



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul
3ª Turma Recursal Cível

RECURSO INOMINADO EM RECURSO INOMINADO CÍVEL Nº 5274181-64.2025.8.21.0001/RS

TIPO DE AÇÃO: Rescisão do contrato e devolução do dinheiro

RELATOR: JUIZ DE DIREITO CLEBER AUGUSTO TONIAL

RECORRENTE: MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA (RÉU)

RECORRIDO: BARBARA CAROLINE MARTINS DEMETRIO (AUTOR)

EMENTA

DIREITO DO CONSUMIDOR. COMPRA E VENDA DE PRODUTO PELA INTERNET. SECADOR E MODELADOR DE CABELOS. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. ARTIGO 49 DO CDC. OPORTUNIDADE PARA VISUALIZAR O PRODUTO NO PRAZO DE REFLEXÃO QUE NÃO SE CONFUNDE COM USO EFETIVO DO BEM. PRODUTO DE USO ÍNTIMO. TESTE QUE CAUSOU RESÍDUOS CORPORAIS E MARCAS DE USO. IMPOSSIBILIDADE DE EXERCÍCIO DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO APÓS A EFETIVA UTILIZAÇÃO DO BEM. PRODUTO QUE SE DESTINA A USO PESSOAL E HIGIÊNICO. VESTÍGIOS QUE IMPEDEM A REINTEGRAÇÃO AO ESTOQUE E NOVA COMERCIALIZAÇÃO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO.

ACÓRDÃO

A 3ª Turma Recursal Cível decidiu, por unanimidade, DAR PROVIMENTO ao recurso inominado, nos termos do voto do(a) Relator(a).

Porto Alegre, 10 de agosto de 2026.

RELATÓRIO

Trata-se de recurso inominado interposto por **MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA**, nos autos da ação de ressarcimento de danos materiais e morais ajuizada por **BARBARA CAROLINE MARTINS DEMÉTRIO**, em face da sentença de parcial procedência proferida na origem.

A autora narrou que adquiriu na plataforma da ré, em 03.10.2025, um secador e modelador de cabelos Shark FlexStyle pelo preço de R\$ 2.742,18. A entrega ocorreu em 05.10.2025, e após a testagem do aparelho, solicitou o cancelamento da compra e a restituição do valor em 06.10.2025, postando a devolução em 09.10.2025. Mesmo exercendo o seu direito de arrependimento, a plataforma ré recusou o reembolso sob o argumento de que o item apresentava marcas de uso. Formulou pedidos de restituição do valor pago e de indenização por danos morais.

Instruído o feito, foi proferida sentença de parcial procedência, para condenar a ré a restituir à autora a quantia de R\$ 2.742,18 e determinar a devolução do produto para a fornecedora após o trânsito em julgado, mediante contato prévio entre as partes.

A parte ré interpôs recurso inominado, reiterando os argumentos de defesa.

Foram apresentadas contrarrazões pela autora.

Os autos vieram conclusos para julgamento.

É o breve relatório.

VOTO

Tempestivo e preparado, preenchendo os requisitos de admissibilidade, conheço do recurso inominado interposto pela parte ré.

De início, afasto a preliminar de complexidade da causa e necessidade de perícia técnica. A controvérsia instaurada se limita à análise da exercício do direito de arrependimento e a da validade da recusa oposta pela parte ré. Tratando-se de fatos incontroversos e matéria de direito, é o caso de confirmar a competência do Juizado Especial Cível, nos termos da Lei n.º 9.099/95.

De igual modo, a preliminar de ilegitimidade passiva da recorrente não merece prosperar, pois a empresa recorrente integra a cadeia de fornecimento de serviços e produtos como intermediadora da compra. No caso concreto, por meio de seus canais de atendimento e equipe especializada, recebeu a reclamação e indeferiu administrativamente o reembolso solicitado pela consumidora. Forçoso reconhecer que a sua responsabilidade pelos prejuízos alegados pela autora, deve ser apurada no exame de mérito a partir dos artigos 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

No mérito, o recurso inominado comporta provimento.

A controvérsia de mérito reside em verificar se a consumidora poderia exercer o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de

Defesa do Consumidor, após ter utilizado o secador e modelador de cabelos para teste, devolvendo-o com resíduos capilares e marcas de uso.

Neste caso, a sentença recorrida merece reforma.

O direito de arrependimento assegurado pela legislação consumerista para compras realizadas fora do estabelecimento comercial tem por escopo garantir que o consumidor não seja prejudicado pela falta de contato físico direto com o produto, permitindo que avalie a adequação da mercadoria em relação às descrições do anúncio.

Contudo, esse direito não se confunde com o direito de teste, sobretudo nos casos de uso livre ou desmedido do produto a esse pretexto tratando-se de produtos de uso pessoal, higiene ou cuidados estéticos, como é o caso de um secador e modelador de cabelos.

O teste permitido no comércio eletrônico deve guardar correspondência com a visualização e exame físico que o consumidor realizaria de forma presencial. Em uma loja física, o cliente é autorizado a examinar o design do aparelho, seu peso, tamanho e características visíveis. Mas não lhe é permitido ligar o aparelho e utilizá-lo efetivamente em seus cabelos para verificar o resultado estético do produto.

Se eventuais problemas com o funcionamento surgirem, o tratamento jurídico é diverso e passa a ser analisado como vício do produto, nos termos do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor.

No caso concreto, restou evidenciado, e admitido pela própria autora, que o secador e modelador de cabelos foi utilizado em contato direto com o seu corpo, tanto que a triagem da plataforma constatou a presença de marcas de uso e vestígios físicos (fios de cabelo) nas escovas do produto.

A presença de vestígios capilares e sinais de utilização compromete a sua reintegração ao estoque do fornecedor e nova comercialização a terceiros. O exercício do direito de arrependimento pressupõe a restituição das partes ao estado anterior, o que exige a devolução do bem em condições de ser novamente vendido como novo.

Constatado o uso efetivo do aparelho, resta afastada a possibilidade de reconhecer o direito de arrependimento, independente se o procedimento estético completo foi realizado uma única vez.

Portanto, a recusa de reembolso promovida pela recorrente foi legítima, pautada no descumprimento dos requisitos mínimos de devolução e na impossibilidade de recebimento de produto com sinais de uso capilar pessoal.

Diante desse cenário, a reforma da decisão de origem é medida que se impõe para julgar improcedente o pedido de restituição do valor pago.

Ante o exposto, voto por dar provimento ao recurso inominado e reformar a sentença de primeiro grau, julgando improcedente o pedido inicial.

Sem condenação ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, diante do provimento do recurso, nos termos do artigo 55 da Lei n.º 9.099/95.

Em síntese, voto por DAR PROVIMENTO ao recurso inominado.

Documento assinado eletronicamente por **CLEBER AUGUSTO TONIAL, Juiz de Direito**, em 10/08/2026, às 15:43:33, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006. A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://eproc1g.tjrs.jus.br/eproc/externo_controlador.php?acao=consulta_autenticidade_documentos, informando o código verificador **10110611711v13** e o código CRC **27eb6517**.

EXTRATO DE ATA DA SESSÃO VIRTUAL ASSÍNCRONA DE 06/08/2026 A 10/08/2026

RECURSO INOMINADO CÍVEL Nº 5274181-64.2025.8.21.0001/RS

RELATOR: JUIZ DE DIREITO CLEBER AUGUSTO TONIAL

PRESIDENTE: JUIZ DE DIREITO LUIS FRANCISCO FRANCO

RECORRENTE: MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA (RÉU)

ADVOGADO(A): JOAO THOMAZ PRAZERES GONDIM (OAB RS123683A)

RECORRIDO: BARBARA CAROLINE MARTINS DEMETRIO (AUTOR)

ADVOGADO(A): BARBARA CAROLINE MARTINS DEMETRIO (OAB RS081460)

Certifico que este processo foi incluído na Pauta da Sessão Virtual Assíncrona, realizada no período de 06/08/2026, às 00:00, a 10/08/2026, às 14:00, na sequência 236, disponibilizada no DE de 24/07/2026.

Certifico que a 3ª Turma Recursal Cível, ao apreciar os autos do processo em epígrafe, proferiu a seguinte decisão:

A 3ª TURMA RECURSAL CÍVEL DECIDIU, POR UNANIMIDADE, DAR PROVIMENTO AO RECURSO INOMINADO.

RELATOR DO ACÓRDÃO: JUIZ DE DIREITO CLEBER AUGUSTO TONIAL

VOTANTE: JUIZ DE DIREITO CLEBER AUGUSTO TONIAL

VOTANTE: JUIZ DE DIREITO LUIS FRANCISCO FRANCO

VOTANTE: JUIZ DE DIREITO LUIS ALBERTO BORTOLOTTI ROTTA

LEANDRO PORTO DA SILVEIRA NETO
Secretário