

**RECURSO:** APELAÇÃO CÍVEL  
**RECORRENTE:** JAMES CHAPETTA E OUTRO  
**RECORRIDO:** FOCO ALUGUEL DE CARROS S.A.  
**JUÍZO DE ORIGEM:** BARRA DA TIJUCA REGIONAL 1 VARA CÍVEL  
**DES. RELATOR:** RICARDO ALBERTO PEREIRA

**DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. LOCAÇÃO DE VEÍCULOS. COBRANÇA EM DUPLICIDADE. ESTORNO REALIZADO ADMINISTRATIVAMENTE PELA RÉ. PLEITO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. INAPLICABILIDADE. AJUIZAMENTO PREMATURO DA DEMANDA. MERO ABORRECIMENTO. RECURSO DESPROVIDO.**

*I. Caso em exame*

*1. Ação indenizatória movida por consumidores em face de locadora de veículos, em razão de cobrança em duplicidade no valor de R\$ 1.568,85. A sentença julgou improcedentes os pedidos considerando que o estorno foi realizado administrativamente pela empresa.*

*II. Questão em discussão*

*2. A questão consiste em verificar se a demora no estorno e a necessidade de judicialização configuram dano moral indenizável.*

*III. Razões de decidir*

*3. O imbróglgio decorreu de uma confusão nos meios de pagamento, inicialmente programado para débito automático no cartão do 2º autor e, posteriormente, o 1º autor realizou transferência voluntária para adimplir a mesma parcela.*

*4. Para a configuração da Teoria do Desvio Produtivo, exige-se a resistência injustificada do fornecedor e o esgotamento das tentativas do consumidor. No caso, a ação foi ajuizada apenas seis dias após o último contato administrativo, no qual foram fornecidos os documentos que comprovavam o pagamento avulso realizado pelo 1º autor, prazo exíguo para o processamento de estornos bancários e ciclos de faturas de cartão.*

*5. A operadora comprovou que o estorno foi realizado voluntariamente na esfera administrativa. A judicialização prematura impede a caracterização de*

*transtorno grave ou violação à dignidade, configurando-se como mero aborrecimento cotidiano.*

*6. Inexistência de desdobramentos que causassem sofrimento psicológico relevante. Incidência do entendimento de que o simples descumprimento contratual, por si só, não gera dano moral.*

*IV. Dispositivo e tese*

*7. Recurso conhecido e desprovido.*

*Honorários advocatícios majorados para 12% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça.*

*Tese de julgamento: O ajuizamento de demanda judicial em prazo exíguo após a reclamação administrativa obsta a configuração da Teoria do Desvio Produtivo, uma vez que não resta caracterizada a resistência injustificada do fornecedor.*

*Dispositivos relevantes citados: CDC, art. 14; CPC, art. 85, § 11; art. 98, § 3º.*

**VISTOS**, relatados e discutidos estes autos da apelação cível no processo **0807588-04.2025.8.19.0209**, sendo recorrente **JAMES CHAPETTA E OUTRO** e recorrido **FOCO ALUGUEL DE CARROS S.A.**

**ACORDAM** os Desembargadores que compõem a Décima Quinta Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, no julgamento do presente recurso nos termos da certidão a ser lavrada pela Secretaria da Câmara.

### **RELATÓRIO**

Trata-se de ação proposta por JAMES CHAPETTA e YAN V IANNA MONTEIRO CHAPETTA em face de FOCO ALUGUEL DE CARROS S.A., narrando terem alugado um veículo para utilizá-lo em transporte por aplicativo, mas foram surpreendidos com uma cobrança em duplicidade no valor de R\$ 1.568,85 e, ao solicitarem o estorno do valor cobrado indevidamente, a empresa se recusou a realizar o estorno.

A parte ré apresentou defesa sustentando ter empregado todos os esforços para solucionar administrativamente a questão e, tão logo detectada a cobrança indevida, adotar imediatamente as providências necessárias para corrigir o equívoco, procedendo ao estorno integral do valor sem necessidade de qualquer intervenção judicial.

A sentença extinguiu o pedido de estorno, que já havia sido realizado, e julgou improcedente o pedido de indenização por dano moral, considerando que, embora tenha ocorrido uma falha sistêmica, o episódio não gerou sofrimento psicológico grave ou negativação do nome dos autores, configurando-se apenas como um descumprimento contratual e mero aborrecimento do cotidiano.

Apelação da parte autora argumentando que a falha sistêmica confessada, somada à perda de tempo útil e à necessidade de judicialização para obter o estorno, que só ocorreu após a citação, ultrapassam o mero aborrecimento e violam a dignidade do consumidor.

Foram apresentadas contrarrazões reiterando que o estorno integral já foi realizado e que o erro sistêmico não gerou negativação ou humilhação, configurando apenas um mero aborrecimento ou descumprimento contratual comum.

**É o relatório.**

### **VOTO**

O recurso deve ser recebido, estando presentes os requisitos recursais objetivos e subjetivos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra sentença que julgou improcedente o pedido de dano moral e extinguiu o pedido de estorno em razão da devolução voluntária dos valores pela ré.

A insurgência recursal baseia-se na tese de que a demora de aproximadamente cinco meses para a realização do estorno e a necessidade de judicialização configurariam o Desvio Produtivo do Consumidor.

Contudo, compulsando os autos, verifica-se que o aluguel do veículo foi inicialmente realizado para pagamento através do cartão de crédito do 2º autor, sendo a primeira quinzena debitada no dia 06 e a segunda no dia 29 de janeiro.

Não obstante, o 1º autor realizou uma transferência no dia 21 de janeiro para pagar a segunda quinzena, o que gerou o imbróglio.

Registre-se que a primeira reclamação administrativa ocorreu em 15/02/2025, não constando do e-mail qualquer documento anexado.

Assim, em 20/02/2025, a parte ré respondeu que a segunda cobrança era referente à segunda quinzena.

O 2º autor respondeu dizendo que os anexos enviados não haviam sido analisados, anexando três imagens, e que iria aguardar um retorno urgente.

**De:** james chapetta <jameschapetta@gmail.com>  
**Enviado:** quinta-feira, 20 de fevereiro de 2025 15:53  
**Para:** Hevellen Freitas <relacionamento@aluguefoco.com.br>  
**Assunto:** RE: estorno de pagamento indevido

Boa tarde Hevellen, voce demorou esses dias todos pra me dar essa resposta, mas acho que nem se deu o trabalho de ver os anexos que te mandei. no dia 21/1, meu filho em conversa por whatsapp recebeu um link e fez o pagamento da 2a parcela. eu anexei o comprovante. Estra se aproximando a data do vencimento do meu cartão e espero não ter que tomar outras medidas pra poder resolver isso. Vou anexar print da tela da conversa do whats de vcs.

anexadas 3 imagens

aguardo um retorno urgente sobre o assunto.

James Chapetta

**De:** Hevellen Freitas <relacionamento@aluguefoco.com.br>  
**Enviado:** quinta-feira, 20 de fevereiro de 2025 11:48  
**Para:** jameschapetta@gmail.com <jameschapetta@gmail.com>  
**Assunto:** Re: estorno de pagamento indevido

Olá, James,

Peço desculpas pela demora no retorno.

Após análise, verificamos que, no contrato SDU000567-25, o desconto do dia 06/01 corresponde à primeira quinzena, enquanto o desconto do dia 29/01 refere-se à segunda quinzena.

Dessa forma, não há valores a serem reembolsados.

Não obstante, ajuizou a presente ação em 26/02/2025, apenas seis dias depois. Tal prazo mostra-se exíguo e insuficiente para que uma estrutura corporativa processe o estorno bancário, que muitas vezes depende de ciclos de fechamento de fatura e comunicação com a operadora do cartão.

Diferente do que alegam os apelantes, não restou configurada a resistência injustificada. Para que o Desvio Produtivo seja indenizável, é necessário que o fornecedor se negue reiteradamente a resolver o problema, exaurindo as tentativas do consumidor, o que não ocorreu no caso, dada a pressa em recorrer ao Judiciário.

Ressalte-se que a ré, ao apresentar sua defesa em junho, já trouxe aos autos a Carta de Cancelamento, comprovando que o estorno foi realizado administrativamente. Isso demonstra que a empresa, independentemente de uma ordem judicial de mérito, reconheceu o erro sistêmico e procedeu à devolução.

A conduta dos autores ao ajuizarem a demanda com tamanha celeridade impede a caracterização de dano moral, uma vez que o transtorno vivenciado não ultrapassou o tempo de espera razoável para ajustes de erros operacionais em transações financeiras.

Assim, considerando que não restou minimamente comprovada a ocorrência de algum desdobramento capaz de causar dano extrapatrimonial, deve ser integralmente mantida a sentença proferida.

Tendo em vista o não provimento do recurso, majoro os honorários advocatícios de sucumbência para 12% do valor da causa, observando o entendimento de que que **“É devida a majoração da verba honorária sucumbencial, na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, quando estiverem presentes os seguintes requisitos, simultaneamente: a) decisão recorrida publicada a partir de 18.3.2016, quando entrou em vigor o novo Código de Processo Civil; b) recurso não conhecido integralmente ou desprovido, monocraticamente ou pelo órgão colegiado competente; e c) condenação em honorários advocatícios desde a origem no feito em que interposto o recurso.”** (AgInt nos EAREsp 762075/MT; Ministro Herman Benjamin; Corte Especial; DJe 07/03/2019).

**ANTE O EXPOSTO, CONHEÇO E NEGO PROVIMENTO À APELAÇÃO, MAJORANDO OS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS DE SUCUMBÊNCIA PARA 12% DO VALOR ATUALIZADO DA CAUSA, OBSERVADO O DISPOSTO NO ART. 98, § 3º, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, FACE À GRATUIDADE DE JUSTIÇA DEFERIDA.**

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

**Desembargador RICARDO ALBERTO PEREIRA**  
**Relator**

