



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000362466

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000587-44.2024.8.26.0590, da Comarca de São Vicente, em que é apelante KATIA DE SOUZA SANTANA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MOBLY COMERCIO VAREJISTA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª 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 LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ MOREIRA DE OLIVEIRA.

São Paulo, 11 de abril de 2025.

SÁ DUARTE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1000587-44.2024.8.26.0590

COMARCA: SÃO VICENTE

APELANTE: KATIA DE SOUZA SANT'ANA

APELADA: MOBLY COMÉRCIO VAREJISTA LTDA.

VOTO Nº 55.163

COMPRA E VENDA DE BEM MÓVEL – Pretensões de obrigação de fazer e indenizatória de dano moral julgadas improcedentes – Alegação da autora de que foi entregue pela ré produto diverso do adquirido que não encontra respaldo na prova documental produzida – Atraso na entrega do produto que não se mostrou significativo, sem força para acarretar relevante lesão aos direitos da personalidade – Dano moral não caracterizado – Sentença mantida – Apelação não provida.

Cuida-se de apelação interposta contra r. sentença de improcedência das pretensões de obrigação de fazer e indenizatória de dano moral derivadas de compra e venda de bem móvel, condenada a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade processual.

Inconformada, afirma a autora que o D. Juízo “a quo” entendeu restar injustificada a inversão do ônus da prova, entretanto, as provas que apresentou são exaustivas com relação à diferença do produto ofertado pela ré e aquele que foi entregue, impondo-se, dessa forma, a demonstração, pela ré, de entrega do produto correto. Alega, por outro lado, que houve atraso injustificado na entrega do produto, o que não pode ser tido como mero aborrecimento, destacando que o produto foi adquirido em período festivo (natalino) e de alta expectativa. Sustenta que o dano moral

está caracterizado pelo gritante descaso e inconteste falha na prestação do serviço, não somente pelo atraso, mas por todo o ocorrido. Requer o provimento do recurso para julgar procedentes as pretensões deduzidas na inicial.

Recurso tempestivo, sem preparo (autora beneficiária da gratuidade processual) e respondido.

É o relatório.

A apelante ajuizou a presente ação sob a alegação de que, no dia 08.11.2023, através do *site* oficial da empresa apelada, efetuou a compra de uma guarda-roupas modelo Casal Verso 6 PT 2 GV Amendola. Todavia, o produto não foi entregue na data determinada e recebeu produto diferente do discriminado no pedido. Em razão disso, pleiteou a condenação da apelada na obrigação de efetuar a substituição do produto, bem como ao pagamento de indenização de dano moral, diante dos transtornos decorrentes do episódio.

Tais pretensões foram julgadas improcedentes.

A apelação não comporta provimento, posto que as alegações recursais em nada abalam os fundamentos da r. sentença, que deu adequada solução à controvérsia.

Com efeito, tal como consignado pelo D. Juízo “a quo”, das provas produzidas pela apelante, em especial as fotos do produto adquirido, bem como da sua descrição, extraídos do *site* da apelada (fls. 23, 67/70), e a foto do guarda-roupas que foi entregue (fl. 71), não é possível reconhecer que houve entrega de produto diverso, destacando-se que, além da possível diferença de cor normalmente verificada entre uma imagem e o próprio produto, houve a devida especificação no anúncio, de que a *“tonalidade da cor pode variar de acordo com o (i) lote do fabricante, e/ou (ii) as configurações de seu monitor”* (fl. 67), pertinente, neste ponto, o entendimento do D. Juízo “a quo”, no seguinte sentido:

Não há na divulgação feita por diferentes empresas participantes do *marketplace* organizado e controlado pela ré aparente divergência entre as anunciadas cores Amendola e Amendola Touch, como se observa das ilustrações contidas no documento de fls. 73, que aparentemente retratam uma mesma espécie de produto, com idêntica tonalidade. A mesma conclusão se extrai do conteúdo das imagens veiculadas nos links trazidos com a manifestação da consumidora de fls. 206/208, um deles contendo a informação de que o móvel é vendido e entregue pela ré Mobly e o outro mencionando que a fornecedora é a empresa Rocha Móveis e Decorações. Nas duas páginas eletrônicas há, ainda, a expressa menção de que os guarda-roupas divulgados são da marca DemóBILE e, ao menos na aparência, são idênticos, da mesma cor, tudo levando a crer que se trata realmente de distinção de nomenclatura de tonalidade feita por diferentes anunciantes. Não há como admitir, portanto, que a entrega do móvel retratado na fotografia de fls. 71 estava em descompasso com a oferta ou com a publicidade, até porque, tal como aludido na referida decisão de fls. 202/203, a autora foi *“adequadamente informada da possibilidade da variação da tonalidade da cor por ocasião da entrega do produto, conforme fls. 67”*.

Assim, diante da não constatação da verossimilhança das alegações da apelante, mostrou-se acertado o desacolhimento da pretensão de inversão do ônus da prova, certo que, diante do que restou apurado do exame da prova documental produzida, deve subsistir a rejeição da pretensão de obrigação de substituição do produto.

Também deve subsistir a r. sentença no tocante ao não reconhecimento do dano moral no presente caso, na medida em que, como bem ponderado pelo D. Juízo *a quo*, não houve comprovação de que *“o imperfeito cumprimento da obrigação ajustada trouxe importantes reflexos na vida cotidiana da parte e de seu grupo familiar, não sendo o pequeno atraso constatado, por si só, motivo suficiente e bastante para acarretar ofensa grave à pessoa e à sua dignidade, nem muito menos provocar situação de abalo psicológico relevante e evidente”*

Muito embora se possa considerar justificável o inconformismo da apelante com as consecutivas prorrogações de data de entrega do produto, não é possível considerar anormal o pequeno atraso verificado, como bem ressaltado na r. sentença, considerando as diversas etapas percorridas desde a compra até a entrega, conforme explicitado pelo preposto da apelada no atendimento prestado à apelante (fl. 09), compreensível que, em meio a isso, possa ocorrer algum imprevisto, considerando, também, que, como esclarecido no anúncio, a data de entrega informada se trata de uma previsão (fl. 04).

O que se constata, portanto, é que o episódio retratado nos autos não ultrapassou o que pode ser entendido como mero aborrecimento do cotidiano, sobretudo diante da ausência de demonstração de relevante lesão aos direitos da personalidade, certo que, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça, *“dissabores, desconfortos e frustrações de expectativas fazem parte da vida moderna, em sociedades cada vez mais complexas e multifacetadas, com renovadas ansiedades e desejos, e por isso não se pode aceitar que qualquer estímulo que afete negativamente a vida ordinária configure dano moral”* (REsp 1.426.710/RS, rel. Ministra Nancy Andrighi, 3.^a Turma, j. 25.10.2016).

Diante desse cenário, de rigor a manutenção da r. sentença em todos os seus termos.

Por fim, em face da instauração desta etapa recursal, da qual a apelante sai vencida, é caso de majoração dos honorários advocatícios sucumbenciais para 15% do valor da causa, a teor do disposto no artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil, observada a gratuidade processual.

Isto posto, voto pelo não provimento da apelação, majorados os honorários de sucumbência, nos termos explicitados.

SÁ DUARTE, Relator