



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
Seção de Direito Privado
31ª Câmara

Registro: 2025.0000367901

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1022455-73.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante JOIA CORPORAL LTDA (LOJA GLAMOROSA), é apelado IGOR SOARES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso, com determinação. V.U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente), LUIS FERNANDO NISHI E PAULO AYROSA.

São Paulo, 14 de abril de 2025.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
RELATOR

Apelação nº: 1022455-73.2023.8.26.0506

Comarca: Ribeirão Preto — 10ª Vara Cível

Juiz(a): Rebeca Mendes Batista

Apelante: JOIA CORPORAL LTDA. (ré)

Apelado: IGOR SOARES DA SILVA (autor)

Voto nº 45.326

Ementa: DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. COMPRA E VENDA. PRODUTO NÃO RECEBIDO. DEVIDA A RESTITUIÇÃO DO PREÇO PAGO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela ré contra sentença pela qual julgados procedentes pedidos de restituição do valor pago por perfume não entregue e pagamento de indenização por dano moral. A parte ré pede a improcedência dos pedidos ou, subsidiariamente, a redução da indenização.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) saber se a ré comprovou a entrega de produto adquirido em loja virtual de modo a afastar a condenação na restituição dos valores pagos; e (ii) saber se os fatos narrados configuram dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A relação jurídica é regida pelo Código de Defesa do Consumidor. Há verossimilhança nas alegações do consumidor e a empresa ré não apresentou prova cabal a demonstrar a efetiva entrega do perfume adquirido. Logo, correta a condenação à restituição do valor pago.

4. O contexto fático evidencia, no máximo, inadimplemento contratual, sem repercussões imateriais que justifiquem a reparação moral pretendida.

5. Aplicáveis as regras do Direito intertemporal nos cálculos dos juros de mora e correção monetária a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, mantidos os critérios anteriores, conforme precedentes dos tribunais superiores do Brasil.

IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Recurso parcialmente provido, com determinação de aplicação da Lei nº 14.905/2024.

: “1. O fornecedor responde objetivamente pela falha na entrega de produto adquirido pelo consumidor, impondo o dever de restituir o preço pago. 2. A ausência de entrega do produto, sem demonstração de abalo psicológico relevante, não configura dano moral indenizável, caracterizando mero descumprimento contratual. 3. Aplicável a Lei nº 14.905/2024, que disciplina novos critérios de cálculos de juros e correção monetária, a partir do início de sua vigência, segundo o Direito intertemporal”

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 14 e 35; CPC, arts. 373, I, 85, §§ 2º, 8º e 11, e 86.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Ap. Cív. 1001054-96.2019.8.26.0299, Rel. Des. Pedro Baccarat, 36ª Câmara de Direito Privado, j. 23.11.2023

IGOR SOARES DA SILVA ajuizou “ação de restituição c/c danos morais e materiais” em face de **JOIA CORPORAL LTDA.** (atual denominação de LOJA GAMOUROSA”) e **PAGBRASIL PAGAMENTOS ELETRÔNICOS LTDA.**

Pela respeitável sentença de fls. 183/188, a douta Juíza julgou os pedidos, nos seguintes termos: “*Ante o exposto, JULGO EXTINTO O PROCESSO, SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO, em relação à requerida PAGBRASIL PAGAMENTOS ELETRÔNICOS LTDA, com fundamento no artigo 485, VI, CPC (ilegitimidade passiva), bem como JULGO PROCEDENTE O PEDIDO e extinto o processo, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, I, do Código de Processo Civil, para condenar a ré JOIA CORPORAL LTDA a restituir, de forma simples, o valor pago pelo autor para aquisição do perfume (R\$674,97), com correção monetária desde o desembolso (pelos índices da tabela prática do TJSP) e juros legais moratórios a contar da citação, bem como a pagar indenização por danos morais, no valor de R\$3.000,00, com correção monetária doravante e juros legais moratórios, a contar da citação. Pela sucumbência do autor face à ré PAGBRASIL, arcará o autor com pagamento de honorários advocatícios de 10% sobre o valor da causa, observado o disposto no artigo 98, §3º, CPC. Em face da sucumbência, condeno a ré JOIA CORPORAL LTDA a arcar com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios ao patrono do autor, estes últimos fixados em 15% sobre o valor total da condenação. Retifiquem o polo passivo para JOIA CORPORAL LTDA (em vez de loja Glamourosa). P.I.C”.*

Inconformada, a parte ré JOIA CORPORAL LTDA. apelou. Em resumo, aduz que o autor não apresentou o vídeo da abertura da encomenda, embora mencionado na petição inicial. Por sua vez, a apelante comprovou a postagem do produto com peso correspondente ao perfume adquirido (única prova que lhe era possível), de modo que a ausência de provas por parte do autor retira a verossimilhança de suas alegações. Afirma que respondeu extrajudicialmente ao autor, mas não obteve retorno. Impugna a condenação ao pagamento de indenização por dano moral, pois não houve ato ilícito e, ainda que os fatos fossem verídicos, não configuraram dano imaterial. O valor fixado a título de indenização é excessivo. Requer o provimento do recurso para julgar improcedentes os pedidos ou, subsidiariamente, reduzida a indenização de dano moral (fls. 192/202).

Em suas contrarrazões, a parte autora pugnou pelo improvimento do recurso aduzindo, em síntese, que as provas apresentadas são suficientes para comprovar a falha na prestação do serviço pela ré, incluindo a entrega de uma caixa vazia. Defende que a responsabilidade objetiva do fornecedor à luz do Código de Defesa do Consumidor (CDC), foi corretamente aplicada. Destaca que foi infrutífera a tentativa de resolução extrajudicial. É correta a condenação ao pagamento de indenização por dano moral, sendo a quantia fixada justa e proporcional aos transtornos sofridos (fls. 208/214).

O recurso é tempestivo e devidamente preparado após concessão de prazo para complementação.

É o relatório.

1.-

No que diz ao dano material, o inconformismo da apelante não comporta provimento.

Com efeito, a douta Juíza, na sentença recorrida, bem elucidou as questões postas em discussão, não merecendo qualquer censura quanto à condenação à restituição do preço pago. A propósito, como bem fundamentado à luz de todo o conjunto probatório, com ênfase na verossimilhança das alegações do autor acerca de não ter recebido o produto e ausência de prova pelo fornecedor:

Diante da relação jurídica de direito material, ao caso aplica-se o Código de Defesa do Consumidor (CDC), pois o autor é destinatário final do produto oferecido pela requerida, havendo correto enquadramento das partes autor e ré, respectivamente, nas posições de consumidor e de fornecedora (art. 2º e 3º, do CDC). O caso é também de inversão do ônus da prova, pois além da hipossuficiência do autor, as suas alegações são verossimilhantes e encontram indícios razoáveis na prova documental produzida nos autos, destacando-se que a dita inversão (art. 6º, VIII, do CDC) pode ser deferida caso um dos dois requisitos afigure-se presente (verossimilhança ou hipossuficiência). Verte dos autos que o autor adquiriu pelo site da ré um perfume, pelo valor de R\$674,97, porém o produto não foi entregue, eis que a caixa que chegou às mãos do autor continha apenas uma amostra de perfume. O conjunto de providência adotado pelo autor, como comunicar o fato imediatamente à ré, conforme por esta comprovado a fls. 59 é o quanto basta para ter por verossímil a versão do autor. Lado outro, a requerida não se interessou em produzir prova em sentido contrário. Nos termos do art. 35, do CDC, o consumidor pode escolher por exigir o cumprimento forçado da entrega, aceitar outro produto equivalente, ou rescindir o contrato, com direito à restituição da quantia paga. No caso dos autos, a ré não disponibilizou nenhuma das medidas previstas no art. 34, do CDC, mantendo-se inerte. Ainda, não trouxe aos autos qualquer prova capaz de afastar a sua responsabilidade, ônus que lhe incumbia. Nos termos do art. 14 do CDC, a responsabilidade da ré é do tipo objetiva, ou seja, independentemente da demonstração de culpa, excetuando-se apenas por inexistência de falha na prestação de serviços ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, hipóteses essas que não houve no caso em análise. Sendo assim, condeno a ré a restituir, de forma simples, o valor pago pelo autor para aquisição do perfume, acrescido de correção monetária pelos índices da tabela prática do TJSP, desde o desembolso, e juros legais moratórios a contar a partir da citação (fls. 185/186).

Sopesando os elementos dos autos e alegações das partes, considero que, dentro de suas possibilidades, o autor comprovou os fatos constitutivos do seu direito à luz do art. 373, I, do Código de Processo Civil (CPC). Resultou incontroverso que o

consumidor adquiriu o perfume da ré, recebeu a caixa de encomenda no dia 28/04/2023 e, imediatamente, comunicou a apelante que o produto não estava dentro da embalagem. Aliás, a prova documental é firme nesse sentido quanto à reclamação (fls. 11/18), bem como as fotografias da embalagem recebida (fls. 19/20).

Daí por que se vislumbra verossimilhança nas alegações do autor quanto ao não recebimento do produto adquirido, fato esse registrado, ainda no portal da internet. Por sua vez, a ré não trouxe prova cabal de ter entregado ao consumidor exatamente o produto comprado, não bastando para isso mera exibição de um comprovante de envio (fls. 108), mormente porque nele sequer consta a declaração de conteúdo.

É importante observar a incidência do Código de Defesa do Consumidor (CDC), na medida em que se trata de relação de consumo. Aplica-se ao caso a teoria do risco da atividade, que determina que quando a lesão provém de situação criada por quem explora determinada atividade que expõe o consumidor ao risco do dano que veio a sofrer, deverá por ele ver-se responsabilizado.

Desse modo, competia à requerida provar que o produto foi realmente entregue ao consumidor, em observância ao disposto no artigo 6º, VIII, do CDC, que determina a inversão do ônus da prova.

Todavia, não o fez, razão pela qual há de ser mantida sua condenação ao ressarcimento dos valores.

2.-

De outro lado, respeitada a convicção da douta Magistrada, indevida a indenização por dano moral, pois o caso apresenta contornos meramente patrimoniais.

Com efeito, não havendo nos autos prova alguma que indique tenha a parte autora, em razão dos fatos narrados nos autos, sofrido qualquer ofensa de ordem imaterial causados pela ré, quanto à honra objetiva ou subjetiva, impõe-se o indeferimento do pedido de compensação por dano moral.

Reportando-se à lição de ZANNONI, MARIA HELENA DINIZ aponta que o dano moral *"... é a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima de evento danoso, pois estes estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano..."*. Além disso, *"...o direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente..."* ("Curso de Direito Civil - Responsabilidade Civil", Ed. Saraiva, 18ª ed., 7ºv., c.3.1, p. 92).

GABRIEL STIGLITZ e CARLOS ECHEVESTI ensinam que, ao contrário do que ocorre com o dano material, a alteração desvaliosa do bem-estar psicofísico do indivíduo deve apresentar certa magnitude para ser reconhecida como prejuízo moral. Um mal-estar trivial, de escassa importância, próprio do risco cotidiano da convivência ou da atividade que o indivíduo desenvolva, nunca configurarão ("Responsabilidade Civil", pág. 243). Na lição do ilustre Desembargador carioca SÉRGIO CAVALIERI FILHO, se o dano moral consiste na agressão à dignidade humana, não basta contrariedade, desconforto, mágoa, irritação ou aborrecimento para sua configuração, sob pena de sua banalização. O sentimento pessoal passível de indenização refogue à

normalidade, causando especial sofrimento, vexame, humilhação e alteração efetiva do equilíbrio emocional da pessoa, tendo-se por paradigma não o homem insensível, mas também não o de extrema sensibilidade (cfr. TJRJ, Ap. Civ. nº 8.218/95).

Respeitada a teoria do desvio produtivo aludida, não basta a afirmação de ter sido atingida moralmente. Não demonstrou, de forma clara e inequívoca, em que consistiria o alardeado dano psicológico, de modo que a indenização não pode ser concedida. Embora reconhecido neste julgamento que o consumidor não recebeu o produto comprado, difícil acreditar que deixar de receber um perfume cause tamanho sofrimento, dessumindo-se dos fatos narrados simples inadimplemento contratual.

É de rigor que se possa extrair do acervo probatório a ocorrência de dano à honra, imagem, bom nome, tradição, o que não ocorreu. Contrariedade, desconforto, irritação ou aborrecimento não são capazes de configurar dano moral, sob pena de ocorrer banalização.

Para que ocorra o dano moral é preciso a existência de uma dor subjetiva, que fugindo à normalidade do homem médio venha lhe causar quebra em seu equilíbrio emocional interferindo intensamente em seu bem-estar, o que não é o caso dos autos.

Portanto, conclui-se que os fatos vividos pela parte autora não saíram da esfera do mero dissabor normal do cotidiano da vida em sociedade, não se vislumbrando sofrimento anormal do consumidor.

Nesse sentido:

Ação de indenização por danos materiais e morais. Golpe que envolve a troca não autorizada de chip de telefonia móvel e subsequentes compras realizadas com seu cartão de crédito. Relação consumerista. Falha na prestação dos serviços demonstrada. Dano moral não configurado. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1001054-96.2019.8.26.0299; Relator (a): Pedro Baccarat; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jandira - 2ª Vara; Data do Julgamento: 23/11/2023; Data de Registro: 24/11/2023)

Logo, de rigor afastar a condenação ao pagamento de indenização por dano moral.

3.-

Em razão do resultado do julgamento, houve sucumbência recíproca, de modo que as partes arcarão com metade das custas e despesas processuais, bem como honorários sucumbenciais aos patronos das partes adversas (art. 86 do CPC), observada a gratuidade da justiça concedida. Fixo os honorários do patrono da parte autora por apreciação equitativa em R\$800 (oitocentos reais), a serem pagos pela ré-apelante. De outro lado, fixo os honorários dos advogados da ré-apelante em 10% sobre o proveito econômico obtido (pedido indenizatório de dano moral indeferido), a serem pagos pela parte autora, observada a gratuidade da justiça concedida. Na fixação de honorários já foi considerado o trabalho realizado nesta instância recursal, nos termos do art. 85, §2º, 8º e 11, do CPC.

4.-

Por fim, com a entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, que modificou o Código Civil (CC), torna-se necessário regulamentar os juros de mora e a correção monetária com base no Direito intertemporal.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ), ao

interpretar o Código Civil de 2002, determinou que a nova lei tem aplicação imediata, devendo ser aplicada de ofício, conforme o REsp 1.112.746/DF (Tema 176). Trata-se de matéria de ordem pública e processual, devendo-se seguir o regime anterior até a vigência da nova lei, momento em que passa a vigorar o novo regime, em observância ao art. 6º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB) e aos precedentes do Excelso Supremo Tribunal Federal (STF) (Tema 810, RE 870.947; Tema 1170, RE 1.317.982).

Como os juros moratórios incidem mensalmente, a nova lei aplica-se a partir de sua entrada em vigor, sem ferir a coisa julgada material. A taxa legal dos juros deverá seguir as normas do Conselho Monetário Nacional e ser divulgada pelo Banco Central, conforme o art. 406, § 2º, do CC, a partir de 1º/7/2024 ou 30/08/2024, conforme o art. 5º da Lei nº 14.905/2024.

Quanto a correção monetária, sem previsão legal específica, aplica-se o IPCA/IBGE ou índice substituto, nos termos do art. 389, parágrafo único, do CC, conforme a Lei nº 14.905/2024.

Aplicáveis ao caso tal regramento (arts. 389 e 406 do CC), segundo a redação dada pela Lei nº 14.905/2024, para os cálculos da correção monetária e juros de mora, a partir de sua vigência (art. 5º), se não contratados os respectivos índices.

Prevalecerá o fixado na sentença até o início da vigência (1º/07/2024, para a hipótese do inciso I) e 30/08/2024 para as demais situações, observando-se, depois, o atual regramento. Tais cálculos são aritméticos.

5.-

Ante o exposto, pelo meu voto, **dou provimento parcial** ao recurso da ré para afastar a condenação ao pagamento de indenização por dano moral, com determinação sobre a eficácia da Lei nº 14.905/2024 a partir do início de sua vigência, nos termos da fundamentação. Em razão da sucumbência recíproca, as partes arcarão proporcionalmente com os ônus sucumbenciais, nos termos do item 3 supra, observada a gratuidade da justiça concedida à parte autora.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
Relator