



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000328517

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001544-71.2024.8.26.0549, da Comarca de Santa Rosa de Viterbo, em que é apelante CARLA MIRELA ESTEVAM (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NATURA COSMETICOS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E ANA LUIZA VILLA NOVA.

São Paulo, 2 de abril de 2025.

JOÃO ANTUNES
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO Nº: 28.007

APELAÇÃO Nº: 1001544-71.2024.8.26.0549

COMARCA: SANTA ROSA DE VITERBO – VARA ÚNICA.

JUIZ DE 1ª INSTÂNCIA: Drª. Ana Karolina Gomes De Castro.

APELANTE: Carla Mirela Estevam.

APELADO: Natura Cosméticos S/A

DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. DEMORA NO REEMBOLSO DA QUANTIA DESPENDIDA. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DA AUTORA. DESCABIMENTO.

I. Caso em Exame.

1. Ação indenizatória por danos materiais e morais, sob o argumento de falha na prestação do serviço, uma vez que não houve o reembolso da quantia despendida depois de devolvido o produto adquirido.

II. Questão em discussão.

2. A questão em discussão consiste em reconhecer a existência de danos extrapatrimoniais indenizáveis por suposta falha na prestação do serviço.

III. Razões de decidir.

3. Controvérsia recursal cingida à caracterização do dano moral. Caso em que a autora, sem mínimo indício de sua alegação, aduz que experimentou reação alérgica após fazer uso do produto fornecido pela ré, optando pelo reembolso da quantia despendida e imputando falha na prestação do serviço, diante da demora injustificada na devolução da quantia paga.

4. Não comprovação de violação aos direitos da personalidade. Dano moral não caracterizado.

IV. Dispositivo.

5. Sentença mantida.

6. Recurso desprovido.

A r. sentença de fls. 157/161, cujo relatório se adota, julgou improcedente a ação de indenizatória proposta por *Carla Mirela Estevam* em face de *Natura Cosméticos S/A*, condenando a autora no pagamento das custas e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa, ressalvada a gratuidade.

Inconformada, apela a autora (fls. 165/168), buscando a reforma do julgado. Afirma que, comprovada a relação jurídica e a falha na prestação do serviço, o dever de indenizar está caracterizado (art. 14, do CDC). Sustenta que a conduta da ré que, injustificadamente, efetuou o reembolso da quantia despendida com a aquisição do produto superando o prazo de dez dias, determina o reparo extrapatrimonial. Defende que a situação ultrapassa o mero dissabor. Pretende o provimento do recurso com a condenação da ré no pagamento de R\$10.000,00 a título de dano moral.

Recurso tempestivo, isento de recolhimento do preparo, diante da gratuidade da justiça deferida ao autor.

Com contrarrazões (fls. 172/180).

É o relatório.

Trata-se de ação indenizatória, em que a autora busca a restituição da quantia despendida com a aquisição do produto que lhe teria causado reação alérgica e o reparo extrapatrimonial, sob o argumento de falha na prestação dos serviços, visto que a ré ultrapassou o prazo para a restituição do valor depois de devolvido o produto fornecido.

De outro lado, a ré alega que a restituição da quantia ultrapassou o prazo previsto, uma vez que a autora não teria fornecido corretamente os dados necessários ao reembolso. Destaca que o reembolso foi efetuado. Defende que seus produtos são registrados pela ANVISA e que não há prova do fato alegado pela autora quanto à ocorrência de reação alérgica. Refere que inexistindo vício do produto, não há o dever de indenizar.

A controvérsia recursal cinge-se a caracterização ou não dos danos morais.

Note-se que não há controvérsia quanto ao reembolso comprovado pela ré.

Também, é oportuno registrar que as razões recursais estão fundadas na falha da prestação do serviço, ao argumento de que houve injustificado atraso no reembolso da quantia despendida após a devolução do produto.

Pois bem.

De fato, a relação é de consumo, aplicando-se, desse modo, as normas protetivas do CDC.

Todavia, tenho que a r. sentença não merece reparo, ainda que aplicáveis as normas protetivas da lei consumerista.

Explico.

Como muito bem considerado pela douta julgadora, a autora não trouxe elementos sequer indiciários de sua alegação no tocante à reação alérgica experimentada após fazer uso do produto fornecido pela ré.

O que se tem nos autos é que a autora, optando pelo reembolso da quantia despendida, imputou falha na prestação do serviço, diante da demora injustificada na devolução da quantia paga.

No entanto, a ré comprovou que houve a restituição da quantia, ainda que ultrapassado o prazo previsto para tal finalidade.

De outro lado, é ônus da parte autora comprovar os fatos constitutivos do seu direito, demonstrando que houve o abalo moral experimentado, em virtude da alegada conduta da ré.

No caso, ainda que aplicáveis as normas protetivas da lei consumerista, os contratempos causados não foram suficientes para configuração de um abalo moral, em que pese toda a argumentação da apelante.

Como bem fundamentado pelo douto juízo monocrático, não se comprova o abalo à personalidade.

Para fins de indenização a conduta ilícita deve afetar de forma intensa e duradoura, o comportamento psicológico do postulante, o que não se vislumbra no caso concreto.

Ainda que o consumidor aguarde e confie que o fornecedor

cumpra com suas obrigações, notadamente diante de uma relação consumerista, no caso concreto, era de suma importância que a autora demonstrasse o efetivo prejuízo moral, não se tratando de dano *in re ipsa*.

Não se nega que o art. 14 do CDC prevê a responsabilidade do fornecedor, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços ou vícios do produto, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a sua fruição e riscos.

Todavia, o dano a ser reparado, na hipótese dos autos, não se presume e deve ser comprovado.

Observe-se que a suposta reação alérgica não restou demonstrada, de modo que não há se cogitar em vício do produto.

Inexiste menção à consequência mais grave a justificar a condenação em danos morais.

Nenhum documento foi acostado aos autos no sentido de demonstrar os fatos alegados pela autora no que concerne ao prejuízo moral suportado.

O que se teve, em concreto, é a afirmação de que houve uma defeito na prestação do serviço, em virtude da falha no procedimento de reembolso do valor despendido.

Ora, competia à autora comprovar que houve violação aos direitos da personalidade.

No particular, o ônus é da autora que dele não se desincumbiu.

Para caracterizar o dano moral, *in casu*, não basta o mero desgaste, um dissabor ou incômodo, sendo necessária a existência de um dano grave ao psicológico do ofendido a justificar a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária.

Como se sabe, a reparação dos danos morais tem por escopo compensar o intenso sofrimento experimentado em virtude de ofensa a direitos personalíssimos e, no caso em exame, que versa sobre falha na restituição da quantia paga, sem outras provas mínimas indiciárias do prejuízo suportado pela demandante. A situação, no caso, não é capaz de ensejar uma situação de sofrimento ou humilhação justificadora da compensação pecuniária que se pretende.

Desse modo, não prospera o apelo da autora, merecendo manutenção a r. sentença combatida.

Mantida a r. sentença, majoro a verba honorária de sucumbência para 12% sobre o valor da causa, ressalvada a gratuidade da justiça.

Considera-se prequestionada toda a matéria federal e constitucional suscitada nos autos, uma vez que apreciadas as questões relacionadas à controvérsia neste julgamento, ainda que não tenha ocorrido a individualização de cada um dos argumentos ou dispositivos legais invocados, situação incapaz de influir na conclusão adotada pelo Colegiado.

Ante ao exposto e por meu voto, nego provimento ao recurso.

JOÃO ANTUNES
Relator



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO