



Apelação Cível nº 1.0000.26.182980-8/001

Empresa é condenada a indenizar consumidora que perdeu tempo útil para tentar receber reembolso de compra feita pela internet

Fatos

Uma consumidora comprou um produto pela internet e exerceu o seu direito de arrependimento, efetuando a devolução da mercadoria. No entanto, a empresa vendedora não realizou o reembolso dos valores pagos. Diante da falta de devolução do dinheiro, a cliente precisou acionar a Justiça para reaver os valores e pedir reparação pelos transtornos e pelo tempo desperdiçado na tentativa de resolver o problema.

Questões jurídicas

- A falta de reembolso dos valores pagos pelo consumidor, após o exercício do direito de arrependimento e a devolução do produto, configura dano moral em razão do desvio de seu tempo profissional ou produtivo?
- Qual o valor adequado e proporcional para a indenização por danos morais diante das circunstâncias do caso concreto?

Fundamentos da decisão

- **Dano moral e Desvio produtivo:** O Tribunal entendeu que a recusa em devolver o dinheiro da consumidora após o arrependimento da compra não foi um "mero aborrecimento". A conduta da empresa forçou a cliente a desperdiçar seu tempo útil (desvio produtivo) para tentar solucionar uma falha criada pela própria fornecedora, o que atinge os direitos da personalidade.

Relator
Desembargador
Amauri Pinto Ferreira

Votação
Unânime
(os Desembargadores
Baeta Neves e Evandro
Lopes da Costa Teixeira
votaram de acordo com
o Relator).

Voto que prevaleceu
O voto do Relator,
Desembargador Amauri Pinto
Ferreira, que determinou a reforma
parcial da sentença para conceder a
indenização por danos morais.

Órgão julgador
17ª Câmara Cível do TJMG

Data do julgamento
13/05/2026.



- **Dano moral presumido:** Foi destacado que essa espécie de situação gera um dano moral que dispensa a necessidade de provar dor, sofrimento ou humilhação profunda. O dano é considerado presumido, pois a simples violação objetiva aos direitos e à dignidade do consumidor diante do fato já é suficiente para gerar a obrigação de indenizar.
- **Critério para o valor da indenização:** A definição do valor da indenização buscou o equilíbrio entre desestimular a empresa a repetir o erro e compensar a consumidora sem gerar enriquecimento sem causa.

Votação e julgamento

O recurso da consumidora foi analisado pelo colegiado da 17ª Câmara Cível. O Relator votou por acolher o pedido da autora para condenar a empresa ao pagamento de indenização por danos morais, além de determinar que a ré pague a totalidade das custas processuais e honorários devido à mudança no resultado da ação. Os demais desembargadores que julgaram o recurso acompanharam integralmente o posicionamento do Relator.

Resultado do julgamento

A Turma Julgadora deu provimento ao recurso da consumidora, reformando parcialmente a decisão de primeiro grau para condenar a empresa ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais. A empresa também foi condenada a arcar integralmente com as custas do processo e os honorários de advocacia, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Indicação de leitura

Notícia do Superior Tribunal de Justiça (STJ) - **A teoria do desvio produtivo: inovação na jurisprudência do STJ em respeito ao tempo do consumidor.**

Agenda 2030 da ONU (ODS 12 e 16):



<https://portal.stf.jus.br/hotsites/agenda-2030/>