



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
Seção de Direito Privado
31ª Câmara

Registro: 2025.0000302934

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000822-12.2023.8.26.0698, da Comarca de Pirangi, em que é apelante MARIELE RITA LANZA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado GRUPO G B INTERMEDIações DE NEGOCIOS EIRELI.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª 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 ADILSON DE ARAUJO (Presidente), LUIS FERNANDO NISHI E ROSANGELA TELLES.

São Paulo, 28 de março de 2025.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
RELATOR

Apelação Cível nº 1000822-12.2023.8.26.0698

Comarca : Pirangi – Vara Única

Juiz (a) : Vinicius Monerat Toledo Machado

Apelante : MARIELE RITA LANZA (autora)

Apelado : GRUPO G B INTERMEDIações DE NEGóCIOS EIRELI (réu)

Voto nº 45.207

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. COMPRA ONLINE. PRODUTO NÃO CONFORME. DEVOLUÇÃO. AUSÊNCIA DE REEMBOLSO. DANO MORAL CONFIGURADO. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Ação de indenização por danos materiais e moral ajuizada pela autora em face do réu, em razão da não devolução de valores pagos por produto adquirido via plataforma digital e posteriormente devolvido. O apelo da autora pede a majoração da indenização por dano moral para R\$ 10 mil alegando ter sido submetida a longo período de tratativas infrutíferas e perda de tempo útil.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. A questão em discussão consiste em definir se a indenização fixada a título de dano moral deve ser majorada em razão do tempo excessivo de espera da autora para obter o reembolso do valor pago pelo produto devolvido.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A demora injustificada da empresa em efetuar o reembolso da autora por um período de seis meses ultrapassa o mero dissabor cotidiano e configura dano moral indenizável.

4. A reparação por dano moral deve cumprir dupla finalidade: compensar a vítima pelo sofrimento experimentado e sancionar a conduta ilícita do fornecedor, desestimulando práticas semelhantes.

5. O valor arbitrado na sentença de R\$ 500 revela-se insuficiente para alcançar os fins compensatórios e pedagógicos da indenização, justificando sua majoração para R\$ 3 mil, quantia razoável e proporcional à ofensa experimentada.

IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Recurso de apelação cível provido em parte.

Tese de julgamento: “1. A demora excessiva e injustificada na devolução de valores pagos por produto devolvido configura dano moral indenizável. 2. O valor da indenização por dano moral deve ser fixado em patamar que cumpra a função compensatória e pedagógica, considerando as circunstâncias do caso.”

Dispositivos relevantes citados: CPC, art. 487, III, "a"; CC, arts. 389,

parágrafo único, e 406, § 1º.

MARIELE RITA LANZA ajuizou ação de indenização em face de **GRUPO G B INTERMEDIações DE NEGÓCIOS EIRELI**

O Juiz de Direito, por respeitável sentença de fls. 158/161, cujo relatório se adota, com relação ao pedido de indenização por danos materiais consistente na devolução da quantia paga, homologou o reconhecimento da procedência do pedido e, nesse ponto específico, julgou extinto o processo, com resolução de mérito, nos termos do art. 487, III, “a” do Código de Processo Civil (CPC). No mais, condenou a ré no pagamento de compensação por dano moral no importe de R\$500, que deverá ser corrigida monetariamente desde a data da prolação desta sentença e acrescida de juros de mora a partir da citação. Consigne-se que, a partir de 28/8/2024, em razão da alteração decorrente da Lei nº 14.905/24, a correção monetária deverá ser calculada segundo a variação do IPCA, art. 389, parágrafo único, do CC, e os juros de mora consoante a taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia (Selic), deduzido o IPCA (art. 406, §1º, do CC). Pague a ré as custas processuais e honorários advocatícios, estes fixados por equidade em R\$500.

Inconformada, a autora interpôs recurso de apelação. Em resumo, pede a majoração da indenização fixada a título de dano moral de R\$ 500 para R\$ 10 mil. Adquiriu pela plataforma digital duas bolhas mágicas indestrutíveis (água e ar) pelo preço de R\$ 203. Produto diferente da oferta, solicitou a substituição. Restituiu-o, porém, não recebeu o valor pago, tendo havido grande perda de tempo útil. Não é mero dissabor, desconforto, mas perturbação emocional (fls. 168/172).

Certificado o decurso do prazo para apresentação de contrarrazões (fl. 176).

É o relatório.

A fixação adotada pelo douto Magistrado em sua sentença para o dano moral sofrido pela autora foi de R\$ 500.

Sua Excelência reconheceu expressamente que a situação do caso em julgamento extrapolou o mero dissabor do cotidiano. E de fato, ao examinar os fatos constitutivos do direito alegado, chega-se a mesma conclusão.

Confira-se a fundamentação contida na sentença:

“Conforme se verifica dos emails de fls. 22/38, a autora entrou em contato com a ré em 29 de novembro de 2022 com o fim de realização a devolução dos produtos adquiridos (fl. 37), sendo enviadas as instruções para a devolução (fl. 36). Ainda, a autora informou em 01 de dezembro de 2022 que já havia realizado o envio dos produtos (fl. 36), sendo informada que o reembolso ocorreria após a efetiva entrega do produto (fl. 35). Em 26 de dezembro, ela enviou e-mail solicitando informações sobre o estorno dos valores e a ré informou apenas que iria verificar com o setor responsável (fl. 35), não havendo resposta posterior, razão pela qual a autora, em 02 de janeiro, novamente solicitou informações sobre o reembolso (fl. 34), sem qualquer resposta.

Ainda, verifica-se dos prints de fls. 39/56 que a autora, em razão da ausência de respostas aos e-mails enviados, entrou em contato com a ré via whatsapp com o fim de receber informações sobre o reembolso. É possível verificar que, embora os prints de fls. 39/42 não possuam data, o de fl. 43 indica que a autora entrou em contato com a ré em 20 de janeiro de 2023 e, sempre que solicitava informações sobre o reembolso, recebia respostas vagas, sem qualquer indicação de quando efetivamente ocorreria. As conversas perduraram, ao menos, até 05 de maio de 2023 (fl. 49), sem que o problema fosse solucionado. Isso porque, a ré sempre informava que iria analisar com o setor responsável como ocorreria o reembolso e não mais respondia. Logo, o que se verifica é claro descompromisso da ré com a autora, sua consumidora, pois, sempre que esta questionava sobre a devolução dos valores, aquela apresentava uma resposta vaga, sem qualquer solução, situação essa que perdurou, ao menos, por seis meses.”

Extrai-se que, para obter regularmente aquilo que

pagou pela aquisição do produto que foi devolvido, a autora permaneceu em tratativas por seis meses, configuração de tempo inaceitável pela simplicidade na resolução que confere pleno direito à reparação civil, porquanto, causa depreciação, vergonha, humilhação e desprestígio.

Dentro desse contexto, a fixação de R\$ 500 não parece ser de bom alvitre, pois não alcança a compensação e o sancionamento adequados, merecendo elevar-se a um patamar mais condizente a situação do caso.

Na vereda exposta, há necessidade de compensar a autora em R\$ 3 mil, cujo valor não se mostra módico, mas, também, não é economicamente impossível de o réu pagar.

Posto isso, por meu voto, **dou provimento parcial ao recurso de apelação** interposto pela autora para majorar o valor da indenização por dano moral para R\$ 3.000 (três mil reais), corrigidos desde o arbitramento conforme Súmula 362 do STJ, mais juros de mora da ocorrência do evento, mantidos os termos de atualização dos consectários legais regidos pela Lei nº 14.905/2024 previstos em sentença. Os honorários advocatícios ficam elevados para R\$ 1.500 (mil e quinhentos reais).

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
Relator