



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000433257

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001294-49.2022.8.26.0374, da Comarca de Morro Agudo, em que é apelante GABRIELA DE PAULA DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado SHPS TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), PAULO AYROSA E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

ROSANGELA TELLES
Relatora

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 32981

APELAÇÃO Nº 1001294-49.2022.8.26.0374

APELANTE: GABRIELA DE PAULA DA SILVA

APELADA: SHPS TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA (SHOPEE)

COMARCA: MORRO AGUDO

JUIZ: SAMUEL BERTOLINO DOS SANTOS

APELAÇÃO. COMPRA E VENDA DE BENS MÓVEIS. DIREITO DE ARREPENDIMENTO. REEMBOLSO C/C DANOS MORAIS. Pretensão parcialmente procedente em primeiro grau. Lesão patrimonial não reconhecida. Inconformismo da autora. **DANOS MORAIS. DESVIO PRODUTIVO DO TEMPO OU PERDA DO TEMPO LIVRE.** Apelante que entrou em contato com a apelada inúmeras vezes, por meio de diversos canais, em diferentes oportunidades, despendendo seu tempo livre, sem obter solução satisfatória de problema causado pela fornecedora. Danos caracterizados. Indenização fixada em R\$ 2.000,00. Sucumbência carreada exclusivamente à ré. **RECURSO PROVIDO.**

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 119/122, que julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar a parte ré a restituir à parte autora o valor de R\$ 244,58, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do TJSP e acrescidos de juros de mora de 1% ao mês, a contar do pedido de cancelamento (16.11.2021).

Em razão da sucumbência recíproca, as custas processuais foram repartidas igualmente entre as partes. Os honorários foram fixados em R\$ 2.000,00 e divididos na mesma proporção.

Apela a demandante insistindo na ocorrência de danos morais.

Mesmo ciente de sua obrigação, a ré agiu de forma desidiosa, prolongando problema de fácil solução. A fornecedora divulga, em seu site, que o prazo de reembolso é de 3 a 15 dias, todavia, trata-se de falsa promessa. Buscou a solução administrativa do impasse, sem êxito. Os transtornos suportados ultrapassam o mero dissabor, *“pois saber que terá de arcar com a compra de um produto que não foi entregue altera seu estado emocional e psicológico”*. A despeito da propositura da demanda, a ré não realizou o reembolso, o que demonstra descaso com o consumidor e destemor diante das consequências jurídicas. Aguarda a satisfação de seu direito há mais de 2 anos. A necessidade de ingressar em juízo expõe a parte consumidora a sentimentos de humilhação, desvalia e impotência. Invoca a teoria do desvio produtivo do tempo livre. Colaciona precedentes. Pretende que os ônus sucumbenciais sejam atribuídos exclusivamente à ré, que deu causa à demanda. Pugna pela fixação de honorários recursais. Busca a reforma do r. *decisum* (fls. 130/146).

Rejeitados os embargos de declaração opostos pela parte demandada (fls. 153).

Renovadas as razões recursais (fls. 157/173).

Recurso processado com apresentação de contrarrazões a fls. 181/195, reiterando a apelada objeção de carência de ação, por falta de interesse processual.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Inicialmente, afasto a objeção processual levantada pela recorrida.

Como é cediço, adotada a teoria da asserção, as condições da

ação devem ser aferidas de acordo com as afirmações trazidas na petição inicial.

Nesse contexto:

DIREITO PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL. DIREITO SUCESSÓRIO. AÇÃO REIVINDICATÓRIA. BEM INTEGRANTE DE QUINHÃO HEREDITÁRIO CEDIDO A TERCEIRO. LEGITIMIDADE ATIVA. TEORIA DA ASSEÇÃO.

1. Tem prevalecido na jurisprudência desta Corte o entendimento de que as condições da ação, aí incluída a legitimidade para a causa, devem ser aferidas com base na teoria da asserção, isto é, à luz das afirmações deduzidas na petição inicial.

2. Assim, faltará legitimidade quando possível concluir, desde o início, a partir do que deduzido na petição inicial, que o processo não se pode desenvolver válida e regularmente com relação àquele que figura no processo como autor ou como réu. Quando, ao contrário, vislumbrada a possibilidade de sobrevir pronunciamento de mérito relativamente a tais pessoas, acerca do pedido formulado, não haverá carência de ação.

3. No caso dos autos, a petição inicial afirma que o de cujos era o legítimo proprietário do imóvel. Nesses termos, impossível sustentar, a partir do que fixado pela teoria da asserção, que o espólio seja parte ilegítima para ajuizar ação reivindicatória quanto a esse bem.

4. A alegação trazida em sede de contestação, no sentido de que o imóvel integrava quinhão hereditário cedido a terceira pessoa denota circunstância que deve ser sopesada no momento do julgamento do próprio mérito da demanda. O fato de o espólio ser ou não o proprietário do bem repercute na procedência ou improcedência do pedido, não na análise das condições da ação.

5. Agravo regimental a que se nega provimento.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

(AgRg nos EDcl no REsp 1035860/MS, Rel. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, QUARTA TURMA, julgado em 25/11/2014, DJe 02/12/2014)

Vale dizer, as condições da ação - legitimidade das partes e interesse processual - devem ser analisadas em abstrato, ou seja, de acordo com as alegações deduzidas na inicial - *in status assertionis*. A aferição da veracidade das alegações, mediante análise de elementos probatórios, diz respeito ao mérito e como tal deve ser enfrentado.

Na hipótese, a autora alegou, na inicial, que exerceu regularmente direito de arrependimento previsto no CDC, porém, não lhe foi restituído o montante pago, tendo a ré descumprido obrigação imposta legalmente.

Presente, portanto, o interesse processual, pois a tutela pleiteada é adequada, útil e necessária para satisfação do direito patrimonial que teria sido violado.

As razões que teriam impedido a realização do estorno é questão de mérito e assim deve ser enfrentada.

Nesse ponto, verifico que a apelada não se insurgiu contra a r. sentença, prevalecendo, assim, o entendimento manifestado em primeiro grau pelo D. Juiz *a quo*:

“As várias mensagens trocadas pelas partes através de e-mails, cujas cópias instruem a inicial, não corroboram a tese de defesa, ou seja, de que não efetivou o reembolso da quantia devida porque a autora não informou os seus dados bancários.

Pelo contrário, o que se observa é que a requerida sempre se prontificava a reembolsar a requerente e em nenhum momento

solicitou seus dados bancários para devolução da quantia”.

E, de fato, durante meses, a recorrente entrou em contato com a apelada em inúmeras ocasiões, por meio de diversos canais, em diferentes oportunidades, despendendo seu tempo livre, sem obter solução satisfatória de problema causado pela fornecedora.

As provas que acompanham a inicial revelam que o reembolso fora aprovado no dia 16.12.2021 (fls. 26), todavia, não consta que tenha sido realizado até o presente momento.

Seguiram-se incontáveis contatos, obtendo a autora, depois de dias, respostas em tom “acolhedor”, porém, genéricas e insatisfatórias. Ora a consumidora era informada de que o pagamento seria realizado via pix, em 3 dias, ora que outra equipe entraria em contato, no prazo de 48 horas para apurar o ocorrido.

Veja-se que, em 25.02.2022, a autora buscou o Procon, porém, antes disso, havia entrado em contato com a ré nos dias 02.12.2021, 28.12.2021, 04.01.2021, 11.01.2021, 12.01.2021, 02.02.2022, 11.02.2022, 12.02.2022, 21.02.2022 e 24.02.2022.

Ao Procon, a fornecedora disse que o reembolso fora aprovado no 24.02.2022 e que seria realizado em até 15 dias úteis (fls. 36), informações essas que se contrapõem àquelas prestadas à consumidora nos diversos atendimentos.

Além da divergência, a apelada, mais uma vez, descumpriu sua promessa, obrigando a autora a reclamar seus direitos em Juízo, após incontáveis tentativas extrajudiciais.

Não há dúvidas de que a autora perdeu tempo razoável e que

poderia ser revertido em atividades livremente escolhidas.

Como é sabido, as centrais de atendimento de grandes fornecedores são, em regra, robotizadas, lentas e ineficazes, porquanto não atendem a demandas personalizadas. Não raras vezes, os consumidores são compelidos a repetir informações já prestadas anteriormente e, ao final, ordinariamente, não tem seu pleito atendido.

Em suma, a formalização de reclamações e o atendimento de solicitações, na maior parte das vezes justas, exigem dos consumidores verdadeira abdicação de seu tempo.

Justamente o caso dos autos.

A doutrina e a jurisprudência vêm acolhendo a Teoria do Desvio Produtivo ou Perda do Tempo Livre, que se caracteriza *“quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências —de uma atividade necessária ou por ele preferida —para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável”*.

A doutrina de Marcos Dessaune traz à luz situações do dia a dia que implicam em desgaste emocional decorrente de abusos de direitos praticados por fornecedores em detrimento do consumidor, o qual se vê obrigado a comprometer parte importante de seu tempo para solucionar impasses a que não deu causa. Exemplificando:

“Mesmo que o [Código de Defesa do Consumidor \(lei 8.078/90\)](#) preconize que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo devam ter padrões adequados de qualidade, de segurança, de durabilidade e de desempenho — para que sejam úteis e não causem riscos ou danos ao consumidor — e também proíba, por outro lado, quaisquer práticas abusivas, ainda são 'normais' em nosso País situações nocivas como:

PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

- *Enfrentar uma fila demorada na agência bancária em que, dos 10 guichês existentes, só há dois ou três abertos para atendimento ao público;*
- *Ter que retornar à loja (quando ao se é direcionado à assistência técnica autorizada ou ao fabricante) para reclamar de um produto eletroeletrônico que já apresenta problema alguns dias ou semanas depois de comprado; (...)*
- *Telefonar insistentemente para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de uma empresa, contando a mesma história várias vezes, para tentar cancelar um serviço indesejado ou uma cobrança indevida, ou mesmo pra pedir novas providências acerca de um produto ou serviço defeituoso renitente, mas repetidamente negligenciado;*
- *Levar repetidas vezes à oficina, por causa de um vício recorrente, um veículo que frequentemente sai de lá não só com o problema original intacto, mas também com outro problema que não existia antes;*
- *Ter a obrigação de chegar com a devida antecedência ao aeroporto e depois descobrir que precisará ficar uma, duas, três, quatro horas aguardando desconfortavelmente pelo voo que está atrasado, algumas vezes até dentro do avião – cansado, com calor e com fome – sem obter da empresa responsável informações precisas sobre o problema, tampouco a assistência material que a ela compete.”¹*

Em relação à jurisprudência, são inúmeros os precedentes do C. STJ e deste Tribunal de Justiça:

"À frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado – ou, ao menos, atenuado – se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo (REsp 1634851/RJ, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 12/09/2017)

CONSUMIDOR. COMPRA PELA INTERNET. NÃO ENTREGA DO PRODUTO. AUSÊNCIA DE RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS. SUCESSIVAS TENTATIVAS FRUSTRADAS DE SOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL QUE SE PROLONGARAM POR

¹ DESSAUNE, Marcos. Desvio Produtivo do Consumidor – O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011, págs. 47-48, in: STOLZE, Pablo. Responsabilidade civil pela perda do tempo. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

MESES. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO APLICÁVEL NO CASO. DANO MORAL QUE, VIA DE REGRA, NÃO É DEVIDO EM HIPÓTESES DE MERO INADIMPLEMENTO CONTRATUAL. HIPÓTESE, CONTUDO, QUE CONSTATADA OFENSA EFETIVA AOS DIREITOS DA PERSONALIDADE. 1. Incontroverso que os valores pagos pela autora foram indevidamente retidos pela requerida por mais de um mês após a propositura da presente ação. Irrelevante que a devolução tenha ocorrido antes da citação, pois se passaram mais de três meses entre o descumprimento da entrega dos produtos adquiridos e a efetiva devolução dos valores. 2. Via de regra, caracterizado o inadimplemento contratual, seria caso de composição unicamente dos danos materiais – que no caso foram compostos antes da citação da requerida –, não ensejando danos morais exceto em situações excepcionais. 3. Doutrina e jurisprudência passaram a admitir que o piso de tolerabilidade ao qual todos os que vivem em sociedade estão expostos pode, a depender da casuística, ser excedido mesmo em relações negociais, como se verifica na hipótese em apreço, em que a necessidade de sucessivas intervenções por parte da autora, a última delas com auxílio do PROCON, atrai a incidência da teoria do desvio produtivo, a repercutir na esfera do direito da personalidade da autora. 4. Cabível, portanto, a parcial reforma da r. sentença para condenar a requerida a pagar à autora indenização por danos morais no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais), valor que atende aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, servindo aos propósitos de compensação e de dissuasão. 5. Recurso parcialmente provido. (Apelação nº 1031592-44.2020.8.26.0000, 35ª Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador Artur Marques, j. em 23.03.2021)

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. SERVIÇOS TELEFÔNICOS. INDENIZAÇÃO PELA APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. POSSIBILIDADE. CONFIGURAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. A teoria do desvio produtivo está caracterizada quando o consumidor precisa desperdiçar seu tempo e desviar suas competências, que seriam utilizadas em atividades necessárias ou preferidas, para resolver problema criado pelo

fornecedor que sequer deveria existir. O tempo, bem jurídico finito, é utilizado nas atividades existenciais, não podendo ser recuperado em hipótese alguma. Assim, a perda do tempo para resolução de problemas decorrentes da relação de consumo que, como já ressaltado, sequer deveriam existir, gera um dano extrapatrimonial indenizável. No caso, houve comprovação das diversas tentativas de resolução extrajudicial do problema causado ilegalmente pela parte ré, situação que ultrapassou o mero dissabor, razão por que cabível o acolhimento do pedido de condenação no pagamento de indenização por dano moral (Apelação nº 1015214-54.2019.8.26.0032, 31ª Câmara e Direito Privado, Relator Desembargador Adilson de Araújo, j. em 27.01.2021).

Ademais, a perda do tempo aliada ao não atendimento da reclamação gera sentimento de impaciência e irritação anormais, interferindo de forma substancial no ânimo do consumidor.

Quanto ao valor da indenização, é certo que a reparação por danos morais tem duplo caráter, o ressarcitório e o pedagógico.

Vale dizer, a quantia deve ser dimensionada de modo que repare os danos causados à vítima, sem acarretar seu enriquecimento sem causa. Nesta função ressarcitória, devem ser consideradas as condições da vítima, a extensão da lesão e a importância do bem lesado.

Na função pedagógica, ou de desestímulo do dano moral, os olhos se voltam para aquele que cometeu a falta, de sorte que o valor indenizatório deve representar uma advertência, ou seja, a reparação deve acarretar impacto suficiente no causador do dano, sendo capaz de dissuadi-lo de reiterar a conduta ilícita. Neste aspecto, deve-se ponderar o aspecto subjetivo do agente e suas condições financeiras.

Sob esse enfoque, e considerando que a reparação extrapatrimonial deve expressar uma quantia adequada e justa, evitando-se tanto



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

o exagero, quanto o aviltamento, entendo que a indenização deve ser arbitrada em R\$ 2.000,00, quantia razoável e que serve aos fins aos quais se destina.

Como consequência da procedência do pedido de reparação extrapatrimonial, e levando em conta que *“na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”* (Súmula 326 do C. STJ), as custas, despesas e honorários devem ser suportados integralmente pela ré, mantida a verba em R\$ 2.000,00, quantia suficiente para remunerar adequadamente o d. profissional.

Alerto que não é necessária a interposição de embargos de declaração para fins de prequestionamento, na medida em que toda a matéria questionada está automaticamente prequestionada.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso.

ROSANGELA TELLES

Relatora