



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000380340

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001007-60.2023.8.26.0242, da Comarca de Igarapava, em que é apelante/apelada ROMILDA SOUZA DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados/apelantes MAGAZINE LUIZA SA e WEBFONES COMERCIO DE ARTIGOS DE TELEFONIA 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 da autora e deram parcial provimento ao da ré. 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, 16 de abril de 2025.

MILTON CARVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 43999.

Apelação nº 1001007-60.2023.8.26.0242.

Comarca: Igarapava.

Apelantes e reciprocamente apeladas: Romilda Souza de Almeida e Magazine Luiza S.A.

Apelada: Webfones Comercio de Artigos de Telefonia S/A.

Juiz prolator da sentença: Pedro Henrique Bicalho Carvalho.

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Compra de celular. Cancelamento. Estorno não efetuado. Sentença de parcial procedência. Responsabilidade solidária da empresa que disponibiliza espaço em seu site para divulgação do produto e oferece os meios para aquisição e pagamento. Precedentes. Restituição limitada às parcelas indevidamente cobradas.

Danos morais. Descabimento. Ausência de prova que demonstre excepcional frustração psicológica em proporção a ensejar reparação. Sentença reformada neste ponto. Hipótese de sucumbência recíproca. Recurso da ré parcialmente provido, desprovido o da autora.

Trata-se de apelações contra a respeitável sentença de fls. 171/179, cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente a demanda indenizatória, para condenar as rés, solidariamente, (i) à restituição dos valores indevidamente cobrados na fatura de cartão de crédito da autora, mesmo após o cancelamento da compra da mercadoria, valor a ser apurado em cumprimento de sentença, por simples cálculo aritmético, devendo a quantia ser corrigida pelo IPCA a partir da data do desembolso, com incidência de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, modalidade esta que incide até o início da produção dos efeitos da Lei Federal nº 14.905/24, ou seja, 30 de agosto de 2024, quando então os juros de mora deverão observar a taxa legal; e (ii) ao pagamento de

indenização por danos morais no valor de R\$5.000,00, atualizada pelo IPCA, a partir do arbitramento, e acrescida de juros de mora de 1% ao mês, a partir do evento danoso, considerando que após a entrada em vigor da Lei Federal nº 14.905/24, os juros de mora devem ser calculados de acordo com a taxa legal.

Inconformadas, apelam a autora e a ré Magazine Luiza.

Sustenta a **autora** que, para que sejam efetivamente reparados os prejuízos suportados, as rés devem ser condenadas ao pagamento de indenização pelos danos materiais e morais, no valor pleiteado na inicial (fls. 182/187).

Sustenta a **ré**, por sua vez, que não praticou ato ilícito ensejador de danos de qualquer natureza, tornando evidente a improcedência do pedido; que os fatos narrados na inicial foram motivados pelo anunciante/vendedor Webfones; que não há configuração de dano moral na hipótese e que o valor arbitrado é desproporcional e merece ajuste, caso a condenação a tal título seja mantida (fls. 191/195).

Houve respostas (fls. 198/204, 205/207 e 211/215).

É o que importa ser relatado.

De início, cabe afastar a impugnação à gratuidade da justiça oposta pela Magazine Luiza (fls. 200), pois cabe à impugnante o ônus da prova quanto à efetiva possibilidade da parte beneficiada com a assistência judiciária de arcar com as despesas processuais e os honorários advocatícios sem prejuízo de seu sustento. No entanto, no caso, a ré se limita a afirmar que não há prova suficiente da hipossuficiência financeira da autora, mas nada apresenta, em concreto, para que a decisão que deferiu o benefício possa ser revista.

Desse modo, sendo a impugnação meramente genérica, não há que se falar em revogação do benefício.

O apelo da ré é de ser parcialmente provido, e o da autora, desprovido.

Segundo a narrativa apresentada na petição inicial, a autora realizou a compra de um aparelho celular junto à corre Webfones, por meio do site da Magazine Luiza, pelo valor de R\$1.569,28, parcelado em oito parcelas de R\$196,16. Aduz que o produto seria entregue em endereço da cidade de Uberaba-MG, impossibilitando o seu recebimento, razão pela qual a autora solicitou o cancelamento da compra, sendo informada que o reembolso seria realizado na fatura do cartão de crédito no mês seguinte, o que nunca ocorreu. Sem sucesso em obter a solução do caso pela via administrativa, ajuizou a presente demanda em que requer a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos materiais no valor de R\$1.569,28 e morais no montante de R\$10.000,00.

A demanda foi julgada parcialmente procedente nos termos relatados, motivando a interposição do recurso.

Contudo, em que pese a fundamentação da respeitável sentença, o feito merecia solução parcialmente diversa.

Embora a ré Magazine Luiza sustente não ter dado causa aos danos relatados pela autora, o Código de Defesa do Consumidor determina que *todos os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade* (artigo 18, *caput*), conceituando fornecedor como *toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de*

produtos ou prestação de serviços (artigo 3º, caput).

Frise-se, ainda, que Todos os fornecedores que integram a cadeia de fornecimento são responsáveis solidariamente, perante o consumidor, pelos vícios dos produtos e serviços que introduziram ou participaram de sua introdução no mercado de consumo. [...] A responsabilidade legal, prevista expressamente pelo CDC, abrange como regra, todos os fornecedores que integram a cadeia de fornecimento do produto ou serviço viciado, com presunção absoluta de culpa de todos os fornecedores. (BRUNO MIRAGEM, *Curso de Direito do Consumidor*, 2ª edição, São Paulo, Revista dos Tribunais, 2010, p. 417/418).

Nota-se que o produto foi adquirido no próprio site da Magazine Luiza, que serviu de intermediadora entre a consumidora e a vendedora.

Desse modo, porque a relação existente entre as partes é de consumo, aplica-se à hipótese regra do artigo 7º, parágrafo único, e do artigo 25, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, pela qual, é solidária a responsabilidade dos fornecedores integrantes da cadeia de consumo, de modo que a ré deve responder pela reparação dos danos suportados pela autora.

Em casos análogos ao presente, esse é o entendimento adotado por esta Corte:

*APELAÇÃO. Ação de restituição de valores. Compra e venda. Bem móvel. Comércio eletrônico. Negócio jurídico celebrado por meio do site Mercado Livre. Pagamento do preço por meio do Mercado Pago, sem que o vendedor efetuasse a entrega do produto à parte autora. Sentença de procedência. Inconformismo da parte ré. Não acolhimento. Incidência do Código de Defesa do Consumidor. **Ré***

que atuou como intermediadora do pagamento, contribuindo para a concretização da venda de produto não entregue. Responsabilidade solidária da plataforma ré, cujos serviços de intermediação entre comprador e vendedor integram a cadeia de consumo. Inteligência dos artigos 7º, parágrafo único e 25, §1º, do Código de Defesa do Consumidor. Aplicação da teoria do Risco-Proveito. Ressarcimento dos valores pagos pela parte autora que é devido. Aplicação do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Sentença mantida. Recurso desprovido. (TJSP; **Apelação Cível 1068963-37.2023.8.26.0002; Rel. Rogério Murillo Pereira Cimino; 27ª Câmara de Direito Privado; j. 17/10/2024**) (realces não originais)

AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. SENTENÇA DE EXTINÇÃO DO PROCESSO SEM RESOLUÇÃO DO MÉRITO. APELAÇÃO DA AUTORA PROVIDA. CONDIÇÃO DA AÇÃO. LEGITIMIDADE PASSIVA. RECONHECIMENTO. O reconhecimento da condição da ação dependia apenas da identificação da relação jurídica controvertida, a partir da narrativa da petição inicial. (...) Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com repetição de indébito. Sentença de extinção, Reconhecida a ilegitimidade passiva dos réus, aprecia-se o mérito da demanda. Responsabilidade dos réus pelo evento danoso. Reconhecimento. Comércio eletrônico. Produto não entregue. O réu MERCADO PAGO (Mercado Livre) promoveu o anúncio do produto ofertado, no seu site, colocando-o no mercado de consumo. E o banco réu e a bandeira do cartão de crédito, num mecanismo de pagamento do preço, participam dessa relação jurídica de venda do produto. Diante da reclamação promovida pela autora caberia aos réus a promoção do mecanismo do charge back. Era dever de todos os réus evitar o pagamento do preço ao fornecedor que escancaradamente descumpriu seu contrato.

Evidente relação de consumo entre as partes, por meio da cadeia de fornecimento de serviços. Incidência da responsabilidade solidária, na forma do artigo 7º, parágrafo único e 25, § 1º., ambos do CDC. Precedentes deste E. TJSP. (...) (TJSP; Apelação Cível 1001048-71.2022.8.26.0562; Rel. Alexandre David Malfatti; 12ª Câmara de Direito Privado; j. 13/11/2023) (realces não originais)

*APELAÇÃO. Ação de rescisão de compra e venda e de indenização por danos morais. Ausência de entrega de eletrodoméstico anunciado no site da requerida. Sentença de procedência. Recurso apresentado pela ré. EXAME: Requerida que noticiou a apresentação de pedido de recuperação judicial. Prosseguimento do processo em fase de conhecimento até a formação de título executivo judicial. Precedentes. Ré que atuou como intermediadora da aquisição de geladeira e do pagamento, contribuindo para a concretização da venda de produto não entregue. **Responsabilidade solidária da plataforma ré, cujos serviços de intermediação entre comprador e vendedor integram a cadeia de consumo. Inteligência dos artigos 7º e 25, §1º, do CDC. Aplicação da teoria do Risco-Proveito.** Ressarcimento dos valores pagos pela parte autora que é devido. Aplicação do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. Dano moral caracterizado em virtude da recusa e da desídia da ré na solução do problema. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Montante indenizatório arbitrado pela sentença em R\$5.000,00. Razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida. RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1015313-28.2021.8.26.0008; Rel. Celina Dietrich Trigueiros; 27ª Câmara de Direito Privado; j. 30/10/2023) (realces não originais)*

*Ação de indenização por dano material e moral. Autores que adquirem produtos em loja pesquisada em site de busca. **Ré que vai além de fornecer elementos de busca aos consumidores. Loja que era classificada como confiável pelo site da ré. Fornecimento de selo de loja virtual por excelência. Produtos não entregues. Responsabilidade solidária da ré. Direito de informação prestado de maneira inadequada aos consumidores. Necessidade de reparação dos danos materiais causados aos autores.** Dano moral não configurado. Mero descumprimento contratual que, na hipótese, não enseja condenação por dano moral nem demonstrado. Procedência em parte da ação. Apelo dos autores parcialmente provido. (TJSP; **Apelação Cível 1022153-16.2014.8.26.0100; Rel. Ruy Coppola; 32ª Câmara de Direito Privado; j. 21/07/2016**) (realces não originais)*

E, no caso, restou incontroverso que houve o efetivo cancelamento da compra e, ainda assim, foi mantida a cobrança das parcelas no cartão de crédito da autora, de modo que era mesmo de rigor a condenação solidária das rés à restituição do valor indevidamente cobrado.

No tocante ao **montante a ser restituído**, a sentença não comporta reparo.

Ainda que a autora tenha pleiteado a condenação das rés ao pagamento do valor integral da compra, verifica-se que o modo de pagamento por ela escolhido foi o parcelado. Assim, a fim de evitar eventual enriquecimento sem causa da consumidora, deverão ser restituídas tão somente as parcelas que foram indevidamente cobradas, montante a ser apurado em etapa de cumprimento de sentença.

Já em relação aos **danos morais**, razão assiste à ré.

Com efeito, embora se reconheça o aborrecimento gerado pela cobrança indevida seguida da negativa da realização do estorno, disso não decorre o direito da autora em ser indenizada.

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

O problema narrado, envolvendo estorno de quantia, não tem o condão de gerar abalo moral indenizável, especialmente pela ausência de qualquer outra circunstância peculiar que agrave a situação. A necessidade de ajuizamento da ação, de igual modo, não caracteriza o alegado dano moral.

Ora, fuge ao razoável considerar que a falta de realização do estorno submeteu a autora ao quadro de sofrimento que expõe, especialmente pela ausência de qualquer outra situação peculiar apta a ensejar uma indenização por dano moral, decerto não configurado pelo simples fracasso da demorada tentativa de resolver o problema administrativamente.

Abalo moral discutido no caso não ocorre *in re ipsa*, demandando efetiva comprovação do dano. E, no caso, competia a autora comprovar que a conduta das rés realmente gerou 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 autora a argumentos genéricos, desprovidos de prova nos autos que lhes confirmem suporte,

impõe-se o desacolhimento de seu pleito referente aos danos morais.

Nesse sentido:

*COMPRA E VENDA DE BEM MÓVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Autora pretende a restituição de valores pagos e indenização pelos danos morais decorrentes da compra de celular que não foi entregue. Sentença de parcial procedência. (...). 3. Danos morais indevidos. A autora não comprovou a ocorrência de circunstâncias excepcionais, aptas a causar efetivo abalo psicológico ou emocional que extrapole o aborrecimento a que todos estão sujeitos na vida em sociedade. O mero aborrecimento causado pelo descumprimento contratual não é suficiente para incutir sofrimento indenizável, conforme reiteradamente decidido por este E. Tribunal de Justiça, inclusive esta C. Câmara. (...). 4. Recurso da autora desprovido, provido o da corrê. (TJSP; **Apelação Cível 1016466-20.2021.8.26.0001**; Rel. **Mary Grün**; 32ª Câmara de Direito Privado; j. 21/09/2023)*

*APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c indenizatória por danos materiais e morais. Compra pelo site. Cancelamento unilateral pela requerida. Sentença de parcial procedência para determinar a entrega do produto, negado o dano moral. Relação de consumo caracterizada. Irresignação da autora. Alegação de dano moral. Inaplicabilidade da teoria do desvio produtivo. Os danos morais devem ser evidentes, não podendo se limitar a transtornos naturais das relações negociais, que não ultrapassam os limites da razoabilidade e, lamentavelmente, são corriqueiros nos dias de hoje. O descumprimento do contrato enseja aborrecimento e dissabor que, em regra, não provoca ato lesivo à reparação por dano moral. Precedentes desta Corte. Sentença mantida. Honorários recursais majorados. **RECURSO NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível***

1000014-79.2023.8.26.0189; Rel. Deborah Ciocci; 28ª Câmara de Direito Privado; j. 15/08/2023)

*COMPRA E VENDA – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – COMPRA DE PRODUTOS ONLINE – COMPRA NÃO ENTREGUE – PEDIDO DE CANCELAMENTO E REEMBOLSO DA QUANTIA PAGA – DEMORA DA RÉ EM REALIZAR O ESTORNO – ABORRECIMENTO E CONTRARIEDADE QUE NÃO CONFIGURAM DANOS MORAIS – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; **Apelação Cível 1009013-68.2021.8.26.0099; Rel. Luiz Eurico; 33ª Câmara de Direito Privado; j. 15/05/2023)***

*AÇÃO INDENIZATÓRIA. Sentença de parcial procedência. Curso online. (...). Demora no reembolso. Danos morais não configurados. Mero aborrecimento. (...). Abalo moral que, no caso, não prescinde de efetiva comprovação. Recurso desprovido. (TJSP; **Apelação Cível 1004658-39.2022.8.26.0597; Rel. Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 03/05/2023)** (realce não original).*

E ainda: **Apelação Cível 1000795-91.2022.8.26.0042, Rel. Flavio Abramovici, 35ª Câmara de Direito Privado, j. 28/09/2023; Apelação Cível 1000336-34.2022.8.26.0416, Rel. Alfredo Attié, 27ª Câmara de Direito Privado, j. 28/08/2023; Apelação Cível 1000011-81.2022.8.26.0247, Rel. Luis Fernando Nishi, 32ª Câmara de Direito Privado, j. 31/07/2023; Apelação Cível 1003818-97.2022.8.26.0348, Rel. Afonso Bráz, 17ª Câmara de Direito Privado, j. 11/05/2023; Apelação Cível 1003465-44.2022.8.26.0223, Rel. Pedro Baccarat, 36ª Câmara de Direito Privado, j. 28/04/2023.**

Por fim, verificada sucumbência recíproca ante o novo resultado da lide, arcará cada parte com metade das custas e despesas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

processuais, além de honorários advocatícios dos patronos da parte adversa, cabendo às rés o pagamento de honorários arbitrados por equidade em R\$1.500 e, à autora, em 15% do proveito econômico obtido pela parte adversa, ou seja, 15% do montante pleiteado a título de indenização por danos morais, observada gratuidade da justiça.

Ante o exposto, ***nega-se provimento*** ao recurso da autora e ***dá-se parcial provimento*** ao da ré, para afastar a condenação por danos morais, readequando os ônus sucumbenciais de acordo com o resultado alcançado.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator