



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000425935

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003086-43.2024.8.26.0576, da Comarca de São José do Rio Preto, em que é apelante RONAN LOREDO JUSTINO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado V.A DE MORAES COMÉRCIO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Conheceram em parte do recurso e, na parte conhecida, deram-lhe parcial provimento. V.U.**, de conformidade com o voto da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente sem voto), FABIO TABOSA E CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

SILVIA ROCHA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

29ª Câmara de Direito Privado
Apelação nº 1003086-43.2024.8.26.0576
6ª Vara Cível de São José do Rio Preto
Apelante: Ronan Loredó Justino
Apelada: V.A. de Moraes Comércio Ltda.
Juiz de 1ª Instância: Sergio Martins Barbatto Júnior
Voto nº 38499.

- DIREITO DO CONSUMIDOR. COMPRA E VENDA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO MATERIAL E MORAL. 1. Apela o autor, pretendendo a reforma da sentença, para julgar procedente seu pedido de indenização. 2. Ausente prova do pedido de devolução dos produtos e de restituição do valor, não há que se falar em direito ao arrependimento (art. 49 do Código de Defesa do Consumidor), nem sequer alegado na inicial. Comprovada a falta da entrega de uma das quatro camisetas adquiridas pelo autor, a ré se obrigava a restituir o valor do produto não entregue, como pretendido pelo autor, que, porém, não a notificou antes a tal fim e o que ela fez após a citação no processo, reconhecendo em parte o pedido inicial. Indenização moral indevida. 3. Sentença reformada em parte, para julgar parcialmente procedente o pedido, em razão do parcial reconhecimento do pedido, sem alteração na distribuição dos ônus da sucumbência, considerando que o autor sucumbiu em maior proporção. Recurso conhecido em parte e parcialmente provido.

Insurge-se o autor de “ação de restituição de débito c.c. indenização por danos morais” contra a r. sentença de fls. 133/134, que julgou o pedido improcedente e o condenou ao pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a gratuidade de justiça concedida.

O apelante sustenta (fls. 137/155) que: a) a relação jurídica entre as partes é de consumo e desistiu da compra das camisetas no prazo do art. 49 do CDC, após anteriores reclamações, e “queria optar pelo reembolso do valor que foi pago, todavia, o site não fornece essa opção” (fl. 143); b) a conduta da ré é abusiva; c) “durantes todas as vezes em que entrou em contato com a Apelada, o Apelante almejava, simplesmente, o reembolso de uma compra que nunca chegou na sua casa; e de maneira inacreditável, a Apelada não conseguiu (ou não quis) resolver o problema (vindo resolver, apenas após a distribuição da presente demanda)” (sic, fl. 143); d) se configurou hipótese de dano por desvio

produtivo do consumidor; e) “no caso em tela, simplesmente não há como olvidar da caracterização do dano moral indenizável, diante da **inexplicável (e inaceitável) conduta da Apelada, que, mesmo chamada a resolver o problema administrativamente, recusa-se a fazê-lo, optando por insistir com a sua desídia, impondo ao consumidor transtornos e percalços que ultrapassam em muito os meros dissabores cotidianos, forçando-o a buscar o Judiciário como última alternativa, para que possa, finalmente, ser ressarcido dos transtornos sofridos**” (sic, fl. 154); f) a ré deu causa à ação, pois realizou o estorno parcial do valor após “intimação judicial”. Pede a reforma da sentença, para condenar a ré a restituir o valor da compra realizada, de R\$200,00, e a pagar indenização moral no valor de R\$7.160,00.

Recurso tempestivo e sem preparo, porque o apelante é beneficiário da justiça gratuita.

Houve resposta (fls. 159/163).

É o relatório.

Narra a inicial que, em 14.10.2023, o autor adquiriu quatro camisetas no *site* da ré, no valor total de R\$200,00, porém, não recebeu código para rastreamento do produto, pelo que entrou em contato com ela em 23.10.2023, sem sucesso.

Sustenta que a situação gerou preocupação ao autor, que ele tentou o estorno do valor pago, mas não existia a opção no *site*, e que o pedido chegou em 3.11.2023, com apenas três das quatro camisetas adquiridas e um “cupom de desconto para a compra da camiseta faltante” (fl. 2).

Afirma que as três camisetas ficaram grandes, que o autor tentou realizar a troca por tamanho menor, mas não conseguiu acesso ao seu cadastro no *site* da ré, e que, no mesmo dia do recebimento do pedido, em 3.11.2023, enviou *e-mail* para o suporte dela, relatando o

problema, mas não houve resposta.

Afirma, também, que, em 10.11.2023, o autor “optou por pedir a camiseta que faltava”, bem como “realizar a troca junto”, “o que acabou não sendo possível”, e que, em 29.11.2023, ele enviou outro *e-mail* à ré, “manifestando sua insatisfação e questionando sobre o código de rastreamento do último pedido, pois, este também não foi enviado”, e fez reclamação no *site* Reclame Aqui, sem resposta (fl. 3).

Diz que, em 1º.12.2023, o autor recebeu *e-mail* da ré, informando que “o último pedido estava sem estoque, momento em que ofereceram outro cupom de desconto”, e que ele tentou novo pedido, em 3.12.2023, sem êxito, tendo sido informado da falta do produto no estoque pelo e-mail da ré de 20.12.2023.

Afirma que, após tais fatos, o autor desistiu da compra e tentou o reembolso do valor, mas o *site* da ré não tem essa opção, o que ensejou reclamação no PROCON, sem manifestação da ré, e o ajuizamento da presente ação.

Nesse cenário, com fundamento na relação de consumo e no desvio produtivo, bem como em que “almejava, simplesmente, o reembolso de uma compra que nunca chegou na sua casa” (fl. 5), o autor formulou pedido de reembolso do valor de R\$200,00 e de indenização moral no valor de R\$7.060,00

Na contestação (fls. 105/109), a ré aduziu, em síntese, que “vem tentando contato com o autor, restando todas as tentativas infrutíferas”, e que realizou o estorno do valor do produto não recebido pelo autor (fl. 106). Impugnou a concessão do benefício da justiça gratuita ao autor e negou o dever de indenizar, sob o fundamento de que não praticou ilícito.

É inegável a relação de consumo entre as partes, que se enquadram nos conceitos de consumidor e fornecedor previstos nos

art. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Pese o alegado direito ao arrependimento, nos termos do art. 49 do Código do Consumidor, fato é que o autor não fundamentou sua pretensão inicial em tal hipótese, tanto que não fez nem sequer menção ao referido dispositivo na inicial, mas sim ao fato de que a ré descumpriu sua obrigação contratual, atuando de modo a justificar o reembolso.

Se não bastasse, não há prova do exercício do direito ao arrependimento previsto no referido dispositivo.

Isto porque as conversas por *e-mail* exibidas revelam a manifestação do interesse do autor em trocar as três camisetas, em 3.11.2023 (fl. 30), quando recebeu parte do produto adquirido, o que é incontroverso, e, depois, em 29.11.2023, a insatisfação dele em relação à não concretização do pedido da quarta camiseta, com cupom fornecido pela ré (fl. 31), o que se reforça pelos outros documentos exibidos (fls. 32 e 34/36).

Ademais, o autor deixou de comprovar o impedimento à desistência da compra e ao pedido de restituição do valor no *site* da ré, do que não há nem sequer indício e o que lhe cabia (art. 373, I, do CPC), mesmo na relação de consumo.

Em suma, além da falta de prova, a alegação do direito ao arrependimento configurou inovação recursal, do que não se conhece.

O fato de o autor ter recebido apenas três das quatro camisetas adquiridas e de, mais de uma vez, não ter conseguido realizar o pedido da quarta camiseta com os cupons fornecidos pela ré estão comprovados pelos documentos de fls. 29/32 e 34/36.

Não ficou comprovado o pedido de devolução das

camisetas recebidas nem de restituição do valor da compra, a que não basta a demonstração, pelas conversas por *e-mail*, da insatisfação com o tamanho delas, o que não é suficiente para desfazer o negócio e determinar o reembolso do valor.

No que diz respeito à quarta camiseta, não entregue, a ré se obrigava e obriga a restituir o valor da compra que não se concretizou, por culpa dela, também conforme *e-mails* (fls. 34 e 36), e não ao reembolso do valor total da compra das camisetas no valor de R\$200,00, como pretendido pelo autor na inicial, que contradiz sua afirmação de que “almejava, simplesmente, o reembolso de uma compra que nunca chegou na sua casa” (fl. 5), considerando que o único produto que nunca chegou a sua casa foi a quarta camiseta.

O autor não demonstrou ter pedido a restituição do valor da quarta camiseta, do que, então, a ré só teve ciência após sua citação nos autos (fl. 104), pelo que, em 1º de março de 2024, realizou o estorno de valor pago pelo autor (fl. 125), o que ocorreu antes de apresentar a contestação (fls. 105/109).

Daí que não há que se falar em negligência da ré na restituição do valor, porque, repito, ela só teve ciência de tal interesse do autor após a citação neste processo.

Por último, o autor não tem direito à indenização moral, porque a compra de camisetas em número maior e a tentativa frustrada de realizar o pedido da quarta camiseta, que não foi entregue, revelam aborrecimento, mas não efetiva ofensa a direito da personalidade, o que não decorre do descumprimento do contrato e acontece apenas em situações mais graves.

Ademais, não houve grande perda de tempo nem desgaste emocional excepcional do autor na tentativa de solucionar a questão atinente ao recebimento da quarta camiseta, considerando o

conformismo em relação ao recebimento das demais camisetas, já que ele prova ter formalizado dois e-mails após o recebimento dos produtos e reclamação ao PROCON e em *site* (fls. 30/31, 33 e 37/40), o que inegavelmente gerou dissabores, mas não dano moral.

Não se nega que a demora da ré na solução do caso configurou o descumprimento do contrato e o direito do autor ao recebimento do valor da camiseta não entregue, mas, como ficou dito, não há prova de que ela teve ciência do interesse do autor na restituição do valor antes, tampouco referente à quarta camiseta, o que ela fez logo que foi citada (fls. 104 e 125), quando, repito, tomou ciência de tal pretensão.

Deste modo, pese o aborrecimento experimentado pelo autor, as circunstâncias do caso concreto, razoavelmente, não revelam mácula a sua personalidade, de modo que o pedido de indenização moral é mesmo improcedente.

Em suma, reformo a sentença, para julgar o pedido procedente em parte, nos termos do art. 487, III, letra “a”, do CPC, homologando o reconhecimento do pedido pela ré ao realizar a restituição do valor do produto não entregue, após a citação.

A solução não altera a distribuição dos ônus da sucumbência, porque o autor sucumbiu em parte maior da pretensão.

Diante do exposto, conheço em parte do recurso e, apenas para o fim dos parágrafos anteriores, dou parcial provimento ao apelo.

SILVIA ROCHA
Relatora