



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000436447

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1025701-28.2023.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ADEILTON TEODORO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BOTICÁRIO PRODUTOS DE BELEZA LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.679.

Apelação nº 1025701-28.2023.8.26.0005.

Comarca: São Paulo – Foro Regional de Santo Amaro - 3ª Vara Cível.

Apelante: Adeilton Teodoro.

Apelado: Boticário Produtos de Beleza Limitada.

Juiz (a): Henrique Maul de São Miguel Paulista.

RECURSO - APELAÇÃO CÍVEL – Responsabilidade civil extracontratual – Lançamento de cobrança em nome do autor pela ré, em virtude de suposta relação negocial (venda de produtos cosméticos) – Inversão do ônus probatório (artigo 6º, inciso VIII, do CDC) – Ré que não comprovou a origem do débito impugnado – Afirmação de que o autor se cadastrou para atuar como seu representante (vendedor de produtos “Boticário”) e adquiriu produtos, que se mostra desprovida de apoio no conjunto probatório coligido – Inexistência do débito bem declarada – Dano moral configurado – Teoria do desvio produtivo – Indenização devida e ora fixada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) cujo valor se revela adequado, observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, e as peculiaridades da hipótese – Ação julgada procedente em parte – Sentença parcialmente reformada – Recurso do autor provido, para adequar o valor da causa e reconhecer a existência de dano moral indenizável.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a sentença de fls. 244/246, que julgou parcialmente procedente a ação declaratória de inexistência de débito, com pedido de reparação de dano moral, movida por **Adeilton Teodoro** contra **Boticário Produtos de Beleza Limitada** (demanda fundada em responsabilidade civil extracontratual). Acolheu a impugnação ao valor da causa apresentado pela ré, para reduzir de R\$ 62.826,21 (sessenta e dois mil, oitocentos e vinte e seis reais e vinte e um centavos) para R\$ 2.826,21 (dois mil, oitocentos e vinte e seis reais e vinte e um centavos) por extrapolar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. No mérito, julgou

parcialmente procedente a ação “*para declarar a inexigibilidade do(s) débito(s) identificado(s) pelo(s) número(s) dos contratos a seguir: 42679448 (R\$ 258,25, vencimento 24/10/2022); 43258939 (R\$ 166,25, vencimento 14/11/2022); 42679449 (R\$ 244,23, vencimento 23/11/2022) e 43258940 (R\$ 157,48, vencimento 12/12/2022)*”. Determinou a expedição de ofício ao Serasa, para que exclua qualquer registro correlato aos débitos discutidos nestes autos (plataforma “*Serasa Lima Nome*”). Em virtude da sucumbência recíproca, determinou a divisão em partes iguais das custas e despesas processuais, e condenou ambas as partes ao pagamento de honorários de sucumbência, arbitrados em R\$ 2.000,00 (dois mil reais) observada a justiça gratuita concedida ao autor (fl. 62).

Em suas razões recursais, busca o autor a parcial reforma da sentença.

Em preliminar, afirma equivocada a r. sentença ao acolher a impugnação ao valor da causa para reduzir o valor atribuído na inicial. Quanto ao mérito, diz ter sido bem comprovada a postura irregular da ré, que de forma indevida lançou cobranças em seu nome, fundadas em relação negocial com a qual não anuiu, que inclusive culminaram com a inserção de seu nome na “Plataforma Serasa Lima Nome”, que embora não possua publicidade perante terceiros, atinge e viola seus direitos de personalidade.

Prossegue aduzindo violação aos “princípios fundamentais do Código de Defesa do Consumidor” (fl. 255, segundo parágrafo) com impacto em sua vida financeira, e o fato de ter sido compelido a buscar o Judiciário para resolver a questão. Destaca que a indenização por dano moral também tem por objetivo “prevenir práticas semelhantes no futuro” (fl. 257, segundo parágrafo). Pede o provimento do recurso e a integral procedência da demanda, com adequação do valor da causa e reconhecimento de dano moral indenizável (fls. 251/261).

Contrarrazões a fls. 265/270.

É o relatório.

Presentes os requisitos de admissibilidade positivo, conheço dos recursos.

A r. sentença comporta reforma, com observação.

Trata-se de ação declaratória de débito, com pedido de reparação de dano moral movida por *Adeilton Teodoro* (ora apelante) contra *Boticário Produtos de Beleza Limitada* (ora apelada), fundada em responsabilidade civil extracontratual. Narra que ao se deparar com “recusa de crédito”, tomou conhecimento de que seu nome havia sido enviado à “Plataforma Serasa Lima Nome, fundada em dívida que desconhece. Pontua ter constatado o lançamento de 04 (quatro) cobranças, nos valores de R\$ 258,25 (duzentos e cinquenta e oito reais e vinte e cinco centavos), R\$ 166,25 (cento e sessenta e seis reais e vinte e cinco centavos), R\$ 244,23 (duzentos e quarenta e quatro reais e vinte e três centavos) e R\$ 157,48 (cento e cinquenta e sete reais e quarenta e oito centavos). Diz que sofreu dano moral e pede a procedência da demanda, com o reconhecimento da inexistência/inexigibilidade de tais débitos, além da condenação decorrente da indenização por dano moral, no importe sugerido de R\$ 62.000,00 (sessenta e dois mil reais).

Em sua contestação (fls. 179/192) afirma o réu *Boticário* ter o autor se cadastrado para atuar como revendedor de “produtos Boticário”, sendo as cobranças decorrentes de compras por ele efetuadas (para realizar revenda). Assim, justificadas as cobranças, não há motivo para se declarar a inexigibilidade do débito correlato. Ainda, impugnou o valor da causa e pede sua retificação.

Sobreveio a r. sentença de fls. 244/246, que acolheu a impugnação ao valor da causa, que foi reduzido e passou a ser de R\$ 2.826,21 (dois mil, oitocentos e vinte e seis reais e vinte e um centavos). Ainda, consignou caber à ré a comprovação da origem do débito, o que não ocorreu, de forma que procedente o pedido de declaração de inexigibilidade do débito. Afastou, todavia, o pedido de indenização moral.

De pronto, ressalto que ao caso em análise se aplica o Código de Defesa do Consumidor. Isso porque afirma a ré se tratar de compra de bens móveis (produtos cosméticos) supostamente realizada pelo autor, de forma que teria atuado como revendedor dos bens. Logo, a relação é típica de consumo, nos termos dos artigos 2º e 3º

do referido Código, e, ainda, demonstrada a certa hipossuficiência econômica e técnica da autora em relação à empresa ré.

Destaca-se que a hipossuficiência de que trata o Código de Defesa do Consumidor é aquela decorrente da vulnerabilidade nas suas três vertentes: a técnica, quando decorrente da falta de conhecimento quanto às características do bem ou quanto sua utilidade; a jurídica ou científica, diante da "falta de conhecimentos jurídicos específicos, conhecimentos de contabilidade ou de economia"; e, a fática ou socioeconômica, na qual o "fornecedor que por sua posição de monopólio, fático ou jurídico, por seu grande poder econômico ou em razão da essencialidade do serviço, impõe sua superioridade a todos que com ele contratam" (Marques, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor, 3ª ed. São Paulo: RT, p. 147/149).

A ré não se desincumbiu do ônus de demonstrar a regularidade das cobranças registradas em nome do autor. Afirma ter ele se cadastrado para atuar como revendedor de seus produtos. Todavia, não comprovam tal assertiva. O cadastro (tela informatizada – fl. 181) se mostra unilateral e as duas notas possuem subscrição em letra de forma, revelando-se assim imprestáveis para comprovar a compra ou justificar as cobranças impugnadas. Ausente informação acerca da forma de entrega ou retirada dos bens.

Tem-se, destarte, que não comprovou a ré suposta contratação, e por consequência deve arcar com os prejuízos suportados pelo autor. Primeira consequência lógica, a declaração de inexigibilidade do débito, bem apontada na r. sentença e não impugnada em sede recursal.

O inconformismo manifestado no recurso em análise repousa apenas no acolhimento da impugnação ao valor da causa e no pedido de indenização por dano moral, este afastado pelo Juízo “a quo”.

De fato, ao atribuir à causa o valor de R\$ 62.826,21 (sessenta e dois mil, oitocentos e vinte e seis reais e vinte e um centavos) dos quais R\$ 60.000,00 (sessenta mil) se referem ao

pretendido dano moral, quantificou o autor/agravante de forma equivocada tal pretensão, por ser de valor muito superior ao que costuma ser arbitrado em casos análogos. Assim, nos termos do artigo 292, § 3º, deve o Juiz corrigir o valor da causa, todavia, com base no valor do dano moral que é fixado em casos semelhantes, qual seja, de R\$ 5.000,00, fixo o valor da causa no correspondente à soma do valor do dano moral estimado com o valor do débito que se considera inexigível, o que se enquadra no conteúdo econômico do pedido, e que resulta em R\$ 5.826,21 (cinco mil, oitocentos e vinte e seis reais e vinte e um centavos) que melhor atende às peculiaridades da hipótese, observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

Ponto seguinte a ser analisado é a questão do dano extrapatrimonial que, no caso, foi experimentado. A conduta da ré foi grave e lesiva, indo além de um simples equívoco na cobrança. A situação experimentada pela demandante ultrapassou o mero dissabor cotidiano. Presente, ainda, o descaso com o consumidor, uma vez que buscou ele resolver a questão no âmbito administrativo, sem solução adequada e célere ao problema gerado pela ré.

Neste contexto, verifica-se que além do desvio produtivo, decorrente do tempo perdido para solucionar o problema, sem êxito, e configurada a falha do serviço prestado, que nos termos do artigo 14 do CDC, trata da responsabilidade objetiva e gera o dever de indenizar, em razão da comprovação da conduta lesiva e abusiva, portanto, ilegal, o prejuízo é presumido, e, como tal, prescinde de comprovação, porque decorre do próprio fato. É o denominado dano *in re ipsa*.

Nesse sentido, leciona Marcos Dessaune:

“O desvio produtivo do consumidor tem origem quando o fornecedor cria um problema de consumo potencial ou efetivamente lesivo e não o resolve espontânea, rápida e efetivamente,

deixando para o consumidor o custo temporal, operacional e material de fazê-lo. Significa dizer que o fenômeno lesivo em apreço é deflagrado pela prática abusiva do fornecedor de omitir, dificultar ou recusar sua responsabilidade pelo problema primitivo, cujos custos e soluções ele tenta transferir veladamente para o consumidor. O desvio produtivo do consumidor é o fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor em estado de carência e condição de vulnerabilidade, induzido pelo “modus solvendi” abusivo do fornecedor, despende o seu tempo vital, adia ou suprime algumas de suas atividades e, muitas vezes, assume deveres e custos do fornecedor.”

E ainda:

“(...) Consequentemente um evento de desvio produtivo traz como resultado para o consumidor, acima de tudo, um dano existencial.

Esse prejuízo extrapatrimonial ocorre como consequência de dois fenômenos imutáveis: o tempo é um recurso produtivo limitado que não pode ser acumulado nem recuperado ao longo da vida das pessoas; e ninguém pode realizar, simultaneamente, duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes, do que resulta que uma atividade preterida no presente, em regra, só poderá ser realizada no futuro suprimindo-se outra atividade.”

No que concerne ao valor fixado a título de dano moral, este deve ser adequado ao caso concreto, considerando a gravidade da ofensa e a repercussão dos fatos na esfera pessoal da parte autora.

Quanto ao tema, ensina Sergio Cavalieri
Filho:

“Creio que na fixação do 'quantum

debeatur' da indenização, mormente tratando-se de lucro cessante e dano moral, deve o juiz ter em mente o princípio de que o dano moral não pode ser fonte de lucro. A indenização não há dúvida, deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa, ensejador de novo dano”.

Assim, mostra-se adequado o arbitramento do valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) sendo tal quantia razoável e proporcional ao grau de violação dos direitos da personalidade verificado no caso concreto. O montante atende a dupla função da condenação por dano moral, tanto compensatória quanto punitivo-pedagógica, buscando não apenas reparar o prejuízo sofrido, mas também desestimular condutas semelhantes por parte do ofensor, sem, contudo, resultar em enriquecimento indevido da parte ofendida.

Tal montante deve ser acrescido de correção monetária (índices da Tabela Prática do TJSP) a contar do arbitramento (publicação desta decisão), bem como de juros de moral legais (um por cento ao mês) a contar do evento danoso (responsabilidade civil extracontratual). Observo que a partir de 28/08/2024 (início da vigência da Lei n. 14.905/2024, art. 5º, II), os encargos são devidos com correção monetária pelo IPCA (art. 389, parágrafo único, do Código Civil) e com juros de mora pela diferença entre a SELIC e o IPCA (art. 406 do Código Civil), calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme resolução CMN nº 5.171/24).

No sentido do que se decide, colaciono precedentes desta E. Corte envolvendo a também aqui ré *Boticário*:

“APELAÇÃO. Ação de nulidade de débito e de compensação por danos morais. Ausência de provas da contratação. Insuficiência da apresentação de nota fiscal dos produtos

supostamente adquiridos para a prova da sua aquisição e entrega à autora. Inclusão em cadastro de proteção ao crédito. Danos morais não configurados. Autora que possui outras inscrições contemporâneas às debatidas nos autos. Ausência de demonstração de que as demais inscrições seriam indevidas ou ilegítimas. Histórico de inadimplência que obsta a pretensão indenizatória. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Recurso desprovido” (TJSP – Apelação nº 1045378-77.2023.8.26.0576 – Rel. Des. Fernão Borba Franco – 24ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 14.01.2025).

“APELAÇÕES. Ação declaratória de inexistência de débito cumulada com indenização por danos morais. Cobrança por produtos comprados e não entregues que, ao final, levou à negativação do nome da autora. Sentença de parcial procedência. Insurgência da ré e da autora. Negativação indevida. Danos morais evidenciados. Dano in re ipsa que prescinde de comprovação. Inaplicabilidade da Súmula 385 do STJ. Ausência de apontamentos pretéritos à época da negativação. Indenização devida. Montante bem fixado. Lucros cessantes, porém, não demonstrados. Ausência de comprovação mínima. Sentença mantida. Recursos não providos” (TJSP – Apelação nº 1000873-39.2023.8.26.0434 – Rel. Des. Ana Lúcia Romanhole Martucci – 33ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 16.12.2024).

“APELAÇÃO CÍVEL. Ação declaratória e indenizatória. Negativação indevida do nome da autora no cadastro de inadimplentes, por débitos que alega desconhecer. Sentença de procedência. Inconformismo da autora. DANO MORAL. Indenização majorada para R\$5.000,00 (cinco mil reais). Numerário que se mostra razoável a lenir o sofrimento experimentado pela parte autora, sem, contudo, caracterizar enriquecimento ilícito. Valor, ademais, compatível com o patamar adotado em outros casos análogos já julgados por esta C. 13ª Câmara. JUROS DE MORA devidos desde o evento danoso, nos termos da Súmula 54 do STJ. Responsabilidade extracontratual. RECURSO PROVIDO”. (TJSP – Apelação nº 1067424-36.2023.8.26.0002 -0 Rel. Des. Márcio Teixeira Laranjo – 13ª

Câmara de Direito Privado – Julgado em 03.05.2024).

“DANO MORAL – Inserção indevida do nome do consumidor nos cadastros de proteção ao crédito – Fatos incontroversos – Recurso que se limita ao valor da indenização por dano moral – Princípios da razoabilidade e proporcionalidade – Indenização fixada em R\$ 7.000,00 – Valor adequado – Sentença mantida. Apelação não provida” (TJSP – Apelação nº 1001137-50.2024.8.26.0554 – Rel. Des. Sá Moreira de Oliveira – 33ª Câmara de Direito Privado – Julgado em 21.01.2025).

Destarte, de rigor o provimento do recurso de apelação interposto pelo autor, para adequar o valor da causa, com a observação de que o valor atribuído na inicial é desproporcional e desarrazoado, e para reconhecer a caracterização de dano moral indenizável, no valor acima mencionado. E, uma vez integralmente procedente a ação, em virtude do princípio da sucumbência, impõe-se à ré o pagamento das custas e despesas processuais na totalidade, além de honorários advocatícios da parte adversa, estes fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação. Tal montante observa o disposto no artigo 85, §2º, incisos I a IV, do Código de Processo Civil.

Isto posto, **DÁ-SE PROVIMENTO ao recurso**, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA
Relatora