TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
24ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às17h00min

SENTENÇA

Processo Digital nº:	**1030496-20.2022.8.26.0100**
Classe - Assunto	**Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Moral**
Requerente:	**--**
Requerido:	**Lojas Americanas S.A.**

Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Tamara Hochgreb Matos**

Vistos.

--, qualificado nos autos, ajuizou a presente ação de indenização por danos morais em face de **LOJAS AMERICANAS S.A**, alegando, em síntese, que aos 26.11.21 adquiriu uma Smart TV Led pela plataforma digital da ré, pagando o valor de R$3.527,76 pelo produto e pela instalação no cartão de crédito. Contudo, no dia 28, antes mesmo da entrega, entrou em contato com a ré, comunicando sua desistência da compra. A ré aceitou o pedido porém somente providenciou o estorno quatro meses após a solicitação. Alega que tal demora lhe causou dano moral, pois neste período, além de perder tempo e sofrer desgaste emocional ao entrar em contato várias vezes com a ré, precisou arcar com as parcelas cobradas na fatura de seu cartão de crédito, deixando de utilizar o valor com sua família nas festas de final de ano. Requer, assim, indenização por danos morais no montante de R$ 20.604,00.

Citada, a ré ofertou contestação a fls.77/85, sustentando, preliminarmente, falta de interesse de agir. Nega, no mais, qualquer conduta ilícita de sua parte. Diz que após o cancelamento da compra, estornou os valores pagos. Impugna, por fim, os alegados danos morais, requerendo, subsidiariamente, que eventual indenização seja fixada em valor razoável.

Réplica às fls. 125/132.

É o sucinto relatório.

Fundamento e Decido.

A hipótese é de julgamento antecipado do pedido, na forma do art. 355, inciso I, do CPC, comportando a matéria controvertida deslinde em função da prova documental já existente nos autos.

Rejeito a preliminar de interesse de agir, pois embora seja incontroverso o estorno dos valores pagos pelo autor, este pretende receber indenização por danos morais em virtude da demora na realização do estorno pela ré.

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por TAMARA HOCHGREB MATOS, liberado nos autos em 23/05/2022 às 14:59 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/pg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1030496-20.2022.8.26.0100 e código D0853A4.

No mérito, restou incontroverso, nos autos, que o autor adquiriu aparelho de TV no *site* da ré aos 26.11.21 pagando o valor de R$3.527,76 pelo produto e pela instalação no cartão de crédito, e desistiu dois dias depois da compra efetuada, comunicando a fornecedora, que somente providenciou o estorno do valor pago no cartão de crédito somente aos 15.03.22 (fls. 86).

A ré não nega o direito do autor ao cancelamento da compra e à devolução dos valores pagos, nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor e, segundo mensagem por ela propria enviada, o estorno no cartão de crédito deveria se dar em uma ou duas faturas (fls. 38/39).

Assim, o estorno do valor pago não observou o prazo estipulado e informado pela propria ré ao autor, não obstante as reclamações por este realizadas no PROCON e *site Reclame Aqui* (fls. 20/27)

Neste contexto, foi ilícita a conduta da ré ao demorar 4 meses para realizar o estorno da compra cancelada pelo autor, causando a este transtornos decorrentes do desgaste psicológico e tempo perdido para realizar reiteradas solicitações e reclamações, sem resultado imediato, enquanto era obrigado ao pagamento das parcelas do cartão de crédito que nem sequer podia ter certeza que seriam posteriormente devolvidas.

Em relação ao valor indenizatório, ensina ANTONIO JEOVÁ SANTOS, na sua conhecida obra "Dano Moral Indenizável", 2ª edição, Editora Legis:

"A indenização não pode ser tão elevada que pareça extravagante e leve a um enriquecimento injusto, a uma situação que nunca se gozou, que modifique a vida do prejudicado ou de sua família, que o transforme em um novo rico. Não tão alta que pareça um gesto de induvidosa generosidade, porém com o bolso alheio... O julgador deve estar situado e sintonizado no contexto econômico do país. Deve ter em conta os males do custo social brasileiro. Ter em conta a situação média das empresas, dos fornecedores de bens e serviços. A situação média de nossa população. Ter em conta a expressiva pobreza dos habitantes do país, além de levar em consideração o impacto que o valor da indenização venha a ter sobre o dinamismo econômico... A cifra deve ser razoável. Porém, não para satisfazer uma das partes em sua legítima expectativa; uma indenização condigna, uma indenização que tenha relevância... O que pode ser adquirido com o dinheiro de uma indenização há de ser balanceado pelo juiz, porque se nada pode ser comprado ou adquirido com o dinheiro, para nada serviu a indenização. Se a vítima alcançou o luxo com o montante, tampouco serviu. Quais são as necessidades que devem ser satisfeitas? A palavra prazer é demasiada frívola, tem conotação pejorativa. Melhor utilizar a expressão bens e serviços que venham a cobrir uma necessidade ou a satisfazer uma necessidade da vítima ou de

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por TAMARA HOCHGREB MATOS, liberado nos autos em 23/05/2022 às 14:59 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/pg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1030496-20.2022.8.26.0100 e código D0853A4.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
COMARCA DE SÃO PAULO
FORO CENTRAL CÍVEL
24ª VARA CÍVEL
PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900
Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às17h00min

sua família.”.

Analisadas as circunstâncias do caso, especialmente o fato de que a ré estornou integralmente o valor da compra, ainda que após 4 meses, mas antes da propositura desta ação, mostra-se adequada a fixação da indenização por danos morais em valor aproximado eao valor total das parcelas pagas pelo autor até o estorno, isto é, R$ 1.500,00.

Ante o exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos iniciais para condenar a ré a pagar ao autor indenização por danos morais no valor de R$ 1.500,00, com correção monetária e juros de mora a partir da publicação desta sentença (REsp 903.258/RS, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 21/06/2011, DJe 17/11/2011).

Vencida, arcará a ré com o pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios, ora arbitrados em R$ 1.000,00.

Int.

São Paulo, 23 de maio de 2022.

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

Este documento é cópia do original, assinado digitalmente por TAMARA HOCHGREB MATOS, liberado nos autos em 23/05/2022 às 14:59 .
Para conferir o original, acesse o site https://esaj.tjsp.jus.br/pastadigital/pg/abrirConferenciaDocumento.do, informe o processo 1030496-20.2022.8.26.0100 e código D0853A4.