



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000354848

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006927-27.2023.8.26.0529, da Comarca de Santana de Parnaíba, em que é apelante SHIRLEY MEDEIROS DE SOUSA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado AMERICANAS S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 9 de abril de 2025.

MILTON CARVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 43935.

Apelação nº 1006927-27.2023.8.26.0529.

Comarca: Santana de Parnaíba.

Apelante: Shirley Medeiros de Sousa.

Apelada: Lojas Americanas S.A.

Juíza prolatora da sentença: THAÍS DA SILVA PORTO.

AÇÃO INDENIZATÓRIA. Sentença de parcial procedência. Pagamento em duplicidade em loja da ré. Promessa de estorno não cumprida. Demora no reembolso. Danos morais não configurados. Mero aborrecimento. Abalo moral que, no caso, não prescinde de efetiva comprovação. Recurso desprovido.

Trata-se de ação indenizatória julgada parcialmente procedente pela respeitável sentença de fls. 130/133, cujo relatório se adota, para condenar a ré à restituição de i) R\$82,49, com correção desde o desembolso e juros desde a citação; ii) R\$54,34, com correção desde o ajuizamento e juros desde a citação; e iii) R\$153,04, com correção desde cada compra e juros desde a citação. À ré foram atribuídos os ônus sucumbenciais, com honorários fixados em R\$800,00.

Inconformada, **apela a autora** sustentando, em síntese, que o dano moral restou devidamente caracterizado, notadamente pelo desprezo como foi tratada pela ré; que se sente totalmente desrespeitada com o tipo de comportamento da ré; que a ré é objetivamente responsável pelos prejuízos causados; que o problema poderia ter sido facilmente solucionado administrativamente, mas não foi, apesar das insistentes tentativas da autora nesse sentido; que os fatos narrados superam os limites do mero aborrecimento; e que a indenização deve ser fixada no patamar sugerido de R\$10.000,00 (fls. 136/142).

Houve resposta (fls. 146/152).

É como relato.

O apelo não é de ser provido.

Segundo narrativa contida na petição inicial, a autora comprou produtos na loja da ré, mas o valor foi debitado duas vezes de sua conta em razão de problema na máquina. Foi prometido que o valor seria estornado em 24 horas, mas isso não ocorreu. Voltou algumas vezes na loja para reclamar do problema, mas o estorno prometido ainda assim não foi realizado. Aduz que teve o mesmo problema com compras realizadas no site da ré e não entregues. Nesse contexto, frustradas as tentativas extrajudiciais de solucionar a questão, ajuizou a presente demanda objetivando a reparação pelos prejuízos sofridos.

A pretensão foi acolhida em parte, nos termos mencionados, motivando a interposição do recurso.

E, em que pese o inconformismo manifestado, a respeitável sentença deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos.

O objeto recursal se restringe aos danos morais.

Com efeito, embora se reconheça o aborrecimento gerado, disso não decorre o direito de ser indenizado.

O prejuízo advindo do comportamento da ré já se encontra abarcado pela reparação material concedida em sentença, não havendo que se falar em abalo à esfera psíquica da autora daí proveniente.

Ora, o problema narrado, envolvendo demora no reembolso de quantias, não tem o condão de gerar abalo moral indenizável, especialmente pela ausência de qualquer outra circunstância peculiar que agrave a situação. Foge ao razoável considerar que o não recebimento do estorno submeteu a autora ao quadro de extrema degradação que expõe.

Competia à autora comprovar que realmente houve alguma repercussão negativa em sua esfera pessoal a ponto de justificar a indenização pretendida, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, o que não foi feito.

Dessa forma, restringindo-se a argumentos genéricos, desprovidos de prova nos autos que lhes confirmem suporte, era mesmo de rigor o desacolhimento do pleito referente aos danos morais.

Nesse sentido:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Consumidor que adquiriu uma jaqueta pela "Internet", através do "site" mantido pela ré, mas solicitou o cancelamento dentro do prazo de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, tendo sofrido pela demora na restituição do preço pago. SENTENÇA de improcedência. APELAÇÃO do autor, que insiste na condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais. EXAME: Dano moral indenizável não configurado. Ausência de prova de dano a direito da personalidade. Dissabor que não passou da esfera do aborrecimento, transtorno ou percalço do cotidiano. Mero inadimplemento contratual que não dá azo à indenização moral. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1056259-26.2022.8.26.0002; Rel. Daise Fajardo Nogueira Jacot; 27ª Câmara de Direito Privado; j. 31/03/2023)

*COMPRA E VENDA – BEM MÓVEL – Compra de produto 'online'
– Pedido de devolução do produto e repetição dos valores pagos - Direito de arrependimento – Contratação realizada fora do estabelecimento – Aplicação da prescrição do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor – Possibilidade de exercício pelo consumidor – Direito à restituição do valor pago e que foi indevidamente cobrado da consumidora que desistiu tempestivamente do contrato - Dano moral não caracterizado.
Apelação parcialmente provida. (TJSP; Apelação Cível 1000960-64.2022.8.26.0002; Rel. Sá Moreira de Oliveira; 33ª Câmara de Direito Privado; j. 23/11/2022) (realce não original)*

Ação de rescisão contratual com devolução dos valores pagos e indenização por danos morais. Contratação de hospedagem via internet. Pedido de desistência. Negativa de reembolso. Reconhecimento da possibilidade de arrependimento, nos termos do art. 49 do CDC, diante da desistência manifestada no prazo de 7 dias. Determinação de devolução dos valores pagos. Indenização por danos morais. Conduta reprovável da ré, mas não caracterizadora de ilícito. Mero aborrecimento. Danos morais não configurados. Divisão do ônus sucumbencial. Recurso a que se dá parcial provimento. (TJSP; Apelação Cível 1064789-84.2020.8.26.0100; Rel. Mauro Conti Machado; 16ª Câmara de Direito Privado; j. 26/04/2022) (realce não original).

E ainda: Apelação Cível 1001194-88.2020.8.26.0140, Rel. Adilson de Araujo, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 29/03/2023; Apelação Cível 1030219-65.2021.8.26.0576, Rel. Flavio Abramovici, 35ª Câmara de Direito Privado, j. 06/02/2023; Apelação Cível 1000355-63.2020.8.26.0431, Rel. Milton Carvalho, 36ª Câmara de Direito Privado, j. 23/09/2021.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Destarte, porque deu adequada solução à lide, a respeitável sentença deve ser mantida.

Por tais fundamentos, ***nega-se provimento*** ao recurso.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator