



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000427099

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001564-83.2018.8.26.0222, da Comarca de Guariba, em que são apelantes/apelados ANA LUCIA PADRON DADAMOS VEICULOS E LOCAÇÃO, ANA LUCIA PADRON DADAMOS e ANTÔNIO PADRON FRANCO JUNIOR, é apelado/apelante VALDEMIRO DE ALMEIDA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado MOACYR EDGAR DADAMOS (ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DOS CORRÉUS DESPROVIDO. 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 25.979

Apelação nº 1001564-83.2018.8.26.0222

Apelante/Apelado: ANA LUCIA PADRON DADAMOS VEICULOS E LOCAÇÃO E OUTROS

Apelado/Apelante: VALDEMIRO DE ALMEIDA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA)

Comarca: Foro de Guariba - 1ª Vara Judicial

APELAÇÕES. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. VÍCIO DO PRODUTO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DOS CORRÉUS DESPROVIDO.

I. O caso em exame versa sobre a aquisição pelo Autor de um veículo nas dependências dos Corrêus que posteriormente foi bloqueado, devido a um inquérito aberto por conta da prática de estelionato, bem como o pleito de majoração do quantum indenizatório arbitrado em primeiro grau no importe de R\$ 3.000,00.

II. A questão em discussão consiste em verificar (i) se houve decadência do direito de reclamar pelos vícios do produto e (ii) se o autor tem direito à indenização por danos morais devido ao tempo e esforço despendidos para resolver o problema, bem como a resolução do contrato e a multa por descumprimento, por conta da responsabilidade dos Corrêus.

III. A decadência foi afastada, pois não houve resposta inequívoca dos Corrêus em relação ao problema do consumidor sobre a negativa de solução do bloqueio do veículo. O dano moral foi reconhecido, considerando a frustração do Autor e a falta de suporte por parte dos Corrêus, aplicando-se a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

IV. Tese de julgamento: 1. A ausência de resposta negativa inequívoca do fornecedor impede a configuração da decadência. 2. O tempo despendido pelo consumidor para resolver problemas causados pelo fornecedor constitui dano moral indenizável que merece ser majorado para o importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), devendo ser mantida a resolução do contrato e a multa contratual.

RECURSO DO AUTOR PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO DOS CORRÉUS DESPROVIDO.

I – Relatório

Trata-se de recursos de apelação interpostos pela Ana Lúcia Padron Dadamos Veículos e outros, bem como por Valdemiro Almeida Silva, contra a sentença de fls. 377/383, da lavra do MM. Juízo da 1ª Vara Judicial do Foro da Comarca de Guariba, proferida nos autos da ação declaratória c./c. perdas e danos.

A ação foi julgada parcialmente procedente nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos iniciais para o fim de:

(a) declarar rescindido o contrato de venda e compra do veículo da marca Volkswagen, modelo Crossfox GII, ano 2.010, modelo 2.011, cor laranja, placas EPK-1310, RENAVAN n.º 213.476.096 e chassi 9BWAB05Z2B4019494;

(b) condenar solidariamente os réus à devolução dos R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) a título de dano material, pagos pelo autor, atualizados monetariamente pelos índices da tabela prática de atualização dos débitos judiciais do TJSP desde o desembolso e acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês, contados desde a citação;

(c) condenar solidariamente os réus ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), atualizado monetariamente pelos mesmos índices e acrescida de juros de mora no mesmo percentual, mas ambos contados a partir da publicação da sentença.

(d) condenar solidariamente os réus ao pagamento de R\$ 3.000,00 (três mil reais) referente a multa de 10% do valor do automóvel disposta no contrato caso uma das partes não cumprisse o disposto nas cláusulas, atualizados monetariamente pelos índices da tabela prática de atualização dos débitos judiciais do TJSP desde o desembolso e acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês, contados desde a citação;

Em razão da sucumbência, CONDENO a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º do Código de Processo Civil”.

A sentença foi disponibilizada no DJe de 03/05/2024 (fls. 385).

Recursos tempestivos. Ausente o preparo, por parte do Autor tendo em vista ser beneficiário da assistência judiciária gratuita, conforme fls. 77/78. Preparo recolhido por parte dos Corréus (fls. 394/395) e complementado às fls. 429/430, após determinação de fls. 425.

Os Corrêus requerem a reforma da sentença. Alegam, em breve síntese, que deve ser acolhida a preliminar de decadência, pois *“muito embora o vício, consistente de bloqueio administrativo sobre o veículo, por conta da prática de estelionato, tenha sido contatado pelo consumidor em 14/06/2018, o Autor somente ingressou com a presente ação em 03/08/2018”*, invocando o art. 26, inciso II, § 3º, do CDC, que trata do prazo de 90 (noventa dias) para reclamar dos vícios constatados no produto.

Sustentam que *“o Autor preferiu permanecer inerte, sem tomar as providencias que se mostravam cabíveis e possíveis, para a solução da questão referente a ilegalidade do bloqueio administrativo inserido pela autoridade policial sobre seu veículo, ainda mais quando, desde 09 DE OUTUBRO DE 2.018, o inquérito policial que gerou referido bloqueio foi arquivado judicialmente”*, não havendo o que se falar em inadimplência contratual, devendo ser afastada a multa contratual imposta em primeiro grau.

Aduzem que há culpa exclusiva de terceiro, por conta da abertura do inquérito policial que acarretou o bloqueio do veículo, sendo plenamente possível que o consumidor teria conseguido obter o cancelamento do bloqueio na esfera administrativa, invocando o art. 14, §3º, II do CDC, pugnando pelo afastamento da condenação a título de danos morais em seu desfavor, bem como a rescisão do contrato e devolução de valores.

O Autor, por sua vez, também recorre da sentença pugnando pela majoração da indenização a título de danos morais para o importe de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), sob o fundamento de que sofrera inúmeros transtornos, causando-lhes sofrimento de grande monta, tendo que contratar advogados, uma vez que o veículo adquirido dos Corrêus é fruto da prática de estelionato, estando com bloqueio em seu cadastro no DETRAN/SP.

Assevera que ficou impedido de realizar o licenciamento do veículo, pois estava sob bloqueio judicial, sendo impedido de pagar a taxa de licença para poder transitar livremente, com isso, o veículo permaneceu parado gerando danos materiais, sendo o valor arbitrado a título de danos morais no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais) extremamente baixo, não cumprindo a função pedagógica e reparadora.

Somente o Autor apresentou contestação às fls. 412/420, pugnando pelo desprovemento do recurso da parte contrária.

É a síntese do necessário.

II - Fundamentação

Ressalvado o entendimento do magistrado de primeiro grau, o recurso do Autor comporta parcial acolhimento, enquanto o recurso do Corréus merece ser desprovido.

Adoto o relatório de sentença:

“Vistos.

VALDEMIRO DE ALMEIDA SILVA ajuizou ação declaratória c.c. perdas e danos e pedido de tutela antecipada em face de ANA LÚCIA PADRON DADAMOS VEÍCULO E LOCAÇÃO, cujo nome fantasia é JR PADRON MULTIMARCAS, ANA LÚCIA PADRON DADAMOS, ANTÔNIO PADRON FRANCO JÚNIOR e MOACYR EDGAR DADAMOS. Alega, em síntese, que adquiriu em 18 de fevereiro de 2017, um veículo da marca Volkswagen, modelo Crossfox GII, ano 2010, modelo 2.011, cor laranja, placas EPK-1310, RENAVAN n.º 213.476.096 e chassi 9BWAB05Z2B4019494, cuja propriedade estaria em nome de Ana Lúcia Padron Dadamos, empresa que teria dito ser especializada no ramo de compra e venda de automóveis usados e semi-novos, no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), à base de troca de um veículo, que era de sua propriedade, da marca Hyundai, modelo Tucson GLS 20L, ano de fabricação 2009 e modelo 2010, cor prata, placa HBV-9595 e chassis n.º KMHJN81BBAU137357.

No entanto, após transferir o veículo adquirido para o seu nome, após alguns meses foi intimado pela delegacia de Pradópolis/SP, para prestar esclarecimentos na data de 14 junho de 2017, a respeito de um inquérito aberto no município de Mogi das Cruzes/SP (n.º CP 302/2017).

Sustenta, que no dia do depoimento tomou conhecimento do fato de o veículo estar com pendência judicial na cidade de Mogi das Cruzes/SP e não poder ser transferido ou vendido por motivo de bloqueio. Ademais, aduz que procurou a revendedora para informar o ocorrido e o Réu Antônio Padron Franco Júnior pediu para que procurasse o advogado de sua confiança, Dr. Herbert Luiz Landique, e sob a orientação do advogado propôs ação contra a Fazenda Pública do Estado de São Paulo, uma vez que seria a culpada.

No entanto, após contratar outro advogado para representar seus interesses, o Autor sustenta que percebeu que os Réus estavam envolvendo-o no processo inicial de compra na cidade de Mogi das Cruzes que culminou na acusação de estelionato àqueles, o que o levou a peticionar a desistência do processo n.º 1001742-66.2017.8.26.0222.

Nessa senda, o autor não pode realizar o licenciamento do veículo uma vez que este está sob bloqueio judicial.

Desse modo, não seria possível pagar a taxa de licença para poder transitar livremente, com isso, o veículo encontra-se parado há mais 07 (sete) meses, gerando danos materiais. Requer, portanto, que o contrato de compra e venda do veículo seja rescindido e seja a requerida obrigada a devolver o valor R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), referente ao dano material, devidamente corrigido, acrescentando-se a multa de 10% (dez por cento) constante da cláusula décima do contrato firmado entre as partes, além de indenização por dano moral no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Com a inicial vieram os documentos fls. 24/75. Decisão fl. 77 indefere a tutela provisória e defere gratuidade processual ao autor.

Tentativa de conciliação prejudicada ante ausência do requerido fl. 89 A parte requerida ANA LÚCIA PADRON DADAMOS e ANTÔNIO PADRON FRANCO JÚNIOR ofertou contestação (fls. 114/123).

Em suma, como preliminar, contesta todos os pedidos presentes na inicial, alegando que são indevidos. Juntou documentos (fl. 124-126).

A outra parte requerida, MOACYR EDGAR DADAMOS, apresentou contestação (fl. 308/309) via curador especial por negativa geral.

Manifestação sobre a contestação às fls. 314/320 e 322/323 Designação de audiência de tentativa de conciliação fl. 338 que restou prejudicada visto a ausência de manifestação das partes requeridas (fl. 343). Certidão de objeto e pé fl. 36. Alegações finais dos réus ANA LÚCIA PADRON DADAMOS e ANTÔNIO PADRON FRANCO JÚNIOR às fls. 365/369. Alegações finais da autora às fls. 372/376. É o relatório”.

Primeiramente, é mister destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes litigantes é nitidamente de consumo, eis que o Autor se enquadra perfeitamente no conceito de consumidor previsto no art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, e, por sua vez, os Corrêus, se enquadram na cadeia de fornecimento do art. 3º, do mesmo Diploma, respondendo os integrantes da cadeia de fornecimento de forma objetiva e solidária, nos termos do art. 7º, parágrafo único, 18, e 34 do CDC.

Por segundo, a preliminar de decadência arguiga pelos Corrêus, com fulcro no art. 26, inciso II, § 3º, do CDC, que trata do prazo de 90 (noventa dias) para reclamar dos vícios constatados no produto durável, deve ser afastada de plano.

Isto, porque, é fato incontroverso que tão logo o Autor foi intimado pelo Delegado de Polícia para prestar depoimento, no dia 14/06/2017 (fls. 34), por conta da suspeita de o veículo ser fruto de estelionato, após a compra do bem nas dependências do Corrêus, houve a devida comunicação da loja de revenda que orientou “o Autor a procurasse uma advogado para resolver o bloqueio do veículo junto à Fazenda Pública”.

É o que se observa da peça contestatória às fls. 117, merecendo cópia:

Paulo, quando a empresa requerida apenas orientou-o a procurar um advogado da **SUA CONFIANÇA** para proceder o cancelamento do bloqueio efetivado pela autoridade **POLICIAL**, diante de sua notória ilegalidade.

Ora, a responsabilidade pela baixa no bloqueio do veículo por conta da investigação criminal era de exclusiva responsabilidade dos Corréus, fato este que será melhor analisado com mérito.

Cumpre ressaltar que, nos termos do art. Art. 26, §2º, I do CDC:

O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

§ 2º Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços **até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;**

Assim, ante a ausência de comprovação de resposta inequívoca ao consumidor quanto a negativa de solução do bloqueio do veículo, não há que se falar em decadência.

Superadas as questões preliminares, passo à análise do mérito.

No caso em comento, o Autor adquiriu em 18 de fevereiro de 2017, junto aos Corréus, o veículo da marca Volkswagen, modelo Crossfox GII, ano 2010, modelo 2.011, cor laranja, placas EPK-1310, RENAVAN n.º 213.476.096 e chassi 9BWAB05Z2B4019494, no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), vindo a descobrir após a aquisição em 14/06/2017 que o veículo havia sido bloqueado, por conta de um inquérito aberto em Mogi das Cruzes/SP, referente à prática de estelionato Art. 171 do CPC, conforme fls. 34 dos autos.

Observo que referida informação, bem como a ciência dos Corréus quanto a procedência do veículo, restou bem como comprovada nos autos.

O Autor tentou resolver o problema administrativamente, agravando-se a situação por ter sido orientado pelos Corréus a ingressar com ação judicial para resolver junto à Fazenda Pública problema que não deu causa, por meio da ação de nº 1001742- 66.2017.8.26.0222, vindo a desistir daquela ação, após desconfiar que *“o advogado indicado pelos Corréus defendia os interesses da primeira Corrê e também os seus, destituiu seu o Dr. Herbert Luiz Landique, pois percebeu que estava ocorrendo uma rede de mentiras, envolvendo os Réus”*.

Afirmando ainda que “*após a nomeação de outro advogado para representar seus interesses, o Autor tomou conhecimento de vários documentos juntados no processo n.º 1001742-66.2017.8.26.0222, incluindo inquérito policial de 2016, totalmente desconhecidos e refutados*”.

A situação narrada nos autos é de extrema gravidade, observando-se que o problema não foi resolvido no prazo de 30 (trinta) dias, conforme dispõe o art. 18, §1º, do CDC, tanto que os Corréus ainda tentam se eximirem da responsabilidade.

Devido à aplicação do CDC e à causa de pedir se basear em vício do produto, há que ser aplicada à hipótese o artigo 18 do CDC, que determina a responsabilidade solidária dos fornecedores de produtos de consumo duráveis pelos vícios de qualidade que tornem os bens impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou que lhes diminuam o valor, podendo o consumidor exigir a restituição imediata da quantia paga.

Não se trata o presente caso de fato do produto (art. 12 e 14 do CDC), mas de vício, consiste de bloqueio por conta de o veículo ser objeto da prática de estelionato, conforme fls. 321 dos autos.

TOTAL : NADA CONSTA

RESTRIÇÕES

BLOQUEIO DE FURTO : VEICULO COM BLOQUEIO DE ESTELIONATO
RESTRIÇÃO TRIBUTÁRIA : NADA CONSTA

Desde modo, aplica-se ao caso o quanto dispõe o art. 18, §1º, do CDC:

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

Repita-se que não há dúvida de que o problema de documentação do veículo não foi resolvido no prazo de 30 (trinta) dias, conforme dispõe o art. 18, §1º, do CDC, apesar das tentativas do Autor em resolver administrativamente o problema, sendo inclusive orientado pela loja de revenda a ingressar com ação judicial específica.

De fato, o vício constatado no presente caso não torna o veículo impróprio ou inadequado ao fim a que se destina, não sendo o Autor obrigado a circular veículo sobre o qual pende investigação por estelionato, sendo correto o capítulo da sentença que rescindiu o contrato retornando tudo ao “*status quo ante*”, bem como condenou os Corréus na multa contratual constante da Cláusula 10 acostado às fls. 29.

Passa-se a análise da indenização moral.

Os danos morais foram bem reconhecidos em sentença, ficando reiterada as razões apresentadas pelo MM Juízo *a quo*:

Finalmente, entendo caracterizado o dano moral já que a ré, apesar de todas as evidências de que o veículo havia sido bloqueado por ser objeto de estelionato, não reconheceu o direito do consumidor à redibição do contrato, postergando por mais de ano a solução da lide, sujeitando o requerente a uma forte carga de indignação e sofrimento com a indefinição quanto a indesejado negócio.

(grifamos e destacamos).

É evidente que o caso dos autos ultrapassou o mero aborrecimento.

O Autor tentou resolver o problema em via administrativa, mas não obteve êxito, o que ensejou a necessidade de ingressar com a presente ação.

Verifica-se que o próprio Autor chegou a pesquisar qual seria a solução do problema sendo obrigado a ingressar com ação judicial específica que ao final acabou desistindo por desconfiar do patrono recomendado pelos Corrêus, conforme se observa dos autos de nº 1001742-66.2017.8.26.0222.

Além da frustração do negócio, que não era esperado por nenhum consumidor, o Autor não teve o devido suporte de nenhuma dos Corrêus para que o problema fosse efetivamente resolvido.

É certo que o Autor teve que desperdiçar o seu tempo para resolver um problema a que não deu causa, sendo aplicável ao caso a teoria do desvio produtivo do consumidor.

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 deixar de dar solução a um problema de origem técnica e administrativa da fornecedora.

¹ 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 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 dar efetiva solução ao problema de documentação do veículo.

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.

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.

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

² <https://www.stj.jus.br/sites/portaltj/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.

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 as Rés, tão logo ciente do problema, tivessem providenciado a solução efetiva do problema. 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 "declaratória (inexistência de débito), constitutiva (resolução de contrato) e condenatória (obrigação de pagar indenizações)". Compra e venda pela internet. Produtos devolvidos pelo consumidor e valor não estornado na totalidade. Sentença de parcial procedência. Recurso do autor visando fixação de indenização moral. Autor que adquiriu diversas peças de vestuário no site da ré. Parte das peças devolvidas dentro do prazo informado pela loja ré. Ré que emitiu vale-troca em valor inferior aos produtos devolvidos pelo consumidor. Logística interna e burocracia entre a ré e seus parceiros comerciais que não deve ser repassado ao consumidor. Diversas reclamações do consumidor, que não obteve a devolução do valor total dos produtos enviados em devolução. Problema de fácil solução. Empresa que deveria ter procedido ao reembolso do valor total dos produtos recebidos em devolução e não apenas de uma parte deles. Empresa que deu causa a todo o desgaste do consumidor. **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 (R\$ 3.000,00).** Sentença parcialmente reformada. Sucumbência alterada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1006577-46.2021.8.26.0032; Relator (a): L. G. Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro de Araçatuba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/03/2022; Data de Registro: 30/03/2022).

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.

O Autor requer a majoração do valor fixado em sentença R\$ 3.000,00 (três mil reais) para o importe de R\$ 20.000,00 (dez mil reais), quantia essa que se revela elevada para o caso concreto.

Assim sendo, em atenção aos critérios acima mencionados, no presente caso, considerando a frustração do Autor no momento em que tentou exercer seu direito de propriedade, bem como a inércia por parte dos Corrêus em dar solução ao problema, reputo que o valor fixado em sentença é modico R\$ 3.000,00 (três mil reais) e comporta majoração para o importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que se mostra mais adequado e proporcional ao caso, não enseja enriquecimento do Autor e melhor atende a função punitivo pedagógica da sanção para evitar a repetição da conduta dos Corrêus.

Sobre a indenização imaterial, incide correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ), adotando-se o IPCA-IBGE (amplo), nos termos do art. 389, parágrafo único do Código Civil e juros de mora calculados na forma do artigo 406, §1º, do CC a contar da data do evento danoso (Súmula 54 do STJ), primeira inscrição indevida, observando-se as alterações trazidas pela Lei 14.905/24.

Em resumo, de rigor a reforma da parcial da sentença somente para majorar o *quantum* indenizatório arbitrado em primeiro grau.

III - Conclusão

Ante o exposto, conheço dos recursos, **NEGO PROVIMENTO** ao apelo dos Corrêus e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso do Autor, nos termos constantes do voto.

Por força do art. 85, §11, do CPC, majoro a verba honorária, em favor do patrono do Autor, para 15% (quinze por cento) do valor atualizado da condenação, em razão do integral desprovimento do apelo dos Corrêus, conforme requisitos e critérios fixados pelo STJ³.

L. G. Costa Wagner
Relator

³ EDcl no AgInt no REsp 1573573/RJ, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 04/04/2017, DJe 08/05/2017.