



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000338316

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008424-92.2024.8.26.0189, da Comarca de Fernandópolis, em que é apelante EDUARDA ANDREA PESSUTO GONÇALVES, é apelado YEESCO INDUSTRIA E COMÉRCIO DE CONFECÇÕES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 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 Desembargadores LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 4 de abril de 2025.

MILTON CARVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 43870.

Apelação nº 1008424-92.2024.8.26.0189.

Comarca: Fernandópolis.

Apelante: Eduarda Andrea Pessuto Gonçalves.

Apelada: Yeesco Indústria e Comércio de Confeções Ltda.

Juiz prolator da sentença: Renato Soares de Melo Filho.

ACÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Compra de vestuário em loja virtual na internet. Sentença de parcial procedência, rejeitado o pleito indenizatório por danos morais. Insurgência da autora.

Gratuidade da justiça pleiteada em contrarrazões. Pessoa jurídica. Ainda que a apelada esteja em processo de recuperação judicial, incumbia à parte trazer irrefutável suporte probatório. Necessidade não comprovada.

Produtos não entregues e estorno não efetuado. Reclamação formulada perante o Procon/SP finalizada sem que a ré oferecesse solução ao problema. Desídia da vendedora. Falha na prestação dos serviços caracterizada. Danos morais configurados. Conduta da ré que extrapolou o mero inadimplemento contratual. Precedentes da jurisprudência. Indenização fixada em R\$3.000,00, em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Readequação das verbas sucumbenciais. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação de indenização por danos morais e materiais julgada parcialmente procedente pela respeitável sentença de fls. 94/96, cujo relatório se adota, para o fim de condenar a ré a restituir a quantia de R\$423,89 à autora, com correção monetária pela tabela judicial a partir da data da compra e acréscimo de juros de mora de 1% ao mês contados da data limite para entrega das mercadorias. Em razão da sucumbência recíproca, foram as partes condenadas ao pagamento das

custas e despesas processuais na proporção de 50% para cada, bem como honorários advocatícios da parte adversa, cabendo à autora o pagamento de 10% sobre a diferença entre o valor dado à causa e o valor da condenação, e à ré o pagamento da quantia de R\$1.000,00.

Inconformada, ***apela a autora*** sustentando, em síntese, que a ré responde de forma objetiva pela reparação dos danos causados aos consumidores; que o quadro fático denota a ocorrência de dano moral em decorrência da falha na prestação de serviços da ré e do desrespeito ao consumidor na condução do caso; que a ré foi negligente ao não entregar os produtos adquiridos e ao se recusar a solucionar a questão de forma administrativa; que a situação ultrapassa a esfera do mero aborrecimento ou simples dissabor; que restaram configurados os danos morais indenizáveis, cuja reparação deve ser fixada na quantia de R\$10.000,00, de modo a compensar os danos sofridos e desestimular condutas similares; e que os ônus sucumbenciais devem ser readequados (fls. 99/110).

Houve resposta, com pedido de concessão dos benefícios da gratuidade da justiça (fls. 121/131).

É como relato.

O apelo merece parcial provimento.

Narra a petição inicial que, em 01/04/2024, a autora adquiriu no site da ré peças de vestuário no valor de R\$423,89, sob o número de pedido 103038818, e até a data do ajuizamento da ação (11/11/2024) não logrou ver a mercadoria entregue ou receber o estorno do valor pago. Afirma que entrou em contato com a ré por diversas vezes, inclusive por meio de reclamação apresentada perante o Procon/SP, sem conseguir solucionar a questão ou mesmo receber um reembolso. Com base em tais fatos, pediu a condenação da ré a indenizá-la por danos

materiais na quantia de R\$ 550,30 e por danos morais no importe de R\$ 10.000,00.

A pretensão foi julgada parcialmente procedente, nos termos acima expostos, motivando a interposição do presente recurso.

E, em que pese o entendimento do Juízo a quo, a sentença comporta reparo.

Em primeiro lugar, cabe apreciar a pretensão de concessão dos benefícios da **gratuidade da justiça** formulada pela ré em contrarrazões.

Com efeito, a gratuidade da justiça, em princípio, pode ser concedida tanto às pessoas físicas quanto às pessoas jurídicas.

Nesse sentido, aliás, o artigo 98 do Código de Processo Civil prevê expressamente que: *A pessoa natural ou jurídica, brasileira ou estrangeira, com insuficiência de recursos para pagar as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios tem direito à gratuidade da justiça, na forma da lei.*

Não obstante a expressa autorização sobre a possibilidade de concessão do benefício às pessoas jurídicas, quanto a estas, persiste o ônus de comprovar, de forma idônea, a alegada situação de insuficiência de recursos para pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, conforme entendimento consolidado no Superior Tribunal de Justiça: *Faz jus ao benefício da justiça gratuita a pessoa jurídica com ou sem fins lucrativos **que demonstrar sua impossibilidade de arcar com os encargos processuais*** (Súmula 481).

Tanto é assim que, nos termos do §3º do artigo 99 do

Código de Processo Civil *Presume-se verdadeira a alegação de insuficiência deduzida **exclusivamente** por pessoa natural* (realce não original).

Destarte, ainda que a apelada esteja em processo de recuperação judicial, incumbia à parte trazer irrefutável suporte probatório para comprovar sua necessidade de se servir do Poder Judiciário sem arcar com os custos que a todos se impõe, e especialmente demonstrar a alteração na capacidade econômica desde o ingresso nos autos, considerando que o pleito foi formulado apenas em sede recursal.

Nesse sentido, o entendimento do Colendo Superior Tribunal de Justiça:

*A jurisprudência desta Corte é firme no sentido de que **o fato de haver a decretação da liquidação extrajudicial ou falência, não remete, por si só, ao reconhecimento da necessidade para fins de concessão da assistência judiciária gratuita à pessoa jurídica.***(STJ, AgInt no AREsp 1140206/RS, Rel. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª Turma, j. 27/02/2018) (realce não original)

O direito à gratuidade da justiça da pessoa jurídica, ainda que em regime de liquidação extrajudicial ou de falência, depende de demonstração de sua impossibilidade de arcar com os encargos processuais, o que não ficou afigurado na espécie. Precedentes. (STJ, AgInt no REsp 1671536/SC, Rel. Marco Buzzi, 4ª Turma, j. 04/10/2018) (realce não original)

No presente caso, no entanto, os documentos apresentados não são suficientes para comprovar o impedimento econômico para o pagamento das despesas processuais, considerando que os documentos acostados indicam movimentação de vultosa quantia,

valendo destacar o ativo circulante estimado em R\$48.157.723,79, a existência de estoque no valor de R\$11.743.840,15 (fls. 133/136), além de receita bruta em determinados meses que ultrapassa dois milhões de reais (fls. 139).

E, embora os documentos juntados também indiquem *déficit* e prejuízos, eles não apontam efetivo impedimento econômico para o pagamento das custas e das despesas processuais neste momento.

Em suma, não foi cabalmente demonstrada a total ausência de receitas e patrimônio, suficiente para inviabilizar a assunção dos ônus decorrentes desta demanda.

Nesse sentido, tem decidido esta Egrégia Corte:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. GRATUIDADE DE JUSTIÇA. Decisão que indeferiu a concessão de gratuidade da justiça à recorrente. PESSOA JURÍDICA. Súmula 481 STJ. Hipossuficiência econômica não comprovada. Descabimento. Decisão mantida. Agravo não provido. (TJSP; Agravo de Instrumento 2232689-45.2024.8.26.0000; Rel. Marcos Gozzo; 30ª Câmara de Direito Privado; j. 29/10/2024)

AGRAVO DE INSTRUMENTO. Ação Execução de Título Extrajudicial. Gratuidade judiciária. Indeferimento. Insurgência da Exequente. Hipótese que, embora a agravante se encontre em recuperação judicial, esse fato, por si só, não justifica a concessão da benesse, considerando que está em plena atividade. Decisão mantida. Recurso negado. (TJSP; Agravo de Instrumento 2272693-27.2024.8.26.0000; Rel. Maria de Lourdes Lopez Gil; 26ª Câmara de Direito Privado; j. 16/10/2024)

AGRAVO DE INSTRUMENTO TIRADO CONTRA R. DECISÃO QUE INDEFERIU PEDIDO DE GRATUIDADE - PESSOA JURÍDICA EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL - NÃO COMPROVAÇÃO DA IMPOSSIBILIDADE DE ARCAR COM AS CUSTAS PROCESSUAIS - SÚMULA 481 DO STJ - RECEITA ELEVADA E COMPATÍVEL COM O RECOLHIMENTO - VALOR DA CAUSA QUE IMPLICA EM CUSTAS INICIAIS MÍNIMAS - DECISÃO MANTIDA - RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Agravo de Instrumento 2065607-23.2023.8.26.0000; Rel. Carlos Abrão; 14ª Câmara de Direito Privado; j. 11/04/2023)

Portanto, é de rigor a **rejeição do benefício pleiteado**.

No **mérito**, a falha na prestação de serviços é incontroversa, restringindo-se a insurgência à pretensão de reparação por danos morais.

E, respeitado o entendimento do Magistrado sentenciante, os danos morais restaram caracterizados na hipótese, pois o descaso com a consumidora superou o simples inadimplemento contratual.

Com efeito, a fornecedora ré injustificadamente atrasou sobremaneira o pedido da autora e deixou de restituir o valor pago, o que motivou a abertura de reclamação no Procon/SP e, posteriormente, ensejou a propositura da presente demanda.

E não convencem as alegações formuladas em contestação no sentido de que *devido à alta demanda, o pedido não fora faturado em tempo hábil, em razão especificamente de problema logístico enfrentado na época pela empresa Requerida* e de que *Como forma de restituição, a empresa disponibilizou um Vale-Compras no valor do pedido acrescido de 10% (fls. 52)*, pois tais argumentos foram desprovidos de

qualquer comprovação.

Ao contrário, os contatos de fls. 09/18, mantidos entre a autora e os prepostos da ré, revelam incapacidade de solucionar a questão, além de descaso com a consumidora, que permaneceu meses sem a entrega da mercadoria ou o estorno dos valores pagos.

O histórico da reclamação instaurada perante o Procon/SP, de outro lado, revela que a autora não concordou com a proposta de recebimento de vale-compras e exigiu o estorno da quantia desembolsada, concluindo o relatório que *Apesar de informar que aguardaria o reembolso, a empresa não juntou qualquer comprovante da adoção das medidas para realizar esta restituição* (fls. 24), o que demonstra que a ré não foi capaz de solucionar o problema mesmo após a atuação do órgão de proteção ao consumidor.

É fato que, em princípio, a simples recusa na entrega do produto adquirido não é, por si só, fato caracterizador de ofensa moral à parte prejudicada, capaz de autorizar indenização específica a este título.

Entretanto, há situações concretas que, fugindo à regra geral, autorizam plenamente a reparação moral. Conforme já assinalou o Superior Tribunal de Justiça, *O reconhecimento pelas vias ordinárias de circunstâncias que excedem o mero descumprimento contratual torna devida a reparação moral* (REsp nº 714.957/RS; Rel Min. Cesar Asfor Rocha, 4ª Turma, DJ 29.05.2006).

No caso em tela, indisputável a falha na prestação do serviço, sendo que a ré não apresentou qualquer justificativa, tampouco prontificou-se a solucionar de forma concreta o problema evidenciado, em efetivo descaso e menosprezo da consumidora na condução das reclamações realizadas na esfera extrajudicial.

Evidente que tais acontecimentos extrapolam os limites do que se possa considerar como normais no cotidiano de uma pessoa, causando-lhe não simples aborrecimento, mas transtornos relevantes que atingem diretamente sua própria dignidade enquanto pessoa humana, sendo aptos, portanto, à caracterização do dano moral, impondo-se à responsável o respectivo dever de indenizar.

Tais circunstâncias, portanto, caracterizam abalo moral, não sendo o caso um simples inadimplemento contratual, a que todos os contratantes estão sujeitos nas relações negociais.

Nesse sentido, inclusive desta relatoria:

*AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença de parcial procedência. Insurgência das partes. **Compra de roupas em loja virtual na internet. Produtos não entregues e estorno não efetuado.** Desídia da vendedora. Falha na prestação dos serviços caracterizada. **Danos morais configurados. Conduta da ré que extrapolou o mero inadimplemento contratual.** Precedentes da jurisprudência. Valor da indenização fixado em conformidade com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Pleito de majoração do quantum indenizatório descabido. Sentença mantida. Recursos desprovidos. (TJSP; **Apelação Cível 1001539-04.2024.8.26.0564; Rel. Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 02/09/2024**) (realces não originais)*

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – COMPRA E VENDA DE FOGÃO POR MEIO DE SÍTIO NA INTERNET – PRODUTO NÃO ENTREGUE MESMO APÓS RECLAMAÇÃO REALIZADA PELO CONSUMIDOR – NECESSIDADE DE INGRESSAR EM JUÍZO PARA OBTER O

RESSARCIMENTO DO VALOR PAGO – FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CARACTERIZADA – DANOS MORAIS CONFIGURADOS – INDENIZAÇÃO ARBITRADA EM QUANTIA JUSTA E PROPORCIONAL AO ABALO SOFRIDO PELO CONSUMIDOR – MAJORAÇÃO – DESCABIMENTO – HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS – VERBA ARBITRADA EM VALOR MÓDICO – RECONHECIMENTO – ELEVAÇÃO – POSSIBILIDADE – SENTENÇA MODIFICADA NESTE ASPECTO APELAÇÃO PROVIDA EM PARTE (TJSP; Apelação Cível 1004974-31.2023.8.26.0625; Rel. Andrade Neto; 32ª Câmara de Direito Privado; j. 26/06/2024) (realces não originais)

COMPRA E VENDA DE VESTUÁRIO PELA INTERNET (E-COMMERCE). PRODUTO PAGO E NÃO ENTREGUE PARA A CONSUMIDORA. Ação indenizatória de danos materiais e morais. Sentença de procedência. Apelo da empresa ré, pugnando pelo afastamento da condenação por danos morais, ou redução do "quantum" indenizatório. Possibilidade de composição extrajudicial a qualquer momento entre as partes. Improvimento recursal. Relação jurídica e pagamento comprovados, sem entrega do produto adquirido. Prestação defeituosa do serviço. Incidência das regras do CDC. Responsabilidade objetiva e solidária da empresa fornecedora, pelo desrespeito e descaso com a consumidora. **Dano material, devido o ressarcimento do valor pago, com atualização. Hipótese que ultrapassa o mero inadimplemento contratual e é capaz de causar dano moral indenizável, e não apenas mero dissabor e aborrecimento, dada a falta de entrega do produto, o descaso com a consumidora, caracterizado pelo tempo decorrido, sem qualquer atendimento, retorno, ou solução, o constrangimento, a preocupação e o ataque ao senso individual de Justiça. Danos morais pela não entrega do produto de vestuário adquirido pela internet via rede social caracterizado. Obrigação de**

reembolso da totalidade do valor desembolsado pela consumidora, além da indenização por danos morais, moderadamente fixada em R\$ 3.000,00, sem recurso autoral para majoração, montante entendido como adequado ao caso, a fim de se atingir à dúplice finalidade do instituto do dano moral, punitiva e compensatória. Sentença mantida. Recurso improvido, com majoração dos honorários advocatícios, na forma do art. 85, § 11 do CPC. (TJSP; Apelação Cível 1024584-58.2022.8.26.0224; Rel. José Augusto Genofre Martins; 31ª Câmara de Direito Privado; j. 18/06/2024) (realces não originais)

COMPRA E VENDA. Ação de obrigação de pagar cumulada com indenização por danos morais. Sentença de procedência. Apelo da ré. Compra de refrigerador. Produto não entregue, apesar de promessas feitas por preposto da ré no aplicativo whatsapp. Alegação de atraso na entrega decorrente da pandemia de COVID-19 não conhecida, por se tratar de inovação recursal, vedada pelo artigo 1.014 do CPC. Pedido de restituição, formulado perante o PROCON, não atendido. Indenização por danos morais devida, ante situação de não entrega de produto essencial somada à retenção indevida dos valores por cerca de quatro meses. Tentativas administrativas de solução que lesaram o autor em seu tempo útil. Dever de compensar pelo dano moral causado (art. 927 do Código Civil). Quantum indenizatório mantido em R\$ 5.000,00, quantia que corresponde à extensão do dano (art. 944 do Código Civil). Juros de mora que são computados a partir da citação, conforme expressa previsão legal (art. 405 do Código Civil). Sentença mantida. Apelo conhecido em parte e, na parte conhecida, desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1003396-17.2021.8.26.0071; Relator (a): Carlos Dias Motta; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2022; Data de Registro: 31/01/2022)

BEM MÓVEL – PRODUTO ADQUIRIDO E PAGO, MAS NÃO ENTREGUE À CONSUMIDORA – Devolução do preço efetuada apenas em Juízo – Danos morais configurados – Reconhecimento do erro na venda do produto fora das especificações desejadas pelo consumidor – Demora excessiva e injustificada na solução do problema – Alegações tecidas em contestação de que o último produto correspondente ao desejado pela consumidora, em estoque, estava avariado, inviabilizando a substituição, e de que houve contato com o fornecedor, mas o produto desejado já havia saído de linha – Ausência de provas a respeito – Preço que somente foi restituído após o ajuizamento da ação – Descaso evidente com a consumidora – Ação julgada procedente – Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – Sucumbência integral da ré – Sentença reformada. - Recurso provido (TJSP, Apelação nº 0000941-76.2014.8.26.0157, Rel. Edgard Rosa, 25ª Câmara de Direito Privado, j. 16/03/2016) (realces não originais)

Bem móvel. Produto adquirido pela internet não entregue. Ausência de restituição do valor pago. Danos materiais comprovados. Requerida que não adotou qualquer medida para minimizar a lesividade de sua conduta. Danos morais configurados. Manutenção da sentença. Recurso improvido (TJSP, Apelação nº 0058937-60.2011.8.26.0602, Rel. Walter Cesar Exner, 36ª Câmara de Direito Privado, j. 10/12/2015) (realces não originais)

Com relação ao seu montante, a indenização deve ser estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória – a primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio, e a segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação

que atenuie o dano havido.

Desta forma, não há que se falar em indenização inexpressiva, pífia, que gera a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarreta o enriquecimento sem causa, no que diz respeito ao ofendido.

Vale reforçar que, no caso, prevalece a natureza punitiva da condenação, pois embora o valor da compra não seja elevado, a simples repetição da quantia, diante das circunstâncias, incontroversas, diga-se, importaria em premiar a fornecedora por sua postura negligente frente à consumidora lesada.

Sopesando tais elementos e levando-se em consideração as circunstâncias do caso concreto, mais precisamente, a reiterada falha de atendimento, bem como os prejuízos morais ocasionados, **o valor da indenização deve ser fixado em R\$3.000,00**, quantia esta que se mostra razoável e suficiente para repreender a ré, de modo que não venha reiterar sua conduta indevida e ilícita, ao tempo em que compensa a autora pelo prejuízo experimentado, sem, contudo, lhe gerar locupletamento sem causa.

Na hipótese, a **correção monetária** incidente deve ocorrer pelo IPCA apurado pelo IBGE, nos termos da nova redação do artigo 389, parágrafo único, do Código Civil, desde o arbitramento, consoante preconiza a Súmula nº 362 do Superior Tribunal de Justiça, com acréscimo de **juros de mora** a partir da citação à taxa de 1% ao mês até o dia anterior ao início da vigência da Lei 14.905/2024 e, a partir daí, à taxa correspondente ao resultado da taxa Selic subtraído o IPCA, nos termos da nova redação do artigo 406, § 1º, do Código Civil.

De rigor, portanto, a reforma da sentença recorrida, de modo a acolher parcialmente a pretensão indenizatória, nos termos da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

fundamentação.

Por fim, tendo em vista a alteração do julgado, caberá à ré arcar integralmente com os ônus de sucumbência, inclusive honorários advocatícios, ora fixados por equidade no valor de R\$1.200,00, nos termos dos §§2º e 8º do artigo 85 do Código de Processo Civil.

Por tais fundamentos, ***dá-se parcial provimento*** ao recurso.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator