



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 45362

Registro: 2025.0000166809

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000763-25.2024.8.26.0266, da Comarca de Itanhaém, em que é apelante ----, é apelado NS2.COM INTERNET S.A (NETSHOES).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª 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 MONTE SERRAT (Presidente) E MARCOS GOZZO.

São Paulo, 21 de fevereiro de 2025.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI
Relatora
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 45362

APELANTE: CAROLINE DORNELAS BALDUIN DE OLIVEIRA (autora)
APELADA: NS2.COM INTERNET S/A (requerida)
COMARCA: ITANHAÉM (3ª VARA)
MAGISTRADO: RAFAEL VIEIRA PATARA

APELAÇÃO – AÇÃO CONDENATÓRIA – DIREITO DO CONSUMIDOR COMPRA ONLINE DE PRODUTOS – EXERCÍCIO DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO QUANTO A UM DOS PRODUTOS ADQUIRIDOS (ART. 49, PARÁGRAFO ÚNICO, CDC) REGULAR DEVOLUÇÃO DO PRODUTO À FORNECEDORA – INÉRCIA INDEVIDA DA EMPRESA VENDEDORA QUANTO À RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO PELO PRODUTO DEVOLVIDO – LONGO LAPSO TEMPORAL DESDE A DEVOLUÇÃO DO BEM – NECESSIDADE DE INTERVENÇÃO JUDICIAL PARA FAZER VALER O DIREITO DA CONSUMIDORA – DANOS MORAIS CONFIGURADOS – R. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 157/161, cujo relatório se adota, que, em ação indenizatória por danos materiais e morais, julgou parcialmente procedentes suas pretensões nos seguintes termos:

“Ante ao exposto e pelo mais que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação, exclusivamente para condenar a ré a restituir à autora o valor de R\$ 76,09, atualizado



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 45362

2

monetariamente pela tabela prática do TJSP e acrescido de juros de mora de 1% desde o cancelamento em 20.05.2023, julgando extinto o feito na forma do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil".

Irresignada, a autora interpôs este recurso. Narra que realizou compra online de produtos no site da requerida. Informa que exerceu o direito de arrependimento quanto a um dos produtos (art. 49, parágrafo único, CDC). Aduz que a ré não ressarciu o valor despendido na aquisição do produto devolvido. Argui que, 8 meses depois da inérvia indevida da requerida, tornou-se necessário o ajuizamento da ação de origem. Sustenta a ocorrência de danos morais indenizáveis.

Regularmente intimada, a requerida apresentou contrarrazões.

É a síntese do necessário.

Após análise das circunstâncias do caso, não há dúvidas de que a situação dos autos desborda de um simples inadimplemento contratual, visto que a autora sofreu por **meses** com a **inérvia injustificada** por parte da empresa requerida. A ré negou-se a cumprir a **lei**, deixando de restituir à requerente o importe despendido com a aquisição de produto devolvido em razão de exercício do direito ao arrependimento (art. 49, parágrafo único, CDC).

Inadmissível ignorar o **desvio produtivo** sofrido pela requerente durante período considerável e em situações causadas por

3



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 45362

conduta indevida da requerida, verificando-se dedicação de energia para resolver um problema que foi causado **única e exclusivamente pela empresa ré**. Essa perda de vida útil deve ser reparada, existindo inúmeros precedentes que justificam essa conclusão:

APELAÇÃO — RECURSO DA AUTORA — AÇÃO CONDENATÓRIA COMPRA E VENDA DE SOFÁ

PRODUTO COM DEFEITO DIFÍCULDADES NO PÓS-VENDA — RESISTÊNCIA INTOLERÁVEL À PRETENSÃO DE REPARO DO BEM TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO — INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS CABIMENTO PRECEDENTES

RECURSO PROVIDO REFORMA PARCIAL DA R. SENTENÇA 1 — A resistência ilegítima à pretensão da autora de reparo no sofá repleto de defeitos entregue pela ré revela cenário suficientemente lesivo, apto a justificar, pela teoria do desvio produtivo, indenização por danos morais. Precedentes desta C. Câmara e do C. Superior Tribunal de Justiça. Doutrina. 2 Danos morais fixados em dez mil reais, valor adequado às peculiaridades do caso, às finalidades do instituto e aos precedentes desta C. Câmara. RECURSO DA AUTORA PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004442-90.2022.8.26.0011; Relator (a): Maria Lúcia Pizzotti; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/10/2022; Data de Registro: 13/10/2022)

APELAÇÃO — AÇÃO DESCONSTITUTIVA E CONDENATÓRIA — COMPRA E VENDA DE MÓVEIS PLANEJADOS FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 45362

DANO MORAL RECURSO DA RÉ CABIMENTO

***DOS DANOS MORAIS SUCESSIVAS FALHAS
DESVIO PRODUTIVO MÉRITO MANTIDO
HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS JUÍZO DE
EQUIDADE DESCABIMENTO FIXAÇÃO À LUZ
DOS PARÂMETROS ESCULPIDOS PELO ART. 85, §
2º, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL REFORMA
PARCIAL DA R. SENTENÇA RECURSO
PARCIALMENTE PROVIDO 1 É cabível a fixação de
indenização por danos morais, considerando que a
autor foi vítima de sucessivos descasos por parte da
empresa ré, a qual apresentou injustificáveis
negligências e desídias, tratando a autora com
grave descaso e desdém, deixando-a meses na
expectativa de receber produtos adequados às
expectativas geradas no início da aquisição. Desvio
produtivo evidenciado. Danos morais fixados em R\$
6.000,00 que, na verdade, é inferior aos inúmeros
precedentes desta C. Câmara, de modo que sua
manutenção observa a vedação da reformatio in
pejus (reforma prejudicial). 2 Os honorários
sucumbenciais, no caso, não podem ser aferidos à luz
do juízo de equidade esculpido pelo art. 85, § 8º, do
Código de Processo Civil, visto que o valor da
condenação é base de cálculo suficiente para
remunerar o causídico, não constituindo em quantia
irrisória ou de baixo valor. RECURSO DA RÉ
PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível
1004301-77.2022.8.26.0009; Relator (a): Maria
Lúcia Pizzotti; Órgão Julgador: 30ª Câmara de
Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente -
4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/05/2023;
Data de Registro: 18/05/2023)***

O caso retrata, ademais, claro exemplo de desídia durante e

5



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 45362

após a execução do contrato, em patente afronta à norma contida no art. 422 do Código Civil, constatando-se situação suficientemente lesiva para caracterizar danos morais indenizáveis.

A teoria que se invoca para justificá-los é a alcunhada de teoria do desvio produtivo, cujo fundamento consiste no gasto do tempo de vida (recurso produtivo) para a solução de um problema causado pela desorganização da fornecedora (no caso, a ré). Doutrinariamente, o nome forte da tese é o jurista Marcos Dessaune, que expõe com acurácia o prejuízo intolerável acarretado pelo desperdício de tempo útil gerado por uma conjuntura como a dos autos.

A jurisprudência assimilou o conceito, passando a adotá-lo como fundamento para indenização por danos morais. A Min. Nancy Andrigi, no julgamento do REsp n. 1.634.851/RJ, 3^a T., j. 12.9.2017, sintetiza o espírito do instituto: “*a via crucis a que o fornecedor muitas vezes submete o consumidor vai de encontro aos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, em especial da vulnerabilidade do consumidor e o da garantia de adequação, a cargo do fornecedor, além de configurar violação do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos por ele*”.

Ademais, deve ser destacado que foi ultrapassado o tempo em que dano moral equivalia a dor, sofrimento e angústia da vítima em razão da ofensa. Os mais renomados estudiosos da responsabilidade civil modernamente conceituam o dano moral de maneira bastante

6

clara e objetiva: trata-se de ofensa aos direitos da personalidade e, em sentido mais amplo, à própria dignidade da pessoa humana. A



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 45362

consequência, os efeitos de mencionada ofensa podem, estes sim, ser constituídos pela dor, sofrimento ou vexame causado.

Fenômeno interno, portanto, o dano moral, em si mesmo, não se pode exigir que seja provado. O que deve ser provado são fatos, condutas ou omissões que ocasionem a mencionada ofensa aos direitos da personalidade e, por consequência, sofrimento e dor ao prejudicado. A avaliação sobre quais fatos que causam dano moral deve ser feita pelo juiz, segundo a jurisprudência e as regras da experiência.

Extrai-se, desde já, o conceito de dano moral e a desnecessidade de sua comprovação, via de regra. Por questões de ordem lógica, portanto, deve ser analisada a possibilidade de reparação dos danos extrapatrimoniais.

Muito se questionou sobre a reparabilidade dos danos morais. Não se ignora que, inicialmente, havia certa resistência quanto à possibilidade de reparação, mas a discussão restou superada em face da Constituição Federal de 1.988, que em seu artigo 5º, incisos V e X, deixou evidente a possibilidade de reparação do dano moral, bem como a sua cumulatividade com o dano material. Neste sentido inclusive foi editada a Súmula nº 37 do STJ, cujo enunciado destaco: “São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato.”. Prevaleceu, portanto, a correta orientação de que os danos morais devem ser reparados.

7

Fixados, assim, o conceito do dano moral, a desnecessidade de comprovação de sua ocorrência e a possibilidade de sua reparação, pertinente se mostra a análise dos critérios de fixação do valor da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 45362

indenização correspondente, sendo tal matéria uma das mais tormentosas na doutrina e jurisprudência.

O dano moral não precisa representar a medida nem o preço da dor, mas uma compensação pela ofensa injustamente causada a outrem.

A indenização econômica, assim, tornou-se o único meio para a reparação do dano moral. Ocorre por mera compensação ou neutralização e não exatamente por restauração dos bens lesados, o que, à evidência, seria impossível. Diante de tais situações, a única via pela qual se pode ao menos minorar os efeitos do dano é por meio da reparação pecuniária.

Assim, para a fixação dos danos morais, além do dano, também se deve levar em conta a situação econômica do causador deste, não se podendo fixar o valor de indenização em quantia irrisória, sob pena de não vir a surtir o efeito repressivo que se pretende, qual seja, fazer com que o agente perceba, eficazmente, as consequências de seu ato ilícito, gerando, ainda, efeito preventivo, de modo a evitar que novas situações desse tipo ocorram.

Nesse aspecto, devem ser levadas em consideração as peculiaridades do caso, as regras de experiência do julgador e os balizamentos doutrinários. E a fim de se buscar parâmetros para a

8

fixação, é de grande relevância a análise da atual jurisprudência sobre o tema, momente do Superior Tribunal de Justiça. Destaco, dentre os diversos julgados daquele Tribunal alguns de seus arestos, por meio dos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 45362

quais é possível verificar que a indenização não deve ser fixada nem em quantia absurda, tampouco em quantia irrisória. Veja-se:

AgRg no Ag 1145425 / SP - AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO 2009/0006470-8

Ministro RAUL ARAÚJO (1143)

T4 - QUARTA TURMA

DJe 24/02/2011

AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO DE INSTRUMENTO CONTRA A INADMISSÃO DE RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA. QUANTUM INDENIZATÓRIO REDUZIDO DE R\$ 73.272,00 (SETENTA E TRÊS MIL, DUZENTOS E SETENTA E DOIS REAIS) PARA R\$ 25.000,00 (VINTE E CINCO MIL REAIS). SÚMULA 7/STJ. INCIDÊNCIA AFASTADA. AGRAVO REGIMENTAL

DESPROVIDO. 1. Esta Corte admite a revisão do quantum arbitrado a título de indenização por danos morais, quando o valor fixado nas instâncias ordinárias se revelar ínfimo ou exorbitante, caso em que, afastada a incidência da Súmula 7/STJ, o Superior Tribunal de Justiça intervém para estabelecer o montante condizente com os parâmetros adotados pela respectiva jurisprudência e com as peculiaridades delineadas no acórdão recorrido, como ocorreu na hipótese vertente. 2. A decisão agravada, ao reduzir a verba indenizatória de R\$ 73.272,00 para R\$ 25.000,00 pela reparação moral decorrente da inscrição indevida do nome da autora/agravante em cadastros de restrição ao crédito, adequou a quantia fixada nos juízos ordinários aos patamares estabelecidos por este Poder em casos assemelhados e às peculiaridades da espécie, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos. 3.

9

Agravo regimental a que se nega provimento.

Diante de toda a exposição sobre o tema, entendo ter se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 45362

configurado ofensa aos direitos da personalidade apta a autorizar a condenação da requerida ao pagamento de indenização pelos danos morais sofridos pela autora.

No tocante ao valor, essa C. Câmara é profícua em precedentes adotando o desvio produtivo como fundamento indenizatório: 1004401-44.2017.8.26.0482, Des. Maria Lúcia Pizzotti, 30^a C., j. 2.10.2019 -dez mil reais, vício oculto em veículo novo; 1005126-24.2019.8.26.0624, Des. Maria Lúcia Pizzotti, 30^a C., j.

3.4.2020 -oito mil reais, cobrança indevida e débito automático; 1001682-24.2019.8.26.0481, Des. Maria Lúcia Pizzotti, 30^a C., j.

30.10.2019 -dez mil reais, extração do prazo trintídio para reparos.

No caso em tela, entendo razoável e adequada a importância de **R\$5.000,00**, em razão do baixo valor e da baixa essencialidade do produto, destacando-se que a fixação de importe em valor inferior ao pleiteado não implica sucumbência recíproca quanto à pretensão indenizatória de natureza moral, nos termos da Súmula 326 do C. STJ.

Diante do exposto, dá-se **PROVIMENTO** ao recurso para, reformando em parte r. sentença recorrida, **CONDENAR** a requerida a indenizar a autora no importe de **R\$5.000,00** a título de danos morais. Referida quantia deverá ser corrigida desde a da data de seu arbitramento (Súmula 362 do C. STJ) e acrescida dos juros de mora

10

legais a contar da citação, por se tratar de relação contratual e de mora *ex persona*, nos termos do artigo 405 do Código Civil.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 45362

Tendo sucumbido de forma integral, arcará a ré com a totalidade das custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios em favor dos patronos da autora, os quais fixo em 20% sobre os valores atualizados das condenações, com base no art. 85, §2º, CPC.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração única e exclusivamente voltados ao prequestionamento, tenho por expressamente prequestionada, nesta instância, toda a matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI

RELATORA