



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000426631

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015804-03.2024.8.26.0405, da Comarca de Osasco, em que é apelante/apelada MARIA FRANCINILDA PEREIRA DO NASCIMENTO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado/apelante DM FINANCEIRA S/A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO e Apelado MUTINGA CLÍNICA ODONTOLÓGICA LTDA.

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto nº 25.860

Apelação nº 1015804-03.2024.8.26.0405

Apelante/Apelada: Maria Francinilda Pereira do Nascimento

Apelante/Apelada: DM FINANCEIRA S/A – CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO

Apelado: Mutinga Clínica Odontológica Ltda

Comarca: Osasco (7ª Vara Cível)

APELAÇÕES. AÇÃO RESCISÓRIA E INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO C./C. REPARAÇÃO DE DANOS. CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS E CARTÃO DE CRÉDITO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DA RÉ DESPROVIDO.

I. Caso em Exame: Recurso de apelação interposto pela autora e pela ré DM contra sentença de parcial procedência que condenou as corré, solidariamente, a devolução da quantia paga.

II. Questão em Discussão: Responsabilidade da corré DM pela devolução da quantia paga e verificação da ocorrência de danos morais.

III. Razões de Decidir: Incontroverso que os serviços odontológicos contratados não foram prestados e que a autora tentou cancelar a compra junto a corré DM para cessar as cobranças no cartão de crédito. Clínica ré que não se insurge contra a sentença. Verificada venda casada entre os serviços odontológicos e oferecimento de cartão de crédito como único meio de pagamento. Ré DM que não nega que a autora tentou cancelar a compra, não comprovando a abertura de procedimento de contestação da compra. Relação de consumo. Falha na prestação de serviços de ambas as corré. Responsabilidade solidária. Devolução da quantia paga. Danos morais configurados. Perda do tempo útil. Desvio produtivo do consumidor. Quantum fixado em R\$ 6.000,00. Sucumbência a ser arcada integralmente pelas requeridas.

IV. Tese de julgamento: 1. Responsabilidade solidária das fornecedoras pelos danos causados a consumidora pela falha na prestação de serviços de ambas as requeridas 2. Indenização por danos morais devido pelo desvio produtivo do consumidor.

RECURSO DA RÉ DESPROVIDO. RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO.

I - Relatório

Trata-se de recursos de apelação interpostos pela autora, Maria Francinilda Pereira do Nascimento, e pela corré DM Financeira S/A - Crédito, Financiamento e Investimento, em face da sentença de fls. 209/212, proferida nos autos da ação rescisória e inexigibilidade de débito c./c. reparação de danos. Também foi ré na ação a Mutinga Clínica Odontológica Ltda (Sorridents).

A ação foi julgada parcialmente procedente para:

condenar as rés, solidariamente, ao pagamento de R\$2.929,39, de forma simples, corrigida pela Tabela Prática do E. TJ/SP desde o desembolso e juros de mora de 1% ao mês, contados da citação, calculados até 29 de agosto de 2024. A partir de 30 de agosto de 2024, salvo disposição contratual em contrário, deverão ser observados os seguintes parâmetros, em consonância com as alterações do Código Civil (art. 389, parágrafo único, e art. 406, § 1º), promovidas pela Lei nº 14.905/2024: correção monetária pelo IPCA, e juros de mora de acordo com a taxa legal (diferença entre a Taxa SELIC e o IPCA, calculada mensalmente pelo Banco Central, conforme Resolução CMN nº 5.171/2024).

Em razão da sucumbência recíproca, condenam-se as partes ao pagamento das custas e despesas relativos a atos que praticaram e, não se podendo compensar os honorários, condena-se a autora ao pagamento de honorários, fixados em 10% sobre o valor pretendido a título de danos morais (R\$24.000,00), correspondente à derrota objetiva sofrida, ressalvada a gratuidade de justiça; condenam-se as rés ao pagamento de honorários advocatícios, arbitrados, por equidade em R\$ 1.000,00

A sentença foi disponibilizada no DJe de 28/11/2024 (fls. 214).

Recurso tempestivo. Preparo dispensado à Autora em razão da concessão da gratuidade judiciária (fls. 38) e recolhido pela ré DM (fls. 230/231). Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado conforme art. 1.007, §3º, do CPC. Contrarrazões às fls. 239/243 (ré DM).

A Autora requer a reforma parcial da sentença visando a fixação de indenização moral. Aduz que faz jus a indenização diante do que passou, sendo necessária a ação judicial, tudo pela ilicitude da cobrança. Requer que a parte requerida arque com a integralidade da sucumbência.

A ré DM requer a reforma da sentença. Alega que há vínculo contratual entre as partes, pois a Autora aderiu ao cartão de crédito viabilizando o pagamento dos serviços odontológicos, tratando-se de mero meio de pagamento, não sendo responsável sobre o tratamento dentário, razão pela qual inexistente dano material a ser reparado pela corré DM.

Em contrarrazões, a ré DM postulou pelo desprovimento do recurso da Autora que, por sua vez, assim como a ré Mutinga, não apresentou contrarrazões, conforme certificado às fls. 244.

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

O recurso da Autora comporta parcial provimento enquanto a apelação da corré DM deve ser desprovida.

Adoto o relatório da sentença:

Maria Francinilda Pereira Roza ajuizou esta ação em face de Sorridents Mutinga Clínica Odontológica Ltda e Credz Administradora de Cartões S.A. e alegou, em síntese, que um preposto da ré lhe ofertou uma limpeza de dentes gratuita, em 11 de novembro de 2022. Narrou que se dirigiu ao estabelecimento da ré e recebeu a avaliação profissional, com a indicação de tratamento dentário, consistente na extração de dois dentes e colocação de prótese pelo preço de R\$3.185,88.

Acrescentou que o profissional quebrou seu dente durante uma retirada de moldes da prótese e cobrou o valor adicional de R\$1.200,00 para o reparo. Indicou que as próteses ficaram prontas em julho de 2023, porém, estavam tortas e as consultas posteriores foram desmarcadas pela ré. Mencionou que o tratamento foi pago mediante o cartão de crédito ofertado pela corré e, assim, sustentou a cobrança indevida pelo tratamento não realizado. Requereu a devolução da quantia de R\$6.371,76, o recebimento de uma indenização por danos morais e a aplicação inversa da multa penal prevista no contrato, no montante de 30% do saldo não utilizado (R\$955,76).

Citada, Credz Administradora de Cartões S.A. apresentou contestação em fls. 58/65. Requereu a retificação do polo passivo. Preliminarmente, alegou a falta do interesse processual. No mérito, em suma, sustentou a validade da cobrança pela administradora de cartão de crédito e requereu a improcedência dos pedidos.

Mutinga Clínica Odontológica Ltda apresentou contestação em fls. 159/166. No mérito, em suma, sustentou a regularidade na prestação do serviço e a falta de comprovação do quanto alegado na inicial. Por fim, requereu a improcedência dos pedidos.

Réplica em fls. 181/184.

As partes dispensaram a produção de outras provas.

A decisão de fls. 190/191 afastou a preliminar e determinou a apresentação pela autora dos comprovantes do pagamento tratado na inicial.

A autora apresentou os cálculos em fls. 199.

Incontroverso que a Autora contratou serviços odontológicos junto a corré Mutinga, que não foram prestados, bem como que na mesma ocasião houve o fornecimento de cartão de crédito, administrado pela corré DM, para o pagamento de forma parcelada,

A ré Mutinga não se insurge contra a sentença, o que bem demonstrar o seu acerto ao reconhecer a ausência de prestação de serviços odontológicos e a necessidade de devolução da quantia paga.

Em relação a ré DM, a Autora alegou que o procedimento foi pago com o cartão de crédito que lhe foi ofertado ao contratar os serviços odontológicos, sob alegação de ser a única forma de pagamento, indicando que nunca mais usou o cartão, sequer realizando o desbloqueio. A Autora narrou que tentou cancelar a compra no cartão, mas não obteve êxito, pagando todas as faturas.

Ao contestar, a ré DM confirmou as tentativas da Autora em tentar cancelar a compra, porém não comprovou que tenha aberto contestação da compra e tenha iniciado o processo de verificação do ocorrido junto ao estabelecimento parceiro.

A ré DM não nega a adesão ao cartão nas condições narradas na inicial, que caracterizam venda casada, e bem demonstra a parceria comercial entre as duas corrés. Além disso, embora admita que a Autora tenha tentado cancelar a compra não comprovou que tenha aberto o processo de contestação da compra e verificado o ocorrido junto ao estabelecimento parceiro, corré Mutinga.

Trata-se de relação de consumo e ambas as Rés, que atuaram em parceria e tinham interesse econômico na contratação efetuada, nada fizeram diante das reclamações da Autora, pois apesar do serviço contratado não ter sido efetivamente prestado, não cancelaram a compra e a consumidora se viu obrigada a continuar com o pagamento das faturas.

Diante da falha de ambas as empresas, uma por não ter prestado o serviço odontológico e a outra por sequer iniciar o processo de contestação da compra, respondem objetivamente e de forma solidária pelos danos causados a consumidora, nos termos do CDC.

Resto incontroverso que todo o valor lançado para pagamento pela Clínica ré junto ao cartão da corré DM foi quitado, bem como que esta era a única compra existente naquele cartão.

Assim, deve ser mantida a condenação solidária das corré a devolução da quantia paga.

Se a ré DM reputa que há culpa exclusiva da clínica ré Mutinga pode, em requerendo, ingressar contra ela regressivamente.

Passa-se análise da indenização moral.

A Autora não comprovou que seu nome tenha sido negativado, até porque quitou todas as parcelas/faturas.

Entretanto, restou incontroverso que durante meses os serviços odontológicos não foram prestados, eis que a prótese nunca chegou a ser entregue, bem como que a ré DM sequer iniciou o processo de contestação da compra para que as cobranças fossem cessadas, sendo necessário o ajuizamento da presente ação para o cancelamento do contrato e devolução da quantia paga (R\$ 2.929,39).

É certo que a Autora teve que desperdiçar o seu tempo para resolver um problema causado exclusivamente pela Rés, que poderiam ter resolvido de forma rápida e eficiente o problema.

Há que se levar em conta o tempo utilizado pela consumidora que se viu compelida a realizar reclamações administrativas, sem sucesso, contratar advogados e ingressar com ação judicial, 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 que¹:

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.

¹ Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual, *in* AMAERJ Notícias Especiais, n. 20, junho/2004

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, não prestar os serviços e manter as cobranças, sequer sendo aberto o processo de contestação da compra pelo cartão quando requisitado pela consumidora.

Soa como um verdadeiro prêmio ao fornecedor de produtos ou prestador de serviços, após evidenciada a sua falha, que seja apenas compelido a cumprir o que deveria ter sido cumprido há muito tempo, sem nenhum ônus pelos desgastes causados ao consumidor em razão das tentativas frustradas de solução do impasse.

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.

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 pela consumidora, 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 publicação intitulada “Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: uma visão geral”, *in* Revista Luso-brasileira de Direito do Consumo, vol. VII, n. 28, Marcos Dessaune teceu importantes considerações a respeito do tema. Sobre os danos morais verificados quando o consumidor é obrigado a enfrentar problemas de consumo criados pelos próprios fornecedores, assim se posiciona o doutrinador:

Diante dessas constatações, a jurisprudência tradicional – segundo a qual a *via crucis* percorrida pelo consumidor, ao enfrentar problemas de consumo criados pelos próprios fornecedores, representa “mero dissabor ou aborrecimento” e não um dano moral indenizável – revela um raciocínio erigido sobre premissas equivocadas que, naturalmente, conduzem a essa conclusão falsa. A primeira de tais premissas é que o conceito de dano moral enfatizaria as consequências emocionais da lesão, enquanto ele já evoluiu para centrar-se no bem ou interesse jurídico atingido; ou seja, o objeto do dano moral era a dor, o sofrimento, a humilhação, o abalo psicofísico, e se tornou qualquer atributo da personalidade humana lesado. A segunda é que, nos eventos de desvio produtivo, o principal bem ou interesse jurídico atingido seria a integridade psicofísica da pessoa consumidora, enquanto, na realidade, são o seu tempo vital e as suas atividades existenciais. A terceira é que esse tempo existencial não seria juridicamente tutelado, enquanto, na verdade, ele se encontra resguardado tanto no elenco exemplificativo dos direitos da personalidade quanto no âmbito do direito fundamental à vida.

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 que²:

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.

² <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> Acesso em 09/07/2022.

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.

Em resumo, não há como afastar o fato de a consumidora, 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 declaratória de inexistência de débito c./c. indenização por danos morais. Prestação de serviço. Fornecimento de energia elétrica. Sentença de procedência para declarar o débito inexigível, condenando a Ré em danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Recurso da Ré que não merece prosperar. Fraude não comprovada. Existência de grau de consumo que é insuficiente para caracterizar a fraude e sua autoria. Ausência de comprovação efetiva da irregularidade à luz da inversão do ônus probatório, decorrente da relação de consumo, nos termos do art. 6º, VIII do CPC. Débito inexigível. Danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) mantidos, em razão o desvio produtivo da consumidora. Sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1005931-45.2023.8.26.0071; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Bauru - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/10/2023; Data de Registro: 31/10/2023).

Apelação. Ação indenizatória por danos materiais e morais. Compra e venda de produto (Televisão) com defeito, sem resolução de problema. Sentença de parcial procedência, condenando as Corrés de forma solidária no pagamento da importância paga no televisor de forma atualizada, mas negando o pleito de danos morais. Recurso da Autora que merece prosperar em parte. Produto que apresentou defeito logo após a compra, não havendo solução efetiva por parte das Corrés, no prazo de 30 (trinta) dias, nos termos do art. 18, §1º, do CDC. Corrés que deveriam ofertar ao consumidor a possibilidade de substituição do produto, a devolução da quantia paga ou abatimento no preço. Manifesta demora em resolver o problema configurada, observando que não restou comprovada a troca do produto. Sentimentos de impotência, frustração e indignação, que extrapolam o mero dissabor e ensejam condenação pecuniária. Perda do tempo útil. Desvio produtivo do consumidor. Atraso na resolução do problema injustificado. Dano moral configurado, cujo caráter pedagógico se presta a compelir a empresa a repensar suas práticas, não mais agindo com descaso nos próximos negócios jurídicos que vier a realizar. Valor indenizatório a título de danos morais que deve ser arbitrado no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mantida, no mais, a decisão de primeiro grau. Honorários de sucumbência redistribuídos (Súmula 326 do STJ). RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1019953-21.2022.8.26.0564; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de São Bernardo do Campo - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/10/2023; Data de Registro: 27/10/2023)

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 CARÁTER 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.

A Autora pleiteou o importe de R\$ 24.000,00 (vinte e quatro mil reais), que se mostra excessivo para o caso.

Assim sendo, em atenção aos critérios acima mencionados, no presente caso, considerando a frustração com o descaso das requeridas em resolver o problema e proceder ao devido cancelamento, bem como o valor pago e o tempo perdido na solução do problema, reputo que o valor de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), aproximadamente o dobro do valor pago, se mostra adequado para compensá-la pelo dano sofrido e impor sanção as Rés para que não reincidam nas mesmas condutas.

Considerando a alteração do julgado e os termos da Súmula 326 do STJ, as Rés deverão arcar, solidariamente, com a integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono da Autora.

Em resumo, de rigor a reforma parcial da sentença para condenar as Rés, solidariamente, ao pagamento de indenização moral no importe de R\$ 6.000,00 (seis mil reais), com correção monetária desde o arbitramento e juros de mora desde a citação, ambos pelos índices legais, bem como ao pagamento da integralidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono da autora.

III - Conclusão

Diante do exposto, conheço dos recursos, **nego provimento** a apelação da Ré 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 R\$ 1.500,00 (hum mil e quinhentos reais), conforme requisitos e critérios fixados pelo STJ³.

L. G. Costa Wagner

Relator

³ 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.