



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000282721

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000025-90.2024.8.26.0022, da Comarca de Amparo, em que é apelante LARISSA APARECIDA DE AZEVEDO COZER (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada WHIRLPOOL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 25 de março de 2025.

SÁ DUARTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1000025-90.2024.8.26.0022

COMARCA: AMPARO

APELANTE: LARISSA APARECIDA DE AZEVEDO COZER

APELADA: WHIRLPOOL S. A.

VOTO Nº 54.736

COMPRA E VENDA – Pretensão de restituição de quantia paga julgada procedente e improcedente a pretensão de indenização de dano moral – Solução que merece prevalecer – Alegação de negligência ou descaso por parte da ré, no tocante ao estorno de valores que não encontra respaldo probatório – Dano moral não reconhecido – Apelação não provida.

Cuida-se de apelação interposta contra r. sentença de procedência da pretensão de restituição de quantia paga e de improcedência da pretensão de indenização de dano moral, condenada a ré a restituir à autora a quantia de R\$ 1.269,00, mais despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da causa.

Inconformada, a autora sustenta que a situação que vivenciou extrapolou os limites de um simples transtorno, configurando verdadeiro dano moral. Relata que adquiriu da empresa ré em um fogão e uma mangueira de gás e que, diante da entrega apenas deste último produto, e da ausência de solução acerca do atraso na entrega do fogão, solicitou o cancelamento da compra. Ressalta que a não entrega de um produto essencial foge do mero aborrecimento, o descaso da empresa ao não realizar o estorno dentro do prazo prometido e a necessidade de buscar o Poder Judiciário evidenciam a violação de seus direitos na condição de

consumidora. Alega que a frustração de não poder usufruir do bem adquirido, somada à negligência da ré em resolver a situação, gerou angústia e sofrimento, os quais merecem reparação. Em fecho, sustenta que nas relações de consumo, a prestação de serviço que cause perda considerável do tempo do consumidor devido à negligência ou falta de preparo por parte do fornecedor pode ensejar a indenização.

Recurso tempestivo, sem preparo, por ser a autora beneficiária da gratuidade processual, e respondido.

É o relatório.

O exame dos autos revela que o apelo não comporta provimento.

O pedido de reparação do dano moral deduzido pela apelante foi desacolhido na r. sentença nos seguintes termos:

“no tocante ao pedido de indenização por danos morais, não se nega que a situação vivida pela autora foi desgastante, gerando angústias e frustrações. Entretanto, não se vislumbram sensações mais duradouras e perniciosas ao psiquismo humano, além do aborrecimento e do transtorno. Para a indenização por danos morais, é essencial a prova dos problemas agregados, dos aborrecimentos extraordinários, a saber, eventuais complicações pessoais, familiares, entre outras, que ultrapassem o limite da normalidade e o padrão médio de transtornos existentes na vida do homem comum, situações estas que não estão delineadas nos autos. Aborrecimentos são inerentes a todos que estão vivos e inseridos na realidade, motivo pelo qual não há que se falar em dano moral”.

O que foi alegado na apelação não é capaz de infirmar tal conclusão.

Veja-se que entre a data da aquisição da mercadoria e a data em que foi efetivado o estorno não se passaram sessenta dias, sendo certo que, em parte, tal prazo pode ser creditado também ao arrependimento demonstrado pela apelante quando desistiu do cancelamento do pedido, como ela mesma explicou.

Não há prova, demais disso, do dispêndio de tempo exagerado para solução da questão, anotando-se, ainda, que os festejos natalinos podem ter contribuído para que tudo não se resolvesse em prazo menor.

Em suma, tal como constou da sentença, o aborrecimento com os contratempos do cotidiano não autoriza a concessão de reparação por dano moral, por isso que o apelo não comporta provimento.

Isto posto, voto pelo não provimento da apelação.

SÁ DUARTE

Relator