



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2017.0000974135**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação nº 1001249-25.2015.8.26.0072, da Comarca de Bebedouro, em que é apelante B2W - COMPANHIA GLOBAL DO VAREJO, são apelados IGOR FELIPE FURONI ALVES e JÉSSICA GOES HERNANDES.

**ACORDAM**, em 36ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Deram provimento em parte ao recurso. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores JAYME QUEIROZ LOPES (Presidente), ARANTES THEODORO E PEDRO BACCARAT.

São Paulo, 14 de dezembro de 2017.

**Jayme Queiroz Lopes**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

36ª. CÂMARA  
APELAÇÃO N.º 1001249-25.2015.8.26.0072  
APELANTE: B2W – Companhia Global do Varejo  
APELADOS: Igor Felipe Furon Alves e outra  
COMARCA: Bebedouro – 1ª Vara

Voto n.º 29013

**EMENTA:**

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – AUTORES QUE FIZERAM “LISTA DE CASAMENTO” NO *SITE* DA RÉ, “AMERICANAS.COM” – SERVIÇO QUE SE MOSTROU INSATISFATÓRIO – PRESENTES QUE FORAM ENVIADOS ÀS CASAS DOS CONVIDADOS EM VEZ DE O SEREM À CASA DOS NOIVOS – RECEBIMENTO DE DIVERSOS PRESENTES REPETIDOS E AINDA SEM POSSIBILIDADE DE TROCA – FATOS QUE CAUSARAM AOS AUTORES MAIS DO QUE MERO ABORRECIMENTO – POSSIBILIDADE DE SEREM INDENIZADOS MORALMENTE – VALOR DA INDENIZAÇÃO QUE DEVE SER REDUZIDO PARA R\$ 5.000,00 PARA CADA AUTOR – SENTENÇA ALTERADA PARA ESSA FINALIDADE.

Recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, julgada parcialmente procedente pela sentença de fls. 175/178.

Recorre a ré, alegando que houve um erro sistêmico, passível de ocorrer em qualquer empresa, sem que tenha sido caracterizada sua má-fé; que não houve danos morais ou o valor de sua indenização deve ser reduzido, o que pede de forma subsidiária; que o valor dos honorários advocatícios sucumbenciais deve também ser reduzido.

O recurso é tempestivo, foi preparado e respondido (fls. 195/203).

É o relatório.

Constou da sentença: *“Cuida-se de relação obrigacional submetida à incidência normativa do Código de Defesa do Consumidor. Os protocolos de reclamação anexados a fls. 61/63 e os documentos de fls. 72/74 comprovam a má qualidade da prestação do serviço contratado de lista de casamento pela ré. O Tribunal de Justiça de São Paulo, em julgamento realizado em 9 de novembro de 2016, confirmou a condenação da própria ré B2W COMPANHIA DIGITAL em razão da má prestação de serviços de lista de casamento, reconhecendo expressamente sua responsabilidade pelo dano moral configurado (Apelação n. 1007297-80.2014.8.26.0477, Comarca de Praia Grande, Rel. Des. Carlos Russo). Sob a dimensão jurídica da mesma relação obrigacional, o Tribunal de Justiça de São Paulo confirmou condenações decorrentes da má prestação de serviço de lista de casamento, em face da qual reconheceu a responsabilidade pelo dano moral configurado (Apelação n. 1003033-53.2015.8.26.0099, Comarca de Bragança Paulista, Rel. Des. Paulo Ayrosa e Apelação n. 0270401-31.2009.8.26.0000, Comarca de São José dos Campos, Rel. Marcondes D'Angelo). Portanto, o comportamento abusivo e antijurídico da ré resultou delineado, uma vez mais, tornando incontroverso que houve má prestação de serviço de lista de casamento. Sob o crivo do contraditório, a prova testemunhal confirmou a má prestação do serviço de lista de casamento contratado e disponibilizado em site especializado, gerando transtornos e constrangimentos em decorrência de duplicidade de presentes, falta de envio e desorganização na baixa dos itens (fls. 164 e 165), razão pela qual a ré deve responder objetivamente pelos danos morais decorrentes da deficiência na prestação do serviço de lista de casamento, nos termos do art. 14 do CDC. O dano moral deve ser balizado pelo histórico de condenação imposta pelo Tribunal de Justiça de São Paulo à própria ré (Apelação n. 1007297-80.2014.8.26.0477, Comarca de Praia Grande, Rel. Des. Carlos Russo), perfazendo o valor de R\$ 10.000,00, para cada autor, que se mostra adequado e suficiente à reprovação e prevenção de novas condutas antijurídicas, sob a ótica do princípio da razoabilidade. (...) Pelo exposto, julgo parcialmente procedente a ação para condenar a ré ao pagamento, a título de dano moral, de R\$ 20.000,00 (R\$ 10.000,00 para cada autor), com atualização da data da sentença até a data da efetiva liquidação, acrescido de juros moratórios contados da citação (art. 406 do Código Civil), observando-se a Tabela Prática do Tribunal de Justiça,*

*rejeitada a pretensão indenizatória inerente aos danos materiais. Arcará a ré com o pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o montante atualizado da condenação, já considerada a dimensão da procedência parcial e a incidência da Súmula 326 do STJ.”*

Os autores narram na inicial terem aderido a uma “Lista de Casamento” fornecida pela ré, conhecida como “americanas.com”; que constou do regulamento e publicidade da ré que: i) os autores receberiam os presentes comprados pelos convidados em sua própria residência; ii) não existiria a possibilidade de eles receberem presentes repetidos; iii) eles receberiam a identificação do convidado que os presenteou; iv) havia a opção de escolherem “vale-presente” e substituírem por outro produto (concessão de crédito).

Os autores afirmam que, com exceção de dois dos presentes, os demais foram encaminhados às casas de cada convidado e que havia diversos itens repetidos; que verificaram no sistema que em apenas três dos produtos constava a anotação de “comprados”, mas diversos produtos já haviam sido adquiridos pelos convidados; que os produtos não foram enviados pela ré com a identificação de quem os adquiriu; que tiveram de solicitar aos próprios convidados a nota fiscal de cada produto; que fizeram eles mesmos uma simulação de compra e perceberam que produtos que já haviam sido adquiridos constavam na lista como disponíveis; que fizeram reclamação à ré, mas o problema só foi resolvido após 25/8/2015, momento em que a maioria dos convidados já havia adquirido os presentes. Pedem indenização por danos materiais e morais.

A indenização por danos materiais foi afastada pela sentença e a indenização por danos morais merece ser mantida.

Desde logo observa-se que a relação entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor, de modo que a alegação da ré de que não agiu com má-fé é de todo irrelevante. A sua responsabilidade é objetiva em relação aos prejuízos que

causa aos seus consumidores.

Os fatos contados pelos autores na inicial foram tido como verdadeiros, porque a ré não apresentou contestação. Nem a apelação, aliás, desmentiu esses fatos, que, assim, se tornaram incontroversos.

O que os autores relataram é mais do que mero aborrecimento.

Se os autores optaram por fazer uma “Lista de Casamento” no *site* da ré, era porque buscavam a comodidade que esse tipo de serviço oferecia. Evidentemente que o envio de presentes às casas dos próprios convidados causou aos autores dissabores e transtorno, isso sem se falar no fato de eles terem recebido diversos presentes repetidos, sem a facilidade da troca. Anote-se, ainda, o constrangimento que causou o fato de os autores terem sido obrigados a pedir a seus convidados que os enviassem as notas fiscais dos produtos, para poderem efetuar as trocas.

A indenização, assim, era mesmo devida e a ré deve responder pelos danos morais que causou aos autores. Mas não mediante a indenização fixada em 1º grau e sim em R\$ 5.000,00 para cada um deles, quantia que se mostra razoável para essa finalidade. Fica a sentença alterada nesse ponto, mantida, no entanto, a forma de atualização.

Por fim, não há que se falar em redução do percentual dos honorários advocatícios, até porque o valor da indenização, que servirá como base de cálculo dos 15%, já foi aqui reduzido.

Diante do exposto, dou parcial provimento ao apelo.

**Jayme Queiroz Lopes**  
**Relator**