



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 CAROLINE DORNELAS BALDUIN DE OLIVEIRA, 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

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 ressarcou 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



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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 45362

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 45362

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 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 45362

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 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 45362

Agravo regimental a que se nega provimento.

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 45362

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

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