



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000376344

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001058-37.2022.8.26.0491, da Comarca de Rancharia, em que é apelante BRUNA ANGÉLICA DE SOUZA VIANA, é apelado AMERICANAS S/A (NOVA DENOMINAÇÃO DE B2W COMPANHIA DIGITAL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 32ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA (Presidente), MARCUS VINICIUS RIOS GONÇALVES E J.B. PAULA LIMA.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

CAIO MARCELO MENDES DE OLIVEIRA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 28.118

Apelação nº 1001058-37.2022.8.26.0491

Comarca de Rancharia – 2ª Vara

Apelante: Bruna Angélica de Souza Viana

Apelada: Americanas S/A.

COMPRA E VENDA – Aquisição de aparelho celular Iphone 11, no site eletrônico da ré, que apresentou defeitos - Ação de indenização por danos materiais e morais – Acolhimento parcial do pedido, para restituição do valor pago – Recurso da autora objetivando indenização por dano extrapatrimonial - Prejuízo não evidenciado à vista dos fatos articulados na petição inicial – Ausência de demonstração probatória neste tópico - Hipótese ensejadora de reparação de prejuízo material – Situação corriqueira na vida em sociedade, resolvida com a determinação de devolução do valor do produto – Verba honorária advocatícia arbitrada que comporta majoração – Sentença alterada – Recurso provido, em parte.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença proferida a fls. 380/384, que julgou procedente, em parte, ação de procedimento comum, para condenar a ré à restituição do valor de R\$ 4.399,00, atualizados monetariamente desde o desembolso e juros legais de mora de 1% ao mês a partir da citação. Estabeleceu a sucumbência recíproca para os encargos processuais, arbitrados honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação.

Embargos de declaração a ela opostos pela ré foram rejeitados a fls. 395.

para a condenação da ré também em indenização por danos morais, por superar a hipótese narrada na petição inicial situação de mero aborrecimento, por ter perdido tempo útil e desvio de produtividade nesta questão. Ainda, pede a majoração da verba honorária advocatícia para 20% do valor da condenação.

Recurso tempestivo, preparado e não contrariado.

Este o relatório, adotado, no mais, o da sentença.

O apelo comporta acolhimento parcial.

Ficou incontroversa nos autos a aquisição de aparelho celular Iphone 11, no valor de R\$ 4.399,00, mas que apresentou vícios, com tentativa infrutífera de solução do entrave.

A autora pediu indenizações.

A decisão baixada acolheu parcialmente os pedidos, com o seguinte fundamento:

“Não havendo questões pendentes de análise, e estando presentes os pressupostos processuais e as condições da ação, passo ao exame do mérito.

Trata-se de ação na qual a autora alega que, em 04/11/2021, adquiriu um telefone celular "Iphone 11", da marca Apple, no site eletrônico da requerida, pelo valor de R\$

4.399,00; que o celular foi entregue em 08/11/2021 no endereço indicado pela autora em Joiville/SC, mas estava em Rancharia/SP; que conseguiu receber o celular em 19/11/2021, que estava em sua caixa original lacrada, mas verificou que o aparelho não funcionava; que buscou uma solução extrajudicial para o problema mas foi informada pela requerida que o prazo de troca é de 7 (sete) dias corridos, e que precisaria se dirigir a uma assistência autorizada da Apple; que na assistência autorizada recebeu a resposta que o motivo do produto não funcionar é em razão de modificações não autorizadas; que fez reclamações na plataforma "Reclame Aqui" e no Procon, contudo não houve solução da situação pela requerida.

A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos do artigo 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, uma vez que o requerente adquiriu a mercadoria na plataforma do requerido como destinatário final, enquanto a requerida é empresa que explora atividade econômica de forma habitual e enquadra-se no conceito de fornecedor.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, estabelece que: "O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos." A responsabilidade do fornecedor poderá ser desconsiderada se restar caracterizado que tendo prestado o serviço, o defeito

inexiste ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (artigo 14, §3º do Código de Defesa do Consumidor).

A responsabilidade do fornecedor por vício do produto que o torne impróprio ou inadequado ao consumo é disciplinada pelo art. 18 do Código de Defesa do Consumidor: "Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas."

No caso em tela, a aquisição do aparelho celular modelo "Iphone 11" pela requerente na plataforma virtual da requerida restou incontroversa, conforme nota fiscal do produto à pág. 17, que comprova o pagamento do valor de R\$ 4.399,00. Conforme dados do anúncio às págs. 18/19, não há informações de que se trata de produto usado ou recondicionado.

Os documentos às págs. 37/44 demonstram que o aparelho apresenta vícios que impedem o funcionamento, decorrentes de modificações não autorizadas. A requerida não demonstrou que os vícios foram causados por utilização inadequada do aparelho pelo consumidor, ônus que lhe incumbia nos termos do art. 373, II do Código de Processo Civil.

Assim, a prova dos autos é suficiente para demonstrar o vício do aparelho celular vendido pela requerida, que não se adequa às condições de funcionamento esperadas de um aparelho novo.

Ademais, não comporta guarida a tese defensiva no sentido de esgotamento do prazo de 7 (sete) dias para constatação de vício pelo consumidor. Nos termos do art. 26, II do Código de Defesa do Consumidor, o prazo para reclamar os vícios aparentes de produtos duráveis, ou seja, que não se esgotam após o primeiro uso, é de noventa dias. No caso dos autos, a entrega do produto ocorreu em 04/11/2021 e a reclamação pelo vício ocorreu em 19/11/2021, portanto, dentro do prazo decadencial.

Preconiza o art. 18, § 1º, II do Código de Defesa do Consumidor, que não sanado o vício constatado no prazo de 30 (trinta) dias, o consumidor tem direito à restituição da quantia paga pelo produto, razão pela qual a procedência do pedido de restituição do montante de R\$ 4.399,00 é a medida que se impõe.

Em se tratando da pretensão à indenização por danos morais, estes se configuram quando há abalo psicológico, dor, sofrimento, desassossego decorrente de ofensa a direito da personalidade.

Dos fatos narrados não há que se falar em violação aos direitos da personalidade da autora a ensejar a indenização extrapatrimonial pretendida, haja vista que a situação fática narrada nos autos configura dissabor do cotidiano, que não

ultrapassa a esfera do mero aborrecimento. Nesse sentido, é o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

"AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. COMPROMISSO DE COMPRA E VENDA. ATRASO NA ENTREGA DA OBRA. INADIMPLENTO CONTRATUAL. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. INOVAÇÃO RECURSAL. IMPOSSIBILIDADE. DECISÃO MANTIDA. 1. A jurisprudência desta Corte Superior é no sentido de que o simples inadimplemento contratual, em regra, não configura dano moral indenizável, devendo haver consequências fáticas capazes de ensejar o sofrimento psicológico. 2. É cabível, em recurso especial, promover nova qualificação jurídica dos fatos expressamente delineados no acórdão recorrido para atribuir-lhes a correta consequência jurídica, sem implicar no reexame de prova. 3. "É inviável o conhecimento de matéria que foi suscitada apenas em agravo interno, constituindo indevida inovação recursal, em razão da configuração da preclusão consumativa" (AgInt no AREsp n. 2.331.105/GO, relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, julgado em 18/12/2023, DJe de 21/12/2023).

No mesmo sentido, a Súmula nº 06 da Turma de Uniformização do Sistema de Juizados Especiais, aprovada pela Colenda Turma de Uniformização do Sistema de Juizados Especiais do Estado de São Paulo: "Súmula nº 06 - Mero inadimplemento contratual, sem circunstâncias específicas e graves que a justifiquem, não dá ensejo a indenização por

danos morais."

Dessa forma, de rigor a improcedência do pedido de indenização por danos morais".

Aqui se trata de aquisição frustrada de produto com defeito pela autora, mas que já resolvido com determinação da devolução do valor pago à autora.

O descumprimento contratual, em princípio, não gera dano extrapatrimonial.

Neste sentido tem decidido este Tribunal de Justiça:

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Venda e compra de mercadorias - Entrega parcial - Ação de obrigação de fazer cumulada com repetição de indébito e indenização por danos materiais e morais - Sentença de parcial procedência - Rejeição dos pedidos de devolução em dobro do valor pago por uma das mercadorias e de indenização por danos morais - Apelo da autora - Inocorrência de cobrança indevida e de afronta à honra ou de abalo à imagem - Obrigação das rés de devolver de forma simples a quantia paga pela mercadoria não recebida pela cliente - Indenização por danos morais inexigível - Apelação desprovida” (Apelação Cível nº 1002427-06.2023.8.26.0047, 29ª Câm. Dir. Priv., Des. Rel. CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN, j. 8.4.2024).

“APELAÇÃO AÇÃO DE DESFAZIMENTO DE NEGÓCIO JURÍDICO C/C INDENIZATÓRIA Compra e venda de bem móvel Vício de qualidade de produto (celular) fabricado e comercializado pelas rés DANOS MORAIS Não configuração Situação que não ultrapassa o mero aborrecimento Ausência de demonstração de que a conduta das rés tenha ensejado ofensa intensa e duradoura ao comportamento psicológico da demandante ou a seus direitos personalíssimos Não comprovada situação de sofrimento ou humilhação, justificadora da compensação Negado provimento. (Apelação Cível nº 1055151-30.2020.8.26.0002, 25ª Câm. Dir. Priv., Des. Rel. HUGO CREPAL, j. 21.3.2024).

“AÇÃO INDENIZATÓRIA. Pleito fundado na aquisição de aparelho eletrônico defeituoso. Sentença de procedência. Ré que se insurge contra a condenação por danos morais. Hipótese de mero dissabor. Indenização por danos morais indevida. Apelo provido” (Ap. nº 0010655- 97.2012.8.26.0038, 36ª Câm. Dir. Priv., Des. Gil Cimino, j. 21.11.2013).

“RESPONSABILIDADE CIVIL Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais Televisor Assistência técnica - Prestação defeituosa dos serviços Acolhimento do pedido de devolução do dinheiro pago pelo consumidor - Indevida indenização por danos morais - Transtornos e aborrecimentos do dia-a-dia insuscetíveis de reparação Ratificação dos

fundamentos da sentença (art. 252 do RITJSP) - RECURSO DESPROVIDO “(Ap. nº 0004611-47.2012.8.26.0625, 3ª Câm. Dir. Priv., Rel. Des. Alexandre Marcondes, j. 22.10.2013).

“COMPRA E VENDA Máquina de lavar roupas Defeito Ação de obrigação de fazer (troca do produto) cumulada com indenização por danos materiais e morais proposta contra a vendedora e a fabricante Sentença de parcial procedência Rejeição dos pedidos de indenização Apelo da autora voltado ao recebimento de indenização por danos morais Aplicação do Código de Defesa do Consumidor Inexigibilidade da indenização por danos morais Ausência de dano à honra da compradora - Apelação desprovida”(Ap. nº 0002195-98.2013.8.26.0390, 29ª Câm. Dir. Priv., Rel. Des. Carlos Henrique Miguel Trevisan, j. 17.8.2016).

O entendimento da jurisprudência tem sido exatamente neste sentido, preservando o sagrado instituto do dano moral às situações que realmente tragam ao lesado prejuízo à sua honra, bom nome e dignidade.

Em julgamento no STJ assim se decidiu:

“Agressão ou atentado aos direitos de personalidade. Necessidade de reavaliação da sensibilidade ético-social comum na configuração do dano moral. Inadimplemento contratual ou vício do produto não causa, por si, danos morais

(Recurso Especial n. 1.637.266-BA, j. 1º.12.2016, rel. Min. Nancy Andrighi).

“O mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige” (Recurso Especial nº 714.611/PB, Relator Ministro César Asfor Rocha, j. 12.09.2006).

"CIVIL. DANO MORAL. O inadimplemento contratual implica a obrigação de indenizar os danos patrimoniais; não, danos morais, cujo reconhecimento implica mais do que os dissabores de um negócio frustrado. Recurso especial não conhecido" (REsp nº 201.414/PA, Terceira Turma, relator Ministro Waldemar Zveiter, relator para o acórdão o Ministro Ari Pargendler, DJ de 5.2.2001).

Enfim, não encontra sustentação o inconformismo, neste tema, devendo prevalecer a solução adotada pela r. sentença, pois bem examinou a matéria de fato e de direito trazida à discussão.

Não se produziu prova neste tema.

O valor da indenização deferida autoriza a majoração da honorária profissional para 20% do total devido, considerado o trabalho realizado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
32ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Por estas razões, meu voto dá parcial provimento ao recurso.

Caio Marcelo Mendes de Oliveira

Desembargador Relator

Assinado eletronicamente