



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2021.0000438061**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1028241-82.2019.8.26.0007, da Comarca de São Paulo, em que é apelante TÂNIA APARECIDA RUFINO DA SILVA MESSINA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados B2W - COMPANHIA GLOBAL DO VAREJO, NU PAGAMENTOS S/A e BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 29ª 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 FABIO TABOSA (Presidente sem voto), MÁRIO DACCACHE E JAYME DE OLIVEIRA.

São Paulo, 8 de junho de 2021.

**CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO N° 18.085

APELAÇÃO N° 1028241-82.2019.8.26.0007

COMARCA: SÃO PAULO (5ª VARA CÍVEL — F.R. ITAQUERA)

APELANTE: TÂNIA APARECIDA RUFINO DA SILVA MESSINA

APELADOS: B2W COMPANHIA DIGITAL, NU PAGAMENTOS S/A e  
BANCO BRADESCO S/A

JUIZ DE PRIMEIRO GRAU: DANIEL FABRETTI

COMPRA E VENDA - Comércio eletrônico - Entrega da mercadoria não efetuada - Ação de indenização por danos materiais e morais proposta pela consumidora - Sentença de improcedência - Apelo da autora - Negócio realizado em site falso (clonado) com as características de site oficial de pessoa jurídica de renome - Conhecimento de que seu nome, logotipo e formato de página da internet são utilizados para práticas criminosas e lesivas aos consumidores - Não comprovação da adoção de qualquer procedimento de segurança para evitar situações semelhantes - Omissão quanto ao dever de prestar informações que permitam ao consumidor certificar-se de que não opera em um site fraudado - Inobservância do princípio da boa-fé objetiva - Culpa exclusiva da autora não verificada - Responsabilidade da vendedora - Ressarcimento da quantia despendida pela consumidora, observada a culpa concorrente - Responsabilidade das instituições financeiras não verificada - Danos morais não caracterizados - Hipótese de mero dissabor - Indenização inexigível - Ação procedente em parte em relação a um dos réus - Apelação parcialmente provida

A sentença de fls. 285/292, cujo relatório é adotado, julgou improcedente a ação e condenando a autora ao pagamento das custas processuais e de honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa para cada um dos requeridos, observada a gratuidade processual.

Apela a autora (fls. 294/308) alegando, em síntese, que “a segunda e terceira demandada não fizeram o cancelamento do boleto conforme solicitado pela apelante, que no primeiro dia útil seguinte tomou todas medidas necessárias para que o boleto não fosse compensado, mas por inércia da segunda e terceira requerida (empresas do mesmo grupo) tal cancelamento jamais correu, tornando assim ambas responsáveis pela falha na prestação do serviço, eis que a falha consiste em não ter realizado o cancelamento ou mesmo bloqueio diante dos indícios de fraude trazidos pela ora apelante. Em relação a alegação de fraude praticada por terceiro a qual fora acatada pelo juiz de piso em sua sentença. Se o golpe existiu, existiu por culpa da primeira requerida que não fiscalizou a internet e nem realizar protocolos com seus parceiros comerciais, como o FACEBOOK que veiculou no caso em tela as propagandas falsárias da Americanas. Certo é que empresas como AMERICANAS e FACEBOOK tem poder econômico e técnico para criar mecanismos de defesa que impossibilitem fraudadores de usar respectivamente das empresas citadas sua imagem e site para veicular informações fraudulentas. Sendo certo que tal trabalho de fiscalização e criação de protocolos e mecanismos técnicos é tarefa das empresas e seus parceiros comerciais, não cabendo ao consumidor tal tarefa. Destarte, resta claro que o primeiro réu não ofereceu a segurança que se espera de seus serviços, motivo pelo qual deve responder objetivamente pelos eventuais danos causados a apelante, não havendo que se falar em culpa exclusiva de terceiros ou do autor aptas a afastar a responsabilidade civil. Assim, resta configurada a responsabilidade do fornecedor, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor,

*impondo-se aos réus o dever de indenizar os danos materiais e morais sofridos pela autora, pois, não forneceu adequadamente o serviço a que se propunham”. Afirma que “o risco do negócio é da empresa, e todas as requeridas da presente demanda como seus parceiros de marketing tem poder técnico e econômico para limar tais abusos por parte de terceiros, devendo assumir a responsabilidade objetiva conforme disciplina o CDC, não transferindo-a ao consumidor que não tem capacidade técnica para tal. De tal modo resta claro a responsabilidade atribuída a esta pelo dano material e moral devendo ser obrigada a realizar a reparação dos danos sofridos pela autora nos moldes da peça vestibular”. Sustenta que os “honorários advocatícios fixados sobre o valor de 10% do valor da causa se revela exorbitante no caso em testilha, principalmente porque a ora Apelante não obteve nenhum proveito econômico ao contrário além das Apeladas lhe impor prejuízo ainda lhe impôs ônus materiais com a demanda judicial ora sob o crivo desta Corte”.*

O recurso foi regularmente processado e respondido (fls. 310/316, 318/323 e 324/334).

É o relatório.

Consta da inicial que “em 16/05/2019 (sexta-feira), a noite entre as 21 e 22 hrs, a autora utilizando de sua rede social recebeu o anúncio, em nome da primeira ré, com a 'promoção do dia' como é de costume da defendente, uma geladeira no valor de R\$ 1.485,03. Pois bem, ao ingressar no link da promoção foi encaminhada ao site da loja ré, onde efetuou o cadastro, vale ressaltar neste ponto que todas as informações e logotipos da ré estavam em perfeita conformidade. Seguindo, após efetuar o cadastro a demandante recebeu um boleto (conforme documento anexo), com os nomes da primeira e segunda rés, após efetuar o pagamento por aplicativo bancário de domínio da terceira ré, notou de que havia divergência entre os dados de pagamento e o recebedor, sendo neste caso uma conta do banco Nubank e o recebedor pessoa física. Desconfortável com o comprovante, minutos após o pagamento, entrou em contato com o atendimento da terceira ré, denominado fone fácil Bradesco, o qual, a informou que o banco só poderia estornar valores até as 19:00 horas, e que para prosseguir a solicitação a autora deveria dirigir-se a agência em dia posterior. Nesta esteira, a autora se dirigiu a agência bancária no dia seguinte, onde em primeiro questionamento obteve a resposta de que só poderia ser devolvido o valor após a solicitação e a compensação pelo banco recebedor, processo este que seria concluído em 3 (três) dias, ademais, em segundo questionamento sobre a segurança de tais transações pelo aplicativo, fora informada que o banco entendeu que o pagamento foi direcionado a lojas a primeira ré. Em nova tentativa de reaver os valores, a demandante entrou em contato com o banco recebedor (Nubank), sendo informada nesta ocasião que deveria proceder o boletim de ocorrência e retornar a sede da terceira ré para proceder o pedido de estorno. Prosseguindo nesta odisseia, a autora retornou munida do boletim de ocorrência e solicitou o estorno na terceira demandada, a qual, fixou todos os documentos juntamente ao pedido de estorno, porém, não informou data para a realização deste. Diante do mal atendimento, demora de resposta e necessidade de reaver o valor despendido, a autora abriu reclamação no “reclame aqui” e face ao banco central a fim de receber um posicionamento das demandadas. Após as reclamações, obteve resposta de que o banco Bradesco já havia solicitado o estorno com o banco recebedor e ao entrar em contato com esse obteve a resposta de que não houve nenhuma solicitação por parte da terceira ré. Como última tentativa contactou a primeira ré, informando novamente a situação e solicitando seu apoio, esta por sua vez, declinou-se do pedido e informou que não possuía quaisquer responsabilidades com o caso. Face ao exposto não restou outra saída senão ingressar na presente via”.

Pede a condenação dos réus “a ressarcir à requerente a título de dano material, a qual aponta valor total de débito em R\$ 1.485,03 (Um mil quatrocentos e oitenta e cinco reais e três centavos), bem como seja arbitrada a condenação em no mínimo 20 (vinte) vezes o valor do salário mínimo, para reparo do dano moral”.

Apresentadas contestações (fls. 106/118, 144/151 e 201/217) e réplica (fls. 130/139 e 269/278), sobreveio a sentença

recorrida.

Não há controvérsia quanto ao fato de que a autora foi vítima de um golpe eletrônico, efetuando a compra de um refrigerador pela *internet* em *site* diverso daquele efetivamente adotado pela ré B2W Companhia Digital (Americanas.com).

Ressalvado o entendimento do MM. Juiz de primeiro grau, embora inexistir participação da ré B2W Companhia Digital na operação comercial, não há comprovação de que ela adote qualquer procedimento de segurança para evitar situações como a retratada nos autos, revelando o descuido com o mercado eletrônico em que está inserida e por meio do qual efetua vendas e obtém lucros.

Em outras palavras, tendo a ré B2W Companhia Digital conhecimento de práticas ilícitas como a aqui examinada, tinha o dever, conforme a boa-fé objetiva, de informar ao consumidor sobre tais riscos, fornecendo-lhe elementos voltados a evitar a consolidação da fraude, tal como fazem, exemplificativamente, as instituições financeiras ao veicular em seus canais de comunicação que não solicitam o fornecimento de senhas por e-mail ou por ligação telefônica.

Ciente da existência da prática ilícita envolvendo a clonagem de seu sítio eletrônico, cabia à ré informar, em seu próprio *site*, os cuidados a serem tomados pelo consumidor para certificar-se de que não está operando em uma página ilícita.

Nesse contexto, e a título meramente exemplificativo, a ré deveria alertar o consumidor para que, antes de realizar a compra, confirmasse o domínio, informar quais as instituições financeiras com quem trabalha para a emissão do boleto bancário, informar os dados da numeração do boleto bancário que permitem identificar o efetivo credor, isto é, a parte da numeração que corresponde ao seu cadastro bancário, criar meios de confirmação da autenticidade dos e-mails enviados para o consumidor, etc.

Embora presente, a culpa da autora não ocorre de forma exclusiva, considerando a omissão da ré B2W Companhia Digital em relação ao dever de prestar informações que permitam ao consumidor certificar-se de que não se trata de um *site* fraudado, já que a ré, empresa de renome no comércio eletrônico, tem conhecimento, insista-se, de que seu nome, logotipo e formato de página são utilizados para práticas criminosas e lesivas aos consumidores.

Optando pela não observância do direito básico do

consumidor à informação, assim como à proteção contra publicidade enganosa e abusiva, a ré não atua de acordo com a boa-fé objetiva, devendo responder por sua omissão.

Não por acaso, ensina Nelson Rosenvald que “o princípio da boa-fé justifica-se no interesse coletivo de que as pessoas pautem seu agir na cooperação e na retidão, garantam a **promoção do valor constitucional do solidarismo, incentivando o sentimento de justiça social, com repressão a todas as condutas que importem em desvio aos parâmetros sedimentados de honestidade e lisura.** Seria, em última instância, a tradução do campo jurídico do indispensável cuidado e da estima que devemos conceder ao nosso semelhante. (...) A boa-fé funciona como modelo capaz de nortear o teor geral da colaboração intersubjetiva, devendo o princípio ser articulado de forma coordenada às outras normas integrantes do ordenamento, a fim de lograr adequada concreção. A boa-fé determina que o direito contratual deve ser controlado, e o exercício do poder limitado, de modo a se atingir em parâmetros de decência. (...) Ou seja, além de servir à interpretação do negócio jurídico, a boa-fé é uma fonte, um manancial criador de deveres jurídicos para as partes. Devem elas guardar, tanto nas negociações que antecedem o contrato como durante a execução desde o princípio da boa-fé. Aqui, prosperam os deveres de proteção e cooperação com os interesses da outra parte - deveres anexos ou laterais -, propiciando a realização positiva do fim contratual na tutela aos bens e à pessoa da outra parte. Todavia, outros deveres se impõem na relação obrigacional, completamente desvinculados da vontade de seus participantes. Trata-se dos deveres de conduta, também conhecidos na doutrina como deveres anexos, deveres instrumentais, deveres laterais, deveres acessórios, deveres de proteção e deveres de tutela. Os deveres de conduta são conduzidos ao negócio jurídico pela boa-fé, destinando-se a resguardar o fiel processamento da relação obrigacional em que a prestação se integra. Eles incidem tanto sobre o devedor quanto sobre o credor, mediante resguardo dos direitos fundamentais de ambos, a partir de uma ordem de cooperação, proteção e informação, em via de facilitação do adimplemento. E é justamente essa postura cooperativa que permitirá que se alcance um ponto de equilíbrio no qual a relação logre êxito pelo adimplemento, com inegável satisfação dos interesses do credor (obtem a prestação) e do devedor (recupera a liberdade jurídica cedida), sem esquecer o cumprimento da função social externa da relação perante a coletividade. A essa altura é importante frisar que os devedores de conduta são exigências calcadas pela boa-fé e derivadas do sistema, propiciando um alargamento do conteúdo contratual, o qual não se reporta a uma vontade tácita das partes, mas resulta de uma direta intervenção heterônoma, legitimada pela assunção de que o contrato atende, ou deva atender, a finalidades sociais” (Código civil comentado: doutrina e jurisprudência. Coordenador Cezar Peluso. 9ª ed. Barueri, SP, Manole, 2015, p. 437-439).

E não se diga que a prestação de informações pela ré teria sido inútil ao se verificar que a autora dirigiu-se diretamente ao sítio falso, uma vez que se prestadas tais informações, desde quando a ré tem conhecimento de que é alvo desse tipo de fraude, teriam elas sido disseminadas, tornando-se de conhecimento dos consumidores em escala abrangente, ou seja, já poderiam ter chegado ao conhecimento da autora, ou, em sentido diverso, servido ao menos para comprovar a culpa exclusiva da consumidora, o que afastaria a responsabilidade da fornecedora.

Vale acrescentar que se formou relação imprópria entre a autora e ré B2W Companhia Digital, a permitir a aplicação dos preceitos contidos no Código de Defesa do Consumidor, que tratam da responsabilidade objetiva pelo fato do produto e do serviço prestado.

É dizer, o dever de indenizar da ré B2W Companhia

Digital tem origem na denominada “teoria do risco”, sobretudo porque somente ela obtém vantagem econômica com a atividade empresarial a que se dedica.

Ademais, não se está diante de nenhuma das hipóteses de exclusão da responsabilidade prevista no § 3º do artigo 14 da Lei nº 8.078/90, considerando que a figura do estelionatário não se identifica com o conceito de terceiro, sendo relevante observar ainda que a fraude aqui tratada está diretamente relacionada à atividade da ré B2W Companhia Digital e com o risco por ela assumido, e, portanto, não é suficiente a excluir a responsabilidade.

A caracterização da hipótese de culpa exclusiva de terceiro estaria condicionada à comprovação da inevitabilidade de a negociação eletrônica ser realizada por pessoa que indevidamente utilizou o nome, o logotipo e o formato da página da ré, e também de que a conduta do terceiro seria um fortuito externo, não relacionado à atividade de risco assumida pela empresa, situações que, todavia, não foram demonstradas.

Como observado por esta Câmara no julgamento de caso análogo, “*A requerida é empresa de renome e atua há tempos no ramo de compra e venda de produtos pela internet, sendo conhecedora de fraudes das quais são vítimas os consumidores. Tem o dever, portanto, de manter a segurança do ambiente eletrônico por meio do qual oferece seus produtos a venda, considerando-se a impossibilidade de pessoas leigas reconhecerem as sutis adulterações quer no sítio eletrônico quer no boleto bancário emitido. In casu, poderia a requerida oferecer informação ao consumidor (dever anexo de informar e advertir), em seu sítio eletrônico, de qual é a Instituição Bancária responsável pela emissão de seus boletos, bem como de que o número do pedido deve vir inserido na linha digitável do mesmo boleto, conforme informações que instruem sua contestação. Registre-se, ainda, que os produtos adquiridos pelo autor (aparelho celular - smartphone e película protetora) são regularmente oferecidos no sítio eletrônico oficial da ré, e apresentam preços equivalentes, o que dificulta ou até mesmo impossibilita que pessoas leigas possam verificar a fraude. Portanto, a ré se descuidou do dever de proteção e informação para evitar que seu cliente fosse vítima de estelionato cibernético. Frise-se, é fato notório a constante utilização de sítios eletrônicos para aquisição de produtos e serviços, bem como que as instituições financeiras e empresas de grande renome, como é o caso da requerida, possuem informações acerca dos mais variados tipos de golpes e condições de manter a segurança de seus clientes, que justamente confiam no nome e na reputação das referidas empresas. Por tais razões, a ré, ao assumir a atividade e viabilizar aos consumidores a opção de compra e venda de produtos através de seu sítio eletrônico, deve fornecer as informações necessárias para que estes não sejam vítimas de fraudes realizadas em seu nome, bem como, fornecer a segurança mínima das transações, evitando-se assim problemas com as referidas fraudes” (Apelação nº 1000082-96.2015.8.26.0516, Relatora Desembargadora Maria Cristina de Almeida Bacarim, 28.2.2018).*

No mesmo sentido, os precedentes deste Tribunal de Justiça:

*Apelação. Direito do Consumidor. Compra de smartphone pela internet. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Compra efetuada em loja virtual com pagamento por meio de boleto gerado eletronicamente.*

*Fraude eletrônica. Produto não entregue. Empresa que tinha ciência que estava sendo vítima de fraude. Falha na prestação dos serviços. Responsabilidade objetiva. Risco do empreendimento. Empresa que não adotou medidas efetivas para evitar a fraude, seja ocorrida em site oficial ou clonado. Devida a restituição do valor pago. A empresa deve oferecer ambiente seguro para pagamento em seu próprio site, bem como deve manter constante vigilância sobre a rede para identificar o uso indevido de sua marca e identidade visual com intuito de ludibriar os consumidores que nela confiam. O bônus do reconhecimento e credibilidade da marca traz o ônus do cuidado para que a mesma não seja indevidamente utilizada. Situação que não pode ser considerada corriqueira. Sem recurso da autora para fixação de danos morais. Sentença mantida. Honorários majorados.*  
**RECURSO DESPROVIDO (34ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1042516-35.2017.8.26.0224, Relator Desembargador L. G. Costa Wagner, 31.5.2019)**

*COMPRA E VENDA - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - BENS ADQUIRIDOS VIA 'INTERNET' ATRAVÉS DO 'SITE' DA RÉ - PAGAMENTO REALIZADO POR MEIO DE BOLETO BANCÁRIO - NÃO ENTREGA DOS PRODUTOS - Ação de indenização por danos materiais e morais - Alegação de suposto crime de 'internet' - Boleto constando instituição financeira e dados diversos da fornecedora - Responsabilidade objetiva da empresa prestadora dos serviços, que visa a garantir a segurança de compras pela 'internet' - Falha na prestação de serviços - Inteligência do artigo 14, 'caput', do Código Consumerista. DANOS MORAIS - DESCABIMENTO. Inocorrente abalo psíquico-físico decorrente da compra e venda não concretizada - Não configuração do dano moral alegado, porquanto o caso concreto se apresenta como mero aborrecimento - O abuso do direito configurado pela não entrega dos bens de consumo não caracteriza dano moral - Recurso improvido. DANOS MATERIAIS - Devolução de valor pago pela autora - Restituição que deve se dar de forma simples, e não em dobro, diante da inexistência de má-fé por parte da ré - Inaplicabilidade do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor - Recurso improvido (31ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1000817-34.2016.8.26.0698, Relator Desembargador Carlos Nunes, 13.3.2018)*

*RESPONSABILIDADE CIVIL. COMPRA E VENDA. BEM MÓVEL. COMÉRCIO ELETRÔNICO. Compra de televisor realizada pela Internet. Danos materiais. Produto adquirido supostamente em site falso, sendo que o pagamento se deu em correspondente bancário no interior do estabelecimento da Ré. Ausência de erro grosseiro e falsificação no boleto incapazes de caracterizar a culpa exclusiva do consumidor. Teoria do risco do empreendimento. Danos morais. Mero dissabor diante da não entrega do produto que não ofende direitos da personalidade. Sentença mantida. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (28ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1016690-35.2017.8.26.0344, Relatora Desembargadora Berenice Marcondes Cesar, 28.11.2019)*

*APELAÇÃO - DIREITO DO CONSUMIDOR - AQUISIÇÃO DE*

*PRODUTOS PELA INTERNET - AÇÃO DECLARATÓRIA C/C INDENIZATÓRIA. 1. Produtos adquiridos no site da loja virtual da recorrente e que não foram entregues à consumidora - Apelante que aduz a ocorrência de fraude eletrônica - Sentença que condenou a fornecedora à restituição da quantia paga pelos bens. 1. Preliminar de ilegitimidade passiva suscitada pela recorrente - Desacolhimento - Instituições bancárias não participaram da relação jurídica de direito material estabelecida entre as litigantes - Apelante que, independentemente de ter sido o boleto fraudado ou não, é parte legítima para integrar o polo passivo desta demanda. 2. Recorrente que reclama o afastamento da condenação à restituição do valor pago pelos produtos não entregues - Indeferimento - Falha na prestação dos serviços da apelante caracterizada - Inaplicável a excludente de responsabilidade prevista no art. 14, § 3º do CDC, porquanto, mesmo que restasse comprovada, a apontada fraude não teria o condão de elidir a responsabilidade objetiva da fornecedora no concernente à segurança do sítio eletrônico de sua loja virtual, com lastro na teoria do risco do empreendimento - Sentença mantida - Recurso desprovido (25ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1004741-28.2018.8.26.0037, Relator Desembargador Edgard Rosa, 30.10.2018)*

Por conseguinte, a ré B2W Companhia Digital deve responder pelo dano material sofrido pela autora, correspondente ao valor da mercadoria adquirida e não recebida (R\$ 1.485,03 - fls. 37/39).

Em razão do reconhecimento da culpa concorrente da autora, o valor da indenização material fica reduzido pela metade, R\$ 742,52, devendo tal quantia ser atualizada pela tabela prática deste Tribunal desde o desembolso e acrescida de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.

A participação das instituições financeiras nas condições de recebedora e destinatária dos fundos da pagadora não revela qualquer responsabilidade pelos fatos narrados na petição inicial, exclusivamente relacionados à atividade da corré B2W Companhia Digital.

De outro lado, em que pese o inegável aborrecimento decorrente dos fatos narrados pela autora, o pedido de indenização por danos morais não comporta acolhimento.

Este Egrégio Tribunal de Justiça tem entendimento predominante no sentido de que, salvo circunstância excepcional que coloque o contratante em situação de extraordinária angústia ou humilhação, no caso inexistente, não há dano moral a ser reparado.

É que o dissabor inerente à expectativa frustrada decorrente de inadimplemento contratual se insere no cotidiano do



homem médio e, a princípio, não resulta em lesão à honra ou em violação à dignidade humana, conforme precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça:

*BEM MÓVEL. COMPRA VIA INTERNET. AUSÊNCIA DE ENTREGA DA MERCADORIA. RESOLUÇÃO DO CONTRATO. DIREITO DA ADQUIRENTE À DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO ATUALIZADO MONETARIAMENTE. DEVOLUÇÃO EM DOBRO DO VALOR DA MERCADORIA. INADMISSIBILIDADE. DANOS MORAIS INOCORRÊNCIA.* Na ausência de entrega ao consumidor de produto adquirido pela internet não incide o disposto no art. 42 do CDC a ensejar a devolução em dobro do valor da compra por não se tratar de cobrança indevida. **O mero dissabor experimentado pela ausência de entrega da mercadoria adquirida via internet não atinge a dignidade ou imagem da pessoa a ensejar a condenação por danos morais, configurando mero dissabor e transtorno do cotidiano. Recurso desprovido.** (27ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 0060590-75.2011.8.26.0577, Relator Desembargador Gilberto Leme, 20.5.2014)

*BEM MÓVEL - COMPRA E VENDA – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – COMPRA REALIZADA PELA INTERNET – CANCELAMENTO DO NEGÓCIO - DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO – DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL QUE NÃO ENSEJA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – APELAÇÃO NÃO PROVIDA* (33ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1007598-53.2015.8.26.0554, Relator Desembargador Luiz Eurico, 28.11.2016)

*Apelação. Ação de indenização por danos materiais e morais. 1. Ausência de entrega de mercadoria adquirida no site da ré configura mero aborrecimento, o que não basta para fundamentar a reparação de ordem extrapatrimonial. 2. O mero descumprimento contratual não é apto a ensejar a indenização por dano moral. Apenas excepcionalmente, quando comprovada verdadeira ofensa a direito de personalidade, será possível fixar indenização a esse título, o que não acontece no presente caso. Danos morais não configurados. Recurso não provido* (34ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 1000035-23.2014.8.26.0625, Relatora Desembargadora Kenarik Boujikian, 1.6.2016)

A par das distorções que se apresentam nos inúmeros pedidos de indenizações envolvendo o dano moral, merece destaque a orientação de Antônio Jeová dos Santos no sentido de que “o mero incômodo, o desconforto e o enfado decorrentes de alguma circunstância, que o homem médio tem de suportar em razão mesmo do viver em sociedade, não servem para que sejam concedidas indenizações”.

A pretensão indenizatória deduzida pela apelante não se mostra cabível também à luz da “teoria do desvio produtivo do consumidor”, uma vez que os elementos de prova revelam maior dispêndio de tempo com as instituições financeiras demandadas (fls.

80/95), que, como visto, não têm responsabilidade pelos fatos narrados na inicial.

Em razão disso, a sentença fica parcialmente reformada, julgando-se procedente em parte a ação para condenar a ré B2W Companhia Digital ao pagamento da quantia de R\$ 742,52 (setecentos e quarenta e dois reais e cinquenta e dois centavos), mantida a improcedência em relação aos réus Nu Pagamentos S/A e Banco Bradesco S/A.

A reforma parcial da sentença esvazia em parte o capítulo do recurso que envolve o critério utilizado para a fixação dos honorários advocatícios.

Os honorários advocatícios arbitrados na sentença em “10% sobre o valor da causa, para cada um dos requeridos”, resulta no somatório de 20% do valor da causa em relação aos réus Nu Pagamentos S/A e Banco Bradesco S/A, no valor total de aproximadamente R\$ 4.289,00.

Sem despreço algum ao trabalho prestado pelos nobres advogados constituídos pelos réus Nu Pagamentos S/A e Banco Bradesco S/A, entende-se que nessa parte a apelação comporta acolhimento, considerando que a quantia arbitrada a título de honorários advocatícios não se encontra em harmonia com o estabelecido no artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil, segundo o qual no momento da fixação da verba o juiz deve avaliar o grau de zelo do profissional, o lugar de prestação do serviço, a natureza e a importância da causa, o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço.

Muito embora o trabalho dos advogados tenha importado em desfecho favorável, a causa em questão não foi de alta complexidade, nem exigiu labor excessivo.

Tais aspectos devem ser levados em consideração para a adequada fixação dos honorários advocatícios, o que serve de justificativa para a modificação do importe arbitrado pelo juízo.

Não há desmerecimento, repita-se, ao trabalho desenvolvido pelos patronos, mas se mostra adequada a fixação dos honorários em 13% (treze por cento) do valor da causa (R\$ 21.445,03), a ser repartido entre os advogados dos réus Nu Pagamentos S/A e Banco Bradesco S/A, já observada a sucumbência recursal, mantendo-se a ressalva da sentença quanto à gratuidade processual concedida à autora (fl. 104).

De outro lado, tendo havido sucumbência recíproca,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

mas em proporções distintas, a autora arcará com 70% das despesas processuais, e a ré B2W Companhia Digital com o restante.

Sendo vedada a compensação de honorários advocatícios (Código de Processo Civil de 2015, artigo 85, § 14), fica a autora condenada ao pagamento da quantia de R\$ 1.200,00 (mil e duzentos reais), respondendo a ré B2W Companhia Digital pelo pagamento do valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), já observada a sucumbência recursal, atentando-se à gratuidade da justiça deferida à autora.

Ante o exposto, o voto é no sentido de se dar parcial provimento à apelação.

CARLOS HENRIQUE MIGUEL TREVISAN

Relator