



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000436766

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002651-18.2024.8.26.0011, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ROSIANE DELFINO DA SILVA,, é apelado GRUPO CASAS BAHIA S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.773

Apelação nº 1002651-18.2024.8.26.0011

Comarca: São Paulo

Apelante: Rosiane Delfino da Silva

Apelado: Grupo Casas Bahia S.A.

Juíza: Andrea Ferraz Musa

APELAÇÃO CÍVEL – Ação de obrigação de fazer – Sentença de extinção afastada – Presença do interesse de agir da autora - Compra de produto pela internet – Atraso na entrega – Cancelamento unilateral da compra pelo fornecedor, com estorno do valor pago – Não cabimento – Violação ao art. 35 do Código de Defesa do Consumidor – Consumidora que tem o direito de escolher entre o cumprimento forçado da obrigação, o recebimento de produto diverso ou a rescisão do contrato com restituição do preço mais perdas e danos – Pretensão da consumidora em receber o produto adquirido, mediante cumprimento forçado da obrigação - Impossibilidade de cumprimento da obrigação que só é admitida na hipótese de demonstração que a espécie, marca e modelo da mercadoria não é mais fabricada – Não ocorrência - Precedente do C. STJ - Possibilidade de entrega do produto, que continua a ser ofertado no site da ré – Obrigação de entrega nos exatos termos do negócio celebrado configurada - Sentença reformada - Recurso provido

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 191/194, que julgou extinto o processo sem resolução de mérito, pela perda do objeto, sob o fundamento de que foi comprovado o cancelamento da compra e estorno do valor. Em razão da sucumbência, condenou a autora ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios no valor de R\$ 2.000,00.

Em suas razões recursais a autora diz que a ré apelada realizou o cancelamento da compra de forma unilateral, sem o seu consentimento. Argumenta que o art. 35 do Código de Defesa do Consumidor atribui ao consumidor o direito de escolha acerca do

cumprimento da oferta, não podendo ser imposta a opção adotada de forma unilateral pelo fornecedor. Aduz que realizou o pagamento do pedido, parcelado em seu cartão de crédito, e aguardou o recebimento do produto, o que nunca ocorreu. Ressalta que o estorno da compra somente foi realizado após a propositura da ação e que a justificativa para o cancelamento não é verdadeira, uma vez que forneceu todos os dados corretos e necessários para a entrega, e que está demonstrada a falha na prestação dos serviços pela ré. Diz que sempre deixou evidente o interesse em receber o produto adquirido, e que não deseja o estorno do valor.

Alega que o cancelamento unilateral da compra é ilegal, uma vez que pagou pelo produto ofertado, tendo a ré o dever de cumprir a oferta de seu site. Afirma que, atualmente, o produto está disponível no site da ré, contudo, por valor superior ao anteriormente ofertado, de modo que o estorno realizado é insuficiente para realizar nova compra. Subsidiariamente, caso mantido o estorno, alega a necessidade de aplicação do princípio da causalidade, com a inversão do ônus de sucumbência, uma vez que o produto não foi entregue e o estorno somente foi realizado após a propositura da ação, sendo necessário o ajuizamento da ação. Diz que os honorários de sucumbência devem ser fixados de forma proporcional e razoável, e reduzidos para o valor de R\$ 800,00.

Requer o provimento do recurso de apelação, para que seja reformada a sentença e julgada procedente a ação com *“a condenação da apelada a entrega do produto e para tanto, requer-se que esta forneça logística para que a apelante refaça a compra em 7 parcelas sem juros de R\$156,98, totalizando R\$1.098,89”*.

Subsidiariamente, requer a aplicação do princípio da causalidade ou, ainda, a redução dos honorários para o valor de R\$ 800,00.

Recurso tempestivo, preparado e respondido
(fls. 211/214).

É o relatório.

De início, afasto a preliminar arguida pela autora em suas contrarrazões, a respeito da ausência de dialeticidade, porquanto as peças recursais impugnaram de forma analítica os fundamentos da sentença, preenchidos, assim, os requisitos previstos no artigo 1.010 do Código de Processo Civil.

Presentes os requisitos de admissibilidade, conhece-se dos recursos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer ajuizada por Rosiane Delfino da Silva contra Grupo Casas Bahia S.A.. Alega a autora que realizou a compra do produto *“Smartphone Motorola Moto G53 5G Prata 128GB, 4GB RAM, Tela de 6.5”, Câmera Traseira Dupla, Selfies de 8 MP, Androide Processador Snapdragon 80”* anunciado pelo site da empresa ré em 08.02.2024, no valor de R\$ 1.098,89, mediante pagamento parcelado em 7 vezes de R\$ 156,98, sendo informada que a previsão de entrega era em 14.02.2024, entretanto, o prazo não foi cumprido. Pede a procedência da ação para que seja a ré condenada na obrigação de fazer consistente na entrega do

produto (fls. 01/03 e 04/14). Sobreveio petição de emenda à inicial, instruída com documentos, acerca da informação unilateral constante do *status* do pedido de “dados insuficientes para a entrega”, que a autora alega não merece prosperar uma vez que forneceu dados corretos e existentes (fls. 64 e 65/70).

Em contestação e no que importa ao presente recurso, a ré informou o cancelamento do pedido e o estorno do valor pago (fls. 108/121) e ressaltado pela autora, em réplica, que tal cancelamento e estorno somente foram realizados após o ajuizamento da ação (fls. 157/159).

Após regular trâmite processual, sobreveio sentença que julgou extinto o processo sem resolução de mérito, pela perda do objeto, sob o fundamento de cancelamento do pedido e estorno do valor pago pela autora (fls. 191/194).

Narrada a breve situação fática, passo à análise das razões de recurso interposto.

A r. sentença comporta reforma.

Inicialmente, cumpre ressaltar que o interesse processual se afigura tanto na necessidade da intervenção estatal para que se atinja ao resultado útil colimado, quanto na adequação da via eleita tendente à obtenção da tutela jurisdicional pretendida.

E, no caso em tela, indiscutível que, ao tempo da propositura da ação, estava presente o interesse processual da autora, assim como a entrega do provimento final, o que permanecer no decorrer da tramitação do processo, pelas razões e fundamentos que se confundem com o mérito e com ele serão analisados.

A relação entre as partes é de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor, *in verbs*:

“Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.”

“Art. 3º Fornecedor é 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.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as

de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”

Consta dos autos que a ré adquiriu em 08.02.2024 um produto ofertado pela ré em seu site, mediante compra parcelada no cartão de crédito, com previsão de entrega em 14.02.2024. Todavia, o produto não foi entregue no prazo estabelecido, sendo necessária propositura da presente ação, uma vez que, nada obstante os fundamentos da sentença, até o ajuizamento desta ação a entrega permanecia em atraso, sem qualquer informação de estorno ou resolução da lide, razão pela qual não há que se falar em extinção do processo pela perda do objeto, eis que presente o interesse de agir da autora.

Ademais, além do atraso na entrega do produto e ausência de resolução da lide até a propositura da ação, em 28.02.2024 houve cancelamento unilateral do negócio, em virtude de “*suposto problema na entrega*” em razão de “*dados insuficientes*”, que sequer foram comprovados, com estorno dos valores.

Ocorre que nos termos do artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor, a oferta veiculada obriga o fornecedor ao seu cumprimento, pois é concedido ao consumidor a possibilidade de, a sua livre escolha, optar entre exigir o cumprimento forçado da obrigação, aceitar produto diverso ou rescindir o contrato, com direito à restituição da quantia eventualmente antecipada, atualizada, mais perdas e danos, nos seguintes termos:

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou

serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Portanto, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, a oferta obriga o fornecedor o seu cumprimento, além de ser possibilitado ao consumidor, à sua livre escolha, exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, como é o caso dos autos em que a consumidora, expressamente, optou pelo recebimento do produto, nos exatos termos do negócio celebrado.

Cabe ressaltar, conforme expressamente estabelecido no citado art. 35 do CDC, que a escolha cabe livremente ao consumidor, especialmente no caso dos autos, em que configurado descumprimento contratual da entrega do produto no prazo estabelecido, não lhe socorrendo a afirmação de que os dados fornecidos eram insuficientes, uma vez que comprovada a exatidão e existência do endereço informado pela autora no ato da compra.

A suposta insuficiência de informações, além de não comprovada, não é razão para justificar a rescisão unilateral

do contrato, sobretudo porque não há informação de que a espécie, marca e modelo do produto não é mais fabricada, portanto, é possível que o fornecedor cumpra a obrigação nos exatos termos avençados.

Acerca do tema, inclusive, já se pronunciou o C. Superior Tribunal de Justiça:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. COMÉRCIO ELETRÔNICO. COMPRA E VENDA DE MERCADORIA PELA INTERNET. RECUSA AO CUMPRIMENTO DA OFERTA. ART. 35 DO CDC. ANTECIPAÇÃO DA TUTELA. AUSÊNCIA DE PRODUTO EM ESTOQUE. CUMPRIMENTO FORÇADO DA OBRIGAÇÃO. POSSIBILIDADE. PROVIMENTO.

1 Cuida-se de ação de obrigação de fazer, com pedido de antecipação de tutela, ajuizada em razão do descumprimento da entrega de mercadoria adquirida pela internet, fundada na alegação de ausência de estoque do produto.

2 Recurso especial interposto em: 05/08/2019; conclusos ao gabinete em: 02/03/2020; aplicação do CPC/15.

3 O propósito recursal consiste em determinar se, diante da vinculação do fornecedor à oferta, a alegação de ausência de produto em estoque é suficiente para inviabilizar o pedido do consumidor pelo cumprimento forçado da obrigação, previsto no art. 35, I, do CDC.

4. No direito contratual clássico, firmado entre pessoas que se presumem em igualdades de condições, a proposta é uma firme manifestação de vontade, que pode ser dirigida a uma pessoa específica ou ao público em geral, que somente vincula o proponente na presença da firmeza da intenção de concreta de contratar e da precisão do conteúdo do futuro contrato, configurando, caso contrário, mero convite à contratação.

5. *Como os processos de publicidade e de oferta ao público possuem importância decisiva no escoamento da produção em um mercado de consumo em massa, conforme dispõe o art. 30 do CDC, a informação no contida na própria oferta é essencial à validade do conteúdo da formação da manifestação de vontade do consumidor e configura proposta, integrando efetiva e atualmente o contrato posteriormente celebrado com o fornecedor.*

6. *Como se infere do art. 35 do CDC, a recusa à oferta oferece ao consumidor a prerrogativa de optar, alternativamente e a sua livre escolha, pelo cumprimento forçado da obrigação, aceitar outro produto, ou rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, somada a perdas e danos .*

7. *O CDC consagrou expressamente, em seus arts. 48 e 84, o princípio da preservação dos negócios jurídicos, segundo o qual se pode determinar qualquer providência a fim de que seja assegurado o resultado prático equivalente ao adimplemento da obrigação de fazer, razão pela qual a solução de extinção do contrato e sua conversão em perdas e danos é a ultima ratio, o último caminho a ser percorrido.*

8. *As opções do art. 35 do CDC são intercambiáveis e produzem, para o consumidor, efeitos práticos equivalentes ao adimplemento, pois guardam relação com a satisfação da intenção validamente manifestada ao aderir à oferta do fornecedor, por meio da previsão de resultados práticos equivalentes ao adimplemento da obrigação de fazer ofertada ao público.*

9. *A impossibilidade do cumprimento da obrigação de entregar coisa, no contrato de compra e venda, que é consensual, deve ser restringida exclusivamente à inexistência absoluta do produto, na hipótese em que não há estoque e não haverá mais, pois aquela espécie, marca e modelo não é mais fabricada .*

10. *Na hipótese dos autos, o acórdão recorrido impôs à recorrente a adequação de seu pedido às hipóteses dos incisos II e III do art. 35 do CDC, por considerar que a falta do produto no estoque do fornecedor impediria o cumprimento específico da obrigação. 11. Recurso especial provido. (REsp 1872048/RS, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 23/02/2021, DJe 01/03/2021). (Destacamos).*

Nos termos do citado precedente, a

impossibilidade na obrigação de entregar o produto ao consumidor se restringe aos casos em que a espécie, marca e modelo da mercadoria não é mais fabricada, o que não se verifica no caso concreto, uma vez que a rescisão unilateral promovida pela ré decorreu de “*problema na entrega*”, o que não deve ser admitido, haja vista a violação da legislação que disciplina as relações de consumo.

Anote-se que, sendo possível à fornecedora cumprir a obrigação, não há de se falar em rescisão do contrato, porquanto, no caso dos autos, a autora expressamente optou pelo cumprimento forçado da obrigação, direito que lhe é devido nos termos do artigo supra mencionado.

Assim, não havendo qualquer indício ou alegação de impossibilidade de fornecer o produto, mormente em razão da demonstração de que o produto permanece sendo ofertado no site da ré, e tendo a autora manifestado sua opção pelo cumprimento forçado da obrigação, vislumbro a ilegalidade na rescisão unilateral promovida pela ré, a qual deve ser condenada à obrigação de entregar a mercadoria adquirida pela autora, nos exatos termos do negócio celebrado (entrega de produto, mediante pagamento parcelado no cartão de crédito em “07 vezes sem juros de R\$ 156,98” – fl. 02).

Nesse sentido já decidiu esse Egrégio Tribunal de Justiça:

*AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER
COM PEDIDO LIMINAR. COMPRA PELA INTERNET.*

CANCELAMENTO E ESTORNO DO VALOR À AUTORA. PRETENSÃO DE RECEBIMENTO DO PRODUTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA. – Insurgência da autora com relação à sentença que julgou a ação improcedente. Pretensão de recebimento do produto após o cancelamento da compra e reembolso do valor pago. Acolhimento. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso. Compra do produto unilateralmente cancelada, com estorno do valor pago. Consumidora que tem o direito de escolher entre o cumprimento forçado da obrigação, o recebimento de produto diverso ou a rescisão do contrato com restituição do preço mais perdas e danos. Inteligência do art. 35 do CDC. Impossibilidade na obrigação de entregar o produto que se restringe aos casos em que a espécie, marca e modelo da mercadoria não é mais fabricada. Precedente do E. STJ. Possibilidade de entrega do produto, mesmo que haja sua aquisição pela ré juntamente com outros revendedores. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1023809-14.2024.8.26.0405; Relator (a): Eduardo Gesse; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Osasco - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/03/2025; Data de Registro: 27/03/2025).

Apelação – Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais – Cancelamento unilateral da compra feita pelo autor pelo sistema marketplace – Relação de consumo – Incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor – Reconhecidas a vulnerabilidade técnica e econômica do consumidor e a plausibilidade de suas alegações – Inversão do ônus da prova – Direito do consumidor de optar livremente pelo cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta (art. 35, I, do CDC) – Responsabilidade objetiva e solidária da ré que decorre da cadeia de consumo entre ela e a empresa parceira que vendeu o produto ao autor – Falha na prestação de serviços pela não entrega do produto adquirido e pela demora excessiva em comunicar ao consumidor o cancelamento unilateral e a decisão de estorno do valor pago que ultrapassam o mero aborrecimento – Perda de tempo útil – Dano moral configurado – Valor da indenização fixado no montante pleiteado na inicial que se mostra adequado considerando as peculiaridades do caso – Sucumbência exclusiva da apelada – Sentença modificada – Recurso da ré desprovido e acolhido o apelo do autor. (TJSP; Apelação Cível 1006935-97.2021.8.26.0068; Relator (a): Monte Serrat; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Barueri - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/06/2023; Data de Registro: 15/06/2023).

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. Demanda julgada improcedente. Aquisição de produto pela internet. Cancelamento unilateral da compra em razão de indisponibilidade do produto em estoque. Código de Defesa do Consumidor. Direito do consumidor, à sua escolha, exigir o cumprimento forçado da obrigação. Ausente informação de que espécie, marca e modelo da mercadoria não é mais fabricada. Precedentes. Danos morais. Inocorrência. Mero aborrecimento. Sentença mantida quanto a este ponto. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1008173-93.2021.8.26.0152; Relator (a): Rodolfo Cesar Milano; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cotia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/03/2023; Data de Registro: 30/03/2023).

Como consectário lógico do julgamento, observado o acolhimento do pedido ora formulado pela autora e dada a reforma integral da sentença, em razão da sucumbência, deve o réu arcar com a integralidade do pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados na sentença.

Diante do exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora