



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo**

**Registro: 2025.0000799643**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 1009971-77.2024.8.26.0704, da Comarca de São Paulo, em que é apelante LOJAS RIACHUELO S/A, é apelado -----.

**ACORDAM**, em 33<sup>a</sup> 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 da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente sem voto), CARMEN LUCIA DA SILVA E SÁ DUARTE.

São Paulo, 4 de agosto de 2025.

**ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI**

**RELATORA**

**Assinatura Eletrônica**

**Voto nº37029**

**Apelação Cível nº 1009971-77.2024.8.26.0704**

**Apelante: Lojas Riachuelo S/A**

**Apelado: -----**

**Comarca: São Paulo**

**Juiz: Renata Soubhie Nogueira Borio**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo**

**Apelação. Ação indenizatória. Compra e venda de aparelho celular. Entrega de aparelho diverso daquele adquirido. Sentença de parcial procedência. Insurgência da ré. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Inversão do ônus da prova cabível. Documentos encartados pela autora que corroboram os fatos alegados. Ré que não se desincumbiu de demonstrar fatos modificativos, impeditivos ou extintivos do direito da autora. Danos morais configurados na hipótese. Quantum arbitrado em valor razoável. Termo inicial dos juros de mora corretamente fixados. Honorários advocatícios que não comportam redução. Sentença mantida. Recurso não provido.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença, cujo relatório se adota, que, em ação indenizatória, julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, condenando a ré ao resarcimento da quantia de R\$ 1.899,00 (mil, oitocentos e noventa e nove reais), de forma simples, bem como ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). Em razão da sucumbência recíproca, as custas e despesas processuais foram rateadas entre

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1009971-77.2024.8.26.0704 SÃO PAULO VOTO Nº 2/8

as partes. Quanto à verba honorária, a autora foi condenada ao pagamento de honorários fixados em 10% do valor da condenação e a ré ao pagamento de honorários fixados em 15% sobre o valor da condenação (fls. 160/165 integrada pela decisão de fl. 177).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo**

Apela a ré, sustentando, em síntese, ausência de provas do direito da autora. Afirma que, embora a autora tenha afirmado ter recebido produto distinto do adquirido, não foram apresentados elementos que atestassem que o aparelho celular juntado aos autos corresponde àquele enviado pela apelante à autora. Insurge-se, ainda, contra a condenação indenizatória. Subsidiariamente, requer a redução do *quantum* indenizatório. Por fim, insurge-se contra o termo inicial da contagem dos juros de mora e contra o valor dos honorários advocatícios arbitrados (fls. 180/190)

Houve respostas (fls. 218/231).

**É o relatório.**

***O recurso não comporta provimento.***

De proêmio, destaca-se a indubitável relação de consumo entre as partes, submetendo-se o pleito à égide do Código de Defesa do Consumidor. Com efeito, as partes amoldam-se aos conceitos de “consumidor” e “fornecedor” estabelecidos pelo referido diploma.

Validamente, tratando-se de relação de consumo disciplinada pelo Código de Defesa do Consumidor, aplicável a regra da inversão do ônus da

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1009971-77.2024.8.26.0704 SÃO PAULO VOTO Nº 3/8

prova nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do mesmo diploma, quando verificada a hipossuficiência do autor e a verossimilhança das alegações contidas na petição inicial. Nesse sentido:



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo**

*A inversão do ônus da prova fica a critério do juiz, segundo apreciação dos aspectos de verossimilhança da alegação do consumidor e de sua hipossuficiência, conceitos intrinsecamente ligados ao conjunto fático-probatório dos autos delineado nas instâncias ordinárias, cujo reexame é vedado em sede especial (STJ, AgRg no REsp nº 1.358.181 / RN, Rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, 3ª Turma, j. 18/06/2015)*

*É firme a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça no sentido de que a inversão do ônus da prova fica a critério do juiz, segundo apreciação dos aspectos de verossimilhança da alegação do consumidor e de sua hipossuficiência, conceitos intrinsecamente ligados ao conjunto fático-probatório dos autos delineado nas instâncias ordinárias, cujo reexame é vedado em sede especial. Precedentes (SJT, AgRg no REsp nº 1.335.475/RJ, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, 4ª Turma, j. 23/10/2012,).*

Verifica-se que a hipossuficiência é uma característica integrante da vulnerabilidade. E vulnerável são todos os consumidores, por força do que dispõe o art. 4º, I, do CDC já citado. Já a hipossuficiência é a marca pessoal limitada a apenas alguns, nunca de todos os consumidores. A hipossuficiência deve relacionar-se com dificuldade do consumidor de desincumbir-se do ônus de provar os fatos constitutivos do seu direito. Refere-se à dificuldade na tarefa da produção da prova pelo consumidor. Assim, impõe-se ao juiz decisão de inversão, em favor do consumidor, sempre que se evidencie mais fácil ao fornecedor a produção de provas (Carvalho Filho. Milton Paulo. in Doutrinas Essenciais. Direito do Consumidor. Cláudia Lima Marques e Bruno

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1009971-77.2024.8.26.0704 SÃO PAULO VOTO Nº 4/8

Miragem (org.). volume VI. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, pág. 544)  
(realces não originais).



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo**

No caso em tela, mostra-se clara a hipossuficiência entre as partes.

Outrossim, são absolutamente verossímeis as alegações tecidas na petição inicial, haja vista que a própria ré admite a compra do aparelho celular pela autora.

Não fosse o bastante, a autora cuidou de trazer aos autos inúmeros documentos a corroborar sua versão dos fatos.

Nesse aspecto, a autora colacionou fotografias do pacote recebido com a etiqueta de entrega identificada como emitente a ré e com códigos de barra para identificação do envio (fl. 27), além de fotografias do aparelho celular efetivamente recebido, ainda lacrado (fls. 33/34).

A ré, por sua vez, limitou-se a alegar a ausência de comprovação por parte da autora, deixando de trazer aos autos qualquer elemento de cognição que demonstrasse que o aparelho celular entregue pela autora seria efetivamente o adquirido.

Assim, a apelante não foi capaz de demonstrar fato modificativo, impeditivo ou extintivo do direito da autora, ônus que a ela cabia e do qual não se desincumbiu, de modo que a respeitável sentença deve ser mantida no que tange à condenação de restituição dos valores pagos pela autora.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo**

É cediço que o mero descumprimento contratual não é apto a gerar abalos de ordem anímica aptos a embasar a condenação indenizatória. Todavia, no caso, é de ser levado em conta o tempo absolutamente desarrazoado e as tentativas infrutíferas para solução do problema.

O aparelho celular foi adquirido em março de 2024 e, quatro dias após a compra, a autora informou a ré, ainda em março de 2024, isto é, há mais de um ano, acerca do recebimento de aparelho diverso (fls. 33/34). Todavia, decorrido mais de um ano, a autora segue sem que a situação tivesse sido solucionada, vendo-se obrigada a ajuizar a presente demanda.

Houve, ademais, verdadeiro desvio do tempo produtivo do consumidor, dada a necessidade de dedicar parte considerável de seu tempo para a solução do problema causado exclusivamente pela ré.

Quanto ao seu valor, 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 resarcimento traga uma satisfação que atenue o dano havido.

Assim, a indenização não pode ser inexpressiva, pífia, capaz de gerar a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem deve configurar exorbitância que leve ao enriquecimento sem causa do ofendido. Conforme Sérgio Cavalieri Filho ensina: “*após a*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo**

*Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido” (Programa de Responsabilidade Civil. 10ª Ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2012, p. 107).*

Portanto, sopesando os critérios mencionados e levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto, mais precisamente, a falha da prestação de serviços, bem como os prejuízos morais ocasionados à autora, bem como o poderio econômico da ré, o valor indenizatório fixado pelo Juízo *a quo* (R\$ 10.000,00), revela-se razoável para repreender a ré e, ao mesmo tempo, compensar a autora pelo prejuízo experimentado, sem, contudo, gerar enriquecimento sem causa.

Tampouco há qualquer reforma a ser feita quanto ao termo inicial da contagem dos juros de mora, uma vez que, tratando-se de hipótese de relação contratual, impunha-se, de fato, a incidência dos juros a partir da citação.

Por fim, os honorários advocatícios foram fixados em patamar razoável a remunerar condignamente o patrono da autora, considerandose os critérios do §2º do artigo 85 do Código de Processo Civil.

Destarte, por ter dado correta solução à crise de direito material trazida à apreciação do Estado-Juiz, a respeitável sentença deve ser mantida em sua integralidade, por seus próprios e jurídicos fundamentos.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo**

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1009971-77.2024.8.26.0704 SÃO PAULO VOTO Nº 7/8

Em razão da interposição recursal, nos termos do artigo 85, §11, majoram-se os honorários advocatícios devidos aos patronos da apelada para o equivalente a 17% sobre o valor da condenação, levando-se em conta os critérios do §2º do mesmo dispositivo.

Ante o exposto, ***nega-se provimento*** ao recurso.

**ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI**



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PODER JUDICIÁRIO  
São Paulo**

**Relatora**

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1009971-77.2024.8.26.0704 SÃO PAULO VOTO Nº 8/8