



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000372720

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1018508-86.2024.8.26.0114, da Comarca de Campinas, em que é apelante ELLEM LOUISE SANTIAGO MOREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado YEESCO INDUSTRIA E COMÉRCIO DE CONFECÇÕES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente), VIANNA COTRIM E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 15 de abril de 2025.

CARLOS DIAS MOTTA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1018508-86.2024.8.26.0114

26ª Câmara de Direito Privado

Apelante: Ellem Louise Santiago Moreira

Apelado: Yeesco Industria e Comércio de Confecções Ltda

Comarca: Campinas

Juiz: Fernanda Pereira de Almeida Martins

Voto nº 32878

Compra e venda. Ação de obrigação de fazer c.c. reparação por danos morais. Sentença de improcedência. Apelo da autora. Direito do Consumidor. Compra realizada pela internet. Direito de arrependimento exercido no prazo legal. Demora injustificada no estorno do valor pago. A retenção indevida dos valores por mais de sete meses, mesmo após o ajuizamento da demanda, evidencia falha na prestação do serviço, ensejando a responsabilização civil da empresa. Configurado o dano moral, deve a ré ser condenada ao pagamento de R\$ 2.000,00 a título de indenização. Precedentes desta Câmara. Pedido de justiça gratuita feito pela ré em contrarrazões. Conquanto possível, em tese, a concessão da justiça gratuita à pessoa jurídica, é necessária comprovação da hipossuficiência, nos termos da Súmula 481 do C. STJ. A circunstância de estar a ré em recuperação judicial não faz presumir, tampouco enseja necessariamente o estado de miserabilidade jurídica. Sentença reformada. Apelo provido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Ellem Louise Santiago Moreira, em razão da r. sentença (fls. 132/135), que julgou improcedente a ação. Em razão da sucumbência, a autora foi condenada ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa.

Inconformada, apela a autora (fls. 138/145), alegando, em síntese, que: a ré violou os deveres de transparência, boa-fé e respeito ao consumidor, ao não realizar o estorno dos valores pagos pela Apelante em tempo razoável, mesmo após o cumprimento integral das exigências para devolução das mercadorias; o atraso de quase sete meses não somente configura descumprimento contratual, mas também afronta os direitos básicos da

consumidora, acarretando frustração e desgaste emocional que transcendem os limites do mero aborrecimento; a ação foi ajuizada em 24 de abril de 2024, após inúmeras tentativas frustradas de resolver a questão de forma administrativa, e o estorno do valor somente foi realizado em 07 de agosto de 2024, ou seja, meses após o peticionamento inicial; faz jus ao recebimento de indenização por danos morais, ante a demora injustificada de mais de sete meses para a devolução do valor pago. Assim, pugna pela reforma da r. sentença.

Recurso tempestivo, sem recolhimento da respectiva taxa de preparo, tendo em vista que a autora é beneficiária da justiça gratuita (fls. 80) e objeto de contrarrazões (fls. 149/158).

Não houve oposição à realização do julgamento virtual (Resolução n.º 549/2011 do Órgão Especial deste Tribunal, alterada pela Resolução n.º 772/2017).

É o relatório.

Alega a autora que, em 22.9.2023, comprou produtos da ré pela internet, no valor de R\$ 73,06, em quatro parcelas no seu cartão de crédito. Respeitando o prazo previsto de 7 dias, solicitou a devolução das mercadorias em 21.10.2023, a qual foi aceita pela ré, que estipulou prazo final para a postagem dos produtos no correio. Após o recebimento dos produtos no centro de distribuição, tentou o estorno de sua compra com a ré, porém, após muita espera, não recebeu o valor de volta. Pede a condenação da ré no pagamento de R\$ 73,06, referentes ao reembolso pelos produtos devolvidos, e R\$ 2.000,00, a título de indenização por danos morais.

O MM. Juízo da origem julgou a ação improcedente.

Pois bem. No caso concreto, não há controvérsia que a autora adquiriu produtos da ré pela internet, no valor de R\$ 73,06, parcelado em quatro vezes no cartão de crédito, e, no prazo legal de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, procedeu à devolução das mercadorias em 21.10.2023.

Ocorre que, embora a ré tenha recebido os produtos, demorou mais de sete meses para restituir o valor pago, somente efetivando o estorno em 07.06.2024, após o ajuizamento da presente demanda (fls. 109).

É cediço que o mero inadimplemento contratual não gera, por si só, dano moral. No entanto, na hipótese dos autos, há manifesta ofensa aos direitos da consumidora, que precisou acionar o Judiciário para obter uma solução para a sua pretensão, mesmo tendo atendido a todos os requisitos exigidos para o estorno do valor.

Tal conduta caracteriza falha na prestação do serviço, violando os princípios da transparência e boa-fé objetiva, conforme dispõe o art. 4º, inciso III, e o art. 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor.

A jurisprudência desta E. Corte de Justiça é firme no sentido de que o descaso das empresas com seus consumidores e a necessidade de acionar o Poder Judiciário para obter a satisfação de um direito evidente caracteriza dano moral.

Nesse sentido, mencionam-se precedentes desta E. Câmara:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. NECESSIDADE DE AJUIZAMENTO DE AÇÃO JUDICIAL PARA A EFETIVAÇÃO DO ESTORNO DO VALOR PAGO PELO CONSUMIDOR. 1. **A fornecedora que não efetua o devido estorno do valor pago pelo consumidor, obrigando-o a ajuizar demanda judicial para o reconhecimento de direito legalmente assegurado, causa evidente dano moral ao cliente.** 2. Na fixação da indenização pelo dano moral cabe ao juiz nortear-se pelo princípio da razoabilidade, estabelecendo-a em valor nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva. Recurso da autora provido em parte para fixar o valor da indenização por danos morais em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). (TJSP; Apelação Cível 1001817-44.2020.8.26.0079; Relator (a): Felipe Ferreira; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Botucatu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/02/2021; Data de Registro: 23/02/2021)

BEM MÓVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPRA E VENDA

REALIZADA PELA INTERNET. ENTREGA DE PRODUTO DIVERSO DO COMBINADO. NECESSIDADE DE AJUIZAMENTO DE AÇÃO JUDICIAL PARA A EFETIVAÇÃO DO ESTORNO DO VALOR PAGO PELO CONSUMIDOR. 1. A fornecedora que não efetua o devido estorno do valor pago pelo consumidor, obrigando-o a ajuizar demanda judicial para o reconhecimento de direito legalmente assegurado causa evidente dano moral ao cliente. 2. Na fixação da indenização pelo dano moral cabe ao juiz nortear-se pelo princípio da razoabilidade, estabelecendo-a em valor nem tão grande que se converta em fonte de enriquecimento, nem tão pequena que se torne inexpressiva. 3. O termo inicial para a incidência dos juros de mora nos casos de responsabilidade civil contratual é a data da citação, conforme entendimento consolidado no Colendo Superior Tribunal de Justiça. 4. Na fixação da verba honorária deverá o juiz garantir condigna e justa remuneração do advogado da parte vencedora. Recurso da ré desprovido, provido em parte o apelo do autor para majorar o valor da indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). (TJSP; Apelação Cível 1022823-59.2017.8.26.0032; Relator (a): Felipe Ferreira; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 06/02/2019; Data de Registro: 06/02/2019)

Compra e venda. Ação indenizatória. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora. Aquisição de computador com vícios que impediam o seu funcionamento. Autora que entrou em contato com as rés diversas vezes para tentar solucionar o vício apresentado no eletrônico adquirido, contudo, sem sucesso. **Ausência de reembolso dos valores pagos até a prolação da r. sentença. Eletrônico que já havia sido devolvido às rés em dezembro de 2022. Dano moral configurado.** Quantum indenizatório fixado em R\$ 3.000,00, por atender aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, além de condizer com as peculiaridades do caso concreto. Sentença parcialmente reformada. Ônus de sucumbência redistribuídos. Apelo provido. (TJSP; Apelação Cível 1008060-21.2023.8.26.0007; Relator (a): Carlos Dias Motta; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2024; Data de Registro: 30/10/2024)

Dessa maneira, o longo período de espera pela devolução do valor e a necessidade de ajuizamento de demanda judicial extrapolam o mero dissabor, justificando a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Cediço que o arbitramento da indenização por dano moral deve ser realizado de forma prudente, com vistas à compensação pelo dano sofrido, com o qual deve guardar estreita proporção (art. 944 do Código Civil), sem que o valor estabelecido gere para a vítima enriquecimento sem causa.

A extensão do dano e as peculiaridades do caso concreto justificam o arbitramento da indenização por dano moral em R\$ 2.000,00, conforme requerido pela autora. Tal valor condiz com critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

Ademais, não há que se falar em deferimento do pedido de justiça gratuita formulado pela ré em sede de contrarrazões, uma vez que, nos termos da Súmula 481 do 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”*. No caso concreto, a ré não apresentou documentos que comprovassem sua hipossuficiência financeira.

Com efeito, ainda que em recuperação judicial, é necessária a efetiva demonstração pela Recuperanda da impossibilidade financeira de arcar com as custas do processo.

De mais a mais, sobressai irrelevante o fato de se tratar de empresa em recuperação judicial, circunstância que não faz presumir, tampouco enseja necessariamente o estado de miserabilidade jurídica.

Nesse sentido, confira-se:

AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL - PESSOA JURÍDICA EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL - PEDIDO DE ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA GRATUITA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO.

1. Cuidando-se de pessoa jurídica, ainda que em regime de recuperação judicial, a concessão da gratuidade somente é admissível em condições excepcionais, se comprovada a impossibilidade de arcar com as custas do processo e os honorários advocatícios, o que não foi demonstrado nos autos. Precedentes [...].

(AgRg no REsp 1509032/SP, Rel. Ministro Marco Buzzi, Quarta

Turma, julgado em 19/03/2015, DJe 26/03/2015)

Destarte, deve ser reformada a r. sentença, para julgar procedente a ação e condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais à autora no importe de R\$ 2.000,00, corrigidos a contar desta decisão e juros de mora a contar da citação. (Quanto ao índice de juros e correção monetária, aplica-se o que determina a Lei 14.905/2024, no tocante às alterações do artigo 389, parágrafo único, e artigo 406, §1º, ambos do Código Civil).

Diante da sucumbência, arcará a ré com as custas e despesas processuais, bem como com os honorários advocatícios da parte autora, fixados por equidade em R\$ 1.200,00, com fundamento no art. 85, § 8º, do CPC.

Por fim, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional ventilada nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim.

Ante o exposto, **dou provimento** à apelação.

CARLOS DIAS MOTTA
Relator