



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000313022

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002263-63.2024.8.26.0481, da Comarca de Presidente Epitácio, em que é apelante WILLIAN TALES NEVES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelada MAGAZINE LUIZA S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 18ª 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 ISRAEL GÓES DOS ANJOS (Presidente), HENRIQUE RODRIGUERO CLAVISIO E HÉLIO MARQUEZ DE FARIAS.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 41.043

**APELAÇÃO Nº 1002263-63.2024.8.26.0481 – PRESIDENTE
EPITÁCIO**

APELANTE: WILLIAN TALES NEVES

APELADO: MAGAZINE LUIZA S/A

AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL. Cancelamento de compra pouco após a aquisição, com recusa do produto no ato da entrega. Sentença de improcedência. Pretensão do autor de reforma. INADMISSIBILIDADE. Inexistência de comprovação inequívoca de pagamento não restituído ou de má-fé para autorizar a devolução em dobro (art. 42 do CDC). Dano moral não configurado, pois não verificado abalo relevante a direitos de personalidade. Teoria do desvio produtivo inaplicável ao caso, uma vez que os elementos demonstram mero aborrecimento contratual, sem prova de prejuízo extrapatrimonial grave. Manutenção da sentença.

RECURSO DESPROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Willian Tales Neves contra a sentença de fls. 130/135, cujo relatório se adota, que julgou improcedentes os pedidos formulados na ação de rescisão contratual c/c repetição de indébito e danos morais movida em face de Magazine Luiza S/A., condenando o autor ao pagamento das custas processuais e honorários de advogado, arbitrados em 10% sobre o valor do pedido de indenização moral, observada a gratuidade de justiça.

Inconformado, o autor apela (fls. 138/149). Defende que ficou demonstrado o pagamento das parcelas, porquanto juntou as faturas do cartão de crédito contemplando os

débitos e que a restituição parcial ocorrera somente depois de muita demanda extrajudicial, culminando no ajuizamento da ação. Defende a falha da ré caracteriza litigância forçada e impõe o dever de indenizar pelos danos morais, com fundamento na teoria do desvio produtivo do consumidor e que deve ser reconhecida a repetição de indébito em dobro, porquanto houve cobrança indevida e atraso injustificado na devolução.

Houve apresentação de contrarrazões a fls. 195/200.

É o relatório.

O recurso não comporta provimento.

Trata-se de ação de rescisão contratual c/c repetição de indébito e danos morais movida por Willian Tales Neves em face de Magazine Luiza S/A. O autor afirma que adquiriu, em 02/02/2024, um guarda-roupa no site administrado pela ré, utilizando cartão de crédito. Dois dias depois (04/02/2024), solicitou o cancelamento da compra, tendo a ré orientado a recusa do produto na data da entrega (05/02/2024). Embora cumprido o procedimento de recusa, o valor continuou sendo cobrado na fatura por diversos meses, gerando desconforto e acionamentos administrativos. Sustenta o interessado que só houve solução efetiva mediante estorno, supostamente efetuado tardiamente após a propositura da presente demanda.

Pois bem.

O ponto central da controvérsia diz

respeito à (i) falta de comprovação do pagamento indevido, sem restituição, e à (ii) inexistência de dano moral indenizável.

O art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, prevê que o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, salvo hipótese de engano justificável. Nesse cenário, a devolução em dobro requer, além da cobrança indevida, a efetiva quitação da quantia e a presença de má-fé ou conduta abusiva do fornecedor.

In casu, o autor trouxe aos autos faturas mensais nas quais consta a parcela do produto (fls. 18/33). Todavia, a exibição dessas faturas, por si só, não comprova que os valores foram de fato pagos sem qualquer abatimento ou compensação.

A própria ré, ao reconhecer o cancelamento, procedeu ao estorno (fl. 93). Inexiste elemento de prova seguro que demonstre um saldo final desembolsado pelo consumidor sem devolução ou que o montante creditado pela ré tenha sido parcial.

Convém anotar que a jurisprudência do C. STJ repele a presunção de má-fé. Em regra, cabe ao consumidor demonstrar que a restituição em dobro é devida (REsp 1.111.270). Mesmo que houvesse falha de comunicação interna para a efetivação do reembolso, o panorama fático indica, no máximo, engano justificável, afastando a hipótese de repetição em dobro.

Assim, não há espaço para a aplicação do art. 42, parágrafo único, do CDC, pois não restou caracterizada cobrança sem posterior devolução ou a má-fé apta a ensejar a penalidade civil.

De mais a mais, busca o apelante a

indenização moral, alicerçando-se na chamada teoria do desvio produtivo do consumidor, segundo a qual o tempo desperdiçado na tentativa de resolver impasses criados pelo fornecedor configuraria violação à dignidade do consumidor.

Com efeito, o mero descumprimento contratual, ou mesmo atraso no cumprimento, não é suficiente para o reconhecimento de dano moral, sendo necessário que a conduta ultrapasse os limites do simples aborrecimento cotidiano.

Ainda que o autor tenha tido dissabores ao tentar solucionar administrativamente o problema, não há provas de cobranças vexatórias, negativação indevida, exposição humilhante ou qualquer prática abusiva em relação ao seu nome. Em casos como este, em que há falha pontual no processamento do estorno, a orientação dominante é a de que se trata de mero aborrecimento contratual, não configurando prejuízo extrapatrimonial.

Diante disso, não se enquadra o caso no art. 186 do Código Civil, tampouco na hipótese dos arts. 6º, VI, e 14 do CDC, de modo que o reconhecimento do dano moral se mostra indevido.

Em suma, não houve prova de débito efetivamente quitado e não estornado, tampouco conduta abusiva ou dolosa a autorizar a repetição em dobro. Do mesmo modo, não foi configurado dano moral, pois não se verificou prejuízo ou violação considerável que ultrapassasse o mero aborrecimento no âmbito contratual.

Mantém-se, pois, na íntegra, a r. sentença recorrida.

Por consequência, o desprovimento do

apelo enseja a majoração da verba honorária sucumbencial, em conformidade com o art. 85, § 11, do CPC. A verba fixada em 10% deve ser majorada para 12% sobre o valor do pedido de indenização moral, respeitada a gratuidade em favor do apelante.

Diante do exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso. Em observância ao art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários de sucumbência para 12% sobre o valor do pedido de indenização moral, observada a gratuidade da justiça.

ISRAEL GÓES DOS ANJOS
RELATOR