



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000457978

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1053430-04.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ANDERSON CARLOS DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado SHPS TECNOLOGIA E SERVIÇOS 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 ao recurso. 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, 12 de maio de 2025.

L. G. COSTA WAGNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 26.112

Apelação nº 1053430-04.2024.8.26.0002

Apelante: Anderson Carlos da Silva

Apelado: Shps Tecnologia e Serviços Ltda.

Comarca: São Paulo (12ª Vara Cível – Foro Regional de Santo Amaro)

APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO PROVIDO.

I. Recurso de apelação interposto contra sentença que julgou parcialmente procedente ação de indenização por danos materiais e morais para condenar a Ré a restituir o valor de R\$ 19,90 em razão da não entrega de produto adquirido pelo Autor. O recurso interposto pretende a reforma da sentença para fins de condenação da Ré ao pagamento de indenização por danos morais.

II. A questão em discussão consiste em verificar se o descumprimento contratual pela Ré, que não entregou o produto adquirido nem reembolsou o valor pago, configura dano moral indenizável.

III. Razões de Decidir: A relação entre as partes é de consumo. A teoria do desvio produtivo do consumidor sustenta que o tempo desperdiçado para resolver problemas causados por fornecedores configura dano moral.

IV. Tese de julgamento: 1. O descumprimento contratual que causa perda de tempo e transtornos ao consumidor configura dano moral indenizável. 2. A indenização deve ser proporcional ao dano e ter caráter compensatório e punitivo. Indenização fixada no valor de R\$ 3.500,00.

RECURSO PROVIDO.

I - Relatório

Trata-se de recurso de apelação interposto por Anderson Carlos da Silva em face da sentença de fls. 90/93, proferida nos autos da ação de restituição de valores pagos c./c. reparação por danos morais, promovida contra a Shps Tecnologia e Serviços Ltda.

A ação foi julgada parcialmente procedente nos termos seguintes:

“Ante o exposto, promovendo a extinção da fase de conhecimento do processo com resolução do mérito (art. 487, I, do CPC), JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos formulados na inicial para, assim, condenar a parte ré a restituir ao autor R\$19,90 (dezenove reais e noventa centavos), com correção monetária desde o desembolso e com juros legais² contados da data da citação.

Mínima a sucumbência do réu (pois a expressão econômica do pedido acolhido correspondente a menos de 0,1% do valor pretendido), condeno o autor a pagar integralmente as custas do processo, assim como honorários de 10% do valor da causa, devidos aos advogados do réu (art. 85, §2º, do CPC), ressalvada a gratuidade concedida (art. 98, §3º).

Oportunamente, certifique-se o trânsito em julgado e arquivem-se os autos, observando a Secretaria, previamente, o disposto no art. 1.098 e §§ da NSCGJ.

P.R.I.C.”

A sentença foi disponibilizada no DJe de 01/11/2024 (fls. 96/97).

Opostos embargos de declaração às fls. 98/100, estes não foram acolhidos nos termos da decisão de fls. 113, disponibilizada no DJe de 26/11/2024 (fls. 115).

Recurso tempestivo. Preparo dispensado em razão da concessão da gratuidade judiciária (fls. 76). Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado conforme art. 1.007, §3º, do CPC.

O Autor pleiteia a reforma da sentença para fins de que a Ré seja condenada ao pagamento de indenização a título de danos morais.

Sustenta que efetuou uma compra no sítio eletrônico da Ré no valor de R\$ 19,90 (dezenove reais e noventa centavos); ocorre que, apesar de receber a informação de que o produto lhe havia sido entregue, o Autor encontrou apenas a embalagem do produto. Aduz que acionou a Ré por diversas vezes, porém não obteve resolução concreta do problema.

Narra o Autor que tal fato lhe gerou prejuízos, visto que é tatuador e necessitava do produto para utilizá-lo em sessões de tatuagens que acabaram por ser canceladas, resultando em uma perda aproximada de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

Argumenta que a teoria do desvio produtivo sustenta que o tempo desperdiçado pelo consumidor para resolver problemas causados por fornecedores de produtos ou serviços configura dano moral indenizável.

Por fim, pleiteia o reconhecimento da sucumbência recíproca para fins de redistribuição dos ônus sucumbenciais.

A Ré, por sua vez, apresenta contrarrazões às fls. 141/149, pugna pelo desprovimento do recurso.

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

O recurso comporta não comporta acolhimento.

Adoto o relatório da sentença:

“Vistos.

ANDERSON CARLOS DA SILVA ajuizou ação em face de **SHOPEE** pretendendo (i) a restituição de R\$19,90 e (ii) indenização de R\$30.000,00, a título de danos morais. Afirma, em síntese, que: (a) adquiriu no sítio eletrônico da ré um produto no valor de R\$19,90 que seria usado no exercício de sua profissão de tatuador; (b) a ré entregou apenas a embalagem do produto, sem o seu conteúdo; (c) suportou prejuízo de cerca de R\$2.000,00, correspondentes às sessões agendadas, que deixou de realizar em razão da falta do produto; (d) tentou por diversas vezes solucionar a questão extrajudicialmente, sem sucesso; (e) a ré lhe forneceu o comprovante de entrega do produto, do qual constava assinatura que não reconhece; (f) sofreu danos morais.

A inicial veio aparelhada com os documentos de fls. 12/48.

A ré compareceu aos autos (fls. 52/60) e ofereceu contestação (fls. 61/72. Aduz, em suma, que: (a) não tem legitimidade para figurar no polo passivo, pois o autor não imputou nenhuma falha no seu serviço, de intermediação de venda do produto, certo que a responsabilidade pelos danos é do vendedor do produto; (b) a responsabilidade pelo envio do produto é do vendedor e da transportadora; (c) o autor não faz jus à gratuidade judiciária; (d) a ré não vende produtos, apenas disponibiliza espaço em sua plataforma para que os vendedores encontrem potenciais compradores e garante que receberão o produto nas condições ofertadas ou a devolução do valor da compra; (e) para tanto, resguarda o valor pago pelo comprador por meio da parceira Ebanx, até que este confirme o recebimento do produto correto e sem vícios para que, então, o valor seja repassado ao vendedor; (f) a transportadora responsável pela entrega inseriu informação em seu sistema de que o produto foi entregue, razão pela qual não foi realizado o reembolso em favor do autor; (f) não há danos morais.

Deferiu-se a gratuidade judiciária (fl. 76).

Réplica a fls. 79/88.

Esse o relatório.”.

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

Inicialmente, é mister destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes litigantes é nitidamente de consumo, uma vez que o Autor se enquadra perfeitamente no conceito de consumidor previsto no art. 2º do Código de Defesa do Consumidor. A Ré, por sua vez, enquadra-se como fornecedora de produtos e serviços, nos termos do art. 3º, do mesmo Diploma.

Sustenta o Autor que adquiriu produto no sítio eletrônico da Ré que não foi entregue. Afirma ainda que tentou resolver a questão, porém a Ré manteve-se inerte, motivo pelo qual entendeu por bem ingressar com a presente ação.

É notório que ao efetuar a compra de produto de seu interesse, a consumidora cria uma legítima expectativa de que irá recebê-lo. Isto porque, ao cumprir com sua obrigação quanto ao pagamento, passa a ser credora do cumprimento da obrigação da outra parte.

Dito em outras palavras, se as partes acordam quanto aos termos de um negócio jurídico, sobretudo no que diz respeito às características do bem comercializado, o seu preço e a data de sua entrega, vinculam-se com o quanto pactuado, de forma que qualquer descumprimento deve dar ensejo à penalização do infrator, aí incluída a plataforma de vendas da Ré.

É certo que o Autor 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 pelo Autor, 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, 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)

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.

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\$ 3.500,00 (três mil e quinhentos reais) a título de danos morais, com correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora desde a data da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil.

Trata-se de quantia que, a meu ver, revela-se adequada para compensar os evidentes transtornos sofridos pelo Autor e que atinge a sua dúplici finalidade, compensatória e punitiva.

Por fim, em razão da sucumbência da Ré, esta deverá arcar integralmente com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios em favor do patrono do Autor, arbitrados por equidade no importe de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais).

III - Conclusão

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

L. G. Costa Wagner

Relator