



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000422695

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010882-41.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante CAROLINA CAMPESI, é apelada TELEFÔNICA BRASIL S.A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO NÃO PROVIDO. V.U.***, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO N° : 33.940
APELAÇÃO N° : 1010882-41.2023.8.26.0020
COMARCA : SÃO PAULO - NOSSA SENHORA DO Ó - 1ª VARA
CÍVEL
APELANTE : CAROLINA CAMPESE
APELADA : VIVO S.A.
JUÍZA : MÁRCIA HELENA BOSCH

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Compra e venda de aparelho celular através de "site" mantido pela Empresa ré. Consumidora demandante que alega o descumprimento do contrato pela ré, ante o cancelamento repentino de duas compras realizadas com posterior aumento do preço do item. SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO só da autora, que pugna pela elevação da indenização moral para R\$ 15.000,00. EXAME: caso que versa relação de consumo, sujeito portanto às normas do Código de Defesa do Consumidor. Pretensão de elevação da indenização moral concedida na sentença, sem resistência recursal da demandada, que deve ser mantida no mesmo patamar, ante as circunstâncias específicas do caso concreto. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de “*Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais*”, movida pela apelante contra a apelada, sob a alegação de que “... no dia 7 de maio de 2023, adquiriu no site da requerida o produto “Samsung Galaxy A54 5G 256GB”, no valor de R\$ 1.999,00 (Pedido 0004607028; fl. 37). Informou que o pagamento foi confirmado no dia 9 de maio de 2023, restando pendente apenas a emissão da nota fiscal. Entretanto, no mesmo dia, após a confirmação do pagamento, aduziu que a requerida, sem qualquer justificativa, cancelou o pedido (fls. 37 e 38/39). Inconformada com o cancelamento imotivado da compra, a autora realizou diversos contatos com a requerida nos dias 9 e 10.5.2023. Segundo a autora, a requerida

afirmou que ela não se qualificava como cliente, razão pela qual não haveria solução (protocolos 20239239446258, HDE090520238S9TGORD, 090520239470166, 20239246111612). Afirmou que essa situação lhe causou desgaste e problemas de saúde. Ainda, a autora informou que, no dia 10.5.2023, adquiriu novamente o produto no site da requerida (Pedido 0004630854), abrindo também reclamação no PROCON, enquanto aguardava a emissão da nota fiscal desta segunda compra (Protocolo/CIP 0246101/2023; fls. 45/52). Alegou que, no dia 12.5.2023, essa compra foi novamente cancelada pela requerida e que ela, uma vez mais, não esclareceu o motivo do descumprimento da oferta, tanto nas instâncias administrativas como nos contatos telefônicos (fls. 43/44, fls. 49/50 e protocolo 20239317438140). Ademais, a autora informou que no dia 24.5.2023, verificou que a requerida aumentou o preço do produto em seu site (R\$2.299,00), pouco depois dos cancelamentos imotivados da sua compra (fls. 53/54). Finalmente, afirmou que, no dia 25.5.2023, devido à necessidade urgente de um aparelho celular, adquiriu o mesmo produto por um preço mais elevado no site da Magazine Luiza (R\$2.299,00), ressaltando que a conduta da requerida lhe causou um prejuízo de R\$300,00 (fls. 55/59). Requereu, assim, a condenação da requerida a pagar indenização por danos materiais, no valor de R\$ 300,00, atualizados, e indenização por danos morais, no importe de R\$ 15.000,00, em razão de todas as tentativas infrutíferas de solução amigável e o descaso e desdém sofridos pela autora que lhe causaram complicações de saúde”, conforme relatado nas fls. 136/138.

A MM^a. Juíza “a quo” proferiu a r. sentença

apelada, decidindo “*in verbis*”: “... *JULGO PROCEDENTE a presente demanda para condenar a requerida TELEFÔNICA BRASIL S/A a pagar à autora CAROLINA CAMPESI a quantia de R\$ 300,00, a título de danos materiais, com correção monetária pela Tabela Prática do TJSP, a contar do desembolso, com juros de mora de 1% ao mês incidentes desde a citação, bem como a pagar R\$3.000,00 (três mil reais), a título de danos morais, esses corrigidos desde a data do arbitramento (Súmula 362 do C. STJ), e com juros moratórios de 1% ao mês, contados a partir da citação. Por força do princípio da sucumbência, a requerida arcará com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, esses fixados, por equidade, em R\$1.500,00 (art. 85, parágrafo 8º, do CPC)*” (“*sic*”, fl. 145).

A autora apela pugnando pela elevação da indenização moral para R\$ 15.000,00 (fls. 149/161).

Anotado o Recurso (fl. 169), a apelada apresentou contrarrazões pugnando pela manutenção da sentença (fls. 172/180).

É o **relatório**, adotado o de fls. 136/140.

A Apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

O Recurso não merece prosperar.

Com efeito, à míngua de insurgência recursal por parte da Empresa ré contra a r. sentença apelada, resume-se a discussão nesta sede recursal apenas quanto ao pedido de majoração da indenização moral.

Ressalta-se de início que a relação contratual em causa tem natureza de consumo e, por isso mesmo, está sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor, que preveem a aplicação da inversão do ônus da prova em favor do consumidor, para a facilitação da defesa, determinando a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor e coibindo aquelas que estabeleçam desvantagem exagerada em benefício do fornecedor (v. artigos 6º, inciso VIII, 47 e 51 da Lei nº 7.078/90).

Ao que consta dos autos, no dia 07 de maio de 2023, a autora realizou a compra, através do “*site*” da Empresa ré, de aparelho celular “*Samsung Galaxy A54 5G 256GB*” pelo preço de R\$ 1.999,00 (v. fls. 28/37), mas foi surpreendida, no dia 09 seguinte, com o cancelamento repentino da compra (v. fls. 38/39). Consta ainda que tentou entender o motivo do cancelamento diretamente com a ré, sem sucesso. Bem por isso, no dia 10 de maio, realizou nova compra idêntica à primeira (v. fls. 40/42). A segunda compra também foi cancelada repentinamente pela demandada (v. fls. 43/44) e no dia 24 seguinte houve o aumento do preço do item em R\$ 300,00 (v. fls. 53/54). Consta por fim que a demandante adquiriu o mesmo modelo de aparelho celular em “*site*” diverso (v. fls. 55/59).

Já se viu, a demandada não apresentou resistência recursal quanto à indenização moral arbitrada na quantia de R\$ 3.000,00 em favor da demandante. Cumpre observar, contudo, que a ocorrência de dano moral pressupõe ofensa a direito da personalidade, que é conceituado como um direito inerente à pessoa humana e à sua dignidade, tendo sido expressamente tutelado no ordenamento jurídico brasileiro, conforme os artigos 11 a 21 do Código Civil e diversos dispositivos constitucionais, especialmente o artigo 5º da Constituição Federal, podendo ainda ser implícitos, como o direito ao esquecimento (v. REsp 613.374/MG e REsp 1.334.087/RJ).

E a reparação do prejuízo a ato atentatório a direito de personalidade, por sua vez, exige, a rigor, comprovação efetiva do dano, especialmente no caso em exame, porque não se configura “*in re ipsa*”, não sendo possível presumir o abalo moral alegado.

Ocorre que o cancelamento da compra realizada pela consumidora, por si só, sequer implica ofensa a direito de personalidade, conforme amplo entendimento jurisprudencial. Não se vislumbra no caso o padecimento da autora com angústia, aborrecimento ou frustração na esfera íntima em decorrência do mero descumprimento contratual previsível.

Nesse sentido, “Mero inadimplemento *contratual, sem circunstâncias específicas e graves que a justifiquem,*

não dá ensejo a indenização por danos morais” (v. Súmula 6 da E. Turma de Uniformização do Sistema de Juizados Especiais do Estado de São Paulo).

Assim, resta a manutenção da indenização moral imposta na sentença, no mesmo patamar, haja vista a formação da coisa julgada material no tocante.

A propósito, eis a Jurisprudência:

1000168-91.2023.8.26.0288

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Compra e Venda*

Relator(a): *Rosangela Telles*

Comarca: *Ituverava*

Órgão julgador: *31ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *28/08/2024*

Data de publicação: *28/08/2024*

Ementa: APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. COMPRA E VENDA. PUBLICIDADE ENGANOSA. Discussão travada em supermercado após o preposto da ré se recusar a vender filés de tilápia pelo valor anunciado. Pedido de indenização por danos morais. Improcedência. Insurgência da autora. CERCEAMENTO DE DEFESA. Inocorrência. Princípio do livre convencimento motivado. Desnecessária a juntada das imagens do circuito interno de segurança da ré, uma vez que a autora já providenciou as gravações de voz da discussão havida entre as partes. Supermercado, ademais, que mencionou que as gravações não mais existem, de modo que a providência requerida pela autora se afigura inócua. VINCULAÇÃO À OFERTA E DANOS MORAIS. Nos termos do art. 30 do CDC, o fornecedor está obrigado a cumprir a oferta veiculada por qualquer formato ou meio de comunicação. Por essa razão, o supermercado apelado deveria ter comercializado o produto em questão pelo valor anunciado. No entanto, o descumprimento deste dever, por si só, não é suficiente para justificar sua condenação ao pagamento de indenização por danos morais. A recusa do apelado em cumprir a oferta e a discussão que se sucedeu não foram suficientes para causar danos à honra ou a imagem da autora. Sentença mantida. SUCUMBÊNCIA. Majoração. RECURSO NÃO PROVIDO.

1001110-72.2022.8.26.0575

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Compra e Venda*

Relator(a): *Dario Gayoso*

Comarca: *São José do Rio Preto*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *26/06/2024*

Data de publicação: 26/06/2024

Ementa: APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido indenização por danos morais. **Compra e venda "on line"**. Autor adquiriu pneus pelo site da empresa ré e que não houve a entrega. Pretende obrigar a requerida a entregar os produtos e condena-la ao pagamento de indenização por danos morais. Respeitável sentença condenou a ré ao cumprimento da oferta; e, ao pagamento de indenização por danos morais arbitrada em R\$ 5.000,00. RECURSO DA REQUERIDA. Apelante sustenta que o produto foi extraviado e entregue outra mercadoria, o que foi recusado pelo consumidor. Relata que informou ao autor de que não havia produto similar em seu estoque; e, que seria realizado o reembolso. Destaca que desde a data da aquisição até o momento houve variação do preço da mercadoria; e, a obrigação da entrega acarretará desequilíbrio contratual. Entende que não foi causado qualquer dano moral ou quer a redução do valor da indenização. Produto adquirido pelo autor que mesmo após o extravio continuou sendo anunciado no site da ré. **Informação veiculada pela empresa ré que a obriga a fornecer o produto. Inteligência do artigo 30, do Código de Defesa do Consumidor.** Autor que, ademais, pode exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos do artigo 35 inciso I, do mesmo código. Precedente. **DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. Mero descumprimento contratual que não enseja em abalo moral e por consequência não justifica recompensa pecuniária. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

1004230-65.2022.8.26.0562

Classe/Assunto: Apelação Cível / Compra e Venda

Relator(a): Rogério Murillo Pereira Cimino

Comarca: Santos

Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 15/09/2022

Data de publicação: 15/09/2022

Ementa: APELAÇÃO. **COMPRA E VENDA. BEM MÓVEL. APARELHO CELULAR.** Sentença que julgou procedente, em parte, a ação, para o efeito de condenar a ré a pagar à parte autora o valor de R\$ 4.600,00, com correção monetária e juros. Afastou o pedido de indenização por danos morais. Inconformismo de ambas as partes. Propaganda veiculada pela fabricante que afirma que o aparelho é resistente à água. Aparelho com certificação IP68. Defeito verificado. Segundo o autor o aparelho não foi submerso em água. **Princípio da vinculação da oferta.** Artigo 30, do Código de Defesa do Consumidor. Dever da ré de reparar ou efetuar a substituição do bem por outro de igual modelo ou similar. Mau uso do bem pelo consumidor não evidenciado. **Dano moral não caracterizado. Mero ilícito contratual sem maiores consequências.** Sentença mantida. Recursos não providos.

1011811-58.2019.8.26.0006

Classe/Assunto: Apelação Cível / Compra e Venda

Relator(a): Hugo Crepaldi

Comarca: São Paulo

Órgão julgador: 25ª Câmara de Direito Privado

Data do julgamento: 31/03/2021

Data de publicação: 31/03/2021

Ementa: APELAÇÃO – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA – Compra e venda de bens móveis (48 itens de higiene e cuidado pessoal) – Autora que adquiriu produtos no site da requerida – Cancelamento da compra pela ré ante a indisponibilidade de estoque – Sentença de improcedência – Incontroverso cancelamento da compra realizada em promoção de aniversário da loja devido à falta dos produtos – Fornecimento de informação sobre sujeição do pedido à confirmação de disponibilidade de estoque – Impossibilidade de compelir a ré a vender os produtos – DANOS MORAIS – Não configuração – Situação que não ultrapassa o mero aborrecimento – Ausência de demonstração de que a conduta da ré 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 – PEDIDO DE RESSARCIMENTO DAS DESPESAS HAVIDAS COM A CONTRATAÇÃO DE ADVOGADO PARA PROPOSITURA DA DEMANDA – Descabimento – Contrato entre advogado e cliente – Ré que não participou do ajuste e não pode ser compelida a arcar com os honorários contratuais – Manutenção da sentença que se impõe – Honorários advocatícios recursais – Negado provimento.

Impõe-se, pois, a rejeição do Recurso, ficando mantida a r. sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos, inclusive no que tange aos ônus sucumbenciais.

Diante do exposto, nega-se provimento ao Recurso.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT
Relatora