



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437040

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1046114-34.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RITA CÁSSIA DE ALMEIDA RUIZ (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado AMAZON SERVIÇOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente), MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

CARLOS DIAS MOTTA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1046114-34.2024.8.26.0100

26ª Câmara de Direito Privado

Apelante: Rita Cássia de Almeida Ruiz

Apelado: Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda

Comarca: São Paulo

Juiz: Diego Mathias Marcussi

Voto nº 33048

Compra e venda. Ação indenizatória. Sentença de extinção sem resolução do mérito do pleito restituitório e de improcedência do pedido indenizatório. Aquisição de frigobar. Recebimento de produto com especificações diversas. Autora que enviou diversas solicitações à vendedora e formalizou reclamações em diversos sítios eletrônicos para tentar obter uma solução ao seu problema. Diversas tentativas de devolução do bem que restaram infrutíferas por culpa exclusiva da vendedora. Restituição dos valores pagos que somente foi realizada após o ajuizamento da presente ação. Perda substancial do tempo útil da autora para a solução do problema. Teoria do desvio produtivo. Dano moral configurado. Precedentes. Quantum indenizatório fixado em R\$ 2.000,00 por atender aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, além de condizer com as peculiaridades do caso concreto. Sentença parcialmente reformada. Apelo parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Rita Cássia de Almeida Ruiz, em razão da r. sentença (fls. 268/273) que julgou extinto sem resolução de mérito o pleito restituitório e julgou improcedente o pedido indenizatório, ambos formulados na ação indenizatória ajuizada em face de Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda. Em razão da sucumbência, cada parte foi condenada ao pagamento de metade das custas processuais, bem como de honorários advocatícios em favor da parte adversa, fixados em R\$ 1.000,00.

Inconformada, apela a autora (fls. 276/286), alegando, em síntese, que: a falta de coleta do produto na data informada pela ré lhe gerou indignação; não se pode confundir o interesse de agir com a análise da responsabilidade civil; houve publicidade enganosa, visto que não foi possível

cancelar a compra mesmo após ter recebido produto diverso do anunciado; a ré tem responsabilidade objetiva pelos danos causados em razão de ato ilícito; aplica-se a teoria do desvio produtivo. Assim, pugna pela condenação da ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por dano moral.

Recurso tempestivo, isento de preparo (fls. 165) e objeto de contrarrazões (fls. 294/298).

É o relatório.

Trata-se de aquisição de frigobar de 124L da marca Midea realizada em 17.01.2024 por meio da plataforma disponibilizada pela ré (fls. 69).

Ocorre que houve a entrega de produto diverso à autora (fls. 73), que, por sua vez, tentou solucionar o conflito de maneira extrajudicial, mas sem sucesso.

Compulsando-se os autos, observa-se que a controvérsia recursal se cinge quanto à indenização por danos morais.

Com efeito, nota-se que a autora entrou em contato com a vendedora em 25.01.2024 (fls. 76) e cadastrou uma reclamação no sítio www.reclameaqui.com.br em 27.01.2024, momento em que lhe foi informado que o produto seria coletado pela vendedora (fls. 77/78).

Posteriormente, a autora formalizou uma reclamação perante a Procon-SP em 01.02.2024 (fls. 79/84), mas somente em 07.02.2024 a vendedora lhe informou o número de chamado 343055 (fls. 86), que ocasionou na tentativa de coleta do produto realizada em 16.02.2024 (fls. 98), que restou infrutífera em razão do fato que a autora não foi previamente informada e que ela estava internada na aludida data (fls. 103).

Narra a autora que houve novo agendamento para coleta do bem em 21.02.2024 (fls. 13), que, contudo, não foi feita pela ré.

Houve a disponibilização, pela autora, de novas datas para retirada do produto pela vendedora em 04.03.2024, que sequer foi respondida

(fls. 107/112).

Somente em 07.04.2024, após o ajuizamento da presente demanda, que o reembolso foi feito pela ré (fls. 182/183).

Diante disso, é evidente que houve perda substancial do tempo útil da autora para a solução do problema, que ocorreu por culpa exclusiva da vendedora.

Assim, considerando que além do envio de produto diverso do adquirido é plenamente aplicável ao caso em tela a teoria do desvio produtivo, conclui-se que a situação vivenciada pela autora ultrapassou a esfera do mero dissabor cotidiano e configurou dano moral indenizável.

Nessa linha:

COMPRA E VENDA. Aquisição de notebook na plataforma virtual da ré. Ação de indenização fundada em danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Insurgência da autora que se limita à indenização extrapatrimonial. Incontroverso defeito do bem. Ré que negou a devolver o valor pago, não obstante tenha o consumidor devolvido o bem. Danos morais ocorrentes. Perda do tempo útil. Desvio produtivo do consumidor. Indenização por danos morais cabível no valor de R\$2.000.00. Sentença modificada em parte. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1006480-50.2024.8.26.0223; Relator (a): Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/04/2025; Data de Registro: 10/04/2025).

APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RECURSO DA AUTORA PROVIDO E DA RÉ DESPROVIDO. I. Caso em Exame Recurso de apelação interposto contra sentença que condenou a Ré a disponibilizar código e etiqueta para devolução de produto enviado erroneamente e a entregar o aparelho Apple Iphone 13 à Autora. A sentença determinou a responsabilidade proporcional das partes pelas despesas processuais e fixou honorários advocatícios em 10% sobre o valor da condenação. II. Questão em Discussão A questão em discussão consiste em saber: (i) se há falha na prestação de serviço por parte da Ré, bem como se (ii) configurados danos morais à parte Autora. III. Razões de Decidir A relação jurídica entre as partes é de consumo, restando configurada falha na prestação do serviço tendo em vista entrega de produto diverso do adquirido. A Ré é

objetivamente responsável pelos danos causados à Autora. Aplica-se a teoria do risco do negócio, impondo à Ré o dever de indenizar os danos causados à Autora. IV. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade objetiva do fornecedor em casos de entrega de produto diverso do adquirido. 2. Deve ser reconhecido dano moral em razão do desvio produtivo do consumidor. Recurso da Autora provido para reconhecer o direito à indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00. Recurso da Ré desprovido.

(TJSP; Apelação Cível 1002212-65.2023.8.26.0294; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Jacupiranga - 1ª Vara; Data do Julgamento: 19/02/2025; Data de Registro: 19/02/2025).

APELAÇÃO CÍVEL. Ação de Indenização por Dano Moral. Transporte de Coisas. Sentença de parcial procedência. Inconformismo. Acolhimento. Mercadoria não entregue. Empresas Rés que não comprovaram a regularidade do serviço de entrega (art. 373, II, do CPC). Responsabilidade objetiva das Empresas Rés. Falha na prestação do serviço. A mercadoria não foi entregue às Autoras. As Autoras dispenderam parte de seu tempo para pleitearem reparação. Dano moral pelo desvio produtivo caracterizado e fixado em R\$ 2.000,00 (dois mil reais). RECURSO PROVIDO, para fixar a condenação das Empresas Rés ao pagamento de danos morais pelo desvio produtivo fixados em R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

(TJSP; Apelação Cível 1018905-93.2024.8.26.0002; Relator (a): Penna Machado; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 15ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/11/2024; Data de Registro: 08/11/2024)

Cediço que o arbitramento da indenização por dano moral deve ser realizado de forma prudente, com vistas à compensação pelo dano sofrido, com o qual deve guardar estreita proporção (art. 944 do CC) sem que o valor estabelecido gere para a vítima enriquecimento sem causa.

A extensão do dano e as peculiaridades do caso concreto, justificam a fixação do *quantum* indenizatório em R\$ 2.000,00. Tal valor condiz com critérios de razoabilidade e proporcionalidade, encontra-se em conformidade com julgados deste E. TJSP e não comporta majoração e nem diminuição.

Destarte, deve ser parcialmente reformada a r. sentença, para

condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 2.000,00, atualizados pelo IPCA desde a presente decisão e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a contar da citação até a data da entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, a partir de quando eles deverão ser calculados com base na diferença entre a taxa SELIC e o IPCA.

Mantenho os ônus de sucumbência tal como lançados.

Por fim, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional ventilada nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim.

Ante o exposto, **dou parcial provimento** à apelação.

CARLOS DIAS MOTTA
Relator