



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000298803

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1000377-09.2023.8.26.0596, da Comarca de Serrana, em que é apelante PEDRO OTAVIO DE PAULA TEÓ (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NS2.COM INTERNET S.A (NETSHOES).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª 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 ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

CELINA DIETRICH TRIGUEIROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1000377-09.2023.8.26.0596

APELANTE: PEDRO OTAVIO DE PAULA TEÓ (JUSTIÇA GRATUITA)

APELADO: NS2.COM INTERNET S.A (NETSHOES)

COMARCA: SERRANA

VOTO Nº 10.627

APELAÇÃO. Ação de indenização por danos morais e materiais. Compra de tênis. Arrependimento. Sentença de parcial procedência, afastando o dano moral. EXAME: Consumidor que teve o valor de R\$ 399,00 retido indevidamente por cerca de quatro meses. Contato por e-mail que havia informado o prazo de 1 dia útil para estorno. Demora injustificada. Tentativas frustradas de solução com o suporte da requerida. Pagamento que chegou a ser erroneamente efetuado em conta de terceiro. Desvio produtivo e perda do tempo útil do consumidor. Violação a direito da personalidade que ultrapassa mero aborrecimento. Dano moral caracterizado. “Quantum” indenizatório fixado em R\$ 3.000,00. Precedentes. Sentença modificada. Procedência da ação. Ônus sucumbenciais readequados. RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 152/156, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedente a presente ação de indenização por dano moral e material ajuizada por **PEDRO OTAVIO DE PAULA TEÓ** em face **NS2.COM INTERNET S.A (NETSHOES)**, “*para condenar a requerida no pagamento dos valores referentes à correção monetária, incidente desde o pedido de reembolso em 10/02/2023 (fl. 42) até a data do efetivo estorno do valor principal em questão (R\$ 399,99), e aos juros legais de 1% ao mês, incidentes desde o comparecimento espontâneo da requerida aos autos com apresentação de contestação, também até a*

data do efetivo estorno do valor principal em questão em 22/06/2023 (fl. 138).” (fls. 156).

Recorreu o autor a fls. 159/171, pedindo, em síntese a procedência do pedido de indenização por dano moral. Nesse ponto, argumenta com a teoria do desvio produtivo.

Contrarrazões a fls. 182/188.

Sem recolhimento do preparo recursal, mercê da gratuidade de justiça concedida a fls. 129.

Não houve oposição ao julgamento na modalidade virtual.

É o relatório.

A apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade recursal, *ex vi* dos arts. 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil.

O recurso comporta provimento.

Dos autos, retira-se que, em 16.01.2023, o requerente adquiriu um tênis no site da requerida (Netshoes) pelo valor de R\$ 399,99, via cartão de crédito. O produto foi entregue em 20.01.2023. Arrependeu-se da compra e abriu chamado para devolução. O par de tênis foi postado nos correios em 10.02.2023. No mesmo dia a requerida teria confirmado o recebimento do item e que o reembolso seria realizado em até um dia útil, o que não ocorreu. O requerente entrou em contato diversas vezes com a requerida, registrando atendimentos nos dias 16.01.2023, 23.02.2023 e 24.02.2023. A atendente Brenda esclareceu que o valor havia sido estornado para uma conta bancária no estado de Sergipe, distinta da conta informada pelo requerente para reembolso, pertencente à sua cunhada. O estorno foi realizado em 22.06.2023.

O MM. Magistrado *a quo* julgou parcialmente

procedente a ação, afastando a indenização por dano moral por considerar a situação como mero aborrecimento:

“Quanto ao pedido de dano moral, em relação à conduta da requerida, da narrativa contida nos autos não se vislumbra a prática de ato ilícito a ensejar a reparação de danos pretendida, de modo que improcedente o pedido indenizatório. Inobstante tenha ocorrido alguma demora para o estorno, com a retenção indevida de valores, a requerida demonstrou a todo momento a tentativa de resolução da questão. Embora tenha feito inicialmente o depósito para conta equivocada, procurou dar andamento e achar uma solução ao caso, como se demonstra dos e-mails juntados pelo próprio autor a fls. 44-45 e 46-48. Veja-se ainda que os primeiros contatos entre requerente e requerida datam de fevereiro de 2023 e a ação foi proposta logo no mês seguinte, ou seja, março de 2023, não denotando ter decorrido grande lapso de tempo para a tentativa de solução da quezília antes da judicialização. Assim, o que se constata é hipótese de meros aborrecimentos, insuscetíveis de indenização por dano moral, na medida em que, na espécie, a falha na prestação dos serviços da requerida, só por si, foi situação jurídico-factual insuficiente ao estabelecimento de vínculo causal eficiente e determinante da incidência da disposição contida no artigo 186 do Código Civil. Com efeito, tudo não passou de um simples percalço transitório, sem maiores consequências objetivamente avaliáveis no plano da moral, até porque, em que pese os dissabores suportados pelo requerente, os acontecimentos não lhes acarretaram consequências mais perniciosas. Assim é que, meros dissabores e aborrecimentos do dia-a-dia apresentam-se como situações comuns a que todos estão sujeitos, como consequências naturais da vida cotidiana, não possuindo o condão de ensejar a caracterização de dano moral, hipótese adstrita às situações em que há efetiva ofensa aos direitos

personalíssimos, com abalo à honra, ao bom nome, etc. Vale dizer, tem sido decidido em nossos tribunais que somente deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflição, angústia e desequilíbrio em seu bem estar, não bastando o mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada. Também entendo não ser o caso de aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor à hipótese dos autos. Com efeito, aplica-se a teoria do desvio produtivo quando o consumidor é obrigado a tomar diversas medidas extrajudiciais e judiciais para ver o seu problema solucionado, perdendo tempo que poderia ser utilizado em outras atividades, o que não restou evidenciado nos autos. (...)” (fls. 162).

Pois bem. No caso concreto, além de ter tido a quantia no valor de R\$ 399,00 indevidamente retida por cerca de quatro meses, o consumidor enfrentou reiteradas tentativas frustradas de solucionar a problemática junto ao serviço de suporte e atendimento da requerida, sem obter resposta eficaz. A requerida limitou-se a alegar que o pix referente à devolução do valor foi feito em conta errada, demonstrando ineficácia na prestação do serviço.

Nos termos do Código de Defesa do Consumidor, a fornecedora tem a obrigação de assegurar um serviço de suporte célere e eficiente. Mas a falha na solução do problema impôs ao autor um prejuízo concreto, desviando-o de suas atividades habituais e gerando transtornos que ultrapassam o mero aborrecimento.

Conforme consolidado na jurisprudência, o dano moral decorre do desgaste e da perda do tempo útil sofridos pelo consumidor, configurando desvio produtivo. A ausência de uma solução imediata e a postura da ré, que não logrou restituir valor indevidamente retido do autor por cerca de quatro meses, reforçam o descaso com a

situação do consumidor, evidenciando falha na prestação do serviço e violação da legítima expectativa do consumidor quanto à solução do problema. E, vale destacar, a própria requerida afirma em e-mail enviado ao autor que o prazo para estorno era de 1 dia útil, o que evidentemente não foi cumprido.

Nessa conformidade, é inegável a prática do ato ilícito, a ocorrência do dano moral e o nexo de causalidade, *ex vi* dos arts. 186 e 927 do Código Civil.

No que tange ao *quantum*, o art. 944, *caput*, do Código Civil determina que a indenização se mede pela extensão do dano, devendo-se observar para tanto os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e levar em consideração a condição econômica da ré, a extensão do dano suportado pelo autor, o contexto da situação vivenciada e a necessidade de que a indenização cumpra sua função reparatória, punitiva e pedagógica.

Assim, diante da ausência de gravidade extrema do dano, mas reconhecendo o constrangimento e o transtorno experimentados pelo autor, fixo o montante de R\$ 3.000,00 a título de indenização por dano moral, quantia que se mostra adequada para reparar o prejuízo suportado, desestimular novas falhas na prestação do serviço e evitar o enriquecimento indevido.

A esse respeito, nos casos em que se reconhece a exposição indevida do consumidor à situação desgastante em razão de falha na prestação de serviços, este E. Tribunal de Justiça tem fixado o *quantum* indenizatório por dano moral no valor de R\$ 3.000,00:

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c indenizatória por danos materiais e morais. Aquisição de computador com defeito. Relação de consumo caracterizada. Devolução do produto. Demora excessiva no estorno do valor pago. Sentença que julgou extinto o feito em relação ao pedido por danos

materiais em razão do estorno no curso da ação, e negou o pedido de indenização por danos morais. Irresignação do autor. Aplicabilidade da teoria do desvio produtivo. Desperdício de tempo do consumidor de forma injusta e ilegítima na relação consumerista, provocada por ação exclusiva do prestador de serviço, e por consequência, causando verdadeiro impacto negativo em sua vida, que é obrigado a perder seu tempo de trabalho. Inúmeras tentativas de solução direta com a requerida. Procedimento administrativo junto ao PROCON encerrado por falta de resposta da ré. Sentença reforma para condenar a ré a pagar ao autor a quantia de R\$ 3.000,00. Valor adequado para que não passe despercebido pela parte ofensora e reflita efeito pedagógico para evitar futuros e análogos fatos. RECURSO PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1057464-87.2022.8.26.0100; Relator (a): Deborah Ciocci; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 41ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/08/2023; Data de Registro: 15/08/2023)

INDENIZAÇÃO – DANOS MATERIAIS E MORAIS – Compra de jogo de panelas e faqueiro – Arrependimento posterior – Demora na solução do problema – Danos morais configurados – Quantum que deve ser mantido em R\$ 2.000,00 – Razoabilidade e proporcionalidade – Sentença mantida – Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1008169-42.2020.8.26.0071; Relator (a): Claudio Hamilton; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/05/2021; Data de Registro: 18/05/2021)

Nessa conformidade, observado o teor da Súmula 326 do C. STJ, é de rigor a reforma da r. sentença, para julgar

procedente a presente ação, condenando a apelada **NS2.COM INTERNET S.A (NETSHOES)** a pagar a indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00, com correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do C. STJ)¹ e juros de mora desde a citação (art. 405 do Código Civil), por se tratar de responsabilidade contratual².

Dito isso, destaca-se que a correção monetária deve ser calculada com base no IPCA/IBGE, conforme dispõe o art. 389, parágrafo único, do Código Civil. Já os juros de mora devem incidir à taxa SELIC, com a dedução do valor correspondente ao IPCA, em observância ao disposto no art. 406, § 1º, do Código Civil, alterado pela Lei nº 14.905/2024, com vigência a partir de 30 de agosto de 2024.

Ante o exposto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso, condenando-se a requerida ao pagamento integral das custas e honorários sucumbenciais da parte adversa, fixados em 20% do valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil.

Int.

CELINA DIETRICH E TRIGUEIROS TEIXEIRA PINTO

Relatora

¹ Afastada a aplicação da Súmula 43 do C. STJ, que fixa o termo inicial da correção monetária na data dos desembolsos.

² Afastada a aplicação da Súmula 54 do C. STJ.