - Na verdade, a vida em sociedade traduz, infelizmente, em certas ocasiões, dissabores que, embora lamentáveis, não podem justificar a reparação civil, por dano moral. Assim, não é possível se considerar meros incômodos como ensejadores de danos morais, sendo certo que só se deve reputar como dano moral a dor, o vexame, o sofrimento ou mesmo a humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, chegando a causar-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem estar. III - No caso, a infiltração ocorrida no apartamento dos ora recorrentes, embora tenha causado, é certo, frustração em sua utilização, não justifica, por si só, indenização por danos morais. Isso porque, embora os defeitos na construção do bem imóvel tenham sido constatados pelas Instâncias ordinárias, tais

circunstâncias, não tornaram o imóvel impróprio para o uso. IV - Recurso especial improvido.” (REsp nº 1.234.549/SP; 3ª Turma; Ministro Relator: MASSAMI UYEDA; DJe de 10.12.2012 – g. n.).

Dessa forma, ausentes os requisitos caracterizadores do dano moral, de rigor a manutenção da r. sentença por seus próprios e jurídicos fundamentos.

A matéria versada na presente ação fica, desta forma, inteiramente prequestionada.

Esclarece-se, por fim, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios dará ensejo à aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto a resistência ao resultado ora exposto deve ser ventilada através de recurso próprio.

Ante o exposto, pelo meu voto, **nega-se provimento** ao recurso da autora.

O presente apelo foi interposto sob a égide do atual CPC, que determina o arbitramento de honorários advocatícios em recurso (art. 85, § 1º, CPC). Assim, tendo a autora interposto recursos ao qual foi negado provimento, majoro os honorários advocatícios fixados em favor dos patronos da ré em R\$ 100,00 para R\$ 150,00, ressalvada a gratuidade concedida.

MARY GRÜN

Relatora