



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**6ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

**SENTENÇA**

Processo Digital nº: **1074059-64.2022.8.26.0100**  
 Classe - Assunto **Procedimento Comum Cível - Indenização por Dano Material**  
 Requerente: -----  
 Requerido: -----

Justiça Gratuita Juiz(a) de Direito: Dr(a). **Fabio Coimbra Junqueira**

Vistos.

Trata-se de demanda proposta por -----

em face de -----. Afirma ter comprado alguns itens no sitio eletrônico da ré, totalizando o valor de R\$ 49,97 (quarenta e nove reais e noventa centavos). Entretanto, a requerida informou a autora acerca da indisponibilidade dos produtos em estoque, o que gerou seu direito à restituição do valor pago.

Alega, porém, que ainda não teve devolvido o valor, mesmo entrando em contato com a ouvidoria da empresa requerida. Com isso, pretende a devolução do valor acima, e ainda a condenação da ré ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 12.120,00 (doze mil, cento e vinte reais). Junta documentos.

Citado para os termos da demanda, a ré ofertou contestação às páginas 66-74. Sustenta que houve a devolução do valor, consoante documento de fls. 51 dos autos, e a inexistência de circunstância no caso concreto, a ensejar danos morais.

A autora apresentou réplica às páginas 87-92.

É o relatório do essencial.

Fundamento e decido.

A causa está madura para julgamento, na forma do artigo 355, inciso I, do Código de Processo Civil, porquanto a questão de mérito versada nos autos é de fato e de direito, todavia não há necessidade da produção de outras provas.

De início, tendo em vista o documento de fls. 51, sem manifestação



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**6ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

**1074059-64.2022.8.26.0100 - lauda 1**

ou contestação da autora em termos de réplica, presume que o valor pago pelos produtos foi devolvido. Sendo assim, comprovada a restituição do valor, sem que a autora desconstituíse de qualquer forma tal alegação, afasta o pedido da autora, neste aspecto.

Quanto aos danos morais, o consumidor ficou privado da quantia que teve que dispendir por produtos que não existiam no estoque da empresa ré. A compra fora realizada em 22.12.2021, sendo o valor estornado somente em 24.02.2022, o que denota clara desídia da requerida, para um problema que deveria resolver em no máximo uma semana.

No tocante a discussão acerca da incidência de danos morais, muito apropriadas se revelam as palavras do Desembargador fluminense Luiz Fernando Ribeiro de Carvalho, ao afirmar que *“o tempo, pela sua escassez, é um bem precioso para o indivíduo, tendo um valor que extrapola sua dimensão econômica. A menor fração de tempo perdido em nossas vidas constitui um bem irrecuperável. Por isso, afigura-se razoável que a perda desse bem, ainda que não implique em prejuízo econômico ou material, dê ensejo a uma indenização. A ampliação do conceito de dano moral, para englobar situações nas quais um contratante se vê obrigado a perder seu tempo livre em razão da conduta abusiva do outro, não deve ser vista como um sinal de uma sociedade que não está disposta a suportar abusos”* (Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual, in AMAERJ Notícias Especiais, n. 20, junho/2004).

Não pode parecer razoável, numa sociedade minimamente organizada, que vive na busca incessante por otimizar seu tão precioso tempo, que um prestador de serviços possa, impunemente, realizar cobranças manifestamente abusivas, decorrentes de venda cancelada, recusando-se a resolver a questão na esfera administrativa e impondo ao consumidor um verdadeiro calvário para resolver problemas que foram causados exclusivamente por sua negligência.

Soa como um verdadeiro prêmio aquele que exerce atividade econômica, após comprovada a falta do produto, que seja apenas compelido a cumprir o que deveria ter sido cumprido há muito tempo, sem nenhum ônus pelos desgastes causados ao consumidor em razão das tentativas frustradas de solução do impasse.

Na prática, situações como a presenciada nestes autos levam o consumidor a ter que sair de sua rotina diária, de sua zona de conforto, privando-se de poder se dedicar a seus afazeres cotidianos, de usufruir dos prazeres da vida, para perder seu tempo e gastar energia buscando solucionar problemas a que não deu causa vez que decorrentes da conduta negligente do fornecedor. Tal realidade não enseja indenização? Contratar advogados, formular



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**6ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

**1074059-64.2022.8.26.0100 - lauda 2**

reclamações administrativas, ingressar com ação, são posturas que devem ser aceitas como mero contratempo cotidiano?

Assim, no caso em tela, não há como não aceitarmos o dano moral sofrido pelo consumidor, dano este que não pode ser considerado como mero aborrecimento, ou situação corriqueira do dia a dia. A proclamada Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor reconhece que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável.

Em publicação intitulada “*Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: uma visão geral*”, in *Revista Luso-brasileira de Direito do Consumo*, vol. VII, n. 28, Marcos Dessaune teceu importantes considerações a respeito do tema.

Sobre os danos morais verificados quando o consumidor é obrigado a enfrentar problemas de consumo criados pelos próprios fornecedores, assim se posiciona o doutrinador:

*“Diante dessas constatações, a jurisprudência tradicional segundo a qual a via crucis percorrida pelo consumidor, ao enfrentar problemas de consumo criados pelos próprios fornecedores, representa “mero dissabor ou aborrecimento” e não um dano moral indenizável revela um raciocínio erigido sobre premissas equivocadas que, naturalmente, conduzem a essa conclusão falsa. A primeira de tais premissas é que o conceito de dano moral enfatizaria as consequências emocionais da lesão, enquanto ele já evoluiu para centrar-se no bem ou interesse jurídico atingido; ou seja, o objeto do dano moral era a dor, o sofrimento, a humilhação, o abalo psicofísico, e se tornou qualquer atributo da personalidade humana lesado. A segunda é que, nos eventos de desvio produtivo, o principal bem ou interesse jurídico atingido seria a integridade psicofísica da pessoa consumidora, enquanto, na realidade, são o seu tempo vital e as suas atividades existenciais. A terceira é que esse tempo existencial não seria juridicamente tutelado, enquanto, na verdade, ele se encontra resguardado tanto no elenco exemplificativo dos direitos da personalidade quanto no âmbito do direito fundamental à vida”.*

Na prática, situações como a presenciada nestes autos desviam a produtividade do consumidor na medida em que precisa desviar uma parcela de seu tempo útil, que é um recurso produtivo, adiando ou suprimindo atividades planejadas ou desejadas, para se dedicar a solução do problema, que na maioria das vezes ainda lhe gera custos materiais, como a contratação de advogado e custas judiciais, perdendo seu tempo e gastando energia para solucionar problemas que não deu causa, vez que decorrentes da conduta negligente ou ilícita do fornecedor ou prestador de serviços.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**6ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

**1074059-64.2022.8.26.0100 - lauda 3**

Assim, no caso em tela, não há como não aceitarmos o dano moral sofrido pela Autora, dano este que, repita-se, não pode ser considerado como mero aborrecimento, ou situação corriqueira do dia a dia.

Neste sentido:

*“Apelação. Compra e venda pela internet. Produto não entregue pela vendedora. Ação indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Empresa que alega apenas comercializar os produtos, não realizando sua fabricação e que houve abrupta interrupção da fabricação dos produtos adquiridos. Consumidora que aguardou 37 dias úteis e, ao reclamar, foi informada por duas vezes de novo prazo de entrega. Empresa que não informou a consumidora que os produtos não seriam fabricados na primeira oportunidade, efetuando a devolução dos valores pagos naquela ocasião. Comprovado o estono dos valores pagos em contestação, após 40 dias da data da entrega pactuada. Empresa que deu causa a todo o desgaste da consumidora. Sentimentos de impotência, frustração e indignação, que extrapolam o mero dissabor e ensejam condenação pecuniária. Perda do tempo útil. Desvio produtivo do consumidor. Dano moral configurado. Valor fixado em sentença (R\$ 10.000,00) reduzidos para R\$ 3.000,00 (três mil reais). Sentença parcialmente reformada. Sucumbência mantida com observação. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1018177-65.2018.8.26.0001; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/05/2019; Data de Registro: 31/05/2019).*

*“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ALEGAÇÃO DE BLOQUEIO IMOTIVADO DE SERVIÇO DE MENSAGEM SMS PELA PRESTADORA DE SERVIÇOS. OBRIGAÇÃO DE RESTABELECIMENTO DETERMINADA. AUSÊNCIA DE INSURGÊNCIA DA RÉ. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS INCONTROVERSA. DANO MORAL CARACTERIZADO. SITUAÇÃO QUE NÃO CONSTITUI MERO ABORRECIMENTO OU DISSABOR COTIDIANO. DESÍDIA E NEGLIGÊNCIA DA RÉ. COMPORTAMENTO QUE ULTRAPASSA OS LIMITES DO TOLERÁVEL. PERDA DO TEMPO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR, QUE TEVE QUE SE SOCORRER DA TUTELA JURISDICIONAL. INDENIZAÇÃO DEVIDA, FIXADA EM R\$ 5.000,00. VALOR QUE NÃO REPRESENTA O ENRIQUECIMENTO ILÍCITO DO AUTOR, PORÉM ATENDE AO CARATER PEDAGÓGICO DA MEDIDA. AÇÃO PROCEDENTE. ÔNUS SUCUMBENCIAL ATRIBUÍDO À RÉ, BEM COMO HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS FIXADOS NO PATAMAR MÁXIMO LEGAL.*



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**6ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

**1074059-64.2022.8.26.0100 - lauda 4**

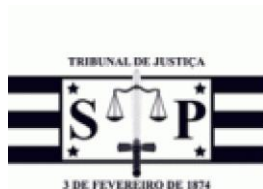
*SENTENÇA REFORMADA. Apelação provida.” (TJSP; Apelação Cível 1008648-73.2021.8.26.0047; Relator (a): Cristina Zucchi; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/06/2022; Data de Registro: 01/06/2022)*

*“Bem móvel. Ação de indenização por danos materiais e morais. Os elementos reunidos nos autos permitem concluir que a falha apresentada pelo veículo da autora caracteriza vício oculto de fabricação, que deveria ter sido reparado pela ré sem qualquer custo para a autora. No entanto, não evidenciada a má-fé da ré na cobrança de valores para a reparação do vício, a restituição deve ocorrer de forma simples, como determinado na r. sentença. Além do desvio produtivo do tempo da autora, que chegou a acionar o Procon para tentar resolver a questão administrativamente, está evidente que a falha apresentada pelo veículo poderia ter provocado um acidente gravíssimo, fazendo a autora experimentar medo e angústia que extrapolam os meros dissabores cotidianos. Indenização por danos morais fixada em R\$5.000,00. Recurso da ré improvido, parcialmente provido o recurso adesivo da autora.” (TJSP; Apelação Cível 1007987-07.2020.8.26.0637; Relator (a): Gomes Varjão; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tupã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/06/2022; Data de Registro: 20/06/2022).*

Deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a condição econômica, social e política do lesante e do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a prova do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos. Importante, também, que o valor de danos morais seja arbitrado segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir o enriquecimento ilícito do lesado.

Neste sentido, em atenção aos critérios acima mencionados e levando-se em conta a situação fática dos autos, entendo que o quantum indenizatório deve ser arbitrado no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que se revela adequado para compensar os evidentes transtornos sofridos pela Autora e que atinge a sua dúplici finalidade, compensatória e punitiva, sem ensejar enriquecimento ilícito. Sobre a indenização moral incide correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora da data da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil.

Em face do exposto, com fundamento no artigo 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, artigos 186 e 927, parágrafo único, ambos do Código Civil e 14 e 17, ambos do Código de Defesa do Consumidor, julgo parcialmente procedente o pedido para condenar a ré



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**COMARCA DE SÃO PAULO**  
**FORO CENTRAL CÍVEL**  
**6ª VARA CÍVEL**  
**PRAÇA JOÃO MENDES S/Nº, São Paulo - SP - CEP 01501-900**  
**Horário de Atendimento ao Público: das 13h00min às 17h00min**

**1074059-64.2022.8.26.0100 - lauda 5**

ao pagamento de danos morais no valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais), nos termos do artigo 487, inciso I do CPC, com correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora da data da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil.

Em razão da sucumbência recíproca, cada parte pagará suas csutas e despesas processuais, e ainda pagará ao patrono da parte adversa, honorários advocatícios que ora fixo em R\$ 1.000,00, por equidade, estando suspensa a condenação da autora nos termos do artigo 98, parágrafo terceiro do CPC.

São Paulo, 13 de dezembro de 2022.

**DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE NOS TERMOS DA LEI 11.419/2006,  
CONFORME IMPRESSÃO À MARGEM DIREITA**

**1074059-64.2022.8.26.0100 - lauda 6**