



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000313337

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005774-20.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que são apelantes AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA e SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA, é apelado LUCAS GOUVEA CARAPETICOW.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 31 de março de 2025.

CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO N° 27.783

APELAÇÃO N° 1005774-20.2024.8.26.0562

COMARCA: SANTOS (2ª VARA CÍVEL)

**APELANTES: AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA. e
SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.**

APELADO: LUCAS GOUVEA CARAPETICOW

JUIZA DE PRIMEIRO GRAU: LUCIANA CASTELLO CHAFICK MIGUEL

VENDA E COMPRA - Aparelho celular - Envio de modelo diverso do adquirido - Tentativas de troca infrutíferas - Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais proposta contra a vendedora e a plataforma de vendas - Sentença de procedência - Apelo das rés - Responsabilidade solidária da plataforma de vendas por integrar a cadeia de fornecimento - Pretensão de afastar a conversão da obrigação de fazer em perdas e danos - Acolhimento - Obrigação de fazer cumprida dias antes da prolação da sentença - Medida liminar cumprida, no entanto, após o prazo estipulado - Exigibilidade da multa diária, mas em valor reduzido - Artigo 537, § 1º, inciso I, e § 4º, do Código de Processo Civil - Pedido de afastamento da condenação ao pagamento de indenização por danos morais - Rejeição - Entrega da mercadoria correta mais de 4 (quatro) meses depois da compra - Tentativa de impor ao consumidor o recebimento da quantia paga - Postura de pouco caso e que resvala à má-fé com relação à troca da mercadoria - Situação que supera o mero dissabor inerente ao descumprimento contratual - Dano moral caracterizado - Indenização exigível - Valor arbitrado em excesso - Redução - Ação julgada procedente em menor extensão - Apelações parcialmente providas

A sentença de fls. 474/482, cujo relatório é adotado, complementada pela decisão de fls. 498/499 proferida em sede de embargos de declaração, tem o seguinte dispositivo: *“Diante do exposto e considerando tudo o mais que dos autos consta, com fundamento no artigo 487, I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTE o pedido inicial para: a) CONDENAR as rés a restituir o valor do aparelho celular (já depositado nos autos) e ao pagamento da multa astreintes vigente nos termos da decisão de fls. 440/441, até a prolação desta sentença, quando converto em perdas e danos para evitar o enriquecimento sem causa, termo inicial de correção monetária e juros moratórios; b) CONDENAR as rés, solidariamente, ao pagamento, ao autor, de indenização para compensação do dano moral, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigidos monetariamente desde a presente data e com juros de mora de 1% ao mês, igualmente devidos desde a citação. Diante da sucumbência, arcarão as rés proporcionalmente com metade das custas e despesas cada, e igualmente como pagamento de honorários advocatícios, fixados em 20% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º do CPC”*.

Apela a ré Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda. (fls. 504/520) alegando, em resumo, que i) a *“obrigação de pagar não é devida”*, pois *“efetuiu o cumprimento da liminar mediante entrega de um novo aparelho celular ao consumidor no dia 10/07/2024 (...) Dessa maneira, a r. sentença merece ser reformada para afastar a*

condenação em danos materiais e astreintes fixadas a título de descumprimento da obrigação de fazer, posto que a Recorrida cumpriu com a liminar mediante entrega do produto”, ii) “a astreintes aplicada pelo descumprimento da multa perfaz o valor de R\$ 26.800,00, valor mais de 8 vezes maior do que o próprio produto da lide (R\$ 3.332,22)”, de modo que, na hipótese de ser mantida a condenação ao pagamento de tal multa, seu valor deve ser reduzido em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, iii) “por se tratar de mero dissabor e aborrecimento da vida cotidiana, os fatos elucidados não são passíveis de indenização a título de dano moral conforme entendimento pacificado da corte de justiça”, iv) o valor arbitrado a título de indenização por danos morais “reflete indubitavelmente um enriquecimento sem causa, por desconforme com os dados objetivos constantes dos autos”, devendo, portanto, ser reduzido para “um razoável e devido patamar” e v) é inviável a inversão do ônus da prova. Por fim, pede o provimento do recurso para que “passe a constar a restituição em danos materiais condizente ao valor efetivamente pago pelo produto, condenando-se, ainda, o Recorrido, em razão da apreciação deste, nas custas processuais e honorários de sucumbência”.

Apela também a ré Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda. (fls. 562/577) sustentando, em síntese, que “o Vendedor, Samsung, anunciou o produto por um valor inferior aos de mercado e somente após a compra pelo Recorrido isso foi regularizado. Porém a Recorrente não possui responsabilidade sobre eventuais erros nos anúncios dos produtos dos Vendedores Independentes”, que “não possui estoque dos Vendedores Independentes, sendo impossível de entregar um produto que não possui”, que a imposição de pagamento de “astreintes” é “equivocada e desproporcional”, pois é “8 vezes maior do que o produto objeto da lide”, e que a situação vivenciada pelo autor “se trata de mero aborrecimento, comum à vida cotidiana, o qual não gera dever de indenizar conforme colimada jurisprudência do E. STJ”. Em caráter sucessivo, pede a redução do valor da indenização por danos morais, “observando os princípios constitucionais da razoabilidade e da proporcionalidade, visto total ausência de gravidade dos fatos”.

Os recursos foram regularmente processados e respondidos (fls. 553/561 e 584/592).

É o relatório.

De acordo com artigo 4º, inciso II e seu § 2º, da Lei nº 11.608/03 (“**Artigo 4º** - O recolhimento da taxa judiciária será feito da seguinte forma: (...) **II** - 4% (quatro por cento) sobre o valor da causa, nos termos do artigo 1.007 do Código de Processo Civil, como preparo da apelação e do recurso adesivo (...) **§ 2º** - Nas hipóteses de pedido condenatório, o valor do preparo a que se refere o inciso II, será calculado sobre o valor fixado na sentença, se for líquido, ou, se ilíquido, sobre o valor fixado equitativamente para esse fim, pelo MM. Juiz de Direito, de modo a viabilizar o acesso à Justiça, observado o disposto no § 1º”), a base de cálculo do preparo da apelação deve corresponder ao valor da causa ou da condenação líquida imposta na sentença.

Considerando que a sentença, apesar de condenatória, é parcialmente ilíquida, já que condenou as rés ao pagamento de multa diária sem indicar o valor total devido a esse título e o termo inicial para

sua cobrança, conclui-se que o valor do preparo recursal deve corresponder a 4% sobre o valor total da condenação líquida (R\$ 3.332,22 + R\$ 10.000,00 x 4% = R\$ 533,28).

Equivocada, portanto, a informação trazida na planilha e na certidão de fls. 616/617 de que o valor do preparo do recurso da ré Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda. corresponde R\$ 2.441,31.

Diante disso, verifica-se que a mencionada ré comprovou ter efetuado o recolhimento correto do preparo a fls. 578/580.

No mais, fica observado que está prejudicado, por perda de objeto, o exame do pedido formulado pela ré Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda., de atribuição de efeito suspensivo ao presente recurso uma vez que este está sendo julgado nesta oportunidade.

Feitos tais esclarecimentos, passa-se à análise das controvérsias recursais.

O inconformismo das rés comporta parcial acolhimento.

A MM. Juíza de primeiro grau dirimiu com acerto a controvérsia ao i) afastar a preliminar de ilegitimidade passiva arguida na contestação apresentada pela ré Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda., reconhecendo sua responsabilidade solidária na hipótese de falha no serviço prestado pela vendedora, a ré Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda., ii) reconhecer que a relação entre partes é de consumo, aplicando-se a inversão do ônus da prova, no termos do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, iii) reconhecer a obrigação das rés em cumprirem com a oferta anunciada e iv) afastar a alegação da ré Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda. de cumprimento da medida liminar por meio do depósito judicial do valor do aparelho celular, motivo pelo qual, na forma do que dispõe o artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça (*“Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento”*), os fundamentos da sentença a seguir transcritos passam a integrar a presente decisão colegiada:

“A preliminar de ilegitimidade passiva deve ser rejeitada, pois configurada a relação de consumo entre as partes, a responsabilidade solidária da corré Amazon é inconteste, derivada do novo fenômeno de massificação das relações contratuais, decorrente da parceria, da conexidade resultante dos diferentes vínculos

contratuais ou da participação das empresas que, em atuação coordenada e conjunta, dentro de suas respectivas áreas de atuação, promoveram a colocação do produto ou do serviço no mercado de consumo, na esteira da regra do art. 7º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor.

A requerida integra a cadeia de fornecedores, na medida em que possui expressivo site de intermediação de vendas, referência do setor, atuando no mercado em conjunto com a empresa que entregou o produto adquirido pelo autor, eleita sua parceira comercial, e vendendo diretamente o referido produto através de sua plataforma digital.

(...)

Em suma, ao permitir que empresas parceiras utilizem de seu prestígio, nome empresarial e marca para vender produtos em seu site, a requerida passou a integrar a cadeia de consumo e a responder de forma solidária por eventual falha, cabendo-lhe, se assim entender, eventual ação regressiva.

Além disso, também é certo que o renome e prestígio da plataforma proporciona confiabilidade, atraindo mais consumidores, viabilizando majoração dos lucros de todas as empresas parceiras.

Logo, a demandada é parte legítima para a presente demanda.

(...) a relação havida entre as partes se submete à regência das normas dispostas no Código de Defesa do Consumidor, consoante interpretação do art. 2º, caput, e do art. 3º, caput, ambos da Lei nº 8.078/1990.

Desta forma, sendo de consumo a relação mantida entre as partes e verossímeis os fatos aduzidos na inicial, impõe-se a inversão do ônus da prova, na forma como dispõe o art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

É fato incontroverso que o autor adquiriu no site da corre Amazon o produto da corre Samsung SMARTPHONE SAMSUNG GALAXY S24, GALAXY AI, 128 GB, 8GB RAM, CINZA, pelo valor de R\$ 3.332,22 (fls. 25/26), contudo, recebeu produto diverso, o SMARTPHONE “GALAXY S23 FE” (FLS. 28/31).

Alega o consumidor, que o celular entregue não corresponde ao modelo adquirido (...) e que, após reclamações efetuadas, não obteve êxito na realização da troca simultânea (fls. 36/47).

Restou evidente que o caso em apreço é de descumprimento da oferta veiculada pela empresa ré, vez que comprovado nos autos pelo autor que o produto anunciado é divergente do produto recebido e, somente após a abertura de reclamação por parte do requerente com a notícia de erro, é que a ré corrigiu o anúncio.

Veja que o autor comunicou a ré sobre o vício apresentado, demonstrando o recebimento de produto diverso do adquirido, contudo, a ré impôs ao autor apenas a possibilidade de estorno, mesmo após as diversas manifestações do requerente para exigir o cumprimento forçado, nos exatos termos da propaganda veiculada pela própria ré.

Com relação à propaganda enganosa, diversos dispositivos legais do diploma mencionado solucionam a questão.

O art. 6º, inc. IV, assegura o direito contra publicidade enganosa ou abusiva; o art. 30 impõe a obrigação de contratar ao fornecedor que veicula propaganda enganosa; o art. 37 estabelece, expressamente, que é enganoso qualquer

comunicado publicitário falso, ainda que por omissão, que induza em erro o consumidor quanto ao preço; o art. 67 estabelece que caracteriza infração penal a prática de publicidade enganosa; o art. 48 vincula o fornecedor pelas declarações de vontade manifestadas e o art. 84 determina, inclusive, a antecipação dos efeitos da tutela em casos do tipo.

Como se vê, a empresa é obrigada a cumprir os exatos termos da propaganda veiculada. Se ela ofertou o produto, deveria entregar exatamente ele ao consumidor e se não o fez efetuou verdadeira propaganda enganosa.

Reza o artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor que “a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores”.

Trata-se de responsabilidade objetiva pelo fato do produto, fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços responde objetivamente pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa.

Em suma, os riscos do empreendimento correm por conta do fornecedor de serviços e produtos, e não do consumidor.

O fornecedor só afasta a sua responsabilidade se provar, ou seja, ônus seu, a ocorrência de uma das causas que excluem o próprio nexo causal, enunciadas no §3º, do artigo 14, do CDC, quais sejam, a inexistência de defeito e culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, o que no caso dos autos não ocorreu.

Ademais, o erro de precificação há de ser reconhecido quando vil, manifestamente irrisório ou absurdo, o que não é o caso dos autos. Logo, diante desse contexto, não há dúvidas de que as ofertas anunciadas pelas rés a vinculam, o que determina o acolhimento do pedido do autor para que as requeridas cumpram a obrigação.

(...)

Por fim, conforme já consignado na decisão de fls. 440/441, a qual sequer foi objeto de recurso, a alegação da corré Samsung de impossibilidade de entrega do aparelho adquirido pelo autor, beira a má fé, referido aparelho continua sendo comercializado em diversas lojas virtuais, não tendo a corre demonstrado sua indisponibilidade de estoque ou ainda, descontinuidade de sua produção.

Assim, não há que se falar em cumprimento da tutela concedida diante do depósito realizado”.

Não prosperam, portanto, as alegações trazidas nas apelações no sentido de que “restou devidamente comprovado que a Recorrente não possui responsabilidade pelos fatos narrados pela Recorrida - não demonstrando o nexo causal com a conduta da SAMSUNG. Até porque, a SAMSUNG prestou devidamente seus serviços quando solicitada”, de que a ré Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda. “não possui responsabilidade sobre eventuais erros nos anúncios dos produtos dos Vendedores Independentes” e de ser inviável a inversão do ônus da prova.

Ao lado disso, equivocada a alegação da ré Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda. de que a sentença ignorou “*que foi efetuada a substituição do aparelho*” celular em atendimento à medida liminar concedida por meio da decisão de fls. 76/78 (“*Diante do exposto, DEFIRO a tutela antecipada e DETERMINO que os réus efetuem a troca do aparelho celular enviado ao autor, por aquele efetivamente adquirido, conforme especificações de fls. 25, no prazo de 15 dias, sob pena de multa diária no importe de R\$ 500,00 por dia de descumprimento, limitados inicialmente ao montante de R\$ 20.000,00*”) uma vez que o cumprimento da obrigação foi noticiado somente quando da oposição de embargos de declaração contra a sentença.

Ainda assim, porém, comporta acolhimento a pretensão da ré Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda. de afastar a “*condenação em danos materiais*” (leia-se: a conversão da obrigação de fazer em perdas e danos no valor correspondente ao do aparelho celular), ficando confirmada a tutela de urgência deferida na mencionada decisão, considerando que o autor reconhece nas contrarrazões que “*recebeu o produto correto no dia 10/07/2024, ou seja, 7 dias antes da prolação da sentença*” (fl. 554).

Diante disso, fica prejudicado o exame do pedido formulado nas razões de apelação da mencionada ré para que “*passe a constar a restituição em danos materiais condizente ao valor efetivamente pago pelo produto*”.

Como consequência da confirmação da decisão que deferiu o pedido de tutela de urgência e de seu cumprimento, fica acolhido o pedido formulado na inicial, de “*depósito em juízo do celular “GALAXY S23 FE”, que se encontra lacrado, e foi erroneamente entregue pelas Requeridas*”, evitando-se, assim, enriquecimento sem causa do autor, bem como autorizado o levantamento pela ré Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda. do valor do aparelho celular depositado a fls. 425/426.

Por outro lado, a pretensão das rés voltada a afastar a aplicação de multa diária pelo descumprimento da obrigação não comporta acolhimento.

A decisão de fls. 76/78 deferiu o pedido de tutela de urgência formulado na inicial para impor às rés a obrigação de efetuarem “*a troca do aparelho celular enviado ao autor, por aquele efetivamente adquirido, conforme especificações de fls. 25, no prazo de 15 dias, sob pena de multa diária no importe de R\$ 500,00 por dia de descumprimento, limitados inicialmente ao montante de R\$ 20.000,00*”.

Embora tenham sido intimadas pessoalmente acerca da supramencionada obrigação em 22 de março de 2024, conforme mensagens eletrônicas não impugnadas de fls. 87/88, é incontroverso que a ré Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda. deu cumprimento à

obrigação somente em 10 de julho de 2024, meses depois, portanto, do prazo de 15 (quinze) dias estipulado na supramencionada decisão.

Relevante observar que não procede a alegação da ré Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda. de impossibilidade de cumprimento da medida liminar em razão de não possuir “*estoque dos Vendedores Independentes, sendo impossível de entregar um produto que não possui*”, pois, conforme alegado nas contrarrazões e comprovado a fls. 589/590 e 593/598, “*vários dos modelos do celular “SAMSUNG GALAXY S24” são vendidos pela própria Amazon em seu site (...) Inclusive, o exato modelo comprado pelo apelado se encontra disponível vendido pela própria apelada Amazon em seu site*”.

Assim, considerando a confirmação da tutela de urgência deferida na decisão de fls. 76/78 e seu cumprimento após o decurso do prazo ali estipulado, exigível o recebimento, pelo autor, da quantia referente à sanção pecuniária.

Em outras palavras, a circunstância de o cumprimento da medida liminar ter se dado meses após o prazo estipulado não afasta a incidência da multa diária, sendo devida até a data em que a obrigação ali imposta foi cumprida, conforme previsto no § 4º do artigo 537 do Código de Processo Civil (“*A multa será devida desde o dia em que se configurar o descumprimento da decisão e incidirá enquanto não for cumprida a decisão que a tiver cominado*”).

Não há, pois, que se falar em afastamento da imposição de multa, demonstrado o atraso no cumprimento da obrigação.

O valor da multa diária, por sua vez, pode ser alterado a qualquer tempo pelo juiz, em razão de não ter caráter reparatório, mas apenas intimidatório, com a finalidade de se obter a tutela jurisdicional adequada e efetiva.

A redução do valor da multa pode ocorrer, portanto, sempre que se revelar excessivo, de modo a se atender aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, a teor do que estabelece o § 1º, incisos I, do artigo 537 do Código de Processo Civil.

Em razão de as rés não terem cumprido a obrigação imposta na medida liminar, mesmo após serem intimadas pessoalmente em 22 de março de 2024, a decisão de fls. 440/441 majorou o valor da multa diária “*para o montante de R\$ 800,00 (oitocentos reais) até o efetivo cumprimento da ordem judicial*”, valor mantido na sentença.

É incontroverso que, conforme já mencionado, as rés

deram cumprimento à obrigação somente em 10 de julho de 2024, ou seja, com 85 (oitenta e cinco) dias de atraso, de modo que o total da sanção pecuniária, considerando os novos parâmetros estabelecidos na supramencionada decisão, atingiu o valor excessivo de R\$ 68.000,00, afigurando-se prudente, em observância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, reduzir o total alcançado, sobretudo porque a finalidade primordial das *astreintes* é a de compelir a parte a cumprir a obrigação e não proporcionar o enriquecimento sem causa daquele a quem beneficiará.

Assim, diante da necessidade de se evitar o enriquecimento sem causa do autor (Código Civil, artigo 884) e, em contrapartida, considerando que a providência determinada pelo juízo de primeiro grau era de simples cumprimento, não se afigurando exíguo o prazo fixado, e considerando, sobretudo, o notório descaso das rés em relação ao cumprimento da ordem judicial, determina-se a redução do total da sanção pecuniária para R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), valor este que se considera adequado diante das circunstâncias do caso, ficando mantido o termo inicial (prolação da sentença - 17 de julho de 2024) da incidência da correção monetária e dos juros fixado na sentença por ausência de inconformismo.

Quanto ao pedido de afastamento da condenação ao pagamento de indenização por danos morais, razão não assiste às apelantes.

Este Tribunal de Justiça tem entendimento predominante no sentido de que, salvo circunstância excepcional que coloque o consumidor contratante em situação de extraordinária angústia ou humilhação, não há dano moral a ser reparado.

É dizer, não se desconhece que o dissabor inerente à expectativa frustrada decorrente de inadimplemento contratual se insere no cotidiano do homem médio e, a princípio, é entendido como simples aborrecimento e não resulta em lesão à honra ou em afronta à dignidade.

Ocorre que há relevante peculiaridade a ser observada no caso em exame a revelar que a situação vivida pelo autor superou o mero dissabor.

Considerando a ausência de impugnação pelas rés e em observância ao princípio da boa-fé objetiva, o qual desempenha função norteadora de maior importância no âmbito das relações privadas, em especial no que se refere às relações consumeristas, reputa-

se verdadeira a afirmação trazida na inicial no sentido de que o autor “*não consegue utilizar o seu limite do cartão de crédito para comprar outro aparelho, pois este já está comprometido com a compra discutida nestes autos (fl. 34)*”.

Assim, o autor ficou, da data da compra (20 de fevereiro de 2024 - fls. 25/26) até a data do cumprimento da medida liminar (10 de julho de 2024), ou seja, mais de 4 (quatro) meses, sem o aparelho telefônico adquirido e impedido de adquirir outro.

Não bastasse isso, a controvérsia entre as partes era de simples solução, pois uma vez noticiado “*por meio da plataforma da Amazon*” o envio de aparelho celular diverso do comprado bastava às rés substituí-lo pela mercadoria correta. No entanto, conforme consta da sentença, optaram as rés por “*ignorar os preceitos da legislação consumerista*”, agindo com manifesto descaso, seja porque tentaram impor “*ao autor apenas a possibilidade de estorno, mesmo após as diversas manifestações do requerente para exigir o cumprimento forçado, nos exatos termos da propaganda veiculada*” (fls. 36/47), seja pela tentativa de não dar cumprimento à medida liminar sob a alegação de “*impossibilidade de entrega do produto*”, o que, de fato, resvala à má-fé como concluído pela magistrada de origem, já que, além de a ré Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda. ser a fabricante, o aparelho celular comprado pelo autor continua a ser comercializado não apenas pelas rés, mas em outras lojas virtuais.

Nada justifica a conduta desidiosa e de pouco caso das rés em não efetuarem a troca do aparelho celular equivocadamente enviado e adquirido pelo autor, obrigando-o a utilizar seu tempo na tentativa de solucionar a questão de forma administrativa por meio da plataforma da ré Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda., do site “Reclame aqui” e do PROCON (fls. 36/51) e posteriormente por meio da propositura da presente ação.

Verifica-se, portanto, que a situação vivida pelo autor não pode ser considerada mero dissabor e configura circunstância excepcional que coloca o consumidor em conjuntura de extraordinária angústia, indignação e humilhação, resultando em afronta à dignidade e autorizando o acolhimento do pedido de indenização por danos morais, conforme precedentes deste Tribunal:

APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DA AUTORA PROVIDO E DA RÉ DESPROVIDO. I. Caso em Exame Recurso de apelação interposto contra sentença que condenou a Ré a disponibilizar código e etiqueta para devolução de produto enviado erroneamente e a entregar o aparelho Apple Iphone 13 à Autora. A sentença determinou a responsabilidade proporcional das partes pelas despesas processuais e fixou honorários advocatícios

em 10% sobre o valor da condenação. II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em saber: (i) se há falha na prestação de serviço por parte da Ré, bem como se (ii) configurados danos morais à parte Autora. III. Razões de Decidir A relação jurídica entre as partes é de consumo, restando configurada falha na prestação do serviço tendo em vista entrega de produto diverso do adquirido. A Ré é objetivamente responsável pelos danos causados à Autora. Aplica-se a teoria do risco do negócio, impondo à Ré o dever de indenizar os danos causados à Autora. IV. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor em casos de entrega de produto diverso do adquirido. 2. Deve ser reconhecido dano moral em razão do desvio produtivo do consumidor. Recurso da Autora provido para reconhecer o direito à indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00. Recurso da Ré desprovido (Apelação nº 1002212-65.2023.8.26.0294, Relator Desembargador L. G. Costa Wagner, 34ª Câmara de Direito Privado, 19.2.2025)

Apelação. Ação indenizatória de danos morais c.c. obrigação de fazer. 1. Danos morais devidos. Trata-se de hipótese de vício de produto, em que a apelante viu-se despida do direito de usar, fruir e dispor do bem adquirido onerosamente, por patente descaso e negligência dos fornecedores. Situação que extrapola o mero dissabor. Importância fixada R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 2. Sucumbência recursal das apeladas. Honorários advocatícios recursais. Majoração da verba imposta em 5% (cinco por cento), totalizando 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação Recurso provido (Apelação nº 1000980 49.2015.8.26.0439, Relatora Desembargadora Kenarik Boujikian, 28.9.2017)

O valor da indenização por danos morais deve, por sua vez, e em regra geral, estar adequada às condições pessoais, sociais e profissionais do ofendido, às repercussões que o fato ocasionou à sua vida pessoal e ao grau de dor e sofrimento por ele experimentados, e, de outro lado, às condições econômicas e ao grau de intensidade da culpa do ofensor, de modo a que a sanção não seja irrisória a ponto de lhe ser insensível ou de não servir de instrumento a desestimulá-lo da prática de novos atos similares, e nem excessiva a ponto de tornar impossível o cumprimento da obrigação.

Observando-se a regra do artigo 944 do Código Civil (“A indenização mede-se pela extensão do dano”), é caso de se reduzir o valor da indenização para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), levando-se em conta o critério adotado por esta Câmara em casos semelhantes, a conduta negligente das rés, sua capacidade econômica e o grau de intensidade do agravo causado ao autor.

Por ausência de inconformismo, fica mantido o termo inicial estabelecido na sentença da correção monetária e dos juros de

mora a incidirem sobre a verba indenizatória.

Por fim, considerando a ratificação da procedência da ação, já que foram acolhidos os pedidos formulados na inicial, de imposição às rés da obrigação de entregarem o aparelho celular comprado pelo autor e de condenação ao pagamento de indenização por danos morais, e considerando, sobretudo, o teor da Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça (“*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*”), fica rejeitada a pretensão da apelante Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda. voltada a obter a condenação do apelado ao pagamento dos encargos de sucumbência.

Em suma, é caso de se dar parcial provimento aos recursos para i) condenar as rés a promoverem a “*entrega do produto “SMARTPHONE GALAXY S24, GALAXY AI, 128GB, 8GB RAM, CINZA”*”, ficando ratificada a tutela de urgência concedida a fls. 76/78 e, por consequência, afastada a conversão da obrigação de fazer em perdas e danos e a condenação das rés a restituírem o valor correspondente ao do aparelho celular, ii) reconhecer o cumprimento da obrigação de fazer em 10 de julho de 2024, iii) reduzir o valor total da sanção pecuniária para R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), acrescido de correção monetária e juros de mora a partir da prolação da sentença (17 de julho de 2024) e iv) reduzir o valor da indenização por danos morais de R\$ 10.000,00 para R\$ 5.000,00, ficando, no mais, mantida a sentença tal como lançada.

Cabe observar que, conforme fundamentação acima, em razão da confirmação da tutela de urgência e de seu cumprimento, o presente acórdão acolheu o pedido formulado na inicial, de “*depósito em juízo do celular “GALAXY S23 FE”, que se encontra lacrado, e foi erroneamente entregue pelas Requeridas*”, evitando-se, assim, enriquecimento sem causa do autor, bem como autorizou o levantamento pela ré Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda. do valor do aparelho celular depositado a fls. 425/426.

Parcialmente providos os apelos, inviável a majoração da verba honorária de sucumbência, considerando o entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça no sentido de que “*É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso*” (2ª Seção, AgInt nos EREsp nº 1.539.725/DF, Relator Ministro Antônio Carlos Ferreira, DJe de 19.10.2017).

Ainda que assim não fosse, considerando que a verba honorária devida ao advogado do apelado foi fixada na sentença em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, está vedada sua majoração, na forma do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil (“*o tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal, observando, conforme o caso, o disposto nos §§ 2º a 6º, sendo vedado ao tribunal, no cômputo geral da fixação de honorários devidos ao advogado do vencedor, ultrapassar os respectivos limites estabelecidos nos §§ 2º e 3º para a fase de conhecimento*”).

Ante o exposto, o voto é no sentido de se dar parcial provimento às apelações.

CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN

Relator