



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000310111

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1058450-50.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante AVON COMESTICOS LTDA., é apelada ANA CLÁUDIA BLASCO GUREVICH DEJANO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente sem voto), CARLOS RUSSO E MARIA LÚCIA PIZZOTTI.

São Paulo, 31 de março de 2025.

PAULO ALONSO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº 5246

Apelação nº 1058450-50.2023.8.26.0506

Comarca: Ribeirão Preto (5ª Vara Cível)

Apelante: Natura Cosméticos S/A.(incorporadora de Avon Cosméticos Ltda) (ré)

Apelada: Ana Claudia Blasco Gurevich Dejanó (autora)

Juiz(a) prolator(a): *Mayra Callegari Gomes De Almeida*

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA, C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RELAÇÃO JURÍDICA NÃO COMPROVADA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS.

1. Ação julgada parcialmente procedente em primeira instância.
2. Recurso da ré não acolhido.
3. Inexistência de relação negocial entre as partes. Cabível indenização por danos morais. Fixação da indenização em R\$ 3.000,00, atenta às peculiaridades do caso concreto e com observâncias dos requisitos de proporcionalidade e razoabilidade.
4. Recurso desprovido. Sentença mantida.

Apelação interposta contra a r. sentença de fls. 188/191, cujo relatório adoto, que julgou *parcialmente procedente* a *ação declaratória de inexistência de relação jurídica* (fundada na ocorrência de fraude na abertura de cadastro e contas em nome da autora sem sua autorização), *c.c. indenização por danos morais* (por negativação indevida em cadastro de inadimplentes), estando a *parte dispositiva* de referida decisão redigida nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido e extinto o processo, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para DECLARAR a inexistência de relação jurídica entre as partes, determinando a

suspensão das cobranças, e devendo a parte requerida promover a exclusão do nome da autora dos órgãos de proteção de crédito. Condeno a parte ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$3.000,00 (três mil reais), corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do E. Tribunal de Justiça de São Paulo desde o arbitramento (Súmula 362 do Superior Tribunal de Justiça) e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, contados da citação.

Em face da sucumbência, condeno a parte ré ao pagamento das custas e despesas processuais e nos honorários advocatícios do patrono do autor, que fixo em R\$1.500,00, por equidade, com fundamento no artigo 85, § 8º, do Código de Processo Civil. As custas e as despesas processuais serão atualizadas a partir da data do desembolso.”

Recorre a ré sustentando, *em síntese*, que para se pleitear indenização moral não devem existir quaisquer outras negativas, o que não restou provado nos autos. *Acréscita* que o acontecimento relatado nos autos não tem o condão de causar qualquer abalo psíquico ou dissabor, em face do que a indenização é indevida. *Pede* a reforma da r. sentença recorrida para que seja afastada a condenação ao pagamento de indenização para reparação dos danos morais (fls. 194/198).

Recurso tempestivo e preparado (fls. 199/200).

Contrarrazões (fls. 205/207).

É o relatório.

1. *Encaminhamento do voto:*

Voto pela confirmação da r. sentença, porque condutora de adequada solução à lide.

2. *Dos fatos/síntese da demanda:*

2.1. A autora afirma que foi surpreendida com mensagens e ligações da empresa demandada informando que foi efetuada *abertura de cadastro* em seu nome (fls. 22), *que desconhece*. *Sustenta* ter sido vítima de fraude praticada por terceiros, em face do que lavrou *boletim de ocorrência* (fls. 18/21).

2.2. Judicializou a divergência pretendendo a *declaração de inexistência de relação jurídica*, o *cancelamento de cobranças* e *exclusão* do nome dela dos *cadastros de inadimplentes*, além da condenação da ré ao pagamento de *indenização por danos morais*.

2.3. A ação foi *julgada parcialmente procedente*, com *acolhimento da pretensão indenizatória*, com o que não se conforma ré.

2.3. O inconformismo da ré é *circunscrito* à condenação ao pagamento de indenização para reparação de *danos morais*, que insiste ser indevida. *Sem razão, no entanto*.

3. *Da configuração do dano moral:*

3.1. Tratando-se de relação de consumo, cabia à ré comprovar a regularidade da abertura do cadastro questionado ou que não concorreu com culpa para a fraude contra ela perpetrada, mas não se desincumbiu do ônus que lhe competia, em face do que acertada a declaração de inexistência de relação jurídica e de inexigibilidade de eventuais débitos dela derivados.

3.2. É certo que a autora não comprovou que teve o seu nome incluído em cadastros de inadimplentes, mas o fato objeto da demanda *tem o condão de causar danos morais*, porque gera preocupações e desconforto emocional, além de exigir providências e alteração da rotina de vida, o que induz, *no mínimo*, a incidência do *desvio produtivo do consumidor*, de forma que incide o disposto no art. 5º, X, da Constituição Federal, e artigos 12 e 186 do Código Civil, devendo a indenização ser arbitrada à luz das circunstâncias, gravidade e consequências do ato lesivo, daí porque a pretensão indenizatória exige *glosa*.

3.3. Valor da indenização:

Levando em conta a *natureza da conduta* (deficiência de serviço prestado por empresa de grande porte) e as *consequências do fato* (capaz de implicar em *restrição do crédito, constrangimentos pessoais, dispêndio de tempo e transtornos à atividade e rotina de vida*, que constituem *incômodos superáveis*), reputo adequada a indenização para reparação dos *danos morais* em R\$ 3.000,00 valor que atualmente equivale a menos de *dois salários mínimos* (o que se registra apenas para dar conta de um parâmetro referencial, sem qualquer propósito vinculatório), que reputo adequada ao caso tratado nos autos, atento ao princípio segundo o qual *o poder discricionário dado ao*

julgador para estabelecer a indenização a título de reparação de dano moral deve ser exercido com responsabilidade e ponderação, na linha do seguinte precedente deste Tribunal:

“A indenização por dano moral deve ser fixada com moderação, segundo critérios de razoabilidade e proporcionalidade, conforme as circunstâncias de cada caso, de modo que não se converta em fonte de enriquecimento.”
(Apelação com revisão nº 1.027.871-4, de Pres. Prudente, 11ª Câmara da Seção de Direito Privado, Rel. Des. **Gilberto Pinto dos Santos**, 01.09.2005, v.u)

4. Em síntese, impõe-se a preservação da r. sentença nos termos em que foi proferida.

Pelo exposto, nego provimento ao recurso e majoro os honorários advocatícios para R\$ 2.000,00 (dois mil reais), nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

PAULO ALONSO

Relator