



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000427039**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003825-69.2023.8.26.0020, da Comarca de São Paulo, em que é apelante JULIANA BONATTO PIRES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado ULTRA ACADEMIA BRASILÂNCIA.

**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 25.928**

**Apelação nº 1003825-69.2023.8.26.0020**

**Apelante: Juliana Bonatto Pires da Silva**

**Apelado: Ultra Academia Brasilândia**

**Comarca: São Paulo (4ª Vara Cível – Foro Nossa Senhora do Ó)**

**APELAÇÃO. CONTRATOS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO PROVIDO EM PARTE.**

I. Recurso de apelação interposto pela Autora contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de restituição de valor c./c. indenizatória por danos morais contra a Ré. A sentença rescindiu o contrato de prestação de serviços e condenou a Ré ao pagamento de R\$ 174,00, além de custas e honorários. A Autora busca reforma para incluir indenização por danos morais de R\$ 9.000,00.

II. A questão em discussão consiste em verificar se a Autora faz jus à indenização por danos morais em razão das dificuldades enfrentadas para cancelar o contrato com a Ré.

III. Razões de Decidir: A Autora tentou diversas vezes cancelar sua matrícula, sendo impedida por exigências abusivas formuladas pela Ré. A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor reconhece o dano moral pelo tempo desperdiçado na solução de problemas causados pelo fornecedor.

IV. Tese de julgamento: 1. A exigência de procedimentos excessivos para o cancelamento de contrato configura prática abusiva. 2. O desvio produtivo do consumidor é passível de indenização por danos morais.

**RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

**I - Relatório**

Trata-se de recurso de apelação interposto por Juliane Bonatto Pires da Silva, em face da sentença de fls. 40/43, proferida nos autos da ação de restituição de valor c./c. indenizatória por danos morais, proposta em face da Ultra Academia Brasilândia.

A ação foi julgada parcialmente procedente para o fim de declarar rescindido o contrato de prestação de serviço firmado entre as partes, bem como para condenar a Ré ao pagamento do valor de R\$ 174,00 (cento e setenta e quatro reais), corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, desde o desembolso (06/03/2023), acrescido de juros legais de mora a partir da citação, além das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% (dez por cento) do valor atualizado da causa.

A sentença foi disponibilizada no DJe de 01/08/2024 (fls. 45).

Recurso tempestivo. Preparo dispensado em razão da concessão da gratuidade judiciária (fls. 23). Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado conforme art. 1.007, §3º, do CPC.

A Autora requer a reforma da sentença a fim de que a Ré seja condenada ao pagamento de indenização a título de danos morais no importe de R\$ 9.000,00 (nove mil reais).

Aduz a Autora, em sua narrativa inicial, que firmou contrato com a Ré para prática de atividades físicas. Ocorre que, ao tentar solicitar o cancelamento de sua matrícula, teve seu pedido obstado, motivo pelo qual ingressou com a presente ação para requerer a rescisão do contrato, a restituição dos valores pagos indevidamente e indenização em razão do transtorno suportado.

Em suas razões recursais, a Autora sustenta que tentou resolver a questão pacificamente, porém não foi possível, tendo que se socorrer ao Poder Judiciário para ter um simples contrato rescindido; que o dano moral visa também punir o descaso e a má-fé da Apelada; que a situação a qual foi submetida ultrapassa a razoabilidade do mero aborrecimento.

A Ré, por sua vez, não apresentou contrarrazões conforme certidão de fls. 54.

É a síntese do necessário.

## II – Fundamentação

O recurso comporta parcial provimento.

Adoto o relatório da sentença:

“Vistos.

**Juliana Bonatto Pires da Silva** ajuizou ação contra **Ultra Academia Brasilândia**, pretendendo a rescisão de contrato de prestação de serviços, devolução de valores e indenização por danos morais.

Alegou que firmou em 02/08/2022 contrato com a ré de prestação de serviços de orientação profissional e disponibilização de espaço físico e equipamentos, para realização de atividade física. Em 02/02/2023, compareceu na ré pedindo o cancelamento da matrícula, quando foi informada de que é necessária prévia comunicação de trinta dias e assinatura de termo de cancelamento. Solicitado o cancelamento foi informada da necessidade de pagamento da mensalidade com vencimento em fevereiro de 2023, pagamento que efetuou. Ao comparecer novamente na unidade o pedido de cancelamento foi novamente negado, agora sob a justificativa de necessidade de pagamento da mensalidade de março de 2023. Apontou que por erro foram pagas duas mensalidades em fevereiro de 2023, o que provavelmente não foi identificado pela atendente da ré. Em nova tentativa de solução da questão, o cancelamento foi negado porque gerada a mensalidade de abril de 2023. Alegou abusividade e exigência indevida da mensalidade, pugnando pela procedência do pedido com restituição em dobro da mensalidade paga e danos morais.

Com a inicial, os documentos de fls. 8/22.

Deferida gratuidade processual para a parte autora (fl. 23).

Regularmente citada (fls. 27), a requerida deixou de oferecer contestação (fls. 28).

Postulou o autor a decretação da revelia (fls. 31) e a procedência da demanda.

É o relatório”.

Ressalvado o entendimento do magistrado de primeiro grau, o recurso comporta parcial provimento no que tange à pleiteada indenização por danos morais.

Compulsando os autos, verifica-se que a Autora tentou por diversas vezes realizar o cancelamento de sua matrícula junto à Ré, pedido este sempre obstado sob argumentos diversos como necessidade de comunicação prévia com 30 (trinta) dias de antecedência, requerimento escrito de cancelamento, existência de mensalidade em aberto.

Resta claro que a exigência de um requerimento específico fornecido pela Ré para viabilizar o cancelamento do contrato – que, inclusive, nunca era fornecido sob justificativa de existirem mensalidades em aberto –, configura-se como prática abusiva adotada pela Ré, na medida em que impõe ao consumidor a manutenção do vínculo contratual.

Nessa perspectiva, não há como não reconhecer os danos morais alegados. Isto, porque, a Autora teve que desperdiçar o seu tempo para resolver um problema causado pela fornecedora Ré, tendo que, inclusive, contratar advogados e ingressar com ação judicial, a fim de ter sua pretensão atendida, fato que, sem dúvida, lhe causou transtornos.

Na prática, situações como a presenciada nestes autos desviam a produtividade do consumidor na medida em que ele precisa desfocar 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.

Assim, no caso em tela, não há como não aceitarmos o dano moral sofrido pela Autora, 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 das leis em vigor, 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.

Seguem abaixo alguns arestos desta 34ª Câmara de Direito Privado reconhecendo que o fornecedor tem o dever de indenizar o tempo perdido pelo consumidor, ou seja, o seu desvio produtivo, na resolução de problemas causados pelo fornecedor.

“Apelação. Compra e venda pela internet. Produto não entregue pela vendedora. Ação indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Empresa que alega apenas comercializar os produtos, não realizando sua fabricação e que houve abrupta interrupção da fabricação dos produtos adquiridos. Consumidora que aguardou 37 dias úteis e, ao reclamar, foi informada por duas vezes de novo prazo de entrega. Empresa que não informou a consumidora que os produtos não seriam fabricados na primeira oportunidade, efetuando a devolução dos valores pagos naquela ocasião. Comprovado o estono dos valores pagos em contestação, após 40 dias da data da entrega pactuada. **Empresa que deu causa a todo o desgaste da consumidora. Sentimentos de impotência, frustração e indignação, que extrapolam o mero dissabor e ensejam condenação pecuniária. Perda do tempo útil. Desvio produtivo do consumidor. Dano moral configurado.** Valor fixado em sentença (R\$ 10.000,00) reduzidos para R\$ 3.000,00 (três mil reais). Sentença parcialmente reformada. Sucumbência mantida com observação. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.” (TJSP; Apelação Cível 1018177-65.2018.8.26.0001; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional I - Santana - 7ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/05/2019; Data de Registro: 31/05/2019).

“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, consequentemente, 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)

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 e social 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 reparação a título de danos morais no importe de R\$ 9.000,00 (nove mil reais), quantia esta que se revela extremamente elevada para o caso concreto.

Neste sentido, em atenção aos critérios acima mencionados e considerando-se as circunstâncias do caso concreto e as partes nele envolvidas, entendo que deve ser fixado o importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de danos morais, com correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ). Os juros de mora deverão incidir desde a data da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil, quantia que, a meu ver, se revela adequada para compensar os evidentes transtornos sofridos pela Autora e que atinge a sua dúlice finalidade, compensatória e punitiva.

### III - Conclusão

Diante do exposto, conheço e **dou parcial provimento** ao recurso, nos termos do voto.

**L. G. Costa Wagner**

Relator