



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000448835

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006791-18.2023.8.26.0533, da Comarca de Santa Bárbara D Oeste, em que é apelante EDUARDO ANÉZIO, são apelados MERCADOPAGO.COM REPRESENTAÇÕES LTDA., MERCADOLIVRE.COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA e LOJA DO GAMBOA VARIEDADES LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente) E MARCOS GOZZO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

VOTO 45967

APELANTE: EDUARDO ANÉZIO

**APELADOS: LOJA DO GAMBOA VARIEDADES LTDA e
OUTROS**

COMARCA: SANTA BÁRBARA D'OESTE

AÇÃO CONDENATÓRIA

JUIZ SENTENCIANTE: DR. MARCUS CUNHA RODRIGUES

(VH)

EMENTA

APELAÇÃO – AÇÃO CONDENATÓRIA – RECURSO DO AUTOR – COMPRA E VENDA DE FERRO DE PASSAR ROUPA – DIREITO DO CONSUMIDOR – PRODUTO COM DEFEITO – FRUSTRAÇÃO DO NEGÓCIO – PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – AUSÊNCIA DOS PRESSUPOSTOS LEGAIS – PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CABIMENTO – DESVIO PRODUTIVO – AUSÊNCIA DE COOPERAÇÃO DOS RÉUS – PRECEDENTES – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO

1 – A indenização por dano material não pode ser albergada, pois o autor apresentou narrativa contraditória e claramente contrária à boa-fé objetiva, inexistindo fundamento para ressarcir-lo por gastos inevitavelmente evitáveis (contratação de passadeira). Duty to mitigate the loss. Narrativa incongruente com a própria afirmação de escassez financeira.

2 – A indenização por dano moral prescinde de provas quanto à repercussão no âmago da vítima, tendo em vista ser de difícil demonstração. Basta, para seu reconhecimento, a comprovação dos atos, comissivos ou omissivos, que possam causá-lo. No caso, além da frustração em si decorrente da não realização do negócio, há o inegável desvio produtivo, que levou o autor a despender tempo de vida para solução de um problema injustificadamente engendrado pela desorganização da ré. Valor de três mil reais adequado às especificidades do caso.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. Sentença de fls. 373/381, cujo relatório se adota, que julgou **PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos iniciais, a fim de condenar os réus, solidariamente, a devolver o valor de R\$ 133,00 ao autor, com os consectários legais. Fixou sucumbência recíproca.

O d. Magistrado *a quo* iniciou sua fundamentação com o reconhecimento da falha na prestação de serviço, pois o produto foi enviado com vício oculto e houve resistência em devolver o valor pago. No entanto, refutou os pedidos indenizatórios.

O autor, resumidamente, questiona as indenizações por danos materiais e por danos morais (fls. 384/391).

Contrarrazões (fls. 403/410).

É o relatório.

O recurso merece parcial provimento.

Trata-se de ação condenatória fundada **falha na prestação de serviços** por parte dos réus, que comercializaram um produto com vício oculto e se recusaram a recebê-lo de volta. O autor pede duas indenizações por conta desse episódio.

O pedido de indenização por danos materiais, como bem exposto pelo i. Juízo *a quo*, **causa espanto**. O autor disse, e reitera neste

recurso, que não comprou outro ferro de passar roupa por não possuir recursos financeiros. **Contudo, contraditoriamente, afirmou que gastou R\$ 500,00 na contratação de uma passadeira.** Não faz o mínimo de sentido.

A narrativa do autor beira a má-fé. Fica, mais uma vez, advertido que a insistência nesse pleito completamente descabido poderá ensejar multa processual. O autor literalmente **mentiu** ao dizer que não possuía dinheiro para comprar outro ferro, pois afirma, na mesma petição, que desembolsou **quase quatro vezes mais** para contratar uma passadeira autônoma.

Além do desrespeito ao *duty to mitigate the loss*, ônus decorrente da boa-fé objetiva que impõe ao credor o dever de agir para mitigar seu prejuízo (poderia, claramente, comprar quatro ferros de passar roupa em vez de, supostamente, gastar todo o dinheiro com uma passadeira), o autor olvida da **relatividade contratual**. A frustração com a compra do ferro não pode ser considerada causa da contratação de uma passadeira, até porque são propostas completamente distintas (aquisição de um produto e prestação de um serviço que tornaria inútil a compra daquele produto). Repito: o autor, que deliberadamente **mentiu** sobre suas condições financeiras, poderia muito bem **comprar quatro aparelhos** com o dinheiro que supostamente gastou com um único serviço. Inadmissível.

Portanto, **rejeito** o pedido de indenização por danos materiais.

Com relação aos danos morais, ao contrário do que entendeu o i. Juízo *a quo*, vislumbro situação de **lesividade**, apta a justificar a devida compensação pelos danos na esfera extrapatrimonial. A indenização por dano moral prescinde de provas quanto à repercussão no âmago da vítima, tendo em vista ser de difícil demonstração. Basta, para seu reconhecimento, a comprovação dos atos, comissivos ou omissivos, que possam causá-lo.

A falha na prestação de serviços, por óbvio, é matéria que carece de reexame. O autor adquiriu um serviço e este apresentou problema. Insatisfeito, deu início à jornada para resolver o contrato. Sua empreitada, porém, foi infrutífera.

O inadimplemento em si, absoluto ou relativo, gera responsabilidade civil. Não bastasse isso, os réus **nunca colaboraram** para a resolução do problema. Sua recalcitrância em auxiliar o autor com a resolução contratual só potencializa os danos já produzidos. **É o drama do consumidor, que é compelido a amargar suas dores em silêncio, não fosse a possibilidade de recorrer ao Poder Judiciário para saná-las.**

Essa conjuntura já foi objeto de **fixação de indenização por danos morais** em casos similares no âmbito desta C. Câmara:

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA –
COMPRA E VENDA DE PAINEL DE
TELEVISOR – CONSUMIDOR – ATRASO NA

ENTREGA – FRUSTRAÇÃO DO NEGÓCIO –
PRODUTO QUE SERIA ENTREGUE COMO
PRESENTE EM CASAMENTO – INDENIZAÇÃO
POR DANOS MORAIS – CABIMENTO –
SITUAÇÃO INSÓLITA A indenização por dano
moral prescinde de provas quanto à repercussão no
âmbito da vítima, tendo em vista ser de difícil
demonstração. Basta, para seu reconhecimento, a
comprovação dos atos, comissivos ou omissivos,
que possam causá-lo. Valor de R\$ 9.980,00
adequado às especificidades do caso. RECURSO
PROVIDO (TJSP; Apelação Cível
1000861-17.2019.8.26.0482; Relator (a): Maria
Lúcia Pizzotti; Órgão Julgador: 30ª Câmara de
Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 5ª
Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2020; Data
de Registro: 07/08/2020)

Além desses fundamentos, há que se ponderar acerca do
desvio produtivo. Inadmissível ignorar o **desvio produtivo** sofrido
durante período considerável de sua vida, sempre dedicando energia
para resolver um problema que foi causado **única e exclusivamente**
pela ré. Essa perda de vida útil deve ser reparada, existindo inúmeros
precedentes que justificam essa conclusão:

APELAÇÃO — AÇÃO CONDENATÓRIA —
COMPRA E VENDA DE CÔMODA — DIREITO

DO CONSUMIDOR — ENTREGA NÃO REALIZADA — FRUSTRAÇÃO DO NEGÓCIO — INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS — CABIMENTO — DESVIO PRODUTIVO — AUSÊNCIA DE COOPERAÇÃO DA RÉ — RECALCITRÂNCIA INJUSTIFICÁVEL EM REEMBOLSAR O AUTOR — PRECEDENTES — RECURSO NÃO PROVIDO A indenização por dano moral prescinde de provas quanto à repercussão no âmago da vítima, tendo em vista ser de difícil demonstração. Basta, para seu reconhecimento, a comprovação dos atos, comissivos ou omissivos, que possam causá-lo. No caso, além da frustração em si decorrente da não realização do negócio, há o inegável desvio produtivo, que levou o autor a despender tempo de vida para solução de um problema injustificadamente engendrado pela desorganização da ré. **Valor de três mil reais adequado às especificidades do caso.** RECURSO NÃO PROVIDO (AC n. 1027152-19.2022.8.26.0007, Des. Maria Lúcia Pizzotti, 30ª C., j. 14.9.2023).

O caso retratado de enorme dificuldade no pós-venda revela situação suficientemente lesiva para caracterizar danos morais indenizáveis. A teoria que se invoca para justificá-los é a alcunhada de teoria do desvio produtivo, cujo fundamento consiste no gasto do tempo

de vida (recurso produtivo) para a solução de um problema causado pela desorganização da fornecedora (no caso, a ré). Doutrinariamente, o nome forte da tese é o jurista Marcos Dessaune, que expõe com acurácia o prejuízo intolerável acarretado pelo desperdício de tempo útil gerado por uma conjuntura como a dos autos.

A jurisprudência assimilou o conceito, passando a adotá-lo como fundamento para indenização por danos morais. A Min. Nancy Andrighi, no julgamento do REsp n. 1.634.851/RJ, 3ª T., j. 12.9.2017, sintetiza o espírito do instituto: *“a via crucis a que o fornecedor muitas vezes submete o consumidor vai de encontro aos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, em especial da vulnerabilidade do consumidor e o da garantia de adequação, a cargo do fornecedor, além de configurar violação do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos por ele”*.

Essa C. Câmara é profícua em precedentes adotando o desvio produtivo como fundamento indenizatório: 1004401-44.2017.8.26.0482, Des. Maria Lúcia Pizzotti, 30ª C., j. 2.10.2019; 1005126-24.2019.8.26.0624, Des. Maria Lúcia Pizzotti, 30ª C., j. 3.4.2020; 1001682-24.2019.8.26.0481, Des. Maria Lúcia Pizzotti, 30ª C., j. 30.10.2019.

Por essas razões, os réus devem ser condenados, solidariamente, pois ambos deram causa ao problema dada a **péssima prestação pós-venda**, ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de **três mil reais**. Esse valor leva em consideração outros

parâmetros, como a capacidade econômica das partes (uma delas empresa bilionária), as finalidades do instituto (punitiva, preventiva e compensatória), **a postura pouco ou nada cooperativa dos réus**, que nunca auxiliaram o autor com o mínimo que se esperava (o **reembolso**), e os precedentes citados.

O montante deve ser atualizado pela Tabela Prática deste E. TJSP desde o arbitramento pelo IPCA (Súmula 362 do C. STJ). Os juros moratórios incidirão desde a citação (*mora ex persona*; CC, art. 397, p. u.) sob a taxa de 1% ao mês até 29.8.2024 e, após essa data, com base na taxa legal, conforme art. 406, §§ 1º e 2º, do Código Civil, e Resolução n. 5.171/2024 do Conselho Monetário Nacional.

Rechaço, por fim, a estimativa exagerada feita pela própria autora. Postular **quinze mil reais** pela situação aventada é banalizar o instituto dos danos morais. As peculiaridades não vão além da quantificação exposta neste voto, inexistindo absolutamente nenhuma outra circunstância apta a justificar tamanha valoração.

Em relação aos honorários sucumbenciais, entendo que a sucumbência majoritária dos réus (dois dos três pedidos) impõe a assunção integral do ônus (CPC, art. 86, parágrafo único).

Por fim, advirto que a oposição de embargos de declaração com propósito de rediscutir o mérito (por exemplo, o pagamento de indenização por danos morais) será considerada manifestamente protelatória.

Diante do exposto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso interposto pelo autor, a fim de reformar a r. Sentença e julgar os pedidos iniciais **PARCIALMENTE PROCEDENTES** para condenar os réus, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais, estimada em três mil reais, valor acrescido de correção monetária pelo IPCA, a partir do arbitramento (S. 362 do C. STJ), e acrescido de juros moratórios calculados desde a citação (mora *ex persona*; CC, art. 397, p. u.) sob a taxa de 1% ao mês até 29.8.2024 e, após essa data, com base na taxa legal. Por fim, condeno os réus ao pagamento na íntegra das despesas processuais e dos honorários advocatícios, os quais fixo em R\$ 2.858,02 (CPC, art. 85, § 8º-A; Tabela Seccional da OAB/SP, regra proporcional ao parâmetro contido no campo “*Procedimento ordinário: proposição ou defesa*”, 1015402-80.2021.8.26.0451, Des. Maria Lúcia Pizzotti, 30ª C., j. 4.10.2022).

Maria Lúcia Pizzotti
Relatora