



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000405512

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1007514-73.2024.8.26.0348, da Comarca de Mauá, em que é apelante CAROLINA ALVES DE SOUSA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado YEESCO INDUSTRIA E COMÉRCIO DE CONFECÇÕES LTDA.

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 sem voto), CARLOS RUSSO E MARIA LÚCIA PIZZOTTI.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

PAULO ALONSO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº 5410

Apelação nº 1007514-73.2024.8.26.0348

Comarca: Mauá (1ª Vara Cível)

Apelante: Carolina Alves de Souza (autora)

Apelada: IEESCO Indústria E Comércio de Confeções Ltda. (ré)

Juiz(a) prolator(a): Anderson Fabrício Da Cruz

APELAÇÃO. DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. AQUISIÇÃO DE PRODUTOS PELA INTERNET, NÃO ENTREGUES. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR RECONHECIDA. FIXAÇÃO DAS VERBAS SUCUMBENCIAIS.

1. Ação julgada parcialmente procedente em primeira instância.
2. Recurso da autora parcialmente acolhido.
3. Produto adquirido pela internet não entregue.
 - 3.1. Obrigação de devolver o valor pago.
 - 3.2. Dano moral configurado. Frustração do negócio realizado, sem acesso ao bem adquirido e pago. Circunstância que supera mero aborrecimento cotidiano. Aplicação da teoria do desvio produtivo, dada a necessidade de socorrer-se do Judiciário para solução de problemas aos quais não deu causa e a resistência na via extrajudicial.
 - 3.3. Fixação das verbas sucumbenciais.
4. Recurso provido. Sentença reformada em parte.

*Apelação interposta contra a r. sentença de fls. 76/78, cujo relatório adoto, que julgou **parcialmente procedente** a ação de indenizatória, derivada de compra pela internet cujo produto não foi entregue, estando a parte dispositiva de referida decisão redigida nos seguintes termos:*

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para declarar a resolução do contrato objeto da lide e condenar a ré

a restituir à autora o valor de R\$ 110,85 (cento e dez reais e oitenta e cinco centavos).

A referida quantia deve ser corrigida desde os desembolsos e acrescida de juros de mora desde a citação até 29.08.2024. A partir de 30.08.2024, os juros moratórios devem corresponder à Taxa SELIC, deduzido o índice de atualização monetária (IPCA), nos termos dos artigos 389, parágrafo único e 406, §1º, do Código Civil. Caso a taxa legal apresente resultado negativo, este será considerado igual a 0 (zero) para efeito de cálculo dos juros no período de referência (art. 406, §2º, CC).” (fls. 78).

Recorre a autora insistindo na condenação da ré ao pagamento de indenização por *danos morais*, entendendo justa e razoável a fixação do *quantum* indenizatório em R\$ 3.000,00 (*três mil reais*), e fixação das verbas de sucumbência porque não foi fixada na sentença. *Pede* a reforma da sentença (fls. 76/78).

Contrarrazões às fls. 95/107.

Recurso tempestivo. Isento de preparo (fls. 27).

Sem objeção ao julgamento virtual.

É o relatório.

1. Encaminhamento do voto:

Voto pela parcial reforma da r. sentença, para

condenar a ré também ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), e fixar as verbas de sucumbência.

2. Dos fatos/síntese da demanda:

2.1. A autora adquiriu produto através do *site* da ré, em 03/02/2024, pagando o valor de R\$ 110,85 (fls. 21/26), mas não recebeu a mercadoria e a questão não foi solucionada pela vendedora, mesmo após o registro de reclamações extrajudiciais (fls. 21).

2.2. A ação foi julgada *parcialmente procedente*, com o que não se conforma a autora, que *insiste* na condenação da ré a pagar, *também*, indenização por danos morais e fixação das verbas sucumbenciais, ***no que tem razão***.

3. *Respeitado o entendimento do nobre magistrado*, a autora teve frustrado negócio realizado, sem acesso ao produto a que teria direito e privada do valor pago.

A não entrega de mercadoria vendida pela *internet* configura *ilícito civil* capaz de produzir alteração, *para pior*, dos sentimentos afetivos do consumidor lesado, incidindo o disposto no art. 5º, X, da *Constituição Federal*, e arts. 12 e 186 do Código Civil, devendo a indenização ser arbitrada à luz das circunstâncias, gravidade e consequências do ato lesivo.

A frustração do consumidor ultrapassa situação de mero aborrecimento da vida cotidiana, *principalmente considerando que não foi obtida solução extrajudicial, nem a devolução da quantia paga*, cuja resistência não tem menor cabimento.

A imposição indenizatória também se justifica por se tratar de *relação de consumo*, cujo inadimplemento não admite complacência, sem contar a particularidade de que a venda feita por meio da *internet* constitui negócio *fundado na extrema confiança dos consumidores que optam por este tipo de compra*, modalidade de atividade que precisa ser moralizada, devendo ser reservada apenas àqueles que realmente atuam de boa-fé e honram seus compromissos comerciais.

Tem-se ainda que a situação objeto da demanda configura, *no mínimo, desvio produtivo do consumidor*, que na lição de Marcos Dessaune ocorre “*quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável*” (Desvio Produtivo do Consumidor - O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011, p. 47-48).

A autora se viu obrigada a socorrer-se do Poder Judiciário para ter reconhecida, de forma definitiva, a obrigação da ré devolver a quantia paga.

De rigor, portanto, a condenação da apelada ao pagamento de indenização moral.

4. *Quanto ao valor da indenização*, incide o disposto no art. 5º, X, da *Constituição Federal*, e levando em conta a natureza da conduta (não entrega de produto vendido pela *internet* e negativa de devolução do valor recebido), as consequências do fato (capaz de implicar em preocupações, dispêndio de tempo e transtornos à atividade e rotina de vida, que constituem incômodos superáveis), fixo a *indenização para reparação dos danos morais* no **valor pretendido de R\$ 3.000,00** (três mil reais) valor que atualmente equivale a *quase dois salários mínimos* (o que se registra apenas para dar conta de um parâmetro referencial, sem qualquer propósito vinculatório, apenas para expressar o valor inicial da condenação, nos termos do Recurso Extraordinário nº 338.760 – 1ª Turma, Rel. Min. Sepúlveda Pertence, DJ 28.06.2002), que reputo adequada ao caso tratado nos autos, atento ao princípio segundo o qual *o poder discricionário dado ao julgador para estabelecer a indenização a título de reparação de dano moral deve ser exercido com responsabilidade e ponderação*, na linha do seguinte precedente do Tribunal de Justiça de São Paulo:

A indenização por dano moral deve ser fixada com moderação, segundo critérios de razoabilidade e proporcionalidade, conforme as circunstâncias de cada caso, de modo que não se converta em fonte de enriquecimento. (Apelação com revisão nº 1.027.871-4, de Pres. Prudente, 11ª Câmara da Seção de Direito Privado, Rel. Des. Gilberto Pinto dos Santos, 01.09.2005, v.u).

5. Oportuno destacar que em casos semelhantes assim decidiu esta Câmara:

APELAÇÃO – AÇÃO CONDENATÓRIA – COMPRA E VENDA DE CÔMODA – DIREITO DO CONSUMIDOR – ENTREGA NÃO REALIZADA – FRUSTRAÇÃO DO NEGÓCIO – INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CABIMENTO – DESVIO PRODUTIVO – AUSÊNCIA DE COOPERAÇÃO DA RÉ – RECALCITRÂNCIA INJUSTIFICÁVEL EM REEMBOLSAR O AUTOR – PRECEDENTES – RECURSO NÃO PROVIDO A indenização por dano moral prescinde de provas quanto à repercussão no âmago da vítima, tendo em vista ser de difícil demonstração. Basta, para seu reconhecimento, a comprovação dos atos, comissivos ou omissivos, que possam causá-lo. No caso, além da frustração em si decorrente da não realização do negócio, há o inegável desvio produtivo, que levou o autor a despender tempo de vida para solução de um problema injustificadamente engendrado pela desorganização da ré. Valor de três mil reais adequado às especificidades do caso. *RECURSO NÃO PROVIDO.* (TJSP; Apelação Cível 1027152-19.2022.8.26.0007; Relator (a): **Maria Lúcia Pizzotti**; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/09/2023; Data de Registro: 14/09/2023)

Apelação – Ação de indenização por danos materiais e morais – Compra e venda pela Internet – Relação de consumo – Inversão do ônus da prova deferida em primeiro grau em razão de vulnerabilidade técnica e econômica do consumidor e da plausibilidade de suas alegações – Ré que não se desincumbiu do ônus que sobre ela pesava de provar qualquer fato extintivo, modificativo ou impeditivo do direito do autor (art. 373, II, do CPC) – Produto adquirido que não foi entregue nem mesmo após a fornecedora informar prazos mínimo e máximo por meio do serviço de atendimento ao cliente – Danos morais configurados – Frustração e desvio produtivo do consumidor – Valor da indenização fixado considerando as peculiaridades do caso, a razoabilidade e a proporcionalidade – Recurso adesivo que não observou o disposto no art. 997, § 2º, do CPC –

Precedente desta Corte – Recurso do autor provido – Recurso adesivo da ré não conhecido. (TJSP; Apelação Cível 1000124-94.2016.8.26.0069; Relator (a): **Monte Serrat**; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bastos - Vara Única; Data do Julgamento: 16/05/2023; Data de Registro: 16/05/2023)

5. Da fixação das verbas sucumbenciais.

A r. sentença deixou de fixar as verbas sucumbenciais.

Assim, em razão da procedência da ação, a ré arcará com o pagamento das *custas, despesas processuais e honorários advocatícios* que proponho que sejam fixados em R\$ 1.518,00 (*valor equivalente um salário mínimo*), nos termos dos §§ 2º e 11 do art. 85 do CPC. Correção monetária desta verba da data da publicação do acórdão e juros legais a partir do trânsito em julgado (§ 16 do art. 85 do CPC).

Pelo exposto, dou provimento parcial ao recurso, condenando a ré ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais), a título de indenização para reparação dos danos morais, com correção monetária e juros legais a contar da data da publicação do acórdão que for editado com base neste voto, se vencedor, porque se trata de indenização derivada de arbitramento contemporâneo à decisão (Súmula 362 do STJ), e impondo à demandada a obrigação de suportar as verbas de sucumbência nos termos da fundamentação.

PAULO ALONSO

Relator