



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000426429

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1063314-34.2023.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante ALESSANDRA ROCHA ALVES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A e SAVEGNAGO SUPERMERCADOS 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 parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. 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 25.878

Apelação nº 1063314-34.2023.8.26.0506

Apelante: ALESSANDRA ROCHA ALVES

Apelado: IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ON LINE S/A

Apelado: SAVEGNAGO SUPERMERCADOS LTDA

Comarca: Foro de Ribeirão Preto - 7ª Vara Cível

APELAÇÃO. COMPRA E VENDA À DISTÂNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANO MORAL CONFIGURADO, EM RAZÃO DA PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. O caso em exame versa sobre o fato de a Autora ter adquirido produtos de higiene e limpeza em plataforma de “e-commerce”, Corrê, sem que os itens fossem entregues, mesmo após diversas reclamações sem solução, obrigando a Autora a ingressar com ação judicial para reaver o valor pago.

II. A questão em discussão consiste em verificar se a falha na prestação de serviços e a consequente perda de tempo da Autora configuram dano moral indenizável.

III. Razões de Decidir: A falha na prestação de serviços é evidente, pois a plataforma não solucionou o problema nem devolveu o valor pago, obrigando a Autora a buscar a via judicial. A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor reconhece que o tempo perdido para resolver problemas causados por fornecedores constitui dano indenizável.

IV. Tese de julgamento: 1. A falha na prestação de serviços e a perda de tempo do consumidor configuram dano moral indenizável. 2. O valor da indenização deve ser proporcional ao dano e ao valor da causa.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I – Relatório

Trata-se de recurso de apelação interposto por Alessandra Rocha Alves, contra a sentença de fls. 324/328, da lavra do MM. Juízo da 7ª Vara Cível do Foro da Comarca de Ribeirão Preto, proferida nos autos da ação indenizatória por danos materiais e morais, promovida em face do Ifood.com Agência de Restaurantes Online S.A. e outra.

A ação foi julgada parcialmente procedente nos seguintes termos:

“Isso posto e tudo mais que dos autos consta, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE a ação, extinguindo-a com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC, com o escopo de, afastando o pleito de indenização por dano moral, CONDENAR as Requeridas, solidariamente, a título de dano material, a pagar à Autora o valor correspondente à correção monetária sobre o valor de R\$ 322,18 (trezentos e vinte e dois reais e dezoito centavos) entre as datas de 25/11/2023 e 29/12/2023. Sobre o valor apurado, deverá incidir correção monetária pela tabela prática do TJSP a partir do ajuizamento da ação e juros de mora a partir da citação.

Pela sucumbência recíproca, cada parte arcará pela metade com as custas processuais, condenando-as, cada qual, ao pagamento de honorários advocatícios à parte contrária, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida à parte autora”.

A sentença foi disponibilizada no Dje de 09/09/2024 (fls. 330).

Recurso tempestivo. Ausente o preparo, tendo em vista a Autora ser beneficiária da assistência judiciária gratuita, conforme fls. 77/80. Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado nos termos do art. 1.007, §3º, do CPC.

A Autora requer a reforma parcial da sentença. Alega, em breve síntese, que efetuou a compra de produtos de higiene e limpeza, no dia 25/11/2023, no importe de R\$ 322,49 (trezentos e vinte e dois reais e quarenta e nove centavos), pago via PIX, mas não restaram entregues, sendo obrigada efetivar diversas reclamações no portal da Corré, Ifood.com, sem qualquer sucesso, haja vista que as mercadorias não foram entregues e sequer o dinheiro foi devolvido.

Sustenta que os produtos comprados eram essenciais para uso diário, consistente de alimentação e higiene, observando-se que é pessoa hipossuficiente, não havendo a possibilidade de nova compra dos produtos adquiridos no supermercado parceiro, pugnando, em razão da perda do tempo útil, pela procedência integral da ação, como forma de reaver o valor pago ou os produtos, mais danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

As Corrés, por sua vez, apresentaram contrarrazões pugnando pelo desprovimento do recurso, conforme fls. 348/357 e fls. 358/372.

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

Ressalvado o entendimento do magistrado de primeiro grau, o recurso comporta parcial provimento.

Adoto o breve relatório da sentença:

“Vistos.

I. ALESSANDRA ROCHA ALVES ajuizou ação ordinária em face de SAVEGNAGO SUPERMERCADOS LTDA. e IFOOD.COM AGÊNCIA DE RESTAURANTES ONLINE S.A, destacando que adquiriu produtos da primeira ré por meio da plataforma virtual da segunda Requerida, sendo que a mercadoria nunca foi entregue à autora, recusando-se as Requeridas a estornar o valor pago pela compra. Assim, pleiteia a restituição do valor pago, bem como indenização pelos danos morais que alega ter sofrido (fls. 01/76).

Tutela provisória indeferida a fls. 77/80. A requerida Ifood apresentou contestação a fls. 85/92 arguindo preliminar e no mérito sustentando que o valor já foi estornado à autora, não existindo direito à indenização pelo dano moral, voltando-se, no mais, contra as verbas pretendidas.

Savegnago Supermercados apresentou defesa a fls. 153/169, arguindo preliminar e no mérito sustentando responsabilidade exclusiva da segunda Ré, voltando-se contra as verbas pleiteadas. Réplicas em fls. 143/149 e 237/242, rechaçando as defesas apresentadas e reforçando a inicial. Decisão de fls. 303/304 indeferindo a produção de prova oral e encerrando a instrução processual, seguida de alegações finais das partes a fls. 307/315, 316/320 e 321/323. É o relatório”.

Inicialmente, é mister destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes litigantes é nitidamente de consumo, uma vez que a Autora se enquadra perfeitamente no conceito de consumidor previsto no art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, e, por sua vez, as Corrés, supermercado parceiro e plataforma de “*e-commerce*”, enquadram-se na cadeia de fornecimento do art. 3º do mesmo Diploma.

No caso em comento, compulsando os autos, verifica-se que a Autora efetuou a compra de produtos à distância na plataforma de “*e-commerce*”, no dia 25/11/2023, no importe de R\$ R\$ 322,49 (trezentos e vinte e dois reais e quarenta e nove centavos), pago via PIX, mas os itens essenciais de higiene e limpeza não restaram entregues, sendo obrigada a efetivar diversas reclamações no portal da Corré, Ifood.com, conforme fls. 47/70.

Verifica-se, ainda, que não houve qualquer solução efetiva por parte da plataforma digital, que simplesmente ignorou as reclamações da Autora, demonstrando deficitário atendimento em seu “SAC”, conforme se observa dos autos, obrigando a consumidora a ingressar com ação judicial, como forma de reaver o valor pago.

Evidente a falha na prestação de serviços por parte das Corrés que, diante das reclamações efetivadas pela Autora, deveriam enveredar esforços para efetuar a devolução do valor pago o mais célere possível, o que não ocorreu.

É certo que a Autora teve que desperdiçar o seu tempo para resolver um problema causado exclusivamente das fornecedoras de produtos e serviços, que ao invés de se preocuparem em atender prontamente a demanda do consumidor, ignoraram as solicitações efetivadas na esfera administrativa.

Há que se levar em conta o tempo utilizado pelo consumidor que se viu compelido 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.

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, ignorar direito básico do consumidor, deixando de efetivar a entrega do pedido pago (fls. 75), não procedendo com a devolução da quantia.

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

Soaria 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, que optou conscientemente em não devolver a quantia paga, obrigando o consumidor a ingressar com ação judicial.

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 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.

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

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 C. 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:

² <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.

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)

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, ou seja, 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 pleiteia valor indenizatório a título de danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (cinco mil reais), quantia essa que se revela elevada para o caso concreto, considerando o valor dos bens objeto dos autos.

Assim sendo, em atenção aos critérios acima mencionados, considerando que o problema tinha fácil e rápida solução, o que não ocorreu, reputo que o valor indenizatório merece ser arbitrado no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), mostrando-se adequado, não causa enriquecimento ilícito do consumidor e impõe sanção às Corrés para que não reincidam da mesma conduta.

Sobre a indenização por danos morais incide correção monetária, desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora desde a citação, nos termos do art. 405 do CC, adotando-se os índices legais, previstos nos art. 389 e 406 do CC, quais sejam, o IPCA para a correção monetária e a Selic deduzido o IPCA para os juros de mora.

Em resumo, de rigor a reforma parcial da sentença para arbitrar o *quantum* indenizatório a título de danos morais no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

III - Conclusão

Diante do exposto, conheço e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos do voto.

Em razão da reforma do julgado e a teor da Súmula 326 do STJ³, necessária a redistribuição da sucumbência, devendo as Corrês arcarem exclusivamente com as custas, despesas processuais e honorários, em favor do patrono da Autora no importe de 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, §2º do CPC.

L. G. Costa Wagner

Relator

³ Súmula 326, STJ: Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.