



**Órgão** : 2ª TURMA CÍVEL  
**Classe** : APELAÇÃO  
**N. Processo** : **20100110141597APC**  
**(0007561-57.2010.8.07.0001)**  
**Apelante(s)** : LUCIANE BORGES MARTINS BUENO  
**Apelado(s)** : B2W - COMPANHIA GLOBAL DO VAREJO  
**Relator** : Desembargador SÉRGIO ROCHA  
**Revisora** : Desembargadora GISLENE PINHEIRO  
**Acórdão N.** : 817129

### EMENTA

APELAÇÃO - CONSUMIDOR - COMPRA ON LINE - PRESENTES DE NATAL - PRODUTOS ENTREGUES EM DATA POSTERIOR - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - DANO MORAL CARACTERIZADO.

1. A demora na entrega dos produtos adquiridos para presentear as filhas no Natal, por falha na prestação do serviço, gera dano moral passível de indenização.
2. Para o arbitramento do valor de indenização de danos morais, devem ser levados em consideração o grau de lesividade da conduta ofensiva e a capacidade econômica da parte pagadora, a fim de se fixar uma quantia moderada, que não resulte inexpressiva para o causador do dano. No caso, R\$ 2.000,00.
3. Deu-se provimento ao apelo da autora.

## **A C Ó R D ã O**

Acordam os Senhores Desembargadores da **2ª TURMA CÍVEL** do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, **SÉRGIO ROCHA** - Relator, **GISLENE PINHEIRO** - Revisora, **MARIO-ZAM BELMIRO** - 1º Vogal, sob a presidência do Senhor Desembargador **MARIO-ZAM BELMIRO**, em proferir a seguinte decisão: **DAR PROVIMENTO, MAIORIA. VENCIDO O E. VOGAL**, de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília(DF), 27 de Agosto de 2014.

Documento Assinado Eletronicamente

**SÉRGIO ROCHA**

Relator

## RELATÓRIO

Adoto o relatório da r. sentença de fls. 153/155, *in verbis*:

*"(...) LUCIANE BORGES MARTINS BUENO ajuizou AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS contra SUBMARINO S/A, alegando, em síntese, que em 16 de dezembro de 2009 adquiriu do réu 02 (dois) celulares LG KP570 Tim Cookie Rosa Desbloqueados GSM, como presentes de natal de suas duas filhas, à época com 08 (oito) e 11 (onze) anos. De acordo com a inicial, ao consultar o andamento do pedido, verificou que constava como entregue no dia 21/12/2009, para uma pessoa chamada Laís Araújo e que, instantes depois, recebeu um telefonema de outro cliente do réu, que também havia efetuado compras de natal, informando que estava com o pacote da autora, mas havia sido orientado a devolvê-lo ao fornecedor. Prossegue a autora narrando que entrou em contato com o réu por diversas vezes, por e-mail e por telefone, tendo uma das ligações demorado 59 minutos e 33 segundos, e que apenas em 28/12/2009 recebeu a informação de que seu pedido seria entregue no dia seguinte, o que de fato ocorreu. Afirma que verificou que no pacote recebido haviam sido afixados dois destinatários, motivo que ensejou os transtornos sofridos. Segundo a inicial, a conduta da ré gerou danos morais, em razão da perda de tempo para solucionar o problema, somada à desconfiança da ré, que insistia em que o produto havia sido entregue. No mais, sustenta a autora que passou por situação constrangedora perante suas filhas e demais familiares, que presenciaram a decepção das meninas ao passarem o natal sem receber presentes da mãe, o que violou sua imagem. Por essas razões, pede a condenação ao pagamento do valor de R\$25.000,00 (vinte e cinco mil reais) como compensação pelos danos morais sofridos.*

*Com a inicial vieram os documentos de fls. 16/31.*

*O juízo indeferiu os benefícios da justiça gratuita, nos termos*

da decisão de fls. 33. Às fls. 50/54 veio notícia do deferimento do benefício pela 2ª Turma Cível, em sede de agravo de instrumento.

Contestação às fls. 92/108. Na peça, a ré não nega a falha na entrega dos produtos adquiridos pela autora, mas afirma que a autora não noticiou a natureza dos prejuízos sofridos nem apontou situação vexatória a que tenha sido submetida. Prossegue afirmando que não houve comprovação dos danos e que a situação dos autos é fato cotidiano que não merece reparação. No caso de condenação, pede a ré que a compensação seja fixada em patamar mínimo, de modo a não servir como enriquecimento sem causa da autora. No mais, sustenta a impossibilidade de inversão do ônus da prova, pedindo, ao final, a improcedência do pleito inicial, ou, subsidiariamente, a redução do valor pretendido.

Acompanham a contestação os documentos de fls. 109/119.

Réplica às fls. 124/132.

As partes afirmaram que não havia mais provas a produzir. (...)  
"

#### SENTENÇA (FLS. 153/155)

O MM. Juiz sentenciante, Dr. Valter Andre de Lima Bueno Araujo, julgou no seguinte sentido:

"(...) Pelo exposto, não houve demonstração de lesão a nenhum direito da personalidade da autora, pelo que não há como acolher o pedido deduzido.

Pelo exposto, JULGO IMPROCEDENTE o pedido formulado na inicial.

Honorários em R\$1.000,00 (um mil reais), na forma do §4º do art. 20 do CPC, pela autora, dispensada do pagamento e do

*recolhimento das custas, em razão dos benefícios da justiça gratuita deferida.*

*Publique-se. Registre-se. Intimem-se.*

*Oportunamente, remetam-se os autos ao arquivo. (...) "*

#### RAZÕES DO APELO DA AUTORA (FLS. 157/171)

A autora, Luciane Borges Martins Bueno, apela, alegando que: **1)** despendeu tempo e telefone ao se preocupar com os transtornos causados pela falha na prestação de serviços efetuados pela ré, e angustiou-se com o fato de que os presentes de Nata poderiam não ser entregues a tempo; **2)** a falha na prestação do serviço causou grande frustração para as filhas da apelante, que ficaram sem os presentes na noite de Natal; **3)** se frustrou e passou por constrangimento perante seus familiares, por não ter entregue os presentes para suas filhas no Natal; **4)** o apelado descumpriu o contrato de consumo acordado, consistindo em prática abusiva ao direito do consumidor, havendo o dever de indenizar; **5)** a sentença deve ser reformada para julgar os pedidos procedentes.

Contrarrazões às fls. 176/187

É o relatório.

## V O T O S

### O Senhor Desembargador SÉRGIO ROCHA - Relator

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do apelo interposto pela autora, Luciane Borges Martins Bueno.

#### DA EXISTÊNCIA DE DANO MORAL

A autora, Luciane Borges Martins Bueno, apela alegando que: **1)** despendeu tempo e telefone ao se preocupar com os transtornos causados pela falha na prestação de serviços efetuados pela ré, e angustiou-se com o fato de que os presentes de Nata poderiam não ser entregues a tempo; **2)** a falha na prestação do serviço causou grande frustração para as filhas da apelante, que ficaram sem os presentes na noite de Natal; **3)** se frustrou e passou por constrangimento perante seus familiares, por não ter entregue os presentes para suas filhas no Natal; **4)** o apelado descumpriu o contrato de consumo acordado, consistindo em prática abusiva ao direito do consumidor, havendo o dever de indenizar; **5)** a sentença deve ser reformada para julgar os pedidos procedentes.

Com razão a autora/apelante, Luciane Borges Martins Bueno.

A questão sob análise trata de relação consumerista e, portanto, é regida pelo Código de Defesa do Consumidor. A parte autora se caracteriza como destinatário final do serviço prestado e o réu se enquadra como fornecedor.

É incontroverso que a autora/apelante não recebeu os telefones celulares, que seriam utilizados para presentear as filhas na noite de Natal, no prazo contratado, por erro da ré/apelada, que entregou o pacote no endereço de outro consumidor, o que fez com que a autora/apelante recebesse as mercadorias 4 dias após o Natal.

Verifico que a autora apelante entrou em contato por *e-mail* com a ré/apelada no dia 22 de dezembro (fl. 25) informando que o pedido havia sido entregue em endereço errado e questionando como poderia ter acesso aos produtos sem que eles tivessem que ser devolvidos à ré, pois tratava-se de presente de Natal e não haveria tempo hábil para devoluções e reenvios.

Não tendo recebido resposta, telefonou, no dia 23 de dezembro para a central de atendimento da ré/apelada e informou toda a situação, tentando, dessa vez, cancelar a compra e, assim, efetuar nova compra em outro estabelecimento a fim de ter os presentes em mãos na noite de Natal.

Contudo, a ré/apelada não permitiu que a compra fosse cancelada

porque as mercadorias não estavam com a autora/apelante ou com a empresa ré/apelada, mas com terceira pessoa.

No dia 26 de dezembro a autora/apelante recebeu resposta por e-mail da ré/apelada, ao e-mail enviado no dia 22 de dezembro, questionando, novamente, se a autora não havia realmente recebido a mercadoria (fl. 28).

A autora/apelante recebeu os telefones celulares somente no dia 29 de dezembro de 2014, em pacote danificado e remendado, visto que tinha sido aberto por terceira pessoa.

Nos termos do art. 14, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Assim, a falha na prestação do serviço está comprovada, sendo que a controvérsia reside na análise da ocorrência de dano moral à autora em decorrência deste vício.

Ressalto que autora/apelante estava disposta, inclusive, a ir buscar os telefones celulares ou cancelar a compra, a fim de realizar nova compra em outro estabelecimento e presentear as filhas no Natal, mas a ré/apelada não ofereceu essas opções.

O dano moral decorre do fato de não ter recebido a mercadoria a tempo de presentear as filhas, de 8 e 11 anos, no Natal, associado ao fato de ser impedida de cancelar a compra ou buscar a mercadoria, o que ultrapassa o mero dissabor ou aborrecimento do cotidiano, em razão da importância social das comemorações natalinas e da frustração vivida pela autora/apelante.

Nesse sentido:

*"CONSUMIDOR. REPARAÇÃO DE DANOS. PRODUTO COMPRADO PARA ENTREGAR NO NATAL. ENTREGA POSTERIOR AO PERÍODO. DANO MORAL CONFIGURADO. CABÍVEL A REDUÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO. Considerando as peculiaridades do caso concreto, em que o produto foi adquirido para presentear o cônjuge da autora, na data de natal, merece reparação o abalo moral sofrido. Valor que deve ser fixado de forma razoável e*

*proporcional ao abalo sofrido, sem trazer enriquecimento ilícito a parte. Decisão recorrida reformada para adequar o valor indenizatório. "*

(TJ-RS - Recurso Cível: 71003857828 RS, Relator: José Antônio Coitinho, Data de Julgamento: 16/08/2013, Segunda Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 20/08/2013)

Assim, dou provimento ao apelo, neste ponto, para reconhecer a ocorrência de dano moral indenizável.

#### DO VALOR DA INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL

O valor da indenização por danos morais tem como função a compensação pelo sofrimento suportado pela pessoa e a punição do causador do dano, evitando-se novas condutas lesivas.

Para o arbitramento do valor devem ser levados em consideração o grau de lesividade da conduta ofensiva e a capacidade econômica da parte pagadora, a fim de se fixar uma quantia moderada, que não resulte inexpressiva para o causador do dano.

No caso em tela, o grau de lesividade do ato ilícito foi comum a esse tipo de dano.

A ré é loja de vendas *on-line* conceituada no mercado e não há provas de suas condições econômicas.

No caso, tenho que a indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) é razoável para a situação em tela, pois será suficiente para oferecer uma digna compensação à autora e punir adequadamente a ré por sua conduta lesiva.

Portanto, fixo a indenização por danos morais em R\$ 2.000,00.

#### **DISPOSITIVO**

Ante o exposto, **dou provimento** ao apelo da autora, Luciane Borges Martins Bueno, para julgar parcialmente procedente o pedido inicial, para condenar a ré, B2W - Companhia Global do Varejo (Submarino S/A), a pagar a indenização por danos morais à autora, no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), corrigidos monetariamente a partir da data do julgamento do apelo (súmula 362 do STJ) e acrescidos de juros de mora desde a data do evento danoso (25/12/2009 - súmula 54 do STJ).



Em razão da sucumbência da ré, condeno-a ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, que fixo em 15% do valor da condenação (CPC 20 § 4º).

É como voto.

**A Senhora Desembargadora GISLENE PINHEIRO - Revisora**

Senhor Presidente, acompanho o Relator.

**O Senhor Desembargador MÁRIO-ZAM BELMIRO - Presidente e Vogal**

Pretende a autora reformar a r. sentença no que concerne ao indeferimento do pedido de pagamento de ressarcimento por prejuízos morais.

Sem razão.

Registre-se que a Lei Maior criou a indenização por danos morais, determinando que a reparação há de fundamentar-se na violação da intimidade, da honra, da vida privada ou da imagem das pessoas. Essa a lição do inciso X, do artigo 5º, da Carta Magna.

Nesse passo, debruçando-se sobre a norma constitucional e cotejando-a a narrativa da autora, vislumbra-se o desamparo do pretendido, eis que não sofreu violação a nenhum de seus direitos de personalidade.

A meu sentir, o atraso na entrega da mercadoria solicitada em sítio eletrônico de vendas, por si só, não tem o potencial de ofender o íntimo da pessoa a ponto de justificar a compensação requerida, porquanto é pacífico o entendimento no âmbito dos Tribunais pátrios de que os aborrecimentos, percalços, frustrações e vicissitudes ocorridas na vida em sociedade não geram o dever de ressarcir, ainda que tenham causado certa dose de desconforto, pois a reparação do dano moral não tem como objetivo amparar sensibilidades afloradas ou susceptibilidades exageradas.

Assim, em princípio, o inadimplemento contratual, de forma isolada, é insubsistente para gerar o direito à indenização. Apenas em situações excepcionais, quando demonstrado o dano efetivamente sofrido, é que se impõe o dever compensatório.

Esse é o entendimento firmado nesta Corte de Justiça, conforme se

depreende do seguinte aresto:

*APELAÇÃO CIVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ATRASO NA ENTREGA DA MERCADORIA. MERO DISSABOR. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. INDENIZAÇÃO INDEVIDA.*

*1. O atraso na entrega de mercadoria não gera dano moral passível de reparação pecuniária, por constituir mero inadimplemento contratual.*

*2. É cediço que o inadimplemento contratual, por si só, não caracteriza danos morais. Para que o descumprimento contratual ocasione danos morais indenizáveis, é necessário constatar situação excepcional, em que estejam presentes sentimentos como a dor, o vexame e a humilhação.*

*3. Recurso conhecido, mas não provido. Unânime. (Acórdão n.762671, 20130110179575APC, Relator: FÁTIMA RAFAEL, Revisor: CARMELITA BRASIL, 2ª Turma Cível, Data de Julgamento: 12/02/2014, Publicado no DJE: 24/02/2014. Pág.: 113)*

Agiu, pois, com acerto o douto sentenciante.

Com essas considerações, **nego provimento** ao recurso para prestigiar às inteiras a r. decisão guerreada.

É o meu voto.

## DECISÃO

DAR PROVIMENTO, MAIORIA. VENCIDO O E. VOGAL