



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000002988**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006405-74.2022.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante HELOÍSA PEREIRA DA SILVA, é apelado MRV ENGENHARIA E PARTICIPAÇÕES S.A..

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 5ª 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 JOÃO BATISTA VILHENA (Presidente sem voto), ERICKSON GAVAZZA MARQUES E J.L. MÔNACO DA SILVA.

São Paulo, 7 de janeiro de 2025.

**OLAVO PAULA LEITE ROCHA**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

Apelação nº: 1006405-74.2022.8.26.0451  
Parte Apelante: Heloísa Pereira da Silva  
Parte Apelada: MRV Engenharia e Participações S.A.  
Comarca: Piracicaba  
Voto nº 00443

***APELAÇÃO CÍVEL – PROMESSA DE COMPRA E VENDA – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – VÍCIOS CONSTRUTIVOS – APARTAMENTO DECORADO – DIVERGÊNCIAS ENTRE O MODELO APRESENTADO E O IMÓVEL ENTREGUE – DEVER DE INFORMAÇÃO VIOLADO – RELAÇÃO DE CONSUMO.***

*Reconhecimento de divergências entre o apartamento decorado e o imóvel entregue, em especial quanto à qualidade dos materiais e aspectos estruturais, sem prévia informação clara e adequada ao consumidor, violando o art. 6º, III, e o art. 30 do CDC.*

*Constatada falha na prestação de serviço pela construtora, com impacto direto nas legítimas expectativas do consumidor, configurando dano moral indenizável.*

*Perícia técnica que evidencia falhas no dever de informação e vícios construtivos no imóvel, com ausência de proteção mecânica em tubulações e acabamentos em desacordo com o prometido.*

*Taxa de Assessoria no Registro de Imóveis (TARI) indevidamente repassada ao consumidor, devendo ser restituída por ausência de comprovação de sua destinação.*

*Indenização por danos morais fixada em R\$ 10.000,00, considerando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, com correção monetária a partir do arbitramento e juros de mora desde a citação.*

*Restituição do valor de R\$ 849,03 referente à*

*taxa indevida, acrescido de correção monetária desde o desembolso e juros de mora desde a citação.*

*Inversão do ônus da sucumbência, com honorários advocatícios fixados em 20% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do CPC.*

**RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de RECURSO DE APELAÇÃO interposto pela parte autora, contra a sentença proferida às fls. 484/488, cujo relatório ora se adota, que julgou improcedente ação de indenização.

Inconformada, a parte autora pugna pela reforma da sentença, sob a alegação de que houve propaganda enganosa e que o ônus de comprovar a veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem a patrocinou, conforme art. 38 do CDC. Diz que essa inversão de ônus é automática. Cita também os artigos 12, § 3º, II, e 14, § 3º, I, ambos do CDC. Assim, caberia à apelada comprovar que não apresentou um apartamento decorado discrepante em relação ao apartamento entregue ou que forneceu informações precisas aos possíveis adquirentes, referentes às alterações que seriam realizadas, o que não teria ocorrido no presente caso. Diz que a sentença contrariou a legislação que protege o consumidor, pois a ação foi instruída com fotografias e documentos. Destaca que os registros ainda disponíveis na internet comprovam que houve diversas incongruências entre o que fora prometido e o que foi efetivamente

entregue. Salienta que terá que lidar com redução da área útil da cozinha e área de serviço que, originalmente, já possuía diminuta metragem. Assevera que os canos expostos impedem a instalação de prateleiras e gavetas, mesmo quando adaptados, perdendo área útil. Acrescenta que, além de *shafts* e encanamentos aparentes, os tetos são chapiscados e as janelas desalinhadas, sem puxadores, e as portas de material inferior, que se soltam dos batentes facilmente. Argumenta que a sua assinatura no Termo de Vistoria e Entrega do imóvel não é suficiente para presumir a sua aceitação quanto à forma que a unidade foi entregue, pois as discrepâncias são estruturais e não poderiam ser resolvidas pela construtora. Alega que se a descrição técnica que consta do memorial fosse suficiente, não seria necessária a criação de apartamentos decorados. Esclarece que o habite-se não supre falha na prestação dos serviços. Menciona que o direito de não ser enganado antecede o próprio nascimento do CDC. Quanto à taxa SATI, diz que os documentos juntados pela recorrida não comprovam o pagamento e não justificam o repasse à consumidora. Cita julgados que trataram de Taxa de Atribuição de Unidades e diz que ela se refere a serviços de consultoria. Afirma que ela foi cobrada em contrato de adesão, como condição para o fechamento do negócio, o que seria uma prática abusiva. Sublinha que não discute a legalidade da cobrança de ITBI. Aponta dissídio jurisprudencial, pois Câmaras dos Tribunais de Justiça dos Estados do Paraná, de Minas Gerais e do Distrito Federal teriam decidido casos análogos. Assim, requer o provimento do recurso para o fim de reformar integralmente a sentença, ou, subsidiariamente, a nulidade da sentença por não ter observado os princípios do contraditório e da ampla defesa, permitindo-lhe a realização de audiência de instrução e julgamento para

oitiva de testemunhas.

Recurso tempestivo, isento de preparo e processado com a resposta da parte adversa às fls. 612/623.

Observado o prazo estabelecido pela Resolução nº 772/2017 do Egrégio Tribunal de Justiça, não houve oposição ao julgamento virtual.

Distribuído o recurso ao Des. JOÃO BATISTA VILHENA, integrante desta 5ª Câmara de Direito Privado desta Corte, o processo foi redistribuído a este Relator, nos termos da Portaria de Designação nº 170/2024, com conclusão dos autos em 07/10/2024.

### **É o relatório.**

Cuida-se de ação de indenização na qual a autora alega a existência de divergência entre o que lhe foi apresentado em apartamento decorado e o que efetivamente recebeu.

Afasta-se, desde logo, a alegação de cerceamento de defesa por não ter o juízo determinado a produção de prova testemunhal. Houve realização de perícia e a sentença não julgou a pretensão improcedente com base em falta de provas.

Conforme art. 370 do CPC, incumbe ao órgão julgador determinar as provas necessárias ao julgamento do mérito. A

sentença encontrou nos autos elementos suficientes para decidir.

Passa-se, assim, a examinar o mérito.

Bem examinada a questão posta em Juízo, vê-se que a irresignação recursal comporta provimento.

De início, cumpre tratar de eventuais divergências entre o apartamento decorado e o memorial descritivo.

O comprador sabe que os móveis e decorações ali presentes não integram o imóvel que será construído. Ele se guia, entretanto, pelas dimensões dos ambientes para que possa se orientar quanto ao espaço que terá para utilizar.

No que tange à qualidade dos materiais empregados, é importante levar em consideração que o Código de Defesa do Consumidor estabelece que:

**"Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado."**

O CDC também considera enganosa, no § 1º, do art. 37:

***"qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade (...)"***

E, ainda, o art. 47 estabelece que:

***"Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor."***

Os mencionados dispositivos legais, examinados em conjunto, deixam claro que o *apartamento decorado*:

- deve ser considerado *parte da publicidade* do apartamento que será entregue ao consumidor, orientando-o tanto quanto às dimensões quanto aos materiais que serão utilizados, somente não vinculando a construtora no que tange a elementos de decoração;
- *integra o contrato* e eventual divergência em relação ao memorial descritivo deve ser expressamente informada pelo fornecedor, sob pena de induzir o consumidor em erro, permitindo, assim, interpretação favorável ao aderente.

Nesse sentido, confirmam-se os seguintes precedentes

desta Egrégia Corte:

***PROMESSA DE COMPRA E VENDA IMOBILIÁRIA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Imóvel entregue à adquirente com divergências com relação modelo decorado. Sentença de procedência, condenando as rés ao pagamento de indenização moral no importe de R\$ 15.000,00 à autora. Apelo das rés insistindo na conformidade do imóvel entregue com relação ao memorial descritivo, negando a existência de vícios e rechaçando a ocorrência de danos morais. Subsidiariamente, requerem a minoração do quantum. Relação de consumo. Consumidor que tem direito à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços (art. 6º, III, CDC). Modelo decorado que, em suas características essenciais (sobretudo dimensões e funcionalidades), não pode ser considerado "meramente ilustrativo", devendo ser reputado como oferta que vincula o fornecedor, nos termos do art. 30 do CDC. Cotejo das fotografias do modelo decorado com as do apartamento efetivamente entregue que permitem entrever discrepâncias. Quebra das legítimas expectativas da adquirente que, in casu, importam efetiva violação à sua esfera extrapatrimonial, dado o peso com que o modelo decorado influiu na formação da vontade da adquirente. Quantum indenizatório que, no entanto, comporta minoração de R\$ 15.000,00 para R\$ 10.000,00, em atenção aos ditames da proporcionalidade e da razoabilidade. Sentença reformada somente neste particular, mantida quanto ao mais. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.*** (TJSP; Apelação Cível 1010795-24.2021.8.26.0451; Relator (a): Alfredo Attié; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/11/2023; Data de Registro: 28/11/2023)



No caso dos autos, a perícia (fls. 367/426) concluiu que:

- *"Ao analisar o material publicitário, planta baixa humanizada e imagens do apartamento decorado conclui-se que fora prevista a presença de shafts no banheiro e cozinha do imóvel (...)"*
- *"(...) não fora visualizado a presença de sanca de gesso no teto do apartamento decorado, (...)"*
- *"a situação da tubulação exposta sob a pia do banheiro fora prevista no projeto hidráulico do empreendimento, no entanto, fora entregue sem a devida proteção contra choques mecânicos, em desconformidade a boa prática construtiva."*
- *"Concernente ao contrapiso, fora constatado que o imóvel possui revestimentos instalados no piso e, desta forma, não fora possível evidenciar o estado do contrapiso entregue pela construtora."*
- *"quanto aos acabamentos dos tetos, paredes, portas e janelas conclui-se que o apartamento fora entregue a Requerente em conformidade às diretrizes do memorial descritivo."*

O trabalho pericial deixou claro que a presença de *shafts* não representou qualquer divergência entre o que foi proposto e entregue.

A presença de uma *sanca de gesso* e de *tubulações expostas* não foram prévia e corretamente informadas à consumidora.

A ausência de proteção contra choques mecânicos constitui uma falha, considerando o impacto no uso e segurança do imóvel.

A análise do contrapiso ficou prejudicada.

Os acabamentos dos tetos, paredes, portas e janelas, divergentes do apartamento decorado, não foram corretamente informados à consumidora, não podendo a construtora se apoiar, única e exclusivamente, no memorial descritivo.

A construtora poderia ter feito o apartamento decorado exatamente de acordo com o projeto que seria entregue, mas preferiu fazê-lo de modo divergente, não apenas com relação a elementos decorativos, mas em relação a dimensões e à qualidade do material empregado, pontos que devem ser interpretados de modo favorável à parte aderente.

A autora, parte vulnerável da relação, foi surpreendida com o recebimento de um imóvel em desacordo com o que lhe fora prometido, sendo crível o abalo psíquico e a angústia experimentados ao ter que residir em uma unidade nova apresentando variável de desconformidades. Ademais, evidente que a ré falhou no dever de informação, inculcado no artigo 6º, inciso III do CDC,

inclusive acerca da existência dos "shafts" e de utilização de materiais inferiores ao prometido, além de prestar um serviço deficiente, considerando as falhas de informação e os vícios construtivos no imóvel.

Saliente-se que tal situação extrapola o mero aborrecimento cotidiano, configurando lesão significativa à dignidade do recorrido, o que justifica a reparação moral.

A fixação de indenização por danos morais, em montante proporcional e razoável, visa não apenas reparar o prejuízo experimentado pelo autor, mas também desestimular práticas abusivas que violam o princípio da boa-fé objetiva e a vulnerabilidade do consumidor.

Na linha do quanto aqui se decide é a jurisprudência desta Corte:

*CONTRARRAZÕES - Preliminar de não conhecimento - Recurso que ataca os fundamentos da sentença - Cumprimento do art. 1.010, inc. III, do Código de Processo Civil - Preliminar rejeitada INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - Imóvel entregue com especificações diversas das contratadas - Improcedência do pedido - Inconformismo - Acolhimento - Relação de consumo - Ausência de comprovação de que o autor foi informado de que o imóvel adquirido seria diferente do imóvel decorado visitado - Imóvel entregue com shafts na cozinha e no banheiro diversamente do que foi apresentado no apartamento decorado para a visita e encanamentos expostos - Prejuízo inegável para o adequado planejamento e*

*colocação de mobília e eletrodomésticos no imóvel - Dano moral configurado - Indenização ora fixada em R\$ 10.000,00 - Observância dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade - Sentença reformada para condenar a ré a pagar indenização por dano moral. Preliminar afastada e recurso provido em parte. (TJSP; Apelação Cível 1002285-37.2022.8.26.0079; Relator (a): J.L. Mônaco da Silva; Órgão Julgador: 5ª Câmara de Direito Privado; Foro de Botucatu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/09/2023; Data de Registro: 19/09/2023)*

*Embargos de declaração. Contradição verificada. Compromisso de compra e venda. Ação de indenização. Preliminar de não conhecimento do apelo, afastada. Propaganda enganosa. Imóvel na planta. Violação do dever de informação. Imóvel entregue em desconformidade com o prometido. Ocorrência. Falta de provas acerca da devida informação sobre aspectos relevantes da unidade no ato da venda. Danos morais configurados. Precedentes desta Corte. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido, com inversão da sucumbência. Embargos acolhidos, com efeitos infringentes, para julgar parcialmente procedente o recurso de apelação. (TJSP; Embargos de Declaração Cível 1006697-11.2022.8.26.0079; Relator (a): Emerson Sumariva Júnior; Órgão Julgador: 5ª Câmara de Direito Privado; Foro de Botucatu - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/08/2023; Data de Registro: 10/08/2023)*

*APELAÇÕES CÍVEIS. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. DANO MORAL. Vícios construtivos. Sentença de procedência com a fixação de indenização em valor inferior ao requerido. Irresignação tanto da autora como da ré. Apartamento construído pela MRV. Entrega da unidade em desacordo com o apartamento decorado que serviu de parâmetro para identificar a*

*construção. Publicidade enganosa que subtrai expectativas legítimas do comprador. Dano moral indenizável. Valor da indenização fixado em R\$ 10.000,00. Sentença reformada com observação. Recurso da autora a que se DÁ PARCIAL PROVIMENTO. Recurso da ré a que se NEGA PROVIMENTO.* (TJSP; Apelação Cível 1005302-95.2023.8.26.0451; Relator (a): Fatima Cristina Ruppert Mazzo; Órgão Julgador: 4ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/10/2024; Data de Registro: 18/10/2024)

Quanto ao valor da indenização, dadas as peculiaridades do caso, atento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como reconhecendo que indenizações como a pleiteada nestes autos devem ser estabelecidas em valor suficiente para minorar as consequências do dano moral provocado, mas firme no cuidado de não permitir que tal indenização se constitua em fator de enriquecimento sem causa de seu credor, cabível estabelecer-se indenização no patamar de R\$ 10.000,00, valor adotado como parâmetro em casos análogos por esta Corte. A correção monetária incidirá deste arbitramento (Súmula 362 do STJ) e os juros correm a partir da citação, ante a existência de relação contratual.

Prospera também o pedido de devolução da Taxa de Assessoria no Registro de Imóveis, pois ela não estava prevista no contrato (fls. 41/70). A ré alegou que tais valores seriam referentes a mero reembolso pelo pagamento da Taxa de Registro Cartorário (despesas de cartório), mas a sua afirmação não pode ser aceita, porque ela não apresentou os correspondentes recibos de pagamento que

autorizariam a sua restituição.

Importante esclarecer que não houve cobrança de Taxa SATI ou Taxa de Serviços de Consultoria. Elas apenas foram indicadas pela parte autora para que a cobrança da Taxa de Assessoria fosse considerada ilegal por analogia.

Fica, portanto, condenada a devolver a quantia pleiteada na exordial, de R\$ 849,03 acrescida de juros e correção monetária, contados a partir do desembolso por parte da autora referente à denominada Taxa de Assessoria de Registro de Cartório.

Por tais fundamentos, **DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO** para condenar a ré ao pagamento de dano moral, no valor de R\$ 10.000,00 e a restituir à autora a quantia de R\$ 849,03, como acima especificado.

Em razão da solução adotada, de rigor julgar procedente a ação e determinar a inversão das sucumbências, que deverá ser suportada integralmente pela requerida, em consonância à Sumula 326 do C. STJ. Os honorários ficam arbitrados em 20% sobre o valor da condenação, a teor do artigo 85, §2º do CPC.

É como se vota.

**OLAVO PAULA LEITE ROCHA**

Relator