



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Registro: 2025.0000407632

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002595-98.2023.8.26.0405, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GUSTAVO GONÇALVES GUIDUGLI (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados SOCIEDADE ESPORTIVA PALMEIRAS e INFRACOMMERCE NEGÓCIOS E SOLUÇÕES EM INTERNET LTDA.

ACORDAM, em 35ª 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 Exmos. Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente sem voto), FLAVIO ABRAMOVICI E MOURÃO NETO.

São Paulo, 28 de abril de 2025

MARRONE SAMPAIO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Apelação Cível nº 1002595-98.2023.8.26.0405

Apelante: Gustavo Gonçalves Guidugli

Apelados: Sociedade Esportiva Palmeiras e Infracommerce Negócios e Soluções em Internet LTDA.

Comarca: São Paulo

Voto nº 544

Apelação Cível. Relação de consumo. Indenização por danos materiais e morais. Compra de bem móvel (livro) em plataforma de vendas administrada pela requerida (Palmeiras Store). Alegação de não recebimento do produto. Sentença de improcedência. Insurgência do autor. Não acolhimento. Fornecedora que comprovou a entrega no endereço indicado pelo próprio autor. Diante das informações precisas de entrega, o apelante limitou-se a afirmar que não recebeu a encomenda, sem esclarecer se a pessoa que assinou o comprovante de recebimento possuía vínculo com a portaria do condomínio. Ausência de dano efetivo e de nexo de causalidade aptos a justificar a reparação pretendida. Sentença mantida. Recurso desprovido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença (fls. 141/144), cujo relatório se adota, que julgou improcedente o pedido de indenização por danos materiais e morais formulado por Gustavo Gonçalves Guidugli em face de Sociedade Esportiva Palmeiras e Infracommerce Negócios e Soluções em Internet LTDA. Em razão da sucumbência, o autor foi condenado ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios em 10% sobre o valor atualizado da causa, ressalvada a gratuidade processual concedida.

Apela o autor, requerendo a reforma do julgado (fls. 149/153). Pleiteia, em síntese, o reconhecimento de danos morais, diante da não entrega de produto adquirido pela plataforma das rés. Mais precisamente, alega que adquiriu dois livros pela plataforma oficial da ré Palmeiras. Narra ter notado que indicou o CEP errado para entrega. Argui que, a despeito de ter entrado em contato com a ré para correção do CEP e/ou cancelamento do pedido, não obteve sucesso. Sustenta que, embora o pagamento tenha sido aprovado, não recebeu as mercadorias. Aduz que, mesmo após múltiplas tentativas de resolver a questão,

foi tratado com indiferença, submetido a longos períodos de espera e, por fim, relegado a um completo descaso por parte das empresas rés. Nesse contexto, afirma que sofreu prejuízo de ordem moral, passível de reparação. Por fim, requer que os honorários sucumbenciais sejam arbitrados nos termos dos valores recomendados pela tabela da OAB.

Contrarrazões apresentadas às fls. 243/252 e 253/260. Em preliminar, a apelada Infracommerce Negócios e Soluções em Internet LTDA. argui ofensa ao princípio da dialeticidade.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Houve oposição ao julgamento virtual (fls. 264).

É o relatório.

Ao que se verifica, houve o ajuizamento de ação de indenização por danos materiais e morais por Gustavo Gonçalves Guidugli em face de Sociedade Esportiva Palmeiras e Infracommerce Negócios e Soluções em Internet Ltda. O apelante afirma que adquiriu dois livros por meio do site Palmeiras Store, sob responsabilidade da Infracommerce, em 1.12.2022, pelo valor total de R\$ 469,10. Relata que, após não receber a entrega na data prevista, constatou ter informado o CEP incorretamente. Diante disso, alega ter entrado em contato com a empresa por meio do *site* e telefone, registrando os protocolos “01277682”, “01277873” e “01456449”, com o intuito de corrigir o endereço, porém sem sucesso. Sustenta que, diante da ausência de resolução, tentou cancelar a compra, também sem êxito, de modo que, até a data do ajuizamento da ação, não recebeu os produtos nem o reembolso do valor pago. Assim, requer: (i) a indenização por danos materiais, com o reembolso da quantia despendida de R\$ 469,10; (ii) a indenização por danos morais, no montante de R\$ 8.000,00 (oito mil reais); (iii) a inversão do ônus da prova; (iv) a concessão da justiça gratuita.

O r. juízo *a quo* julgou improcedentes os pedidos aos seguintes argumentos:

“(…) O autor assevera que não recebeu os produtos contratados, em que pese tenha tomado as providências cabíveis quando notou a indicação errada do CEP para a entrega.

Em contestação, a INFRACOMMERCE esclareceu a relação firmada entre as partes, desde a ultimação da transação, em 22/12/2022 - tendo por objeto apenas um livro, e não dois, em pré-venda -, demonstrando ainda a informação do CEP para entrega, a posterior alteração do CEP no cadastro e o envio do produto, assim como a entrega e o respectivo recibo, assinado por Maria de Fátima (fls. 91/93).

Observa-se que a entrega deu-se longo tempo após a compra, em data posterior inclusive à outorga da procuração pelo autor, pois tratava-se de pré-venda, tal qual explicitado em documento apresentado com a própria inicial (fls. 19).

Defrontado com as informações de entrega, suficientemente precisas, o autor apenas reiterou não ter recebido a encomenda, sem esclarecer, todavia, se a pessoa que recebeu o produto na Barão do Triunfo 142, Maria de Fátima, trabalha ou trabalhou na portaria do Condomínio Espaço das Artes.

É bem de ver que cabia ao autor, se fosse o caso, impugnar especificamente o recebido de entrega apresentado. Não o tendo feito, silenciando sobre Maria de Fátima, reputo comprovada a obrigação, pelos réus.

Conclusão.

Ante o exposto, promovendo a extinção da fase de conhecimento do processo com resolução do mérito (art. 487, I, do CPC), JULGO IMPROCEDENTES os pedidos formulados na inicial. (…)”.

Inicialmente, rejeita-se a alegação preliminar de violação ao princípio da dialeticidade. As razões recursais do autor apresentam impugnação específica e guardam relação com o teor da r. sentença recorrida a possibilitar o conhecimento do recurso.

No mérito, o recurso não comporta provimento.

Constata-se, no caso em testilha, a presença de relação de consumo entre as partes, figurando as rés como fornecedoras e o autor consumidor. De se aplicar, portanto, o Código de Defesa do Consumidor.

Discute-se, assim, a responsabilidade civil dos fornecedores decorrente de defeito nos serviços prestados a consumidor. E, nesse contexto, como não lhe é dado fazer prova de fato negativo ou inexistente, incumbia às fornecedoras de serviços



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

demonstrar a regularidade dos serviços prestados, ou eventual inadimplemento do consumidor, facilitando sua defesa em juízo (art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor).

À luz desses princípios, verifica-se que a corré Infracommerce logrou demonstrar, durante a marcha processual, que a central de atendimento realizou a correção do CEP, conforme solicitado pelo apelante (fls. 91).

Restou, ainda, provado que, a despeito de o autor ter tentado contato com a loja para cancelar o pedido não houve tempo hábil, sendo o pedido despacho e entregue, em 02.02.2023, no endereço declinado como correto pelo apelante (fls. 92). Verifica-se, ainda, no canhoto de recebimento, a assinatura de indivíduo de nome Maria de Fátima (fls. 92).

Diante das informações de entrega, que se mostraram suficientemente precisas, o autor limitou-se a reiterar que não recebeu a encomenda, sem esclarecer, contudo, se a pessoa identificada como Maria de Fátima, que assinou o recebimento na Rua Barão do Triunfo, 142, exerce ou exerceu funções na portaria do Condomínio localizado no citado endereço.

Cabe destacar que competia ao recorrente, caso entendesse necessário, impugnar de forma específica o comprovante de entrega apresentado, o que não foi feito, permanecendo silente quanto à identificação de Maria de Fátima.

Destarte, não havendo prova de qualquer falha nos serviços prestados pelas empresas apeladas, inexistem elementos essenciais para a configuração da responsabilidade civil, nos termos do Código de Defesa do Consumidor e do Código Civil. A ausência de dano efetivo e de nexo de causalidade impede a reparação pelos danos materiais e morais pleiteados, notadamente porque não foi demonstrada qualquer conduta das requeridas que violasse os direitos da personalidade do autor ou que lhe causasse sofrimento além dos meros aborrecimentos do cotidiano.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo

Ante o exposto, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso de apelação.

Nos termos do artigo 85, § 11, do Código de Processo Civil, majoram-se os honorários advocatícios para 15% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade de justiça deferida em fls. 47.

Considera-se prequestionada toda matéria infraconstitucional e constitucional, observando-se que, em se tratando de prequestionamento, é desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando que a questão posta tenha sido decidida.

MARRONE SAMPAIO
Relator