



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL XI - PINHEIROS
2ª VARA CÍVEL
RUA JERICÓ S/N, São Paulo - SP - CEP 05435-040
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº: **1009971-77.2024.8.26.0704**
 Classe - Assunto: **Procedimento Comum Cível - Práticas Abusivas**
 Requerente: -----
 Requerido: **Lojas Riachuelo S/A**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Renata Soubhie Nogueira Borio**

Vistos.

-----, qualificada nos autos, propôs

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS contra **LOJAS RIACHUELO S/A**, também qualificada. Aduz, em síntese, que: utilizou dos serviços prestados pela plataforma eletrônica de anúncios da ré, procurando confiar na lisura do estabelecimento e em 16.03.2024, realizou a compra de um celular Samsung A54 5G 256GB, pedido nº72394478, no importe de R\$1.899,00, conforme excerto de nota fiscal e inteiro teor anexo à exordial, em dez parcelas de R\$189,90, no cartão de crédito Itaú, final 6064; esperando que fosse entregue o celular Samsung A54, para sua surpresa, recebeu um produto completamente diferente em sua residência, a saber, um celular Multilaser E lite 2; tentou contato com a ré de modo a solucionar a questão administrativamente, porém sem sucesso; sofreu danos materiais e morais. Pede a procedência da ação para condenar a ré à restituição do valor em dobro cobrado indevidamente, no montante de R\$3.798,00 e danos morais no montante de R\$10.000,00. Acostou documentos (fls.15/78).

Os autos vieram redistribuídos a esta Comarca (fls.84).

Custas as fls.31/35 e procuração (fls.36).

Citada, a ré apresentou contestação (fls.93/113) alegando no mérito que: realizou uma análise interna detalhada, a qual incluiu a verificação da nota fiscal emitida para a transação e constatou-se que, de fato, a nota fiscal



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL XI - PINHEIROS
2ª VARA CÍVEL
RUA JERICÓ S/N, São Paulo - SP - CEP 05435-040
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

gerada aponta a compra de um celular, o que corrobora que a transação foi realizada conforme a escolha da autora; diante da divergência entre o produto pago e o recebido, o Departamento de Prevenção de Perdas analisou as filmagens de câmeras de segurança das dependências internas do Centro de Distribuição (CD) e não encontrou quaisquer anomalias ou irregularidades significativas que pudessem justificar a troca indevida do produto; a análise das filmagens não identificou nenhum ato de falha humana ou erro durante o processo de separação, embalagem e expedição do pedido da autora; a consumidora não forneceu sequer um número de série, ou qualquer outro dado identificador que possibilite a comprovação de que o produto que ela recebeu é, de fato, proveniente da compra realizada; vem investindo em melhorias no ecommerce; ausente o dever de reparar, não há conduta ilícita; ausência de danos morais. Pede a improcedência da ação. Acostou documentos (fls.114/137).

Réplica as fls.141/154.

Instadas as partes a especificarem provas, ambas se manifestaram pelo julgamento antecipado (fls.158 e159).

É o relatório.

Passo a fundamentar.

Procedo ao julgamento conforme o estado do processo, uma vez que a prova é unicamente de direito, sendo desnecessária a produção de outras provas.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, proveniente de compra de aparelho celular e

Inegável a relação de consumo existente entre as partes, motivo pelo qual incidem as regras do CDC.

Analisando os autos, observo que a autora alega que utilizou dos serviços prestados pela plataforma eletrônica de anúncios da ré e em 16.03.2024 realizou a compra de um celular Samsung A54 5G 256GB, pedido nº72394478, no importe de R\$1.899,00, a ser pago em dez parcelas de R\$189,90 no cartão de crédito. Porém para sua surpresa, recebeu um produto



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL XI - PINHEIROS
2ª VARA CÍVEL
RUA JERICÓ S/N, São Paulo - SP - CEP 05435-040
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

1009971-77.2024.8.26.0704 - lauda 2

completamente diferente em sua residência, a saber, um celular Multilaser E lite 2. Tentou contato com a ré de modo a solucionar a questão administrativamente, sem sucesso. Assim, pleiteia a restituição do valor em dobro cobrado indevidamente, no montante de R\$3.798,00 e danos morais no montante de R\$10.000,00.

No mérito, analisando os autos, tornou-se fato incontroverso que a autora adquiriu o aparelho celular Samsung A54 5G 256GB da ré, conforme Nota Fiscal (fls.23) e recebeu produto diverso, a saber, um celular Multilaser E lite 2.

Ademais, restou demonstrado nos autos que embora a autora tenha reiteradamente entrado em contato com a ré (fls.33/38) para obter o produto desejado, ou reaver o valor despendido, não obteve êxito.

Em que pese a ré tenha negado que não encontrou quaisquer anomalias ou irregularidades significativas que pudesse justificar a troca indevida do produto, não trouxe aos autos qualquer prova neste sentido, ônus que lhe cabia demonstrar por ser prestadora de serviços (artigo 6º, inciso VIII do CPC).

Além disso, a parte autora informou à ré o número de série do produto recebido, conforme verifica-se nas fotos (fls.27/38).

Assim, a justificativa da ré não se revela suficiente para afastar sua responsabilidade pelo atraso ocorrido, uma vez que sua responsabilidade, na hipótese, é objetiva.

Com efeito, os argumentos trazidos pela ré fazem parte do fortuito interno, e, portanto, fazem parte do risco da atividade, não ensejando a exclusão da responsabilidade. Tal responsabilidade só seria excluída desde que fosse provada força maior, culpa exclusiva da vítima ou culpa exclusiva de terceiro, o que não foi o caso.

Assim sendo, deveria a ré cumprir a obrigação de informar a autora o código de postagem para devolução do produto e de efetuar a entrega da mercadoria correta, qual seja: "Samsung A54 5G 256GB", o que não ocorreu.

1009971-77.2024.8.26.0704 - lauda 3



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL XI - PINHEIROS
2ª VARA CÍVEL
RUA JERICÓ S/N, São Paulo - SP - CEP 05435-040
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

Desta maneira, não há nenhum argumento que exima a culpa da ré, que prestou mal o seu serviço, e por esse motivo deverá ressarcir a autora os danos a ela advindos, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Caracterizada a culpa da ré na prestação de seus serviços, analiso os danos experimentados pela autora.

Logo, o valor pago pelo produto de R\$1.899,00 deverá ser ressarcido pela requerida à autora, de forma simples e devidamente corrigido desde o desembolso.

No que tange aos danos morais, eles são inquestionáveis, uma vez que restou demonstrado que a autora reiteradamente entrou em contato com a ré para que o produto que não correspondia ao seu pedido fosse trocado, não obteve êxito e teve que ingressar no Judiciário para resolver a questão.

Desta maneira, o longo atraso causa inexorável frustração advinda da quebra de confiança depositada no fornecedor em relação ao prazo previsto para cumprimento da obrigação e para efetivação da troca pretendida.

Neste sentido:

“CIVIL COMPRA PELA INTERNET ATRASO RELEVANTE EM RELAÇÃO À ENTREGA DO PRODUTO CUMPRIMENTO PARCIAL DA OBRIGAÇÃO, SOB ALEGAÇÃO DE TÉRMINO DO ESTOQUE FESTAS DE FINAL DE ANO FRUSTRAÇÃO DO MÓVEL DA CONTRATAÇÃO REPETIÇÃO SIMPLES DA QUANTIA ADIANTADA - DANO MORAL CARACTERIZADO INDENIZAÇÃO REDUZIDA. 1. É entendimento sedimentado que pequenos atrasos na entrega de produtos, tanto mais quando o negócio jurídico é celebrado entre ausentes, encontram-se dentro de um piso de tolerabilidade ao qual todos os que vivem em sociedade estão expostos. Contudo, na hipótese em apreço, verifica-se que a aquisição de um mesmo produto em duplicidade torna verossímil a tese de que foram concebidos para presentear terceiros nas festividades de final de ano, de modo que o longo atraso causa inexorável frustração advinda da quebra da confiança



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL XI - PINHEIROS
2ª VARA CÍVEL
 RUA JERICÓ S/N, São Paulo - SP - CEP 05435-040
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

1009971-77.2024.8.26.0704 - lauda 4

depositada no fornecedor em relação ao prazo previsto para cumprimento da obrigação. 2. Quanto ao pedido de repetição, deve ser deferido na forma simples, eis que, na espécie, não restou demonstrada a existência da má-fé a justificar a pretensão de que a devolução se dê com o agravamento previsto no art. 740, do CC ou o art. 42, do CDC. 3. Recurso parcialmente provido.” (TJSP; Apelação Cível 0012436-05.2011.8.26.0002; Relator (a): Artur Marques; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional II - Santo Amaro - 6ª Vara Cível; Data do Julgamento: 05/08/2013; Data de Registro: 06/08/2013)

Assim, relativamente aos danos morais, a indenização deve ser fixada por arbitramento pelo juiz. Para este fim, devem ser consideradas as circunstâncias pessoais da autora e da ré, a intensidade da culpa, a gravidade do fato, as consequências do dano, dentre outros fatores. Deve também o juiz pautar-se pela equidade, agindo com equilíbrio, pois a indenização não tem o objetivo de enriquecer a autora, mas não deve ser irrisória para a ré, para não perder sua função punitiva, pedagógica e profilática. A indenização tem natureza compensatória para a autora, já que o dano moral não pode ser reparado. A indenização, ao mesmo tempo, deve desestimular a ré à repetição do fato. Na espécie, fixo os danos morais em R\$10.000,00.

Desta maneira, a ação é parcialmente procedente.

D E C I D O .

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** a presente **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS** que --- ----- move contra **LOJAS RIACHUELO S/A**, para condenar a requerida ao ressarcimento da quantia de R\$1.899,00, de forma simples, devidamente corrigida desde o desembolso e acrescida de juros de mora de 1% ao mês desde a citação, bem como condenar a ré no pagamento a título de danos morais o valor de R\$10.000,00, devidamente atualizado desde a presente data e acrescido de juros de mora de 1% ao mês desde a citação.

A atualização será pela tabela prática do TJSP, até 27 de



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO REGIONAL XI - PINHEIROS
2ª VARA CÍVEL
RUA JERICÓ S/N, São Paulo - SP - CEP 05435-040
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min

1009971-77.2024.8.26.0704 - lauda 5

agosto de 2024. A partir de 28 de agosto de 2024, a atualização monetária será pelo IPCA e juros moratórios pela Selic descontada do IPCA. Se o IPCA for maior que a Selic, a taxa será zero, consoante estabelece o artigo 406, §1º do Código Civil, com redação dada pela Lei nº 14.905 de 28/06/2024, observando-se que a taxa SELIC engloba juros e correção monetária.

Em face da sucumbência recíproca, cada parte arcará com 50% das custas e despesas do processo.

Por conseguinte, condeno a autora a pagar a requerida a título de honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da causa, uma vez que sucumbiu menor parte do pedido; e a requerida pagar a autora a título de honorários advocatícios, que fixo por equidade em 15% sobre o valor da condenação.

P. I.

São Paulo, 11 de março de 2025.

RENATA SOUBHIE NOGUEIRA BORIO

Juízo de Direito

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**

1009971-77.2024.8.26.0704 - lauda 6