



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000320805

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014666-07.2023.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante/apelado TIAGO RAFAEL VIOLIN (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante SBF COMERCIO DE PRODUTOS ESPORTIVOS LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso da ré e deram provimento ao recurso do autor. 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, 31 de março de 2025.

JOÃO CASALI
Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1014666-07.2023.8.26.0576

Apelante/Apelado: Tiago Rafael Violin

Apelado/Apelante: SBF COMERCIO DE PRODUTOS ESPORTIVOS LTDA.

COMARCA: São José do Rio Preto

VOTO nº 1.275

APELAÇÕES. Consumidor. Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Sentença de procedência, em parte. Inconformismo das partes.

1. Autor que adquiriu dois pares de tênis pelo valor ofertado pela acionada ('*black friday*'), contudo, teve sua compra cancelada, sob alegação de falta dos produtos em estoque. Produtos que continuaram disponíveis para venda no "*site*" da acionada. Elementos dos autos que evidenciam o descumprimento da oferta pela acionada. Aplicação do artigo 35, I, do Código de Defesa do Consumidor. Determinação para entrega dos itens ofertados, pena de multa. Fixação adequada. Valor da multa diária que não se mostra excessivo. Discussão acerca da impossibilidade de cumprimento da obrigação de fazer que deverá ocorrer na fase de cumprimento de sentença.

2. Dano moral reconhecido. Situação delineada nos autos que extrapola mero descumprimento contratual, mas aponta descaso da loja e desvio produtivo consumidor.

3. Valor indenizatório fixado em R\$ 5.000,00, de acordo com os critérios de proporcionalidade e razoabilidade, evitando-se o enriquecimento sem causa, bem assim com critérios educativos e sancionatórios, desestimulando novas práticas lesivas. RECURSO DA ACIONADA IMPROVIDO. RECURSO DO AUTOR PROVIDO.

Vistos.

-

São Apelações interpostas por ambas as partes, nos autos da ação (nominada) de cumprimento forçado de oferta promocional (obrigação de fazer) c.c. pedido de indenização por danos morais, movida por TIAGO RAFAEL VIOLIN contra SBF COMÉRCIO DE PRODUTOS ESPORTIVOS S.A (Centauro), objetivando a reforma da sentença de págs. 292/296, cujo relatório adota-se, que julgou procedente, *em parte*, o pedido inicial, condenando a acionada a entregar, ao

autor, os dois pares de tênis, quais sejam: 1) Tênis *Nike Air Max SC*, Masculino, Tamanho: 40, Cor: preto/branco e 2) Tênis *Nike Air Max SC*, Masculino, Tamanho: 39, Cor: preto/branco, no prazo de 10 dias, contados da data da sentença, sob pena de multa diária no valor de R\$100,00 (cem reais), limitada a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), e conversão da obrigação de fazer em perdas e danos, sendo rejeitado o pedido de danos morais.

Em razão da sucumbência, os litigantes foram condenados ao pagamento das custas e despesas processuais, rateadas na mesma proporção, bem como dos honorários advocatícios arbitrados, por equidade, em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) para o advogado do autor, e a mesma importância para o advogado da requerida, observada a gratuidade deferida ao autor.

Inconformado, apela o autor (págs. 311/324), sustentando a ocorrência de danos morais indenizáveis, uma vez que houve descumprimento da oferta pela acionada. Defende, ainda, a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor, argumentando que despendeu tempo útil para resolver a situação na esfera administrativa, mas não recebeu o retorno devido, nem mesmo após o ajuizamento da ação, fatos que extrapolaram a esfera do mero aborrecimento, causando-lhe danos morais. Requer o provimento do recurso para que a acionada seja condenada ao pagamento de indenização por danos morais, estimada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), bem como a majoração dos honorários sucumbenciais.

Por seu turno, apela a acionada (págs. 328/335), alegando, em síntese, que a obrigação de fazer que lhe foi imposta é impossível, pois atualmente os modelos dos produtos objeto da condenação estão indisponíveis no estoque. Assevera que, diante da impossibilidade de cumprimento da obrigação, não há que se falar em aplicação de multa cominatória. Requer a conversão da obrigação em perdas e danos, no exato valor pago pelo autor. Subsidiariamente, requer a redução do valor da multa arbitrada, em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Requer, por fim, a redução da verba honorária que lhe foi imposta.

Vieram aos autos as contrarrazões e não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Voltam-se os recorrentes contra sentença proferida nos autos da ação (nominada) de cumprimento forçado de oferta promocional (obrigação de fazer) c.c. pedido de indenização por danos morais, na qual o autor argumenta que, durante o período de promoção denominado *Black Friday*, dirigiu-se à loja acionada, ocasião em que lhe foi ofertada a venda do tênis Nike Air Max SC pelo valor de R\$ 279,99 cada. No entanto, foi informado pelo vendedor de que a oferta era válida apenas para compras realizadas pelo *site*.

Ainda assim, foi-lhe dada a opção de efetuar a compra na loja física e receber o produto em sua residência no prazo de até cinco dias.

Diante dessa informação, o requerente adquiriu dois pares do referido modelo, pelo valor total de R\$ 559,98, realizando o pagamento na loja física com cartão de crédito.

Entretanto, dias após a compra, a acionada alegou indisponibilidade de estoque e, em razão disso, emitiu um "vale-compra".

Ocorre que o mesmo modelo de tênis permaneceu disponível para comercialização no *site* da acionada, porém com preço significativamente superior ao valor pago pelo consumidor.

Diante dessa situação, o autor tentou resolver o problema administrativamente, por meio de protocolos de atendimento da loja física, contato telefônico e reclamação no PROCON, sem obter sucesso. Afirma, assim, que não lhe restou alternativa senão recorrer ao Judiciário para buscar a solução adequada. Por fim, requer a procedência total da ação, com a condenação da acionada à obrigação de cumprir a oferta, entregando os dois pares de tênis adquiridos nas condições originalmente ofertadas, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, estimada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

As postulações iniciais do autor foram acolhidas, *em parte*, sendo a acionada condenada a cumprir a obrigação de fazer, consistente na entrega dos produtos descritos pelo autor. No entanto, o pedido de indenização por danos morais foi rejeitado.

Daí a apresentação dos recursos ora analisados.

O recurso da acionada deve ser desprovido, enquanto o do autor deve ser acolhido.

Passo, por primeiro, à análise do recurso interposto pela acionada-recorrente.

Na hipótese dos autos, indiscutível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, dada a verossimilhança das alegações, bem como a manifesta hipossuficiência técnica do autor, impondo-se a inversão do ônus probatório (artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor).

In casu, incontroversa a não entrega dos produtos adquiridos pelo autor, circunstância confirmada pela acionada.

Extrai-se dos autos que, de fato, o autor adquiriu os pares de tênis descritos na petição inicial pelo valor ofertado no *site* da acionada, efetuando o pagamento na loja física. Após a aprovação do pagamento, foi informado sobre um problema no estoque e teve a compra cancelada unilateralmente pela acionada, conforme demonstram os documentos de páginas 36 e 40.

Todavia, o mesmo modelo de tênis permaneceu disponível para venda na loja virtual da acionada, mas com valor superior ao inicialmente ofertado (páginas 38/39).

No caso concreto, conclui-se que houve descumprimento da oferta dos produtos perante o consumidor.

Dessa forma, aplica-se ao caso o artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

“Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos”.

Não obstante a argumentação trazida pela recorrente, não há nos autos qualquer elemento que corrobore a alegada impossibilidade de cumprimento da obrigação, tratando-se de produto plenamente disponível no mercado, inclusive em seu próprio *site*.

Dessa forma, reafirma-se, inexistindo demonstração

concreta acerca da impossibilidade de cumprimento forçado da obrigação, era mesmo de rigor o acolhimento do pedido do autor, com fundamento no inciso I do referido dispositivo legal, condenando-se a acionada à entrega dos produtos nos moldes ofertados.

Além disso, eventual impossibilidade de cumprimento específico da obrigação estabelecida na sentença deverá ser discutida na fase de cumprimento de sentença e, se for o caso, convertida em perdas e danos.

Nesse sentido:

*“APELAÇÃO - Consumidor - Responsabilidade civil por inadimplemento contratual - Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais - Sentença de procedência - Apelo da fornecedora - Alegação de inexistência do negócio jurídico aventado pelo consumidor - Rejeição - Documento nos autos que prova a firma de documento em que a propriedade do bem era devolvida à fornecedora alienante pelo consumidor adquirente - Danos materiais bem caracterizados, dado o nexo causal entre a conduta ilícita da fornecedora e as despesas pelas quais o consumidor foi obrigado a responder - Dano moral configurado - Situação experimentada pelo consumidor em decorrência da omissão da fornecedora que tem potencial para causar ansiedade, aflição e incerteza e, portanto, para violar direito de personalidade - Quantia indenizatória bem fixada em R\$ 5.000,00 na instância de origem, não havendo fundamento idôneo para a minoração pretendida - **Prematuridade do requerimento de conversão de obrigação de fazer em indenização por perdas e danos, cuja sede é o incidente processual de cumprimento de sentença, após demonstração da alegada impossibilidade** - Honorários advocatícios de sucumbência majorados - Sentença mantida - Recurso IMPROVIDO (Apelação Cível 1003387-85.2022.8.26.0664, Relator Desembargador: Luis Roberto Reuter Torro, da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, j.18.12.2023, V.U.) - (grifos não originais).*

Outrossim, não prospera a postulação acerca da redução da multa imposta.

A multa questionada pela acionada foi estipulada apenas na sentença, fixando-se o valor diário de R\$ 100,00 (cem reais), com limite máximo de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Com efeito, as *astreintes* têm o objetivo de compelir a parte ao cumprimento da obrigação na forma específica, possuindo natureza coercitiva e inibitória, e não essencialmente punitiva.

A imposição de multa, como ocorre no caso, é medida legítima para conferir efetividade à jurisdição.

Nesse contexto, destaca-se que a providência determinada pelo juízo de Primeiro Grau é de simples cumprimento. Eventuais alegações da acionada sobre a indisponibilidade do produto e questões correlatas, como mencionado, devem ser dirimidas na fase de cumprimento de sentença.

Ademais, o valor da multa não se revela excessivo, mas, ao contrário, está em harmonia com o objeto litigioso e com a finalidade de compelir a acionada ao cumprimento da obrigação imposta.

Em suma, pesem as razões trazidas pela apelante, não há fundamento para a revisão do julgado no que tange à obrigação de entrega dos dois pares de tênis ao autor, sob pena de multa.

Por derradeiro, sem respaldo a postulação em relação à verba honorária, pois arbitrada com modicidade pelo MD. Juízo de Primeiro Grau, em observância aos parâmetros legais.

Por outro lado, o recurso do autor deve ser acolhido.

Pertinente pontuar que é de ciência comum que danos de ordem moral situam-se no plano dos direitos da personalidade e, por isso, em regra, a falha na prestação do serviço ou o mero descumprimento de obrigação não justificam indenização a tal título, eis que se cuida, no mais das vezes, de aborrecimento comum da vida cotidiana.

Todavia, na peculiar situação dos autos verifica-se que houve o cancelamento da compra, pela loja vendedora, que, todavia, manteve a oferta dos mesmos itens em seu *site* por preço bem superior. Tal situação não foi esclarecida, a contento, ao consumidor ou ao juízo, o que representa manifesto descaso da acionada a justificar a pretendida indenização moral.

O autor, em 25.11.2022, efetuou a compra dos produtos nos moldes ofertados pela acionada. No entanto, os bens não lhe foram entregues, tampouco houve a devolução do valor pago, sendo emitido, à revelia, um “vale-troca” para aquisição de outro produto na plataforma da acionada, sob a alegação de indisponibilidade da mercadoria originalmente ofertada. Contudo, em março de 2023, o produto continuava disponível para venda no *site* da acionada, evidenciando que, mesmo após tentativas do autor em resolver o impasse administrativamente, houve indevida recusa da acionada na entrega dos itens.

Nesse cenário, justifica-se a condenação por danos morais, por conta do desvio produtivo delineado, uma vez que o autor foi compelido a adotar diversas diligências na tentativa de solucionar um problema a que não deu causa, conforme demonstram os documentos anexados à petição inicial. Além disso, a empresa acionada sequer respondeu à reclamação apresentada ao Procon (pág. 47).

Não se trata, portanto, de situação sem maiores consequências ou indiferente ao cliente que pudesse ser reputado como mero dissabor ordinário, mas ocasiona, sem dúvida, situação aflitiva e ingressa, efetivamente, na seara do dano moral indenizável. Denota-se, em verdade, de manifesto descaso da acionada com o usuário.

Nessa ordem de ideias, mostra-se como devida a busca indenização por danos morais.

Em precedente desta Câmara, ora invocado como razões de decidir, assim se estabeleceu:

“APELAÇÃO CÍVEL - Bem móvel - Compra e venda de colchão de solteiro - Produto não entregue - Aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) - Rescisão do contrato, com reembolso do montante efetivamente pago (R\$ 932,19 - novecentos e trinta e dois reais e dezenove centavos) acrescido de correção monetária, bem determinada - Exegese do artigo 35, inciso III, da Lei nº 8.078/90 - Dano moral configurado - Indenização devida - Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor aplicada para reconhecimento do dano moral decorrente do tempo despendido pela autora para solucionar os transtornos causados pela falha dos serviços - Valor da indenização por dano moral fixado em R\$ 3.000,00 (três mil reais), adequado aos princípios de razoabilidade e proporcionalidade, e suficiente para compensar o dano e desestimular a reincidência - Sentença reformada em parte, para reconhecer a existência de dano moral indenizável - Recurso de apelação da autora provido parcialmente para tal fim, adequada a distribuição sucumbencial” (Apelação Cível 1000472-55.2024.8.26.0450, Relatora Desembargadora: Ana Luiza Villa Nova, da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, 28.02.2025, V.U.).

Na fixação do *quantum*, atento aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade, na esteira dos entendimentos jurisprudenciais prevalentes e pelas peculiaridades do caso concreto, tem-se que o valor inicialmente postulado mostra-se algo excessivo. Por isso, a indenização será arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que assegura ao lesado justa reparação, sem propiciar-lhe enriquecimento indevido e tem, para a requerida, a finalidade pedagógica, sugerindo

alteração em sua postura comercial em hipóteses semelhantes.

Em suma, a sentença deve ser revista, *em parte*, reconhecidos os danos morais suportados pelo autor.

Com a outorga da indenização moral, tem-se que o pedido inicial é acolhido de modo integral, ficando, por consequência, excluída a condenação do autor às verbas de sucumbência (Súmula 326, STJ), e a acionada responsável *in totum* por tais verbas.

Finalmente, debatidos os dispositivos legais e as questões apresentadas pela apelante, restaram configurados os pressupostos necessários a viabilização da admissão de eventuais recursos especial e extraordinário a serem interpostos pelo apelante, se desejar.

E, para que se tenha por configurado o pressuposto do prequestionamento, é bastante que o tribunal de origem haja debatido e decidido questão federal controvertida, não se exigindo expressa menção ao dispositivo legal pretensamente violado no especial (RT 659/192).

Assim, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso da acionada e **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso do autor, acolhendo a pretensão inicial em sua integralidade, condenando a acionada ao pagamento da indenização moral no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), atualizados a partir desta data (Tabela Prática do TJSP) e juros legais de 1% ao mês, desde a citação, nos termos da fundamentação. Com a reforma, em parte, da r. sentença, há redistribuição dos ônus sucumbenciais, devendo a acionada suportar a integralidade de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, ora majorados para R\$ 2.000,00 (dois mil reais), atualizados a partir desta data.

JOÃO CASALI
- Relator -