



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba
Gabinete da Des. Maria das Graças Morais Guedes

A C Ó R D Ã O

APELAÇÃO CÍVEL Nº 0068796-75.2014.815.2001

Relatora : Des. Maria das Graças Morais Guedes

Apelante : Thiago de Vasconcelos Sandes

Advogado : José Ayron da Silva Pinto, OAB/PB 17.797

Apelado : Walmart.com (WMB Comércio Eletrônico Ltda)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. DEMORA NA ENTREGA DE APARELHO CELULAR ADQUIRIDO ATRAVÉS DE COMÉRCIO ELETRÔNICO. ATO ILÍCITO. INEXISTÊNCIA. DANO EFETIVO AO PATRIMÔNIO MORAL NÃO CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO INDEVIDA. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO.

- A mera demora na entrega de aparelho celular adquirido através de comércio eletrônico não configura ato ilícito e dever de indenizar, se não restou comprovado dano ao patrimônio moral, ao nome, à honra, à reputação, à dignidade ou à integridade psíquica do consumidor, violação a direitos da personalidade.

- O sentimento de contrariedade, as frustrações, os aborrecimentos cotidianos, incômodos ou a quebra da

relação de confiança não representam, por si só, violação à honra ou à imagem do consumidor.

VISTOS, relatados e discutidos os autos acima referenciados.

ACORDA a Terceira Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça da Paraíba, à unanimidade, **em desprover o apelo**.

RELATÓRIO

Thiago de Vasconcelos Sandes ajuizou AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS em face de WMB COMÉRCIO ELETRÔNICO LTDA – WALMART.COM, narrando que em 07 de outubro de 2014, realizou uma compra de um Smartphone Galaxy – Samsung, modelo Note 3 N9005 Preto, no valor de R\$1.818,58 (mil, oitocentos e dezoito reais e cinquenta e oito centavos), através do *site* da promovida.

Diz que a empresa informou que o prazo de entrega do produto era de 09 (nove) dias úteis após a data da compra, e que, em 10 de outubro, recebeu um *e-mail* de confirmação da emissão da Nota Fiscal.

Aduz que permaneceu acompanhando o trâmite de entrega do produto, no qual constatou que em 14/10/2014 o celular estava para ser entregue e, em 18/10/2014 constava a informações de que o bem fora entregue no destino.

Entretanto, por não ter recebido o aparelho, começou a diligenciar através da transportadora, que remeteu a solução para a empresa fornecedora. A empresa, contudo, pediu que o autor aguardasse por mais 03 (três) dias e, passado esse prazo, o autor retornou o contato, sem solução.

Alega que a ré reconheceu o extravio da mercadoria e, logo após, disse que o produto foi entregue ao porteiro do prédio. No entanto, até o ajuizamento da ação, não recebera o bem.

Pediu o valor do bem de volta, corrigido, e indenização por danos morais.

Às fls. 42/43, o autor comunicou que o aparelho foi entregue em sua residência, requerendo a continuidade da ação apenas quanto à indenização por danos morais.

Na sentença guerreada, fls. 44/46, o magistrado considerou que o autor não demonstrou abalo moral concreto que configurasse dano.

Nas razões recursais, fls. 48/53, o apelante sustenta a má prestação de serviço, em razão de o produto adquirido ter sido entregue após 58 (cinquenta e oito) dias da compra.

Aduz que o atraso não pode ser considerado mero aborrecimento, vez que a situação transcendeu essa barreira.

Pede a reforma da sentença, para que sejam arbitrados os danos morais, sugerindo a quantia de R\$5.000,00 (cinco mil reais).

Sem contrarrazões, fls. 56.

Cota Ministerial sem manifestação de mérito, fls. 61/62.

É o Relatório.

V O T O

Desa. Maria das Graças Morais Guedes – Relatora.

No caso dos autos, o apelante pretende a reforma da sentença para condenar a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais, alegando a existência de falha em seus serviços, ato ilícito, configurado na demora excessiva em entregar aparelho celular, que fora adquirido através do *site* da ré.

Não assiste razão ao apelante em seu inconformismo.

Debalde seja tênue a linha divisória entre as situações que verdadeiramente mereçam a guarida do instituto do dano moral e as que representam meros dissabores, aborrecimentos, estou que, *in casu*, não houve comprovação de lesão ao patrimônio moral do apelante.

Isso porque, inexistiu conduta ilícita da ré, falha em seus serviços, e ainda que assim não fosse, não houve também a demonstração de danos ao seu patrimônio moral, aos seus direitos da personalidade, quais sejam, ao seu nome, sua honra, reputação, dignidade ou integridade psíquica.

Ora, não obstante o direito da parte autora/apelante de usufruir do seu aparelho celular adquirido no *site* da ré, a mera demora na entrega do produto, por si só, não é suficiente para ensejar a responsabilização civil por danos morais, notadamente se não houve, como dito, no presente caso concreto, a falha concreta nos serviços e violação a qualquer direito da personalidade.

Com efeito, constata-se das comunicações eletrônicas trocadas (fls. 19/25), que a empresa tentava solucionar o problema da entrega do produto, chegando, inclusive, a considerar o extravio do aparelho, colocando à disposição do autor as opções de **vale trocas, cancelamento e estorno do pedido**. O autor, inclusive, chegou a fazer a opção (fls. 24), priorizando o envio de um produto novo.

Em atenção ao pedido de prioridade, a empresa enviou um novo celular que, conforme o próprio autor, já o recebeu.

Assim sendo, em que pese o contratempo e a justa insatisfação do promovente, entendo que a situação *sub judice* constitui mero

aborrecimento que não tem o condão de conduzir à caracterização do dano moral, notadamente porque não representa, como dito, ofensa a qualquer direito de personalidade.

O sentimento de contrariedade, as frustrações, os aborrecimentos cotidianos, incômodos ou a quebra da relação de confiança não representam, por si só, violação à honra ou à imagem do autor.

Sérgio Cavalieri Filho, leciona:

“Só deve ser reputado como dano moral a dor, o vexame, sofrimento, humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústias e desequilíbrio em seu bem estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, ao ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenização por triviais aborrecimentos. (in Programa de Responsabilidade Civil, 5ª ed, SP: Malheiros, 1996, p. 76).”

A propósito, vejam-se os seguintes julgados deste egrégio Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO. AQUISIÇÃO DE VEÍCULO ZERO QUILOMETRO. DIVERSOS REPAROS REALIZADOS NA CONCESSIONÁRIA DURANTE O PRAZO DE GARANTIA. LAUDO PERICIAL ATESTANDO O DESGASTE NATURAL DO BEM, AUSÊNCIA DE ALGUNS DEFEITOS ALEGADOS E SOLUÇÃO DOS DEMAIS PROBLEMAS TÉCNICOS MEDIANTE SUBSTITUIÇÃO DAS PEÇAS. DANO EXTRAPATRIMONIAL NÃO CONFIGURADO. MERO DISSABOR OU ABORRECIMENTO. CONSTRANGIMENTO MORAL NÃO COMPROVADO. ACERVO PROBATÓRIO INSUFICIENTE PARA AMPARAR A REPARAÇÃO PECUNIÁRIA. INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 373, I, DO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. IMPROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO. SENTENÇA EM CONSONÂNCIA COM JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. MANUTENÇÃO DO "DECISUM". DESPROVIMENTO DO

RECURSO APELATÓRIO. - Tendo a perícia técnica procedida no veículo concluído que os defeitos apresentados não foram encontrados ou foram sanados, não há que se falar em substituição do bem, por não estar configurada qualquer das hipóteses do art. 18 do CDC. - Ainda que reconhecida a existência de defeito no veículo adquirido, tal fato, por si só, não é hábil a ensejar danos morais, quando ausente prova de que aquele transtorno tenha causado desgaste emocional que supere o mero dissabor do dia a dia ou aborrecimentos do cotidiano. - Nos termos do art. 373, I, do CPC, o ônus da prova incumbe ao autor, quanto ao fato constitutivo do seu direito. Assim, se ele não se desincumbe deste ônus, (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00407938620098152001, 1ª Câmara Especializada Cível, Relator DES. JOSÉ RICARDO PORTO , j. em 29-08-2017).

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO CONTRATUAL E OBRIGAÇÃO TRIBUTÁRIA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO MATERIAL E MORAL. PROCEDÊNCIA PARCIAL. SUBLEVAÇÃO DA PROMOVENTE. EXCLUSÃO DO SIMPLES NACIONAL. EMISSÃO DE NOTA FISCAL EM VALOR SUPERIOR AO ENQUADRAMENTO EMPRESARIAL. EQUÍVOCO RECONHECIDO E ADIMPLIDO PELO PROMOVIDO. DANO MORAL. NÃO CARACTERIZADO. MERO DISSABOR. DANO MATERIAL. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE PREJUÍZOS. MANUTENÇÃO DO DECISUM. DESPROVIMENTO. - Não há se falar em danos patrimoniais, quando a autora não fizer prova cabal dos prejuízos sofridos, capazes, por si só, de representarem o quantum devido. - Meros aborrecimentos e transtornos não causam dano à imagem ou honra da parte autora, tampouco lhe provoca constrangimento e humilhação a ponto de configurar dano moral. (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00005409120138150101, 4ª Câmara Especializada Cível, Relator DES. FREDERICO MARTINHO DA NÓBREGA COUTINHO , j. em 15-08-2017).

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - EMPRÉSTIMO - FATURA QUITADA - DESCONTO INDEVIDO NA CONTA-CORRENTE DA CONSUMIDORA - ESTORNO SUBSEQUENTE EM PRAZO RAZOÁVEL - DANOS MORAIS - INOCORRÊNCIA - MERO ABORRECIMENTO - MANUTENÇÃO DA SENTENÇA - NEGADO PROVIMENTO AO RECURSO. - "CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. QUITAÇÃO. DESCONTO DE

PARCELA. DÍVIDA INEXISTENTE. ESTORNO DEVIDAMENTE EFETUADO. AUSÊNCIA DE NEGATIVAÇÃO. INOCORRÊNCIA DE DANO MORAL. MERO ABORRECIMENTO. DESPROVIMENTO. Meros aborrecimentos e incômodos não são capazes de gerar indenização por dano moral, quando efetuado desconto em conta bancária de valor referente a dívida já quitada, com posterior estorno, sem que houvesse qualquer comprovação de meios vexatórios nessa cobrança, tampouco tendo experimentado a apelante fundada agressão ao seu patrimônio intelectual." (TJPB; APL 0071025-76.2012.815.2001; Segunda Câmara Especializada Cível; Rel. Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos; DJPB 13/08/2015; Pág. 19) VISTOS, RELATADOS E DISCUTIDOS os presentes autos acima identificados. (TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 07472056020078152001, 3ª Câmara Especializada Cível, Relator DES. SAULO HENRIQUES DE SÁ BENEVIDES , j. em 01-08-2017)

Assim, indevida, mostra-se, *in casu*, a indenização por danos morais, como bem decidido na douta sentença.

Com essas considerações, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO.**

É como voto.

Presidiu o julgamento, com voto, a Exma. Desa. Maria das Graças Morais Guedes – Presidente (Relatora). Presentes ao julgamento o Exmo. Des. Saulo Henriques de Sá e Benevides e o Exmo. Des. Marcos Cavalcanti de Albuquerque.

Presente ao julgamento, também, a Exma. Dra. Ana Cândida Espínola, Promotora de Justiça Convocada.

Sala de Sessões da Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 09 de outubro de 2017.

Desa. Maria das Graças Morais Guedes

RELATORA