



**Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro**  
**GAB. DES. VITOR MARCELO RODRIGUES**  
**02ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO**

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 0 0820856-42.2022.8.19.0206**

**APELANTE: TAMARA CARNEIRO RAMOS DA SILVA**

**APELADO: AMERICANAS S.A - EM RECUPERACAO JUDICIAL**

**RELATOR: DES. VITOR MARCELO RODRIGUES**

**Ementa:** DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. FALHA NO SERVIÇO PRESTADO. MÁQUINA LAVADORA DE ROUPAS COMPRADA NO MARKETPLACE DA RÉ/APELADA QUE NÃO FOI ENTREGUE À AUTORA/APELANTE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA DA EMPRESA DE MARKETPLACE PELOS DANOS CAUSADOS POR SEUS PARCEIROS COMERCIAIS. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE DEVE SER MAJORADO PARA R\$ 5.000,00. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora contra sentença que, nos autos de ação indenizatória, condenou o réu a: 1) proceder a restituição imediata da quantia paga pelo produto, no valor de R\$ 443,27 (quatrocentos e quarenta e três reais e vinte e sete centavos), de forma simples, acrescida de correção monetária, a contar do desembolso, e de juros moratórios legais, a partir da citação; 2) pagar à autora, a título de compensação por dano moral, o valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), corrigido monetariamente, a partir da publicação da sentença e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a contar da citação.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

1. A controvérsia recursal consiste em analisar se o *quantum* indenizatório arbitrado a título de danos morais deve ser majorado.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

1. A relação jurídica deduzida nos autos é de natureza consumerista, aplicando-se, portanto, as normas inseridas na Lei nº 8.078/90, que estabelecem a responsabilidade objetiva do fornecedor de produtos e serviços pela ocorrência de dano ao consumidor, independentemente de culpa. Nesse sentido, convém ressaltar que, ao lucrar com a atividade — como, por exemplo, com percentuais sobre lucros ou comissões sobre as vendas — e participar da cadeia



de fornecimento de produto/serviço, a ré/apelada responde solidária e objetivamente pelos danos causados por seus parceiros comerciais, em atenção à teoria do risco do empreendimento (art. 7º, parágrafo único, e art. 14, ambos do CDC).

2. Os documentos juntados à peça inicial pela demandante/recorrente (Ids. 39646231, 39646204, 39646236 e 39646239) tornam incontestável a verossimilhança de suas alegações, logrando êxito, portanto, em demonstrar o fato constitutivo de seu direito, nos termos do art. 373, I, do CPC.

3. Diferentemente da autora/apelante, a ré/apelada não foi capaz de demonstrar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora/apelada, ônus que lhe incumbia, nos termos do art. 373, II, do CPC, restando evidenciada a falha na prestação de seu serviço e, conseqüentemente, ensejando a sua responsabilidade objetiva, com fundamento na teoria do risco do empreendimento, nos termos do art. 14, *caput*, do CDC, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços têm o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa.

4. No presente caso, o dano moral exsurge *in re ipsa*, dispensando a prova da culpa ou do efetivo prejuízo, porquanto não se pode considerar como mero dissabor ou aborrecimento rotineiro a injustificada ausência de entrega da máquina lavadora de roupas adquirida pela autora/apelante, que teve suas legítimas expectativas injustamente frustradas, cabendo destacar, ainda, que se trata de um bem essencial e que, até o momento da distribuição da presente ação, não houve qualquer solução administrativa por parte da demandada/recorrida.

5. Assim sendo, assiste parcial razão à autora/apelante quanto à majoração do *quantum* indenizatório, o qual, atendendo aos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da vedação ao enriquecimento sem causa e ao caráter punitivo e pedagógico da condenação, deverá ser aumentado para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), montante este que se encontra em consonância com as circunstâncias do caso concreto e com a jurisprudência deste Eg. Tribunal de Justiça em situações análogas, aplicando-se à presente hipótese o enunciado da Súmula Nº 343 desta Eg. Corte de Justiça, que dispõe que “a verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação”.

#### IV. DISPOSITIVO

Parcial provimento do recurso.

**TESE DE JULGAMENTO:** “1. O *quantum* indenizatório por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e vedação ao enriquecimento sem causa, considerando o caráter punitivo e pedagógico da condenação. 2. A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação.”

---

*-Dispositivos relevantes citados: CFRB, art. 5º, incisos V e X; CPC, art. 373, incisos I e II; CDC, arts. 7º e 14.*

*-Jurisprudência relevante citada: STJ, Tema Repetitivo 1059; TJ-RJ, Súmula nº 343 e Apelação Cível Nº 0001824-18.2021.8.19.0207.*

#### **JULGAMENTO MONOCRÁTICO**

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora (Id. 181275596), nos autos de ação indenizatória, contra a sentença proferida pelo Juízo da 2ª Vara Cível da Regional de Santa Cruz da Comarca da Capital no Id. 175494802, cujo relatório transcrevo abaixo e adoto na forma regimental:

*“Trata-se de ação ajuizada por TAMARA CARNEIRO RAMOS em face de AMERICANAS S/A, em que a parte autora sustenta que no dia 10-11-2022 realizou a compra de 1 (um) TANQUINHO/MÁQUINA DE LAVAR ROUPAS SEMI-AUTOMÁTICA, marca NEWMAQ, COR preta, no valor de R\$ 443,27 (quatrocentos e quarenta e três reais e vinte e sete centavos), sendo o pagamento realizado por transferência bancária na modalidade PIX, vide comprovante em anexo Pedido Nº 02-986399772.*

*Alega que a previsão de entrega do produto era de até o dia 25-11-2022. Entretanto, ao visualizar o aplicativo para rastrear a entrega do produto, a Autora verificou que o produto consta como entregue desde o dia 23-11-2022, mesmo a Autora não tendo recebido qualquer produto.*

*Ao final, requer seja julgado procedente o pedido, condenando o réu a ressarcir à Autora a quantia de R\$ 443,27 (quatrocentos e quarenta e três reais e vinte e sete centavos) devidamente atualizado com juros e correção monetária e ao pagamento de indenização por danos morais.*

*Petição inicial, id. 39645646.*

*Deferido o pedido de JG, id. 39675176.*

*A parte ré ofereceu contestação (id. 41178645), alegando ilegitimidade passiva e ausência de responsabilidade. Ao final, requer a improcedência total dos pedidos.*

*Em réplica, a parte autora rechaça as teses lançadas pela parte ré, ratificando sua petição inicial, id. 61834425.*

*Devidamente intimadas, as partes se manifestaram em provas (id. 61936216 e 62645182).*

*Decisão saneadora, id. 144647031.*

*Despacho determinando a remessa dos autos ao Grupo de Sentença, id. 160281005.*

*É O RELATÓRIO. PASSO A DECIDIR.”*

Sobreveio a r. sentença, cuja parte dispositiva transcrevo a seguir:

*“Diante do exposto, na forma do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, JULGO PROCEDENTES os pedidos para condenar o réu: 1) a proceder a restituição imediata da quantia paga pelo produto no valor de R\$ 443,27 (quatrocentos e quarenta e três reais e vinte e sete centavos), de forma simples, acrescida de correção monetária, segundo os índices oficiais da CGJ-RJ, a contar do desembolso e juros moratórios legais, a partir da citação; 2) a pagar à autora, a título de compensação por dano moral, o valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), corrigido monetariamente, segundo os índices oficiais da CGJ-RJ, a partir da publicação da presente e acrescido de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a contar da citação.*

*Condeno, ainda, o réu ao pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, estes ora fixados em 10% sobre o valor da condenação.*

*Decorrido o prazo, certificado o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se os presentes, após cumpridas as formalidades legais.*

*P.I.”*

A autora interpôs recurso de apelação alegando, em resumo, que o Juízo *a quo* deixou de observar o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade, uma vez que o *quantum* indenizatório relativo aos danos morais foi arbitrado em patamar irrisório, razão pela qual ela requer, ao final, o provimento de seu recurso e, por conseguinte, a reforma da sentença para majorar tal montante para R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Contrarrazões apresentadas pela ré, no Id. 218189672, pugnando pelo desprovimento do recurso de apelação da parte contrária.

#### **É o relatório. Decido.**

Presentes os requisitos de admissibilidade, o recurso de apelação deve ser conhecido.

Cuidam-se os autos de ação indenizatória na qual a autora, ora apelante, narra que, no dia 10/11/2022, ela realizou no site da ré, ora apelada, a compra de 1 (um) “TANQUINHO/MÁQUINA DE LAVAR ROUPAS SEMI-AUTOMÁTICA, marca NEWMAQ, COR preta”, no valor de R\$ 443,27 (quatrocentos e quarenta e três reais e vinte e sete centavos), por meio de transferência bancária na modalidade *pix*, com a previsão de entrega do produto até o dia 25/11/2022; entretanto, ela alega que ao visualizar o aplicativo para rastrear o envio do bem, este constava como entregue desde o dia 23/11/2022, sem que ela tenha recebido qualquer produto, razão pela qual requer o ressarcimento da quantia despendida no bem, de R\$ 443,27, e o recebimento de R\$ 10.000,00 a título de indenização por danos morais.

A relação jurídica deduzida nos autos é de natureza consumerista, aplicando-se, portanto, as normas inseridas na Lei nº 8.078/90, que estabelecem a responsabilidade objetiva ao fornecedor de produtos e serviços. Dessa forma, impõe-se, ao fornecedor de serviços a responsabilidade civil objetiva, estando o consumidor desonerado do ônus de provar a culpa da instituição financeira no evento danoso.

A controvérsia recursal versa sobre o cabimento da majoração do *quantum* indenizatório arbitrado a título de danos morais, de R\$ 1.000,00 (mil reais), para o patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Os documentos juntados à peça inicial pela demandante/recorrente (Ids. 39646231, 39646204, 39646236 e 39646239) tornam incontestável a verossimilhança de suas alegações, logrando êxito, portanto, em demonstrar o fato constitutivo de seu direito, nos termos do art. 373, I, do CPC.

Diferentemente da autora/apelante, a ré/apelada não foi capaz de demonstrar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da parte autora/apelada, ônus que lhe incumbia, nos termos do art. 373, II, do CPC. Com efeito, convém apontar que, em sua peça de contestação, a demandada/recorrida se limitou a negar sua responsabilidade civil em face dos eventos narrados nestes autos, sustentando, nesse sentido, que seu *website*, Americanas.com.br, funciona meramente como uma “vitrine”, de modo que, uma vez que a venda foi feita por empresa parceira, denominada “EFÁCIL”, ela não seria responsável pelos danos causados à demandante/recorrente. Entretanto, ao lucrar com a atividade — como, por exemplo, com percentuais sobre lucros ou comissões sobre as vendas — e participar da cadeia de fornecimento de produto/serviço, a ré/apelada responde solidária e objetivamente pelos danos causados por seus parceiros comerciais, em atenção à teoria do risco do empreendimento (art. 7º, parágrafo único, e art. 14, ambos do CDC). Logo, ela deverá responder pela falha na prestação do serviço, como a não entrega do bem adquirido e pago pela consumidora.

Convém ressaltar que as empresas que atuam em ambiente de *marketplace* não podem se eximir de sua responsabilidade sob o argumento de se tratar de mero espaço virtual ou intermediação, pois elas se beneficiam diretamente das operações realizadas e, da mesma forma, assumem os riscos inerentes a sua atividade econômica ao disponibilizar o ambiente de compra e atrair consumidores com sua marca, cabendo a elas, portanto, garantir a segurança, a qualidade e a confiabilidade das transações realizadas por meio de seu sítio eletrônico e similares.

Assim sendo, restou evidenciada a falha na prestação do serviço da ré/apelada, ensejando a sua responsabilidade objetiva, com fundamento na teoria do risco do empreendimento, nos termos do art. 14, *caput*, do CDC, segundo a qual todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços têm o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa.

Com efeito, o dano moral, nesse caso, exsurge *in re ipsa*, dispensando a prova da culpa ou do efetivo prejuízo, porquanto não se pode considerar como mero dissabor ou aborrecimento rotineiro a injustificada ausência de entrega da máquina lavadora de roupas adquirida pela autora/apelante, que teve suas legítimas expectativas injustamente frustradas, cabendo destacar, ainda, que se trata de um bem essencial e que, até o momento da distribuição da presente ação, não houve qualquer solução administrativa por parte da demandada/recorrida.

Quanto à majoração dessa verba indenizatória, assiste parcial razão à autora/apelante.

O art. 5º, incisos V e X, da Constituição da República asseguraram a indenização por dano moral, mas não estabeleceram os parâmetros para a fixação deste valor. Dessa forma, o Juiz deverá fixar o *quantum* indenizatório observando os limites da razoabilidade e da proporcionalidade, com vistas a uma justa compensação pelo dano perpetrado, sem, porém, importar em enriquecimento sem causa para o ofendido.

Atendendo aos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da vedação ao enriquecimento sem causa e ao caráter punitivo e pedagógico da condenação, na hipótese em análise, deve-se majorar a quantia relativa à indenização por danos morais para o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), montante este que se encontra em consonância com as circunstâncias do caso concreto e com a jurisprudência deste Eg. Tribunal de Justiça em situações análogas, aplicando-se à presente hipótese o enunciado da Súmula Nº 343 desta Eg. Corte de Justiça, transcrita a seguir, *in verbis*:

*“A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação.”*

Em consonância com o exposto, precedente desta Eg. Corte de Justiça:

*“0001824-18.2021.8.19.0207 - APELAÇÃO  
Des(a). FABIO DUTRA - Julgamento: 10/03/2022 - DECIMA  
CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 1ª CÂMARA  
CÍVEL)  
APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO  
INDENIZATÓRIA. PRODUTO NÃO ENTREGUE.  
AQUISIÇÃO DE CAFETEIRA ELÉTRICA ATRAVÉS DO  
SITE DA EMPRESA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA.*

*IRRESIGNAÇÃO DA RÉ QUE ALEGA SER INTERMEDIÁRIA NA COMPRA E VENDA DE PRODUTOS (MARKETPLACE), NÃO SE RESPONSABILIZANDO PELA ENTREGA DO QUE FOI NEGOCIADO. ILEGITIMIDADE PASSIVA QUE NÃO SE VERIFICA NA HIPÓTESE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. CONSUMIDOR QUE FICOU PRIVADO DE UTILIZAR O BEM DE CONSUMO. EXPECTATIVA FRUSTRADA. VALOR INDENIZATÓRIO CORRETAMENTE FIXADO DE ACORDO COM AS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. PRECEDENTES. RECURSO DESPROVIDO.”*

Logo, a pretensão recursal merece parcial provimento.

Estando suficientemente esclarecidas e decididas as questões, anoto que eventuais embargos de declaração, nesta instância, deverão observar rigorosamente as hipóteses do art. 1.022 do CPC, ou para efeito de prequestionamento, não se admitindo renovação dos mesmos argumentos declinados no recurso de apelação ou em contrarrazões, sob pena de aplicação da sanção prevista no art. 1.026 do CPC.

Nesse sentido:

**Embargos de declaração nos embargos de declaração em agravo interno em ação rescisória. Cabimento. Ausência de requisitos de embargabilidade. Recurso protelatório. Interposição de embargos visando à rediscussão de matérias devidamente enfrentadas e rebatidas pelo Plenário. Impossibilidade. Precedentes. Multa prevista no § 2º do art. 1.026 do CPC. Inexistência de quaisquer dos vícios do art. 1.022 do CPC. Manutenção. 5. Certificação do trânsito em julgado. Precedentes. 6. Embargos não conhecidos.**

**(AR 1945 AgR-ED-ED, Relator(a): GILMAR MENDES, Tribunal Pleno, julgado em 18/05/2018, ACÓRDÃO ELETRÔNICO DJe-113 DIVULG 07-06-2018 PUBLIC 08-06-2018)**

Esclareço, finalmente, que, eventualmente configurado abuso do direito de recorrer, além da multa acima indicada poderá ser aplicada multa por litigância de má-fé, com possível cassação do benefício da gratuidade de justiça.

Por tais fundamentos, **DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO DA PARTE AUTORA**, reformando-se a r. sentença para majorar o *quantum* indenizatório arbitrado a título de dano moral para o patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantendo-se, porém, as demais disposições do *decisum*.

Deixo de majorar os honorários advocatícios sucumbenciais, na forma do art. 85, §11º, do CPC, e da tese firmada pelo Eg. STJ no Tema Repetitivo 1059, em virtude do provimento parcial do recurso de apelação interposto pela autora.

Preclusas as vias impugnativas e recursais, providencie a Secretaria a imediata expedição de certidão de trânsito em julgado e respectiva baixa, no prazo máximo de 10 dias úteis, sem a necessidade de retorno dos autos a este Relator.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

**DESEMBARGADOR VITOR MARCELO RODRIGUES**

**RELATOR**