



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000426571

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019466-41.2024.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante/apelada LEILA DA SILVA SANTOS PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante FUSION PROTEÇÃO VEICULAR.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO DA RÉ DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores GOMES VARJÃO (Presidente) E ISSA AHMED.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

L. G. COSTA WAGNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 25.775

Apelação nº 1019466-41.2024.8.26.0577

Apelante: Fusion Proteção Veicular

Apelada: Leila da Silva Santos Pereira

Comarca: São José dos Campos (6ª Vara Cível)

APELAÇÕES. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C./C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SEGURO ATÍPICO DE VEÍCULO. FURTO DE VEÍCULO ESTACIONADO EM VIA PÚBLICA. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO.

I. Caso em Exame: Recurso de apelação interposto pela autora e pela associação ré contra sentença de parcial procedência que declarou nula a cláusula de exclusão de cobertura por pernoite em via pública e condenou a ré ao pagamento de indenização securitária pelo furto do veículo. A autora busca indenização por danos morais, enquanto a ré contesta a relação de consumo, a gratuidade judiciária concedida e sustenta a validade da recusa.

II. Questão em Discussão: Verificar a aplicabilidade do CDC à associação que atua com proteção veicular. Analisar a gratuidade judiciária concedida à autora. Verificar a validade da cláusula de exclusão de cobertura por pernoite em via pública. Avaliar a incidência de danos morais pela recusa de indenização.

III. Razões de Decidir: Gratuidade judiciária concedida à autora mantida. Documentos que comprovam a hipossuficiência financeira. Adesão ao programa para proteção veicular oferecido por associação privada que atua como prestadora de serviços. Contrato atípico de seguro de veículo. Aplicação do CDC e das regras do seguro (CC). Negativa da seguradora fundada em agravamento do risco porque estacionado em via pública quando disponível garagem na residência da autora. Endereço da autora e local do furto que são diversos. Autora que declarou no boletim de ocorrência e para a seguradora que estava no apartamento do namorado. Furto de veículo ocorrido quando estacionado em via pública, mas em local diverso da residência da autora. Ré que pretende dar interpretação abusiva a cláusula contratual, pois não pode proibir que o veículo protegido seja estacionado em via pública quando não está na residência do segurado. Indenização devida. Danos morais configurados. Situação que ultrapassa a esfera do mero aborrecimento. Perda do tempo útil. Desvio produtivo do consumidor. Danos morais configurados e fixados em R\$ 10.000,00. Sucumbência a ser arcada integralmente pela ré.

IV. Tese de julgamento: 1. A cláusula de exclusão de cobertura por pernoite em via pública é abusiva quando o veículo está em local diverso da residência do segurado. 2. Recusa indevida de indenização gera direito à compensação por danos morais, em razão do desvio produtivo do consumidor.

RECURSO DA RÉ DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

I - Relatório

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora, Leila da Silva Santos Pereira, e pela ré, Fusion Proteção Veicular, em face da sentença de fls. 177/182, proferida nos autos da ação de obrigação de fazer c./c. indenização por danos materiais e morais.

A ação foi julgada parcialmente procedente para:

- a) Declarar nula a previsão contratual de exclusão automática da cobertura da proteção veicular, em caso de o veículo segurado pernoitar em via pública, tendo o proprietário garagem;
- b) Condenar a parte ré ao pagamento da indenização securitária à autora, no importe de 95% do valor da tabela FIPE do veículo segurado, à época do sinistro, considerando o desconto da coparticipação, nos termos do contrato. Sobre o valor indenizatório incidirá atualização monetária pelos índices judiciais de praxe, desde a data do sinistro, bem como juros de mora simples de 1% ao mês a contar da citação.

Em razão da sucumbência recíproca, repartem-se igualitariamente as custas e despesas processuais. Quanto aos honorários advocatícios, vedada a compensação, pagará a parte autora ao advogado do réu o valor equivalente a 10% sobre o montante sobre o qual sucumbiu. (Sendo a vencida beneficiária da gratuidade da justiça as obrigações decorrentes de sua sucumbência ficarão sob condição suspensiva de exigibilidade, na forma do art. 98, §3º do CPC). Já o réu pagará honorários advocatícios a favor do advogado da parte autora fixados no percentual de 10% sobre o valor da condenação, em observância ao disposto no art. 85 do CPC.

Os embargos de declaração foram rejeitados (fls. 199/200).

A sentença foi disponibilizada no DJe de 25/10/2024 (fls. 186) e a decisão dos embargos, no DJe de 19/11/2024 (fls. 202).

Recurso tempestivo. Preparo dispensado a Autora em razão da concessão da gratuidade judiciária (fls. 61) e recolhido pela Ré (fls. 230/231). Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado conforme art. 1.007, §3º, do CPC. Contrarrazões às fls. 236/241 (Ré) e 242/254 (Autora).

A Autora requer a reforma parcial da sentença visando a fixação de indenização moral. Alega que desde o roubo do veículo em 20/12/2023, está privada da indenização, que lhe foi negada em 02/04/2024, quatro meses depois, permanecendo sem a indenização passado um ano do ocorrido. Reputa que se aplica a teoria da perda do tempo útil e desvio produtivo do consumidor, fazendo jus a indenização moral.

A Ré pleiteia a reforma da sentença. Sustenta a inexistência de relação de consumo porque se trata de associação administradora de clube de benefícios. Alega que cumpriu suas obrigações contratuais e a Autora deixou de cumprir com a suas, em especial a cláusula 4.9.6, que se refere ao pernoite fora da garagem. Insurge-se contra a gratuidade judiciária concedida à autora reputando inexistir vulnerabilidade financeira, requerendo a revogação do benefício.

Em contrarrazões, cada parte postulou pelo desprovimento do recurso da parte adversa.

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

O recurso da Autora comporta parcial provimento, enquanto o recurso da Ré deve ser desprovido.

Adoto o relatório da sentença:

Trata-se de ação ajuizada por Leila da Silva Santos Pereira contra Fusion Proteção Veicular na qual alega que em 19/12/2023, estacionou o veículo em via pública e, ao retornar no dia seguinte, constatou o furto. Aduz que comunicou o ocorrido à requerida e enviou os documentos solicitados para o processamento do pedido de indenização. No entanto, em 02/04/2024, foi informada pela ré que o pedido havia sido negado, com base em uma cláusula contratual que exclui a cobertura em casos em que o veículo pernoite na rua, caso o associado possua garagem. Requer a condenação da ré ao pagamento da indenização securitária e compensação pelos danos morais, bem como a declaração da nulidade da cláusula que dispõe que a cobertura do seguro é perdida caso deixe o veículo pernoitar na rua.

Na contestação argumenta-se, preliminar de incompetência territorial e impugnação à justiça gratuita. No mérito, alega que o prêmio foi negado à autora em conformidade com o Regimento Interno da requerida e que a autora incorreu em agravamento do risco de forma intencional, considerando as circunstâncias em que o furto ocorreu. Rebate os danos e pugna pela improcedência da ação. Subsidiariamente, requereu que em caso de procedência dos pedidos iniciais seja abatido do valor do prêmio a coparticipação devida pela parte autora.

Houve réplica.

No tocante à natureza do negócio jurídico em pauta, que já gerou alguns conflitos de competência entre as Câmaras da 1º e 3ª Subseções de Direito Privado deste Tribunal, em ações que envolvem associação nos mesmos moldes da Apelante, o Grupo Especial da Seção de Direito Privado definiu que *“embora a ré seja uma associação, trata-se de uma seguradora não autorizada, como assim entende a Superintendência de Seguros Privados SUSEP. Conclui-se, então, ser um 'seguro atípico', vez que a obrigação assumida no molde de associação, em verdade, se enquadra como contrato de seguro”*, definindo que a competência é da 3ª Subseção¹.

No presente caso, embora o contrato de proteção veicular tenha sido disponibilizado por associação, ele contava com cobertura para colisão, fenômenos da natureza, incêndio, roubo, furto, mediante pagamento mensal, constando a utilização da tabela Fipe, nos mesmos moldes do contrato de seguro (fls. 18/21).

Tratando-se de contrato atípico de seguro de veículo deve ser analisado sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor. Neste sentido já decidiu esta Corte Paulista:

Ação de cobrança c.c. indenização por danos morais. R. sentença de parcial procedência, com apelos das partes. **Filiação ao programa de proteção veicular de Associação.** Apelos das partes. Inocorrência de cerceamento de defesa. **Contrato de seguro atípico. Aplicação do CDC.** Demonstrado o furto do veículo Jetta, e não comprovada a alegada fraude por parte do associado. Pagamento da indenização que se impõe. Inocorrência de danos morais. Nega-se provimento aos apelos das partes. (TJSP; Apelação Cível 1020563-84.2017.8.26.0007; Relator (a): Campos Petroni; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/06/2019; Data de Registro: 18/06/2019).

¹ Conflito de Competência nº 0014627-82.2018.8.26.0000, Rel. Des. José Carlos Ferreira Alves, j. 11.06.2018.

AÇÃO DE COBRANÇA – Adesão a "programa de benefícios" mediante associação a entidade privada que atua no mercado oferecendo serviços que se assemelham a verdadeiro contrato de seguro, repartindo o prejuízo entre os associados, que contribuem mensalmente – **Associação privada que atua como verdadeira prestadora de serviço – Relação de consumo caracterizada** – Sem demonstração de que tenha sido oportunizado ao consumidor meio de prestar adequada declaração em relação ao modo de uso do veículo – Omissão e má-fé não demonstradas – Cláusula contratual que exclui a cobertura em razão de culpa do associado pelos sinistro – Restrição abusiva – Contrato que prevê obrigações que deixam o consumidor em desvantagem exagerada – Nulidade – Obrigação de prestar a garantia – Sentença mantida. Apelação não provida. (TJSP; Apelação Cível 1016238-72.2017.8.26.0005; Relator (a): Sá Moreira de Oliveira; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional V - São Miguel Paulista - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/11/2019; Data de Registro: 12/11/2019).

SEGURO DE VEÍCULO – Ação de Obrigação de Fazer C.C. indenização por danos materiais e morais – Contratação de proteção veicular – Contrato atípico de seguro de veículo – Entendimento firmado em julgamento de Conflito de Competência – CDC – Incidência – Regulamento Interno que proíbe a alienação do veículo – Descabimento – Agravamento do risco – Inexistência – Ação parcialmente procedente – Recurso desprovido, com observação. (TJSP; Apelação Cível 1002949-66.2017.8.26.0007; Relator (a): Melo Bueno; Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VII - Itaquera - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2018; Data de Registro: 01/11/2018).

Ao analisar caso semelhante envolvendo associação de proteção veicular, o e. Des. Sá Moreira de Oliveira consignou que:

No caso concreto, a apelante, embora constituída como associação privada, atua no mercado como se empresa seguradora fosse.

Compulsando os autos, resta evidente que a suposta “associação” se traduz em verdadeira prestação de serviços, semelhante ao contrato de seguro, atividade restrita às empresas autorizadas pelo Poder Público para atuar nesse ramo.

[...]

Logo, resta claro que o associado escolhe quais “benefícios” quer, nos mesmos moldes das coberturas securitárias, bem como tem sua “contribuição mensal” calculada nos padrões de cálculo do prêmio pelas entidades seguradoras, evidente as semelhanças na forma de atuação, de forma a ensejar o enquadramento dessa atividade como verdadeira prestação de serviços ao consumidor.

Assim, aplicam-se ao caso as regras do contrato de seguro e do Código de Defesa do Consumidor, eis que o programa de proteção veicular da Ré se trata de seguro atípico de veículo.

Em relação a gratuidade judiciária, a Autora apresentou documentos, conforme determinado na decisão de fls. 61/62, que corroboram a declaração de hipossuficiência, verificando-se pela declaração de imposto de renda que seus rendimentos correspondem a montante inferior a três salários-mínimos mensais.

Vale observar que em traço objetivo de definição de pessoa natural necessitada, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo confere essa condição para a pessoa natural que integre núcleo familiar ou não, cuja renda mensal não ultrapasse o valor de 3 (três) salários-mínimos, situação da Autora.

A contratação de advogado particular não impede a concessão do benefício, conforme art. 99, §4º, do CPC.

Outrossim, e para encerrar de vez a discussão, destaque-se que a miserabilidade não é pressuposto para alcançar a assistência judiciária. Nesse sentido, já decidiu por diversas vezes o Superior Tribunal de Justiça:

Assistência judiciária. Dissídio. 1. **O benefício da assistência judiciária gratuita deve ser deferido considerando não apenas os rendimentos mensais, mas, também, o comprometimento das despesas**, no caso, uma família com seis dependentes, embora dispondo de moradia e carro, com o que fazem melhor justiça os paradigmas que consideram justificável a assistência judiciária em famílias com rendimentos que alcançam pouco mais de quinze salários-mínimos. 2. Recurso especial conhecido e provido. (REsp 263.781/SP, rel Min. CARLOS Alberto Menezes Direito, j. 22/05/2001, DJ 13/08/2001, p. 150).

Trata-se de agravo de instrumento ofertado em face da decisão que inadmitiu recurso especial, interposto com fundamento no artigo 105, III, "a", da Constituição Federal, contra acórdão proferido pelo egrégio Tribunal Regional Federal da 1ª Região [...] 1. O art. 4º, da Lei 1.060/50, estabelece que para se obter **o benefício da assistência judiciária gratuita** basta a simples afirmação da parte de que não poderá arcar com as custas do processo e os honorários de advogado, sem prejuízo do sustento próprio ou da família. 2. **Estado de miserabilidade não é pressuposto para que se faça jus a esse benefício** e cabe ao impugnante provar a inexistência dos requisitos essenciais à sua concessão (art 7º), isto é, a possibilidade de o impugnado arcar com as despesas relativas ao processo sem prejuízo do sustento próprio ou da família. [...] (AI 600.349 - DF, rel. Min. Humberto Gomes de Barros, dec. Monocrática 04/11/2004, publicado em 24/02/2005).

Portanto, ante os elementos que evidenciam a presença dos pressupostos legais, **MANTENHO** a gratuidade da justiça concedida a parte Autora.

No mérito, melhor sorte não assiste a Ré.

Narrou a autora na inicial que:

na noite do dia 19/12/2023 a Autora estacionou o seu veículo em frente ao Condomínio Parque das Américas, cujo endereço é: Rua Patativa, nº. 200, Bairro Vila Tatetuba, nesta cidade, tendo regressado somente no período da manhã do dia seguinte, ou seja, 20/12/2023, quando notou que seu veículo havia sido furtado, conforme descrição do Boletim de Ocorrência QZ6252-1/2023, registrado junto à Polícia Civil do Estado de São Paulo (em anexo).

No boletim de ocorrência de fls. 22/23, a Autora declarou que:

deixei o carro em frente ao condomínio Parque das Américas, por volta das 22hrs e saí com meu namorado, no dia seguinte por volta das 10 da manhã o carro não estava no local Histórico do boletim: A redação do presente Boletim Eletrônico de Ocorrência foi elaborada exclusivamente pelo declarante. As informações acima prestadas são de sua inteira responsabilidade.

Na notificação de recusa administrativa, datada de 02/04/2024, a seguradora justificou a recusa afirmando que “o ASSOCIADO incorreu nas cláusulas de não cobertura do regulamento do programa de proteção em seu item 5.b junto ao grupo associado” (fls. 24).

Nas conversas entre as partes via aplicativo (fls. 25/28) a Autora ao ser questionada se ela tinha garagem e o veículo pernitoou na rua, a Autora esclareceu que “não tinha, eu estava no apartamento do meu namorado”.

O endereço da autora declarado na inicial, constante na procuração e declaração de pobreza é Rua Centauros, 410, bairro Jd da Granja, São José dos Campos/SP.

O endereço informado na época da adesão ao “Termo Fusion Proteção” é Rua Urano, 87, Jardim da Granja, São José dos Campos/SP (fls. 20).

O local do sinistro (furto) constante do boletim de ocorrência é Rua Patativa, 200, Vila Tatetuba, São José dos Campos/SP (fls. 22).

Portanto, ao contrário do que quer fazer entender a Ré, não houve descumprimento contratual pela Autora, eis que ela não deixou deliberadamente o veículo parado em via pública para pernoite em frente ao seu imóvel que dispunha de garagem.

O furto ocorreu quando o veículo estava parado em via pública em local diverso da residência da Autora, que estava no apartamento do namorado, sendo evidente que o veículo dele ocupava a vaga no condomínio dele e a da Autora, visitante do condomínio, precisava estacionar em via pública, situação comum, pois extremamente raro que um condomínio disponha de vagas para visitantes.

Assim, não se aplica ao caso a exclusão prevista no item 47.1, ou 4.9.6 que possuem o mesmo teor (fls. 44 e 136):

Caso o associado possua garagem e o veículo pernoitar na rua, o mesmo estará assumindo o risco do furto do veículo, perdendo a cobertura instantaneamente.

É abusiva a interpretação que a Ré pretende dar a cláusula contratual, pois não pode proibir que o veículo protegido seja estacionado em via pública quando não está na residência do segurado. Somente se o segurado, possuindo garagem em sua residência, decidiu, sem justificativa plausível, optar por deixar sua garagem vazia e parar o veículo em frente da casa em via pública, se poderia cogitar da aplicação da referida regra, pois estaria caracterizado o agravamento do risco, mas esta não é a hipótese dos autos.

Conforme bem registrou o MM Juízo sentenciante “*O fato de o veículo segurado ter sido furtado durante pernoite em via pública, na frente da residência de seu namorado, não configura agravamento intencional do risco*”.

Portanto, bem reconhecido em sentença o dever de Ré em pagar a indenização securitária.

Passa-se a análise do dano moral pleiteado pela Autora.

A Autora pleiteou indenização extrapatrimonial (R\$ 10.000,00) alegando que a situação não configura mero aborrecimento, reputando que a recusa da Ré em pagar a indenização lhe causou transtornos e onerando sua vida financeira, pis viúva e com duas filhas, sendo o veículo usado em benefício da família, gerando grandes desgosto e até contendas familiares pela falta do veículo.

A situação vivenciada não pode ser considerada corriqueira ou mero aborrecimento cotidiano. A situação ultrapassou em muito o mero aborrecimento, pois não se esperava contratar seguro e quando o veículo é furtado, a indenização seja negada com atribuição de culpa/negligência da Autora, reputando que ela optou em não parar dentro da garagem de sua residência para deixá-lo pernoitar em via pública,

É certo que a Autora teve que desperdiçar o seu tempo para resolver um problema causado exclusivamente pela Ré, que optou por negar a indenização, atribuindo a Autora culpa por agravamento do risco por estacionar em via pública.

Há que se levar em conta o tempo utilizado pelo consumidor que, após a indevida recusa administrativa e sem justificativa, se viu compelido a realizar o conserto do caminhão, usado para sua atividade laborativa, por conta própria, arcando com gasto extraordinário para depois precisar contratar advogados e ingressar com ação judicial para se ver ressarcido, revelando-se indiscutível a perda de um tempo útil de sua vida.

Tudo isso caracteriza dano moral indenizável.

No tocante a discussão acerca da incidência de danos morais, muito apropriadas se revelam as palavras do Desembargador fluminense Luiz Fernando Ribeiro de Carvalho, ao afirmar que²:

o tempo, pela sua escassez, é um bem precioso para o indivíduo, tendo um valor que extrapola sua dimensão econômica. A menor fração de tempo perdido em nossas vidas constitui um bem irrecuperável. Por isso, afigura-se razoável que a perda desse bem, ainda que não implique em prejuízo econômico ou material, dê ensejo a uma indenização. A ampliação do conceito de dano moral, para englobar situações nas quais um contratante se vê obrigado a perder seu tempo livre em razão da conduta abusiva do outro, não deve ser vista como um sinal de uma sociedade que não está disposta a suportar abusos.

Não pode parecer razoável, numa sociedade minimamente organizada, que vive na busca incessante por otimizar seu tão precioso tempo, que um fornecedor ou prestador de serviços possa, impunemente, deixar de cumprir com sua obrigação de arcar com o pagamento de indenização integral, reputando que houve culpa da Autora estacionar em via pública.

² Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual, *in* AMAERJ Notícias Especiais, n. 20, junho/2004

Soa como um verdadeiro prêmio ao fornecedor de produtos ou prestador de serviços, após evidenciada a sua falha, que seja apenas compelido a ressarcir o que deveria ter pagado anteriormente, sem nenhum ônus pelos desgastes causados ao consumidor em razão da recusa indevida.

Na prática, situações como a presenciada nestes autos levam o consumidor a ter que sair de sua rotina diária, de sua zona de conforto, privando-se de poder se dedicar a seus afazeres cotidianos, de usufruir dos prazeres da vida, para perder seu tempo e gastar energia buscando solucionar problemas a que não deu causa vez que decorrentes da conduta negligente do fornecedor e/ou prestador de serviços, que deixou de autorizar o conserto do caminhão, arcando com os custos.

Tal realidade não enseja indenização? Contratar advogados, formular reclamações administrativas, ingressar com ação, são posturas que devem ser aceitas como mero contratempo cotidiano?

Assim, no caso em tela, não há como não aceitarmos o dano moral sofrido pelo consumidor, dano este que não pode ser considerado como mero aborrecimento, ou situação corriqueira do dia a dia. Por ato corriqueiro, aliás, deveríamos ter o cumprimento do quanto acordado entre as partes, sob pena de total inversão de valores.

A proclamada *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*, reconhece que todo o tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável.

Em notícia divulgada em 22/06/2022, o Superior Tribunal de Justiça destacou a inovação em sua jurisprudência em respeito ao tempo do consumidor com a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo, citados os REsp 1.634.851, 1.737.412 e 1.929.288, registrando que³:

³ <https://www.stj.jus.br/sites/portalt/Paginas/Comunicacao/Noticias/26062022-A-teoria-do-desvio-produtivo-inovacao-na-jurisprudencia-do-STJ-em-respeito-ao-tempo-do-consumidor.aspx> Acesso em 09/07/2022.

No mundo contemporâneo, marcado pelas rotinas agitadas e pelos compromissos urgentes, pensar em tempo significa muito mais lidar com a sua escassez do que com a sua abundância. Se tomado como um tipo de recurso, o tempo é caro e finito; se concebido como uma espécie de direito, o tempo é componente do próprio direito à vida, já que é nele que concretizamos a nossa cada vez mais atarefada existência. Se é questão de direito, o tempo também é questão de justiça.

O tempo é precificado – integra a remuneração da jornada de trabalho, o pagamento do período de aula – e é benefício – o tempo de férias, o tempo livre com a família. Exatamente por ser limitado e valioso, uma das principais frustrações cotidianas é a perda de tempo.

Na prática, situações como a presenciada nestes autos desviam a produtividade do consumidor na medida em ele precisa desviar uma parcela de seu tempo útil, que é um recurso produtivo, adiando ou suprimindo atividades planejadas ou desejadas, para se dedicar a solução do problema, que na maioria das vezes ainda lhe gera custos materiais, como a contratação de advogado e custas judiciais, perdendo seu tempo e gastando energia para solucionar problemas a que não deu causa, vez que decorrentes da conduta negligente ou ilícita do fornecedor ou prestador de serviços.

Assim, no caso em tela, não há como não aceitarmos o dano moral sofrido pelo consumidor, dano este que não pode ser considerado como mero aborrecimento, ou situação corriqueira do dia a dia.

Por ato corriqueiro, aliás, deveríamos ter o bom atendimento ao cliente.

Mero aborrecimento teríamos se a Ré, tivesse apenas atrasado o pagamento da indenização, efetuando-a além do prazo previsto em contrato. Não foi o que se verificou neste caso.

Em resumo, não há como afastar o fato do consumidor, nesses casos, ter experimentado sentimentos de raiva, impotência, frustração e indignação, que extrapolam o mero dissabor e ensejam condenação pecuniária.

Trazemos a colação alguns arestos desta 34ª Câmara de Direito Privado 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:

Apelação. Ação de cobrança. Seguro facultativo. Seguradora que recusou o pagamento da indenização parcial pelo valor orçado por oficina de livre escolha da segurada. Sentença de parcial procedência condenando a ré ao pagamento do valor corresponde ao orçamento da seguradora, descontada a franquia. Relação de consumo. Cláusula contratual que prevê que cabe ao segurado a escolha de oficina de sua confiança. Seguradora que pretendia que a autora aceitasse como indenização o valor orçado pela própria seguradora, sob alegação de que o valor orçado pela oficina de livre escolha estava acima do praticado no mercado. Seguradora que não apresentou orçamentos de oficinas fora de sua rede credenciada e também da concessionária da marca para comprovar o alegado preço excessivo cobrado pela oficina de confiança da consumidora, ônus que lhe incumbia. Conduta da seguradora que tira a efetividade da livre escolha de oficina pelo segurado. Parceria comercial entre seguradora e sua rede credenciada que lhe garante valores menores que o praticado no mercado para os sinistros, de modo que seus orçamentos sempre serão reduzidos, não servindo de parâmetro para comparação. Seguradora não impugnou as peças e mão-de-obra necessária, apenas os valores cobrados pela oficina. Não comprovado o excesso no valor orçado pela oficina de livre escolha. Indenização devida, correspondente ao valor do reparo arcado pela segurada, descontado o valor da franquia. Danos morais configurados. Situação que ultrapassa a esfera do mero aborrecimento. Perda do tempo útil. Desvio produtivo do consumidor. Danos morais configurados e fixados em R\$ 5.000,00. Sentença reformada. Sucumbência alterada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1019498-90.2021.8.26.0564; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/07/2022; Data de Registro: 29/07/2022).

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. TELEFONIA. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ALEGAÇÃO DE BLOQUEIO IMOTIVADO DE SERVIÇO DE MENSAGEM SMS PELA PRESTADORA DE SERVIÇOS. OBRIGAÇÃO DE RESTABELECIMENTO DETERMINADA. AUSÊNCIA DE INSURGÊNCIA DA RÉ. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS INCONTROVERSA. DANO MORAL CARACTERIZADO. SITUAÇÃO QUE NÃO CONSTITUI MERO ABORRECIMENTO OU DISSABOR COTIDIANO. DESÍDIA E NEGLIGÊNCIA DA RÉ. COMPORTAMENTO QUE ULTRAPASSA OS LIMITES DO TOLERÁVEL. PERDA DO TEMPO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR, QUE TEVE QUE SE SOCORRER DA TUTELA JURISDICIONAL. INDENIZAÇÃO DEVIDA, FIXADA EM R\$ 5.000,00. VALOR QUE NÃO REPRESENTA O ENRIQUECIMENTO ILÍCITO DO AUTOR, PORÉM ATENDE AO CARATER PEDAGÓGICO DA MEDIDA. AÇÃO PROCEDENTE. ÔNUS SUCUMBENCIAL ATRIBUÍDO À RÉ, BEM COMO HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS FIXADOS NO PATAMAR MÁXIMO LEGAL. SENTENÇA REFORMADA. Apelação provida. (TJSP; Apelação Cível 1008648-73.2021.8.26.0047; Relator (a): Cristina Zucchi; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Assis - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 01/06/2022; Data de Registro: 01/06/2022)

Bem móvel. Ação de indenização por danos materiais e morais. Os elementos reunidos nos autos permitem concluir que a falha apresentada pelo veículo da autora caracteriza vício oculto de fabricação, que deveria ter sido reparado pela ré sem qualquer custo para a autora. No entanto, não evidenciada a má-fé da ré na cobrança de valores para a reparação do vício, a restituição deve ocorrer de forma simples, como determinado na r. sentença. **Além do desvio produtivo do tempo da autora, que chegou a acionar o Procon para tentar resolver a questão administrativamente, está evidente que a falha apresentada pelo veículo poderia ter provocado um acidente gravíssimo, fazendo a autora experimentar medo e angústia que extrapolam os meros dissabores cotidianos. Indenização por danos morais fixada em R\$5.000,00.** Recurso da ré improvido, parcialmente provido o recurso adesivo da autora. (TJSP; Apelação Cível 1007987-07.2020.8.26.0637; Relator (a): Gomes Varjão; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Tupã - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/06/2022; Data de Registro: 20/06/2022)

AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C.C. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E REPETIÇÃO DE INDÉBITO – Prestação de serviços – Fornecimento de energia elétrica – Concessionária que não demonstrou a regularidade da duplicidade de instalações de relógio medidor e, conseqüentemente, as cobranças dirigidas à autora – Cobrança irregular – Incidência de Código de Defesa do Consumidor – Protesto indevido do título – Declaração de inexigibilidade dos débitos que é medida que se impõe – Fatos relatados e comprovados que superaram o mero dissabor, inclusive em sucedâneo a chamada Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor – Danos morais configurados – Quantum" arbitrado a título de dano moral que se pautou dentro dos parâmetros norteados para casos como o dos autos – Condenação da ré/apelante como litigantes de má-fé que deve ser afastada – Sentença mantida – Recurso não provido, com majoração dos honorários recursais – Art. 85, parágrafo 11º, do CPC. (TJSP; Apelação Cível 1006102-36.2021.8.26.0438; Relator (a): Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Penápolis - 2ª Vara; Data do Julgamento: 30/05/2022; Data de Registro: 30/05/2022).

Vale lembrar que 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.

Na prática, após meses de processo, apenas condenar o fornecedor a cumprir com aquilo que deveria ter cumprido há muito tempo é um verdadeiro culto à inadimplência, verdadeiro incentivo para que, nas próximas oportunidades, o devedor se sirva do mesmo expediente de retardar, ao máximo, o cumprimento de suas obrigações.

O afastamento dos danos morais além de deixar impune a prática de ato ilegal, impede o alcance de uma das finalidades do Poder Judiciário, qual seja, buscar a conscientização do infrator a alterar a sua postura.

Assim sendo, no que tange à fixação do *quantum* indenizatório, o valor da reparação deverá ser definido de forma não só a compensar o dano sofrido, mas, também, a impor ao ofensor uma sanção que o leve a rever seu comportamento com vistas a evitar a repetição do ilícito.

Deve-se levar em conta, dentre outros aspectos, a gravidade, a extensão, a duração e a natureza da lesão; a condição econômica, social e política do lesante e do lesado; o dolo ou culpa do agente; e a prova do dano, para que os objetivos sancionatório e compensatório sejam atingidos.

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, considerando que o tempo decorrido desde o sinistro e recusa administrativa, reputo que o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) é razoável e proporcional, sendo suficiente para compensar o transtorno sofrido pela Autora sem causar enriquecimento sem causa e, ao mesmo tempo, impõe sanção à Ré para evitar a repetição da conduta.

Em resumo, de rigor a reforma da sentença para condenar a Ré ao pagamento: a) de indenização moral no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária desde o arbitramento e juros de mora desde a citação, ambos pelos índices legais; b) ao pagamento da integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, em favor do patrono da Autora, fixados em 10% (dez por cento) do valor atualizado da condenação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

III - Conclusão

Diante do exposto, conheço dos recursos, **nego provimento** a apelação do Réu e **dou parcial provimento** ao recurso da Autora, nos termos do voto.

Por força do art. 85, §11, do CPC, majoro a verba honorária, em favor do patrono da Autora, para 15% (quinze por cento) do valor da condenação, conforme requisitos e critérios fixados pelo STJ⁴.

L. G. Costa Wagner

Relator

⁴ Tema 1059 do STJ e EDcl no AgInt no REsp 1573573/RJ, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 04/04/2017, DJe 08/05/2017.