



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000380662**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1044620-37.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante WAGNER SCAPIN (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BEEHIVE PAGAMENTOS INTELIGENTE LTDA.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 34ª 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 GOMES VARJÃO (Presidente) E ANTONIO NASCIMENTO.

São Paulo, 17 de abril de 2025.

**ISSA AHMED**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Voto nº 39.581**

**Apelação nº 1044620-37.2024.8.26.0100**

**Comarca: São Paulo – 29ª Vara Cível do Foro Central**

**Apelante: Wagner Scapiin**

**Apelada: Beehive Pagamentos Inteligente Ltda.**

APELAÇÃO. Ação indenizatória cumulada com pedido de restituição de valor. Compra feita pela internet. Insurgência do autor contra a r. sentença de parcial procedência. Pedido de condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais. Acolhimento. Responsabilidade objetiva da fornecedora. Desgaste do consumidor para resolução de problema ao qual não deu causa. Aplicação da teoria do desvio produtivo. Valor indenitário fixado em R\$ 5.000,00. **Recurso ao qual se dá parcial provimento.**

Trata-se de apelação interposta por Wagner Scapiin contra a r. sentença de fls. 103/107, que, nos autos da ação de indenização por morais e materiais, por si ajuizada em face de Beehive Pagamentos Inteligente Ltda. e J de Oliveira Castro da Silva Intermediações de Vendas, assim decidiu:

Diante do exposto:

a) HOMOLOGO a desistência em relação à corré J de Oliveira Castro da Silva Intermediação de Vendas, sem resolução de mérito, nos termos do art. 485, VIII, do Código de Processo Civil. Após o trânsito em julgado, providencie o cartório a exclusão da referida corré do polo passivo da ação;

b) julgo PROCEDENTE EM PARTE o pedido inicial formulado contra Beehive Pagamentos Inteligentes Ltda., extinguindo o processo, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, I, do Código

de Processo Civil, para declarar a rescisão do contrato celebrado entre as partes e condenar a requerida à devolução ao autor do valor de R\$ 314,05, com correção monetária pelo IPCA apurado e divulgado pelo IBGE, a partir do desembolso de cada parcela, e com juros de mora pela taxa legal (SELIC) a contar da citação.

Sendo cada litigante, em parte, vencedor e vencido, cada um arcará com metade das custas e despesas processuais, ficando os honorários advocatícios arbitrados em 10% do valor da causa, vedada a compensação (CPC, artigos 85, §2º e §14, e 86). Entretanto, por ser a parte autora beneficiária da justiça gratuita, as verbas de sucumbência só poderão lhe ser exigidas na hipótese e no prazo do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil.

Em suas razões recursais (fls. 110/119) busca a condenação do apelado a indenização por danos morais e a majoração dos honorários advocatícios.

Recurso tempestivo e sem preparo, tendo vista ser o apelante beneficiário da gratuidade de justiça.

Contrarrazões às fls. 123/132.

Sem expressa oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Preenchidos os pressupostos de admissibilidade, conheço

do recurso nos limites do princípio dispositivo.

Adoto o relatório da r. sentença:

*Wagner Scapin ajuizou ação indenizatória em face de J de Oliveira Castro da Silva Intermediações de Vendas e Beehive Pagamentos Inteligentes Ltda. Alega, em resumo, ter celebrado on-line contrato de compra e venda de caixa de som portátil com a ré Beehive, sendo que no recibo de pagamento constou o nome da primeiro corré. Aduz que o produto nunca foi entregue e tampouco conseguiu restituição das parcelas debitadas em seu cartão de crédito. Alega ter sofrido abalo psicológico pela frustração da compra, que seria um presente de Natal para seu neto. Requer a restituição do valor pago pela compra do bem, além de indenização pelos danos morais sofridos no valor de R\$ 8.000.00. Juntou os documentos de fls. 12/18.*

*Emenda à inicial (fls. 22/23), com novos documentos (fls. 24/31).*

*O benefício à justiça gratuita foi concedido (fls. 32).*

*Houve desistência da ação em face do réu J de Oliveira Castro da Silva (fls. 44/45).*

*Citada (fls. 39), a ré Beehive ofertou contestação (fls. 46/58). Preliminarmente, arguiu ilegitimidade passiva, por ter atuado exclusivamente como meio de pagamento, sem responsabilidade pela entrega do produto. No mérito, alega, em síntese, haver excludente de nexo de causalidade por fato de terceiro, qual seja, a falha no envio do produto pela loja. Impugna as indenizações pretendidas. Juntou os documentos de fls. 59/87.*

*Houve réplica (fls. 90/96).*

*Instadas a especificarem provas (fls. 98), as partes pugnaram pelo julgamento antecipado (fls. 101 e 102).*

Pois bem.

Cumpre destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes litigantes é nitidamente de consumo, eis que o autor se enquadra perfeitamente no conceito de consumidor previsto no artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor, e, por sua vez, o réu, se enquadra na categoria de comercializadora de produtos, enquadra-se na cadeia de fornecimento do artigo 3º do mesmo Diploma.

Incidente à hipótese o Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do réu é objetiva, nos termos do art. 14 do CDC.

É dos autos que o autor pagou por mercadoria que não recebeu, fato esse não impugnado.

Em razão dessa situação, malgrado as tentativas de solucionar a questão extrajudicialmente, precisou se socorrer do Poder Judiciário para ter o valor pago restituído.

Comprovado o ato culposos da apelada e o sofrimento experimentado pelo autor, bem como o nexo causal entre eles, é de rigor o acolhimento do pleito indenizatório.

Evidente que os transtornos decorrentes desse jaez ultrapassam a esfera de mero aborrecimento.

Em razão da conduta culposa da apelada, o autor teve dispendido tempo e energia para tentar solucionar o problema e ter restituída quantia a qual tem direito.

A perda de tempo livre em razão da conduta abusiva do apelado é o que basta para ensejar a indenização por danos morais.

Apropriada ao caso a “Teoria do Desvio Produtivo”, que,

aplicada ao consumidor se consubstancia no fato de ser submetido a longas jornadas ao se deparar com defeito em um produto ou serviço.<sup>1</sup>

*Segundo o doutrinador [precursor do tema no Brasil, o jurista Marcos Dessaune], a atitude do fornecedor ao se esquivar de sua responsabilidade pelo problema, causando diretamente o desvio produtivo do consumidor, é que gera a relação de causalidade existente entre a prática abusiva e o dano gerado pela perda do tempo útil.<sup>2</sup>*

Sobre o tema, confira-se alguns julgados desta C. Câmara, reconhecendo que o fornecedor/prestador de serviços tem o dever de indenizar o tempo perdido pelo consumidor, ou seja, o seu desvio produtivo, na resolução de problemas causados pelo fornecedor:

*VOTO Nº 39.595 Compra e venda de roteador. Ação de restituição de quantia paga c.c. reparação por dano moral. Produto entregue com defeito. Embora a compra tenha sido cancelada e a mercadora devolvida à ré, ela agiu com desídia, deixando de restituir o valor desembolsado pelo autor. **Desvio produtivo do consumidor**, na medida em que realizou inúmeras reclamações, para, ao final, não obter solução definitiva. Comportamento ilícito da ré, que causou dano moral ao autor. Indenização devida, que deve ser mantida na quantia de R\$7.000,00 arbitrada na origem, por ser compatível com as circunstâncias do caso em exame, sem impor gravame excessivo à agente ou gerar vantagem desproporcional à vítima.*

<sup>1</sup> <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/26062022-A-teoria-do-desvio-produtivo-inovacao-na-jurisprudencia-do-STJ-em-respeito-ao-tempo-do-consumidor.aspx>

<sup>2</sup> *ibidem*

*Recurso improvido, rejeitada a preliminar.*

(TJSP;                      Apelação                      Cível  
1003088-10.2021.8.26.0320; Relator (a): Gomes  
Varjão; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito  
Privado; Foro de Limeira - 4ª Vara Cível; Data do  
Julgamento: 25/10/2022; Data de Registro:  
25/10/2022)

*PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. FORNECIMENTO  
DE ENERGIA ELÉTRICA. AÇÃO  
DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE  
DÉBITO C.C PEDIDO DE REPARAÇÃO POR  
DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL  
PROCEDÊNCIA. TERMO DE OCORRÊNCIA  
DE IRREGULARIDADE. CÁLCULO APURADO  
UNILATERALMENTE. AUSÊNCIA DO  
CONTRADITÓRIO. DANO MORAL  
CONFIGURADO. **PERDA DO TEMPO ÚTIL  
DE VIDA.** SENTENÇA PARCIALMENTE  
REFORMADA. MAJORAÇÃO DOS  
HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS RECURSAIS  
(ART. 85, § 11, DO CPC/15). *Recurso provido.**

(TJSP;                      Apelação                      Cível                      1021380-  
90.2022.8.26.0002; Relator (a): Cristina Zucchi;  
Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado;  
Foro Regional II - Santo Amaro - 1ª Vara Cível;  
Data do Julgamento: 17/10/2022; Data de  
Registro: 19/10/2022)

A condenação em danos morais visa atender duplo propósito, qual seja, compensar a dor sofrida pela vítima e desestimular

o ofensor a continuar agindo de forma ilegal, na esperança de que a condenação possa servir de estímulo para que não mais proceda, no futuro, da mesma forma que gerou a condenação.

Importante, também, que o valor de danos morais seja arbitrado segundo critérios de moderação e proporcionalidade, com vistas a impedir o enriquecimento ilícito do lesado.

Assim sendo, em atenção aos critérios acima mencionados, no presente caso, considerando o transtorno sofrido pelo apelante, reputo razoável o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais pleiteado, valor adequado e proporcional ao caso, visto que não enseja enriquecimento do autor e atende à função punitiva pedagógica da sanção para evitar a repetição da conduta da fornecedora.

Tal cifra deverá ser corrigida monetariamente desde seu arbitramento (Súmula 362 do STJ), com a incidência de juros de mora desde o evento danoso (Súmula 54 do STJ).

Anoto que a fixação do *quantum* indenizatório em montante inferior ao pleiteado não implica sucumbência recíproca, a teor do que dispõe a Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça.

Em razão do resultado do julgamento, atribuo à ré o pagamento integral da sucumbência, e à consideração da natureza condenatória da demanda, fixo os honorários de sucumbência em 15% do valor da condenação, já considerados os honorários recursais.

Tem-se por prequestionada, e reputa-se não violada, toda a matéria constitucional e infraconstitucional invocada, anotando-se a desnecessidade de menção expressa a todos os dispositivos legais e argumentos trazidos pelas partes, conforme entendimento pacífico dos



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Colendos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, **dou parcial provimento** ao recurso, nos termos deste acórdão.

**ISSA AHMED**

**Relator**