



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000287187

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006907-13.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANDRE MOREIRA PEGAS, é apelado AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E EDUARDO GESSE.

São Paulo, 26 de março de 2025.

MICHEL CHAKUR FARAH

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1006907-13.2024.8.26.0008

Comarca: São Paulo – Foro Regional VIII – 3ª Vara Cível

Apelante: André Moreira Pegas

Apelada: Amazon Serviços de Varejo do Brasil S/A

Juiz de origem: Luis Fernando Nardelli

Voto nº 5.122

APELAÇÃO – Falha na entrega de produto - Ação de obrigação de fazer c.c indenização – Sentença de parcial procedência – Irresignação do autor – Alegação de necessidade de condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais – Desacolhimento, circunstancialmente- Falha detectada que, por si só, não autoriza condenação por danos morais, porque a ré, três dias após a data fatal de entrega, propôs devolução de valor, o que não foi aceito pelo autor- Posteriormente, houve proposta de estorno de valor no prazo de 3 horas, bastando ao autor refazer a compra e resolver a questão – Nova negativa por parte do autor, que insistia na entrega da cadeira, mesmo diante da resposta dos funcionários que o sistema não aceitava o comando de "reenvio" – Empresa que deu alternativas viáveis para resolver o problema sem causar angústia ou constrangimento indenizáveis, mas que não foram aceitas pelo autor, que insistia naquilo que sabia não ser tecnicamente possível - Fatos iniciais que não causam danos morais, e que se prolongaram no tempo pela insistência desnecessária do autor – Dano moral indevido – Verba honorária devida – Impossibilidade

de se determinar que cada um arque com os honorários de seu patrono – Verba devida pela ré, diante da sucumbência que esta também experimentou em relação à obrigação de entregar coisa certa – Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 181/182, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a pretensão inicial determinando a entrega do produto adquirido, mas deixando de condenar a empresa ao pagamento de indenização por danos morais.

Opostos embargos de declaração a fls. 181/182, que foram rejeitados (fl. 192).

Apela o autor, pugnando pela condenação da empresa ao ressarcimento dos prejuízos extrapatrimoniais que sofreu e pela concessão da tutela de urgência requerida, além da readequação das responsabilidades sobre os honorários sucumbenciais.

Contrarrazões a fls. 216/221.

Em juízo de admissibilidade, anoto que o recurso é tempestivo e foi regularmente processado.

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Narra a inicial que o autor adquiriu em 17/01/2024,

pelo site da apelada, uma “*Cadeira Para Escritório Presidente Giratória Ergonômica ANM312 P*”, com previsão de entrega entre os dias 23 e 29 de janeiro de 2024. Passados alguns dias da data indicada, no entanto, o produto foi entregue apesar das diversas tentativas de solução extrajudicial da questão junto à ré.

Pois bem. A irresignação não prospera, respeitosamente.

Não se discute que houve mesmo falha na prestação do serviço, porque a cadeira adquirida não foi entregue até hoje, mas, a rigor, essa situação, circunstancialmente, não tem o condão de gerar a indenização pretendida, porque ao autor, a partir do contato mantido no dia 02 de fevereiro de 2024 (a cadeira era para ser entregue no dia 29 de janeiro), fora dada opção razoável para resolver o problema, com o cancelamento da compra e devolução do dinheiro.

O autor recusou a oferta, e insistiu na entrega do produto, mesmo sabendo que poderia ter havido o extravio, e que isso demandaria ainda mais tempo, e sem a garantia da entrega.

Para evitar essa situação, a empresa ofereceu ao autor o estorno do valor na conta mantida junto a ela, num prazo de três horas, com a possibilidade de refazer a compra. Na ocasião, ficou esclarecido ao consumidor que não haveria como manter a compra anterior, porque isso importaria num comando de "reenvio", que o sistema não aceitava. Veja-se que a situação não se resolvia por um mero telefonema, como disse o autor.

No entanto, vez mais, o autor não aceitou a proposta, e continuou a exigir a entrega do produto que já sabia que não lhe seria entregue, ao menos sem evidentes percalços.

Além disso, vale observar que a opção de nova compra se daria sem qualquer prejuízo ao autor, pois os preços seriam mantidos.

É verdade que a opção entre o desfazimento da compra e a entrega do produto é do consumidor, mas isso não significa, absolutamente, que a ele se deva sempre conceder a indenização por dano moral, principalmente quando a empresa, preocupada em resolver a questão, apresenta soluções razoáveis que não foram aceitas.

Note-se que a situação já era para ter sido resolvida há tempo; se o autor pretende a entrega do produto, a ele se defere a pretensão, mas sem a indenização, renovadas as vênias, diante da conduta da empresa que tentou, nas circunstâncias, resolver a questão de maneira muito razoável.

Mas tem razão o autor quando pede a condenação na verba honorária, porque, diante da nova sistemática traçada pelo CPC/15, não mais a admite a compensação dessa verba, de modo que ao autor são devidos os honorários de advogado, que ora fixo em R\$1.200,00, porque, no que se refere ao pedido de entrega de coisa certa, a ré experimentou sucumbência.

Forte nessas razões, **meu voto é pelo parcial provimento do recurso, nos termos acima ditados.**

MICHEL CHAKUR FARAH

Relator