



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000321905

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1014327-60.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA, é apelada NATALIA BARRETO MARVILA PERRONE.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ALFREDO ATTÍE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA: **FORO REGIONAL DE PINHEIROS**
APELANTE: **AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA**
APELADA: **NATALIA BARRETO MARVILA PERRONE**

VOTO N.º 27.116

EVICÇÃO OU VICIO REDIBITÓRIO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de procedência. Recurso da ré. Legitimidade passiva. Autora que adquiriu, através da plataforma virtual de comércio da ré, um aparelho eletrônico de jogos para presentear seu filho no Natal, recebendo, no entanto, um arame. Vício incontroverso na prestação de serviços. Responsabilidade objetiva e solidária das empresas fabricante, vendedora e divulgadora que integram a cadeia de consumo. Ademais, a empresa responsável pela entrega dos produtos é aquela selecionada pela ré no momento da compra realizada em seu site, sendo a recorrente, portanto, responsável pelo cumprimento da entrega ao consumidor, conforme a relação de consumo estabelecida. Aplicabilidade do artigo 18 do CDC, prevendo a devolução do valor pago pelo preço do produto. Dano moral configurado. Autora que vem tentando o estorno do pagamento desde 05/12/2023 e, ao invés de ser prontamente atendida ante a evidência do vício, recebeu mensagem da ré acusando-a de fraude, com ameaças de bloqueio do uso da plataforma. Estorno que ocorreu somente após a citação. Menosprezo ao consumidor que é inaceitável, causando-lhe constrangimentos devidamente comprovados. Valor da indenização mantido. Majoração dos honorários advocatícios (art. 85, § 11, do CPC).
RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação de indenização por danos materiais e morais, cujo pedido foi julgado procedente na sentença de fls. 143/148, para condenar a ré ao pagamento a título de danos materiais da quantia de R\$3.699,90, devidamente corrigido desde o desembolso e acrescido de juros de mora de 1% ao mês dedes a citação; a título de danos morais a quantia de R\$10.000,00, corrigido e com juros de mora de 1% desde a data da sentença, observando a alteração pela vigência da Lei 14.905 de 28/06/2024; e ao pagamento das custas e honorários advocatícios de 10% sobre o valor da condenação.

Apela a ré (fls. 151/159), alegando que não é responsável pelos produtos comercializados na plataforma de internet, e tampouco pela transportadora. Ressalta ter tomado as providências necessárias, realizando o estorno total do produto diretamente no método original da compra, ou seja, o cartão de crédito da recorrida. Aponta que o reembolso fora realizado de acordo com a política de reembolso da Amazon, que consta no site da ré de forma clara e de fácil acesso ao consumidor. Insiste não ter praticado ato ilícito ensejador de danos. Rechaça a ocorrência de dano moral indenizável, a falta de prova pela autora, e subsidiariamente, pleiteia a redução do valor fixado.

Contrarrazões às fls. 166/181.

O recurso é tempestivo e isento de preparo.

Recebe-se o recurso nos efeitos legais.

É O RELATÓRIO.

Alega a autora, na inicial que, em 24 de novembro de 2023, efetuou a compra de um console Playstation 5 no site da Ré, Amazon, com o objetivo de presentear seu filho no Natal, pelo preço de R\$3.699,90, com previsão de entrega para 08/12/2023; em 04.12.23, recebeu a mensagem em seu celular informando a conclusão da entrega por volta de meio dia; quando do recebimento

da mercadoria, não foi solicitada a assinatura de seu filho; ao abrir o pacote foi constatada a entrega de um arco de arame, com etiquetas da Amazon e de outra empresa, Shoppee; havia duas etiquetas sendo uma com o nome da Autora e número de registro da Amazon e outra em nome de Louise Mello endereço Rua Deolinda Rodrigues 149, da empresa Shoppee. Pleiteia o reembolso do valor e indenização por danos morais.

Em sua defesa, a ré apresentou argumentos repetidos na apelação.

A d. juíza a quo julgou procedente o pedido, nos termos relatados.

O recurso não comporta provimento.

A alegação de ilegitimidade passiva foi bem pela Juíza singular.

Como se sabe, a legitimidade para a causa pode ser conceituada como a “qualidade para estar em juízo, como demandante ou demandado, em relação a determinado conflito trazido ao exame do juiz. Ela depende sempre de uma necessária 'relação entre o sujeito e a causa' e traduz-se na relevância que o resultado desta virá a ter sobre sua esfera de direitos, seja para favorecê-la ou para restringi-la. [...] Daí conceituar-se essa condição da ação como 'relação de legítima adequação entre o sujeito e a causa'” (Cândido Rangel Dinamarco, “Instituições de direito processual civil”, vol. II, 7ª edição, São Paulo, Malheiros, 2016, p. 357)

Assim, a arguição de ilegitimidade passiva não se sustenta, pois deve ser aferida “in statu assertionis”.

Além disso, a autora comprovou ter adquirido o aparelho eletrônico de jogos no aplicativo mantido pela recorrente, caracterizando a legitimidade passiva já no âmbito da responsabilização, posto que a ré integra a cadeia de fornecimento de produtos e serviços como intermediadora da comercialização do produto, respondendo solidariamente pelos defeitos do serviço e pelos vícios do produto, nos termos dos artigos 14 e 18 da Lei 8.078/90.

Também, nos termos do parágrafo único do art. 7º do CDC, “tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo”.

A empresa responsável pela entrega dos produtos é aquela selecionada pela ré no momento da compra realizada em seu site, sendo a recorrente, portanto, responsável pelo cumprimento da entrega ao consumidor, conforme a relação de consumo estabelecida.

Dessa forma, compete à ré verificar as transportadoras indicadas em seu site, a fim de evitar possíveis inconvenientes aos consumidores.

Nesse sentido:

COMPRA E VENDA DE BEM MÓVEL – COMÉRCIO DIGITAL ("E-COMMERCE") – INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO – DANOS MORAIS – Incontroverso que o Autor adquiriu notebook na plataforma de venda da Requerida Mercado Livre e que o produto adquirido não foi entregue (recebidas duas "capas de livro") – Responsabilidade objetiva e solidária das Requeridas, que integram a cadeia de consumo – Inexigível o débito – Caracterizado o dano moral – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para confirmar a tutela de urgência concedida (que determinou que as Requeridas "se abstenham de cobrar os valores relativos às parcelas da compra impugnada"), declarar a inexigibilidade do débito e condenar as Requeridas, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 – Requerida Hipercard que atuou como mera intermediadora do pagamento, não integrando a cadeia de consumo – Ausente falha na prestação de serviço da Requerida Hipercard – RECURSOS DAS REQUERIDAS VIKINGS E MERCADO LIVRE IMPROVIDOS, RECURSO DA REQUERIDA HIPERCARD PARCIALMENTE PROVIDO, para afastar a condenação da Requerida Hipercard ao pagamento da indenização por danos morais, E DECLARADO (DE OFÍCIO) que sobre o valor da indenização por danos morais incidem correção monetária desde a sentença e juros moratórios

de 1% ao mês desde a citação (Ap. 1002331-86.2023.8.26.0565; Relator(a): Flavio Abramovici; Comarca: São Caetano do Sul; Órgão julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 02/05/2024).

Foi comprovado que o produto adquirido pela autora não lhe foi entregue, recebendo um arame ao invés de um console Playstation 5.

A autora demonstrou ter solicitado a solução administrativa à ré diversas vezes para solucionar a questão, inclusive através do Procon, mas sem êxito (fls. 11/37).

Nas mensagens trocadas com a autora, a ré insistia que a autora recebera a entrega, contudo, tal fato é incontroverso. A autora foi clara ao reclamar que recebeu um arame ao invés de um aparelho eletrônico de jogos.

Ante as justificativas desconexas e infundadas dos prepostos da ré, a autora ingressou com a presente ação, requerendo a restituição da quantia paga, nos termos do art. 18, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor:

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:
I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
III - o abatimento proporcional do preço.

A reclamação feita ao fornecedor e sua resposta negativa subsequente tem efeito constitutivo do direito de pleitear, em juízo, indenização pelo não cumprimento do art. 18, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Melhor sorte não tem a recorrente quanto aos danos morais.

A autora adquiriu um produto no site da ré para presentear seu filho, efetuou o pagamento, porém não recebeu a entrega do item. Diante dessa situação, foi necessária a busca por solução no âmbito judicial, o que lhe causou indiscutíveis danos morais.

A recorrida vem tentando o estorno do pagamento desde 05/12/2023 e, ao invés de ser prontamente atendida ante a evidência do vício, recebeu mensagem da ré acusando-a de fraude, como se infere de fls. 26, com o seguinte texto:

Recentemente analisamos sua conta para obter detalhes da atividade de pedidos. Seu histórico de atividades mostra que você reivindicou reembolsos no pedido recente 701-7057370-1007411 para produtos relatados com problemas de entrega. Analisamos seu pedido 701-7057370-1007411 que você havia anteriormente relatado como perdido. A transportadora desse pedido confirmou que a remessa completa foi entregue a você. Quando uma atividade incomum na conta como esta nos chama a atenção, avaliamos cada conta para determinar se é necessário realizar outra ação ou fechar a conta. Se o problema persistir, poderemos impedir que você compre em nosso site. Se sua conta for fechada, o saldo de qualquer vale-presente não usado não ficará mais disponível. Seu saldo não poderá ser resgatado nem transferido.

Ademais, a recorrente tenta isentar-se da responsabilidade, alegando ter procedido ao estorno do valor da compra, contudo, tal fato ocorreu somente em 08/10/2024 (fls. 118), um ano após a reclamação e depois de ter sido citada em 13/09/2024 (fls. 58).

O menosprezo ao consumidor é inaceitável, causando-lhe constrangimentos que foram devidamente comprovados.

O dano moral deve ser visto como uma dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfere de maneira intensa no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe angústia, sofrimento e desequilíbrio em seu bem-estar e a sua integralidade psíquica.

Na lição de Sílvio de Salvo Venosa, dano moral "é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima...", mas "não é também qualquer dissabor mezinho da vida que pode acarretar a indenização. Aqui, também é importante o critério objetivo do homem médio, o *bonus pater familias*" (Direito Civil-Responsabilidade Civil. 4ª ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2004, vol. IV, p. 39).

Com relação ao valor da indenização, a dosimetria deve levar em conta a natureza do dano, a gravidade da culpa, a capacidade econômica e as condições pessoais dos litigantes, além do caráter pedagógico da reprimenda, de maneira a evitar novos fatos similares.

Sobre a quantificação do dano moral, vale citar o entendimento de Rui Stoco:

(...) para a composição do dano moral exige-se um nexo de coerência. Impõe esse nexo uma correção entre o que se pede e aquilo que se necessita e, ainda, entre o que se necessita e o que se pode efetivamente pagar. É na fixação de valor para efeito de compensação do dano moral que a equidade mostra força, adequada pertinência e transita com maior desenvoltura. (...) Em resumo, tratando-se de dano moral, nas hipóteses em que a lei não estabeleça os critérios de reparação, impõe-se, obediência ao que podemos chamar de 'binômio do equilíbrio', de sorte que a compensação pela ofensa irrogada não deve ser fonte de enriquecimento para quem recebe, nem causa da ruína para quem dá.

Mas também não pode ser tão apequenada, que não sirva de desestímulo ao ofensor, ou tão insignificante que não compense e satisfaça o ofendido, nem o console e contribua para a superação do agravo recebido." (Rui Stoco in Tratado de Responsabilidade Civil, Tomo II, 9ª ed., RT, p. 995).

Há de se atentar para a extensão do sofrimento advindas do evento danoso e, ainda, para o grau de responsabilização da parte obrigada, considerando-se, igualmente, a condição econômica das partes envolvidas. A indenização não pode ser fonte de enriquecimento ilícito da vítima ou de seus familiares nem de empobrecimento sem causa do devedor.

Ao magistrado compete estimar o valor, utilizando-se dos critérios da prudência e do bom senso e levando em estima que o quantum arbitrado representa um valor simbólico que tem por escopo não o pagamento do ultraje, mas a compensação moral, a reparação satisfativa devida pelo ofensor ao ofendido.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Na hipótese dos autos, diante de todos os percalços e constrangimentos suportados pela autora, que, inclusive, foi acusada de fraude pelo preposto da ré, deve ser mantido o valor fixado na sentença de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Os honorários advocatícios são majorados, nos termos do art. 85, § 11, do CPC, para 10% do valor atualizado da condenação.

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

ALFREDO ATTÍE
Relator