



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000295678

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1046898-45.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA, é apelada MONICA SOARES FREIRE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E MARY GRÜN.

São Paulo, 27 de março de 2025.

RODOLFO CESAR MILANO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N°: 09776

APELAÇÃO N° 1046898-45.2023.8.26.0100

COMARCA: SÃO PAULO - FORO CENTRAL CÍVEL - 29ª VARA CÍVEL

APELANTE: AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA.

APELADO(A): MONICA SOARES FREIRE

Ação indenizatória por danos morais e materiais. Relação de consumo. Consumidora que alega o não recebimento do produto. Ausência de prova pela requerida de efetiva entrega do produto. Responsabilidade objetiva. Legitimidade passiva da requerida que não é afastada em razão da remessa do produto por empresa transportadora. Responsabilidade que se mantém objetiva e solidária. Dano material configurado. Devolução do valor pago que é de rigor. Dano moral. Pedido que sequer foi fundamentado na petição inicial, demonstrando-se genérico. Ausência de alegação ou prova de que o descumprimento contratual configurou qualquer ingerência na esfera íntima da parte requerente. Mero descumprimento contratual que não configura dano moral. Indenização extrapatrimonial afastada. Sentença reformada neste ponto. Ônus sucumbenciais redistribuídos em razão da sucumbência recíproca. Sentença reformada em parte. **Recurso parcialmente provido.**

Trata-se de apelação interposta contra sentença que julgou procedente ação de indenização por danos morais e materiais movida por MONICA SOARES FREIRE em face de AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA..

Recorre a parte ré (fls. 226/240), sustentando, preliminarmente, ilegitimidade passiva por não ter sido a responsável pela entrega; que a apelante não possui qualquer viabilidade técnica para aferir o ocorrido na oportunidade da

entrega; que se enquadra no conceito de provedora de aplicações de internet, estando condicionada à regra prevista no artigo 19 da Lei do Marco Civil da Internet. No mérito alega a ausência de ato ilícito e inexistência de nexo causal; que a inversão do ônus da prova não pode sujeitar a requerida à produção de prova impossível, porquanto a entrega estava sob a responsabilidade de empresa terceira; que foi processado reembolso em forma de vale presente no valor do produto, não havendo que se falar em falha na prestação de serviço; que se trata de culpa exclusiva de terceiro; que a indenização fixado é desproporcional ao caso concreto; que não há dano moral indenizável. Requer seja reformada a sentença para que seja julgada improcedente a demanda, ou, subsidiariamente, seja reduzido o *quantum* indenizatório fixado na sentença.

A parte apelada apresentou contrarrazões às fls. 249/259.

Em juízo de admissibilidade verifica-se que o recurso é tempestivo, encontra-se preparado e respondido, devendo ser processado.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais movida por MONICA SOARES FREIRE em face de AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA..

Preliminarmente, quanto à ilegitimidade passiva alegada pela apelante, esta merece ser afastada.

Trata-se de relação de consumo estabelecida entre autora e ré, que é responsável pela efetivação da compra até a



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

entrega do bem ao consumidor, ainda que terceirize o serviço de entrega. O fato da entrega ser feita por empresa de transporte não isenta a apelante de responsabilidade pela não entrega do produto, de modo que a transportadora passa apenas a integrar a cadeia de fornecedores juntamente com a requerida-apelante, nos termos dos artigos 14 e 18 do CDC, sendo inafastável a legitimidade da ré para figurar no polo passivo da demanda, que responderá objetiva e solidariamente pelos danos causados por fato do produto ou serviço, e por fortuito interno, que tem relação imediata com a atividade desenvolvida.

Quanto ao mérito, consta dos autos que a autora adquiriu produto da requerida-apelante em 30/01/2023, pedido este registrado sob o nº 701-8318581-0036206, que se encontrava com entrega prevista para 09/02/2023, o que não ocorreu.

A requerente pleiteou a devolução da quantia paga e indenização por danos morais.

Quanto à devolução da quantia paga, a sentença merece ser mantida. Cabia à apelante a comprovação da entrega do produto, mediante prova que somente poderia ser documental (aviso de recebimento devidamente assinado), e, portanto, deveria ter acompanhado a contestação.

Ausente a prova necessária, e sendo a responsabilidade da ré objetiva, correta a sentença quanto ao dever de indenizar, não se equivalendo à indenização a oferta de cartão presente.

Quanto ao pedido de danos morais, cumpre consignar a ausência de fundamentação do pedido na própria petição inicial.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em que pese o dano moral pudesse mesmo se configurar de alguma forma, cabe essencialmente à parte autora fundamentar o pedido, o que deixou de fazer.

Consta da petição inicial apenas que *“a autora que teve o dissabor de experimentar problemas e falhas na prestação de seus serviços”* (fl. 04), sem qualquer menção de dano que atinja sua honra, boa fama ou lhe inflija dor de cunho psicológico.

Quanto aos danos morais, não faz a parte requerente *jus* ao pagamento de indenização. Embora irregular a entrega de cartão-presente e a recusa na restituição de valores, trata-se o evento de mero inadimplemento contratual, não havendo ingerência na esfera íntima da parte requerente. Ou seja, mero descumprimento contratual não basta para configuração do dano moral indenizável, consistindo em mero aborrecimento.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO EM PARTE** ao recurso para afastar a indenização por danos morais.

Pela sucumbência recíproca, condeno as partes ao pagamento de 50% cada das custas e despesas processuais, bem como ao pagamento de honorários advocatícios de sucumbência que fixo em 10% sobre o valor da condenação em favor do patrono da autora, e, em 10% sobre o valor do pedido sobre o qual sucumbiu a autora (danos morais), em favor do patrono da requerida.

RODOLFO CÉSAR MILANO
Relator