



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 inércia 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 **inércia 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 DIFICULDADES 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



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 Andrighi, no julgamento do REsp n. 1.634.851/RJ, 3ª 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.

Extraí-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 destaque: “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, mormente 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 Pretório 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, 30ª C., j. 2.10.2019 -dez mil reais, vício oculto em veículo novo; 1005126-24.2019.8.26.0624, Des. Maria Lúcia Pizzotti, 30ª C., j.

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

30.10.2019 -dez mil reais, extrapolação 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 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**