



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000000538

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000466-49.2024.8.26.0191, da Comarca de Ferraz de Vasconcelos, em que é apelante/apelada MAGAZINE LUIZA S/A, é apelada/apelante MARIA DE LOURDES FELIX DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento aos recursos. 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, 7 de janeiro de 2025.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI

Relator

Assinatura Eletrônica

APELANTES: MAGAZINE LUIZA S/A; MARIA DE LOURDES FELIX DOS SANTOS

APELADOS: OS MESMOS

COMARCA: FERRAZ DE VASCONCELOS – 1ª VARA CÍVEL

MAGISTRADO PROLATOR DA DECISÃO: LUIZ FELIPE DE SOUZA MARINO

EMENTA

APELAÇÃO - DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO – DÉBITO DE CONSUMO – NEGATIVAÇÃO INDEVIDA – DANO MORAL

- Cabe ao réu o ônus de fato impeditivo, modificativo ou impeditivo do direito do autor, de acordo com o CPC, devendo realizar a prova, como a apresentação de contrato ou fatura de consumo endereçada ao consumidor, o que não fora feito;
- Reconhecida a falha do sistema da prestadora do serviço, e o fato de que a inclusão do nome do consumidor nos cadastros de inadimplentes se deu de forma desarrazoada, deverá arcar com o pagamento de indenização pelos danos morais sofridos;
- Dano moral mantido em R\$10.000,00 – quatro anos de negativação.

RECURSOS IMPROVIDOS

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 146/148, cujo relatório se adota, que julgou **PROCEDENTE** a demanda, para o pedido formulado na inicial para declarar a inexistência do débito indicado na inicial e condenar a ré ao pagamento de compensação por danos morais em favor da autora no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), acrescidos de juros de mora de 1% ao mês a partir da data do evento danoso (Súmula nº 54, do C. STJ), diante da ausência de relação contratual entre as partes, bem como de correção monetária desde o arbitramento (Súmula nº 362, do C. STJ).

Diante da sucumbência, condenou a ré ao pagamento das custas e despesas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Irresignadas, as partes apelaram.

Aduziu a autora, em suma, pela majoração da condenação ao pagamento de danos morais.

A requerida interpôs recurso de apelação, alegando que a negativação foi

legítima e que os danos morais foram fixados de forma desproporcional.

Processados os apelos regularmente, vieram contrarrazões, tendo os autos vindo a este Tribunal.

É o relatório.

Trata-se de ação declaratória de inexigibilidade de débito cumulada com danos morais, julgada procedente.

A parte autora teve seu nome negativado (fls. 53/54), por dívida que alega desconhecer, no valor de R\$977,00. A requerida, por outro lado, não comprovou a origem da dívida, como o contrato celebrado entre as partes ou envio de faturas de consumo ao endereço do consumidor.

Comprovado o ato ilícito, isto é, a cobrança indevida, torna-se evidente o dever de indenizar.

Evidente que não houve mero aborrecimento cotidiano, mas ofensa à boa-fé objetiva e aos direitos da personalidade do consumidor. A indenização por ofensa moral, portanto, deve ser reconhecida, observando-se que a tese sustentada pelo recorrente e utilizada por esta julgadora em casos semelhantes – **desvio produtivo do consumidor** – serve de base para a própria indenização por danos morais, não configurando nova modalidade de dano, com fixação de valor próprio.

Consignado tal esclarecimento, perfeitamente aplicável a tese do Desvio Produtivo do Consumidor, desenvolvida por Marcos Dessaune (in Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor. 2. ed. rev. e ampl. – Vitória, ES, 2017), que defende, com razão, que **o tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução dos problemas gerados pelos maus fornecedores, constitui dano indenizável**, ou seja, a missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser - dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão-consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos

e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso o lazer – para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar.

O valor fixado pela r. sentença está de acordo para reparação dos danos sofridos pela autora, capaz também de impelir o comportamento da ré. Foram quase 4 anos de negativação, que somente foi excluída após decisão judicial (abril/2020 até fevereiro/2024).

Assim, o valor fixado em R\$10.000,00, **deve ser mantido**, pois suficiente para reparação dos danos sofridos pela autora, e capaz também de impelir o comportamento da ré.

Destarte, **NEGO PROVIMENTO aos recursos.**

Diante do art. 85,§11 do CPC, majoro os honorários advocatícios recursais para 15% sobre o valor da condenação.

Maria Lúcia Pizzotti

Relatora