



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000380342

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1023737-93.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante BIANCA DE FÁTIMA OLIVEIRA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado SHPS TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E ARANTES THEODORO.

São Paulo, 16 de abril de 2025.

MILTON CARVALHO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 43981.

Apelação nº 1023737-93.2024.8.26.0577.

Comarca: São José dos Campos.

Apelante: Bianca de Fátima Oliveira Barbosa.

Apelada: Shps Brasil Instituição de Pagamento e Serviços de Pagamento Ltda.

Juíza prolatora da sentença: GABRIELA SOUTO SILVEIRA.

AÇÃO INDENIZATÓRIA. Falta de entrega de produto adquirido pela internet. Danos morais. Não configuração. Mero aborrecimento. Abalo moral que, no caso, não prescinde de efetiva comprovação. Desvio produtivo também não vislumbrado. Precedentes. Honorários sucumbenciais reajustados. Recurso parcialmente provido.

Trata-se de ação indenizatória julgada parcialmente procedente pela respeitável sentença de fls. 89/91, cujo relatório se adota, para condenar a ré à restituição do valor efetivamente pago, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora a partir da citação. Dada a sucumbência recíproca, arcarão as partes com metade das custas e despesas, além de honorários em prol do patrono da adversa, fixados em 20% do valor total da condenação, observada gratuidade.

Inconformada, **apela a autora** sustentando, em síntese, que a ré deve ser condenada ao pagamento de indenização por dano moral, pois abusiva a conduta dela, capaz de gerar lesão aos direitos do consumidor, sem contar o desvio produtivo de seu tempo útil; que o desvio produtivo do consumidor está configurado, tendo em vista a necessidade de propositura da ação para solucionar o problema; e que os honorários fixados são irrisórios, pelo que devem ser reajustados (fls. 96/101).

Houve resposta (fls. 105/113).

É como relato.

O apelo é de ser parcialmente provido.

Segundo narrativa contida na petição inicial, a autora, em 15/04/2024, adquiriu via internet uma panela elétrica vendida pela ré (SHOPEE), pelo valor de R\$144,43, pago via PIX. Todavia, não recebido o produto no prazo estimado, tentou resolver a questão administrativamente, sem sucesso. Nesse contexto, ajuizou a presente demanda objetivando o ressarcimento dos valores despendidos, bem como indenização pelos danos morais sofridos.

O pedido foi parcialmente acolhido, nos termos mencionados, motivando o recurso.

E, em que pese o inconformismo manifestado, a respeitável sentença deve ser mantida por seus próprios e jurídicos fundamentos, à exceção de sutil ajuste em relação aos honorários sucumbenciais.

O objeto recursal se restringe aos danos morais e aos honorários sucumbenciais.

E, embora se reconheça o aborrecimento gerado, disso não decorre o direito de ser indenizado.

Tese relacionada ao desvio produtivo do tempo útil não comporta guarida, seja porque desprovida de correspondente substrato probatório, seja porque a espera por uma postura da apelada não passa de mero dissabor, longe tal conduta de configurar ato ilícito passível de

reparação. A necessidade de ajuizamento da ação, de igual modo, não caracteriza o alegado desvio produtivo.

O prejuízo advindo do inadimplemento da parte ré já se encontra abarcado pela reparação material concedida em sentença, não havendo que se falar em abalo à esfera psíquica da autora daí proveniente.

Ora, foge ao razoável considerar que o não recebimento de um produto ou a resistência para se estornar valor submeteu a autora ao quadro de sofrimento que expõe, especialmente pela ausência de qualquer outra situação peculiar apta a ensejar uma indenização por dano moral, decerto não configurado pelo simples fracasso da tentativa de resolver o problema administrativamente.

Abalo moral discutido no caso não ocorre *in re ipsa*, demandando efetiva comprovação do dano. E, no caso, competia à autora comprovar que a conduta da ré realmente gerou alguma repercussão negativa em sua esfera pessoal, a ponto de justificar a indenização pretendida, nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil, o que não foi feito.

Dessa forma, restringindo-se a argumentos genéricos, desprovidos de prova nos autos que lhes confirmem suporte, era mesmo de rigor o desacolhimento do pleito referente aos danos morais.

Nesse sentido:

COMPRA E VENDA – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – COMPRA DE PRODUTOS ONLINE – COMPRA NÃO ENTREGUE – PEDIDO DE CANCELAMENTO E REEMBOLSO DA QUANTIA PAGA – DEMORA DA RÉ EM REALIZAR O ESTORNO – ABORRECIMENTO E CONTRARIEDADE QUE NÃO

CONFIGURAM DANOS MORAIS – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1009013-68.2021.8.26.0099; Rel. Luiz Eurico; 33ª Câmara de Direito Privado; j. 15/05/2023)

AÇÃO INDENIZATÓRIA. Sentença de parcial procedência. (...). Demora no reembolso. Danos morais não configurados. Mero aborrecimento. (...). Abalo moral que, no caso, não prescinde de efetiva comprovação. Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1004658-39.2022.8.26.0597; Rel. Milton Carvalho; 36ª Câmara de Direito Privado; j. 03/05/2023) (realce não original)

(...) – Sentença de parcial procedência – Apelo da autora – Perda de tempo útil, pela teoria do desvio produtivo – Inaplicável na hipótese dos autos - Danos morais não caracterizados – Ausente prova da ofensa à honra, à dignidade ou à imagem da pessoa - Entendimento majoritário da C. Câmara – Readequação da verba honorária – Descabimento - Sentença mantida- (...). (TJSP; Apelação Cível 1003068-43.2022.8.26.0624; Rel. Ana Catarina Strauch; 37ª Câmara de Direito Privado; j. 24/10/2022)

(...). 2.- Não comprovado demasiado desvio do tempo para resolução de problemas causados pelo fornecedor, incabível o acolhimento do pedido de indenização com fundamento na "teoria do desvio produtivo". (TJSP; Apelação Cível 1011540-43.2021.8.26.0438; Rel. Adilson de Araujo; 31ª Câmara de Direito Privado; j. 24/10/2022)

(...). DANO MORAL. Tese da Teoria do Desvio Produtivo. Descabimento, diante da ausência de comprovação da alegada perda de tempo para solução do impasse. Precedentes desta C. 24ª Câmara de Direito Privado. (...). (TJSP; Apelação Cível 1052339-41.2022.8.26.0100; Rel. Rodolfo Pellizari; 24ª Câmara

de Direito Privado; j. 21/10/2022)

Apelação. Ação declaratória cumulada com indenizatória. Relação de Consumo. Sentença de parcial procedência. Recurso do autor insistindo na ocorrência de danos morais. Danos morais inocorrentes. Mero inadimplemento contratual que, per si, não dá causa a prejuízos extrapatrimoniais. Ademais, autor que não demonstrou a existência de situação excepcional e extraordinária, proveniente do inadimplemento contratual, apta a extrapolar a seara do mero dissabor e ingressar, efetivamente, na esfera dos danos morais. Desvio produtivo do tempo do consumidor não caracterizado. (...). Sentença mantida. Recurso não provido. (TJSP; Apelação Cível 1000725-15.2022.8.26.0482; Rel. Ana Lucia Romanhole Martucci; 33ª Câmara de Direito Privado; j. 20/10/2022).

Destarte, porque deu adequada solução à lide, a respeitável sentença deve ser mantida, anotando-se somente a adequação da verba honorária para R\$1.000,00, em atenção aos critérios previstos no artigo 85, §§2º e 8º, do Código de Processo Civil, pois o percentual estipulado na origem realmente resultaria em valor irrisório (condenação no valor de R\$144,43; 20% do valor da condenação = R\$28,89).

Por tais fundamentos, ***dá-se provimento em parte*** ao recurso, apenas para reajustar os honorários sucumbenciais para o patamar de R\$1.000,00.

MILTON PAULO DE CARVALHO FILHO
relator