



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Registro: 2025.0000433700

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012534-05.2023.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante/apelada FERNANDA BOMFIM BORGES PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante NADINE OLIVEIRA RIBEIRO 42406156826.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores RICARDO PESSOA DE MELLO BELLI (Presidente sem voto), JAIRO BRAZIL E SIDNEY BRAGA.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

CLÁUDIA GRIECO TABOSA PESSOA

Relatora

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Voto nº 35917

Apelação Cível nº 1012534-05.2023.8.26.0405

Comarca: Osasco

Apelante/Apelado: Fernanda Bomfim Borges Pereira

Apelado/Apelante: Nadine Oliveira Ribeiro 42406156826

Juiz de Direito: Dr(a). ANTONIO MARCELO CUNZOLO RIMOLA

APELAÇÃO DA AUTORA/RECONVINDA. Ação indenizatória. Suposto abuso de direito por parte da cliente (consumidora). Pedido improcedente. Pleito de reforma. Impossibilidade. Pessoa jurídica que é dotada, tão somente, de honra objetiva. Solicitações e reclamações da requerida, cliente insatisfeita, que não ocasionaram qualquer prejuízo à autora. Abuso de direito não verificado, especialmente se considerado o atraso no envio e na entrega. Inexistência de mácula ou prejuízos perante terceiros. Precedente do E STJ. Improcedência mantida. Recurso improvido.

APELAÇÃO DA REQUERIDA/RECONVINTE. Alegação de falha na prestação do serviço e de desvio produtivo. Pleito de reforma. Impossibilidade. Descumprimento contratual que, por si só, não é suficiente para ocasionar o dano moral. Inexistência de situação vexatória ou desperdício de tempo útil. Situação de mero aborrecimento. Recurso improvido.

Dispositivo: negaram provimento aos recursos.

Trata-se de apelações interpostas pelas partes, em face da r. sentença de fls. 241/246, proferida pelo MM. Juiz da 8ª Vara Cível da Comarca de Osasco, nos autos da ação indenizatória movida por **Nadine Oliveira Ribeiro 42406156826** contra **Fernanda Bomfim Borges**, que julgou improcedentes os pedidos iniciais e a reconvenção. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte foi condenada ao pagamento de metade das custas e

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em R\$ 1.500,00.

Inconformada, a ré/reconvinte apela pleiteando a reforma do decidido. Sustenta, em síntese, a caracterização do dano moral, em razão do péssimo atendimento prestado pela reconvinda. Argumenta que o mau atendimento da reconvinda é rotineiro, pois confirmado pelo histórico de reclamação na *internet*. Aduz ter desperdiçado tempo útil e alega ter sido tratada com desdém pela empresa. Pleiteia a condenação da reconvinda ao ressarcimento do montante de R\$5.000,00 (fls.249/259).

Do mesmo modo, a autora/reconvinda busca a alteração do julgado. Argumenta que a requerida, ao desconsiderar o prazo estabelecido, e previamente informado, não atuou em conformidade com o previsto no contrato. Alega que a reclamação e a exposição indevida na *internet* causaram prejuízo à imagem da empresa. Afirma que não houve exercício regular de direito, mas abuso por parte da cliente. Pleiteia a condenação da requerida ao ressarcimento de R\$10.000,00, a título de dano moral (fls.286/296).

As partes não apresentaram contrarrazões.

Recursos tempestivos e regularmente processados.

É o relatório.

Conheço dos recursos, porquanto presentes os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

pressupostos de admissibilidade, mas nego-lhes provimento.

Trata-se de ação indenizatória, argumentando a autora, pessoa jurídica, que a requerida realizou inúmeras ofensas à empresa e aos seus funcionários após o atraso na entrega de um vestido. Afirmou que a requerida, mesmo antes do atraso, já estava constrangendo a empresa. Alegou que a conduta da requerida excedeu o exercício regular de direito e causou dano moral a ser indenizado.

De sua parte, a ré apresentara defesa afirmando a inexistência de ato ilícito, dano e dever de indenizar. Ofereceu reconvenção na qual pleiteou a condenação da reconvinda ao ressarcimento de dano moral. Afirmou ter desperdiçado tempo para tentar resolver a questão e, ainda veio a ser maltratada pela reconvinda.

Sobreveio a r. sentença pela qual o d. magistrado *a quo* julgou improcedentes as pretensões das partes em razão da inexistência dos danos alegados (fls.241/246).

Com efeito, em relação a ação principal, não se olvida que as pessoas jurídicas possam sofrer dano moral (Súmula nº 227, do E. STJ), todavia, por serem dotadas apenas de honra objetiva, o dano deve ser apurado com maior cautela.

Nesse sentido, recentemente decidiu o próprio E. STJ:

**CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO
ESPECIAL. RELAÇÃO COMERCIAL.**

ALTERAÇÃO UNILATERAL DE CONTRATO. DANOS MATERIAIS. NECESSIDADE DE REEXAME DE FATOS E PROVAS. INADMISSIBILIDADE. DANOS MORAIS. PESSOA JURÍDICA. AUSENTES. - Ação ajuizada em 19/02/10. Recurso especial interposto em 18/04/2013 e distribuído a este gabinete em 26/08/2016. - O reexame de fatos e provas em recurso especial é inadmissível - Para a pessoa jurídica, o dano moral não se configura *in re ipsa*, por se tratar de fenômeno distinto daquele relacionado à pessoa natural. - É, contudo, possível a utilização de presunções e regras de experiência no julgamento - Na hipótese dos autos, a alteração unilateral de contrato de fornecimento de baterias de automóveis pela recorrente impôs pesado ônus sobre as atividades comerciais da recorrida. Contudo, tal ato é incapaz de gerar danos morais (exclusivamente extrapatrimoniais) para além daqueles de natureza material - Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa parte, provido. (REsp 1637629/PE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 06/12/2016, DJe 09/12/2016)

À luz dos autos, verifica-se que a autora/reconvinda não demonstrou qualquer consequência oriunda das solicitações e das reclamações realizadas pela ré (fls.66/73).

Ademais, na hipótese de humilhação ou de

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

constrangimento a algum funcionário da empresa, o direito seria do colaborador e não da empresa.

Dessa forma, não se verifica, *in casu*, qualquer ofensa aos direitos da personalidade ou submissão a situação vexatória, capaz de ensejar dano moral indenizável.

Portanto, ausente a comprovação de abalo hábil à caracterização do moral, de rigor o afastamento da indenização arbitrada.

Melhor sorte não assiste à reconvinte.

Não se olvida quanto à natureza objetiva da responsabilidade da reconvinda, tanto pelo prisma do Código de Defesa do Consumidor, exsurgindo o dever de indenizar a partir da conduta e liame causal quanto ao dano verificado.

Saliente-se, igualmente, que eventual falha quanto à prestação do serviço, por si só, não tem o condão de conferir, direito à reparação por dano moral.

O episódio retratado nos autos deve ser apreciado de forma contextualizada, pena de desprestígio ao instituto do dano moral, voltado à reparação de situações efetivamente graves, que mereçam tutela específica.

À luz das provas coligidas aos autos, não restou demonstrado o dano moral alegado pela reconvinte.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
19ª Câmara de Direito Privado
Gabinete

Nesse sentido, a demora na entrega e o mau atendimento, isoladamente, não se prestam a caracterizar o dano moral pleiteado.

Ademais, o mero registro de reclamação digital não pode ser considerado como desvio produtivo do tempo da reconvinte a legitimar a indenização pretendida.

Portanto, acertado o afastamento do dano moral.

Por derradeiro, deixo de majorar os honorários dos patronos das partes porque não ofereceram contrarrazões.

Ante o exposto, por meu voto, **nego provimento** aos recursos, nos termos da fundamentação supra.

CLAUDIA GRIECO TABOSA PESSOA

Relatora