



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**Registro: 2023.0000815659**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033595-67.2022.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante ANA CAROLINA RAMOS MARÇAL (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado SUPER 25 COMERCIO ELETRONICO DE OCULOS E ACESSORIOS S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento em parte ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO AYROSA (Presidente) E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 21 de setembro de 2023.

**ROSANGELA TELLES**  
**Relatora**  
Assinatura Eletrônica



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

**VOTO Nº 27561**

**APELAÇÃO Nº 1033595-67.2022.8.26.0562**

**APELANTE: ANA CAROLINA RAMOS MARÇAL**

**APELADA: CHILLI BEANS - SUPER 25 COMÉRCIO ELETRÔNICO DE ÓCULOS E ACESSÓRIOS LTDA**

**COMARCA: SANTOS**

**JUIZ: JOEL BIRELLO MANDELLI**

***APELAÇÃO. COMPRA E VENDA DE BEM MÓVEL. DESVIO PRODUTIVO DO TEMPO OU PERDA DO TEMPO LIVRE. A fornecedora apresentou óbices ao exercício do direito de arrependimento conferido à consumidora. A recorrente entrou em contato com a apelada diversas vezes, por diferentes canais, em diferentes oportunidades, despendendo seu tempo livre, sem obter solução satisfatória. Danos caracterizados. Verba fixada em R\$ 3.000,00. Sentença reformada. VERBA HONORÁRIA. Inviabilidade de se aplicar indistintamente o art. 85, §8º-A, do CPC. A fixação de honorários sucumbências é de competência do Juiz. A Tabela da OAB não tem caráter vinculante. No caso, o advogado busca um êxito superior ao do seu constituinte. Porém a verba honorária sucumbencial é acessória da condenação principal. A demanda poderia ter sido direcionada ao Juizado Especial Cível que, no caso específico, dispensaria a assistência de causídico. Honorários mantidos em R\$ 800,00. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.***

Trata-se de apelação interposta em face da r. sentença a fls. 106/109, que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para condenar a ré à devolução de R\$ 251,98, corrigidos desde o desembolso e com juros de mora de 1% ao mês, desde a citação; e a retirar o par de óculos adquiridos, na residência da autora, no prazo de 5 (cinco) dias, contados da intimação para cumprimento.

Inconformada, apela a autora alegando que a ré lhe impediu de exercer o direito de arrependimento. Compareceu à loja física, enviou e-mail, tentou diversos contatos por telefone e formalizou reclamação no site Reclame Aqui. Como o problema não foi resolvido, viu-se obrigada a contratar advogado e ajuizar a presente



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

ação. Invoca a teoria do desvio produtivo do tempo útil. A indenização terá efeito pedagógico. Pede que os honorários sejam arbitrados conforme dispõe o art. 85, §8º-A, do CPC. Busca a reforma da r. sentença.

Recurso regularmente processado, com apresentação de contrarrazões a fls. 138/149.

**É o relatório.**

O recurso se restringe à indenização por danos morais pretendida pela autora em razão da perda do tempo livre da consumidora.

Os elementos constantes nos autos comprovam que a consumidora buscou exercer seu direito de arrependimento em diversas oportunidades, por diferentes canais e não obteve êxito.

Logo após receber o par de óculos de sol – e não de grau, como sugere a recorrida -, a recorrente tentou devolver o produto e reaver o valor desembolsado.

Realizou ligações, compareceu à loja física, enviou e-mail e formalizou queixa no site Reclame Aqui e não teve seu pleito atendido.

O teor da contestação apresentada pela recorrida corrobora a resistência enfrentada pela consumidora, uma vez que a fornecedora alega que se dispõe a trocar o produto, após prazo de adaptação de 15 dias.

Ocorre que, como observado pelo D. Magistrado de primeiro grau, a troca não consubstancia o exercício do direito de arrependimento.

Ao tentar solucionar o problema, sem sucesso, a demandante perdeu tempo razoável e que poderia ser revertido em atividades livremente



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

escolhidas.

Como é sabido, as centrais de atendimento de grandes fornecedores são, em regra, robotizadas, lentas e ineficazes, porquanto não atendem a demandas personalizadas. Não raras vezes, os consumidores são compelidos a repetir informações já prestadas anteriormente e, ao final, ordinariamente, não tem seu pleito atendido.

Em suma, a formalização de reclamações e o atendimento de solicitações, na maior parte das vezes justas, exigem dos consumidores verdadeira abdicação de seu tempo.

Ressalte-se que doutrina e a jurisprudência vêm acolhendo a Teoria do Desvio Produtivo ou Perda do Tempo Livre, que se caracteriza **“quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências —de uma atividade necessária ou por ele preferida —para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável”**

A doutrina de Marcos Dessaune traz à luz situações do dia a dia que implicam em desgaste emocional decorrente de abusos de direitos praticados por fornecedores em detrimento do consumidor, o qual se vê obrigado a comprometer parte importante de seu tempo para solucionar impasses a que não deu causa. Exemplificando:

"Mesmo que o [Código de Defesa do Consumidor \(lei 8.078/90\)](#) preconize que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo devam ter padrões adequados de qualidade, de segurança, de durabilidade e de desempenho – para que sejam úteis e não causem riscos ou danos ao consumidor – e também proíba, por outro lado, quaisquer práticas abusivas, ainda são 'normais' em nosso País situações nocivas como:

- Enfrentar uma fila demorada na agência bancária em que, dos 10 guichês existentes, só há dois ou três abertos para atendimento ao público;
- Ter que retornar à loja (quando ao se é direcionado à assistência técnica autorizada ou ao fabricante) para reclamar de um produto eletroeletrônico que já apresenta problema alguns dias ou semanas depois de comprado; (...)



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

- Telefonar insistentemente para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de uma empresa, contando a mesma história várias vezes, para tentar cancelar um serviço indesejado ou uma cobrança indevida, ou mesmo pra pedir novas providências acerca de um produto ou serviço defeituoso renitente, mas repetidamente negligenciado;
- Levar repetidas vezes à oficina, por causa de um vício recorrente, um veículo que frequentemente sai de lá não só com o problema original intacto, mas também com outro problema que não existia antes;
- Ter a obrigação de chegar com a devida antecedência ao aeroporto e depois descobrir que precisará ficar uma, duas, três, quatro horas aguardando desconfortavelmente pelo voo que está atrasado, algumas vezes até dentro do avião – cansado, com calor e com fome – sem obter da empresa responsável informações precisas sobre o problema, tampouco a assistência material que a ela compete."<sup>1</sup>

Em relação à jurisprudência, são inúmeros os precedentes do C. STJ e deste Tribunal de Justiça:

*"À frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado – ou, ao menos, atenuado – se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo (REsp 1634851/RJ, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/09/2017)*

*AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Alienação Fiduciária – Baixa do gravame não levada a efeito – Sentença de procedência na origem – Insurgência recursal do banco, buscando o afastamento da condenação a título de danos morais – Irrazoabilidade – Recalcitrância e descaso do requerido em dar baixa a gravame decorrente de contrato devidamente quitado – Venda frustrada do veículo em razão dessa pendência – Tentativa inócua de solução da questão na esfera administrativa - Aplicável, no caso, também a chamada Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor - Indenização devida em razão da perda do tempo livre para tentar solucionar problema a que a parte autora não deu causa, e em situações em que há desídia e desrespeito ao consumidor – Montante fixado a título de danos*

<sup>1</sup> DESSAUNE, Marcos. Desvio Produtivo do Consumidor – O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011, págs. 47-48, in: STOLZE, Pablo. Responsabilidade civil pela perda do tempo. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

*morais, de outro lado, que observou os critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade, servindo, ainda, para coibir a repetição da conduta ofensiva – Sucumbência majorada - Recurso desprovido. (Apelação Cível 1001827-06.2022.8.26.0601; Relatora Lígia Araújo Bisogni; 23ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 13/09/2023)*

*Apelação. Ação indenizatória de morais. Estabelecimento Comercial. Sentença de procedência condenando a Ré em danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Recurso da Ré que não merece prosperar. Preliminar de cerceamento de defesa que deve ser afastada. Livre convencimento do magistrado. No mérito, demonstrou-se que os Autores foram obrigados a efetuar o pagamento em duplicidade como forma de serem liberados, haja vista que foram indevidamente retidos no estabelecimento comercial com suas compras, conforme se observa através das imagens de vídeo acostada aos autos. Devolução de valores que somente ocorreu após 5 (cinco) dias mediante notificação extrajudicial. Ré que deveria ser ao menos diligente em devolver os valores no dia útil seguinte de forma deliberada, sem necessidade de notificação. Perda do tempo útil. Desvio produtivo do consumidor. Dano moral configurado, cujo caráter pedagógico se presta a compelir a empresa a repensar suas práticas, não mais agindo com descaso em seu atendimento. Valor indenizatório que merece ser mantido no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Sentença mantida. Honorários majorados. **RECURSO DESPROVIDO.** (Apelação Cível 1002566-66.2022.8.26.0572; Relator L. G. Costa Wagner; 34ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 31/08/2023)*

***AÇÃO DECLARATÓRIA C.C. REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS.** Matéria devolvida limitada aos danos morais. Cancelamento de compra realizado em plataforma on line ("Mercado Livre"). Direito de arrependimento regularmente exercido. Valor que deveria ser estornado na fatura do cartão, conforme informado na plataforma de compras. Parcelas indevidamente lançadas na fatura do cartão administrado pela Apelada, que determinou a negativação do nome do Apelante ante o não pagamento do débito inexigível. Transtornos oriundos do fato em si, dentre os quais a determinação de negativação, além do desvio produtivo do tempo do consumidor, que configuram danos morais in re ipsa. Quantum reparatório fixado em R\$ 3.000,00, conforme peculiaridades do caso concreto. Condenação da Apelada ao pagamento do ônus da sucumbência, decorrência do princípio da causalidade. Sentença reformada. Recurso provido. (Apelação Cível 1008147-42.2021.8.26.0008;*



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Relator Tasso Duarte de Melo; 12ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 16/08/2022).

Quanto ao valor da indenização, cabe anotar que a quantia tem duplo caráter, o ressarcitório e o pedagógico.

Na função ressarcitória, deve-se considerar a pessoa da vítima do ato lesivo e a gravidade objetiva do dano que ela sofreu.

Na função pedagógica, ou de desestímulo do dano moral, os olhos se voltam para aquele que teria cometido da falta, de sorte que o valor indenizatório represente uma advertência, um sinal de que tal ato não deve tornar a ocorrer.

Sob este enfoque, o valor a ser arbitrado deve ser de tal ordem que repare o mal causado a quem pede, sem acarretar seu enriquecimento sem causa, mas que seja capaz de desestimular o causador desse mal a reincidir, isto é, o incentive a cumprir com o seu papel na sociedade.

Considerando esses parâmetros e atentando-se à quantia que vem sendo arbitrada em casos análogos, entendo por fixar a indenização em **R\$ 3.000,00**.

A verba deve ser corrigida a partir da publicação deste v. acórdão e sofrer acréscimo de juros a partir de 07.12.2022, quando esgotado o prazo para exercício do direito de arrependimento.

Por outro lado, a pretensão da apelante de ver majorada a verba honorária de acordo com os ditames do art. 85, §8º-A, do CPC, não encontra guarida.

Referido dispositivo contém mera recomendação para dimensionar o valor dos honorários. Ou seja, as quantias constantes nas tabelas das Seccionais da OAB não possuem caráter vinculante nem mesmo no âmbito contratual.

Cabe exclusivamente ao Magistrado, aplicando-se sistematicamente



**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

os art. 85, § 2º c/c § 8º do CPC, quantificar a remuneração justa e devida ao patrono, enquanto ônus processual da parte adversa.

Não se admite que o advogado possa, indistintamente, ser remunerado em valor fixo, sem nenhum método ou fator que o justifique. Isso incentivaria a advocacia predatória e negaria vigência aos §§ 2º e 8º ambos do art. 85 do CPC.

No caso, o advogado busca um êxito superior ao do seu constituinte. Porém a verba honorária sucumbencial é acessória da condenação principal.

A demanda poderia ter sido direcionada ao Juizado Especial Cível que, no caso específico, dispensaria a assistência de causídico.

Neste diapasão, afastada a aplicação do art. 85, §8º-A e considerando-se os parâmetros legais elencados pelo §2º, mantenho os honorários em R\$ 800,00 (superiores em mais de 20% do valor da condenação).

**Alerto ser desnecessária a interposição de embargos de declaração para fins de prequestionamento, na medida em que toda a matéria questionada está automaticamente prequestionada.**

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso.

**ROSANGELA TELLES**  
**Relatora**