



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000004911

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003445-40.2022.8.26.0001, da Comarca de São Paulo, em que é apelante VECTOR INDUSTRIA DE PRODUTOS METALÚRGICOS LTDA. - "ARKE", é apelada RAILDA VIANA DA SILVA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Negaram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente), MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL E VIANNA COTRIM.

São Paulo, 8 de janeiro de 2025.

CARLOS DIAS MOTTA

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1003445-40.2022.8.26.0001

26ª Câmara de Direito Privado

Apelante: Vector Industria de Produtos Metalúrgicos Ltda. - "arke"

Apelado: Railda Viana da Silva

Interessados: Via Varejo S/A - Ponto Frio e Infoar Comércio e Serviços Em Ar Cond. e Inf - Eireli

Comarca: São Paulo

Juíza: Fernanda Rossanez Vaz da Silva

Voto nº 31677

Compra e venda. Ação de reparação de danos c.c. danos morais. Sentença de procedência. Apelo da ré. Aplicável o Código de Defesa do Consumidor, à luz da teoria da finalidade mitigada, em razão da vulnerabilidade técnica e fática da autora. Configurado o vício de qualidade em produto durável (assador) não reparado pelas rés no prazo legal, é direito do consumidor exigir a devolução do valor pago, condicionada à devolução do produto. A falha na prestação do suporte técnico e a frustração reiterada das legítimas expectativas do consumidor configuram danos morais passíveis de reparação, fixados no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em montante proporcional aos transtornos suportados. Sentença mantida. Verba honorária aumentada. Apelo desprovido.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto por Vector Indústria de Produtos Metalúrgicos Ltda., em razão da r. sentença (fls. 410/418), integrada pela r. decisão de fls. 427, que julgou procedente a ação para o fim de: 1) declarar rescindido o contrato de compra e venda havido entre a autora e a primeira ré, envolvendo o assador (frangueira) descrito na inicial, por culpa das rés; 2) obrigar a autora a devolver a máquina para uma das rés, no prazo de dez dias; 3) condenar as rés, solidariamente, a restituírem à autora a quantia de R\$ 3.894,64, atualizada de acordo com a Tabela Prática do TJSP desde o respectivo desembolso e acrescida de juros moratórios desde a citação; 4) condenar as rés, solidariamente, a pagarem à autora indenização por danos morais no montante de R\$ 5.000,00, atualizada de acordo com a Tabela Prática do TJSP e acrescida

de juros moratórios desde a citação. Em razão da sucumbência, as rés foram condenadas ao pagamento das custas e despesas processuais, bem como de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação.

Inconformada, apela a ré (fls. 435/439), alegando, em síntese, que: não há responsabilidade da apelante, haja vista que da própria narrativa da autora é possível extrair que houve mau uso do produto; não há nos autos prova do alegado defeito, deveria a autora ter encaminhado previamente o produto para a assistência técnica, o que não ocorreu; a autora não faz jus a indenização por danos morais; em caso de manutenção da indenização esta deve ser reduzida para um salário mínimo. Assim, pugna pela reforma da r. sentença.

Recurso tempestivo, com recolhimento da respectiva taxa de preparo (fls. 440/441) e objeto de contrarrazões (fls. 445/449).

Não houve oposição à realização do julgamento virtual (Resolução n.º 549/2011 do Órgão Especial deste Tribunal, alterada pela Resolução n.º 772/2017).

É o relatório.

Alega a autora que adquiriu pelo *site* do Ponto Frio (2ª ré) um assador a gás da empresa Vector Indústria de Produtos Metalúrgicos (1ª ré). Afirma que o produto apresentou defeito nos três acendedores superiores, bem como na porta de vidro. Declara que, devido à demora no reparo, sofreu prejuízo e teve suas vendas limitadas. Aduz que, tendo em vista que o defeito não foi sanado no prazo legal, foi obrigada a comprar uma nova máquina de frango assado para dar continuidade ao seu negócio. Pugna pela condenação das rés à devolução da quantia paga, qual seja, R\$ 3.894,64, bem como à indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00.

O MM. Juízo da origem julgou a ação procedente.

De início, cumpre observar que no presente caso aplica o Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista a teoria da finalidade mitigada.

É imperioso reconhecer que a autora, uma vez demonstrada sua vulnerabilidade técnica e fática no manuseio e na aquisição do produto defeituoso (assador), enquadra-se na proteção especial conferida pelo microssistema consumerista.

A doutrina majoritária e a jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça (STJ) admitem a mitigação da finalidade econômica na definição de consumidor, sobretudo quando presentes fatores que evidenciem a hipossuficiência técnica ou informacional, como se verifica no caso em tela.

Pois bem. A autora demonstrou, por meio de documentos juntados aos autos, que o produto fornecido pelas rés (assador) apresentou defeito nos acendedores superiores e na porta de vidro, comprometendo sua funcionalidade e segurança.

Nos termos do artigo 18 do CDC, constatado o vício de qualidade em produto durável, cabe ao fornecedor sanar o defeito no prazo máximo de 30 (trinta) dias, sob pena de o consumidor poder exigir alternativamente: (i) a substituição do produto por outro da mesma espécie; (ii) a restituição imediata do valor pago, devidamente atualizado; ou (iii) o abatimento proporcional do preço.

No caso vertente, as rés, apesar de notificadas pela autora, não realizaram o reparo necessário no prazo legal, motivo pelo qual restou configurada a falha no dever de prestar o suporte técnico devido, em flagrante desrespeito aos direitos básicos do consumidor, elencados no artigo 6º do CDC.

É patente o direito da autora à restituição integral do valor pago pelo produto defeituoso, nos termos do artigo 18, § 1º, inciso II, do CDC. Assim, deve ser mantida a sentença que determinou a devolução do valor pago, condicionando a devolução do produto defeituoso à parte ré, de forma a preservar o equilíbrio da relação jurídica.

Quanto ao pleito de indenização por danos morais, este deve ser mantido. A jurisprudência deste Tribunal e do STJ pacificou o entendimento de

que a falha na prestação de serviços ou a entrega de produto defeituoso que frustra as legítimas expectativas do consumidor, notadamente em situações que envolvam reiteradas tentativas infrutíferas de resolução do problema, gera o direito à reparação por danos morais.

Nesse sentido, mencionam-se precedentes desta E. Câmara:

Apelação Cível. Ação rebitória cumulada com pedido de indenização por danos morais. Sentença de parcial procedência. Apelo da autora. Notebook que parou de funcionar com menos de 4 (quatro) meses de uso. **Várias tentativas infrutíferas de contato com a fabricante do produto para solução do problema.** Reclamação no site "Reclame aqui". Ré que negou o reparo do produto sob alegação de que a venda do produto foi realizada em outlet. Alegação da ré descabida. **Danos morais evidenciados, considerando as várias tentativas infrutíferas da autora de solução do problema no âmbito administrativo.** Apelação provida. (TJSP; Apelação Cível 1013446-13.2022.8.26.0348; Relator (a): Moraes Pucci; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Mauá - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 12/09/2023; Data de Registro: 12/09/2023)

APELAÇÃO CÍVEL – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. **Relação de consumo. Conserto não efetivado no prazo legal. Danos morais devidos, haja vista os notórios transtornos gerados ao consumidor para a tentativa de solução da contenda.** Patamar indenizatório fixado com observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada para julgar a ação procedente em parte, com observância da Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1002514-68.2021.8.26.0196; Relator (a): Antonio Nascimento; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Franca - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/11/2023; Data de Registro: 30/11/2023)

No caso concreto, a omissão das rés em solucionar o problema causou à autora evidente transtorno, comprometendo seu regular desempenho das atividades pretendidas com o uso do equipamento. Ressalta-se que a condenação no valor de R\$ 5.000,00 mostra-se proporcional e razoável, observando-se os princípios da vedação ao enriquecimento sem causa e da

reparação integral.

Destarte, deve ser mantida a r. sentença.

Diante da sucumbência recursal, majoro os honorários advocatícios devidos pela ré ao patrono da autora de 10% para 12% (art. 85, § 11, do CPC).

Por fim, considera-se prequestionada toda a matéria constitucional e infraconstitucional ventilada nos autos, evitando-se, com isso, a oposição de embargos de declaração para este fim.

Ante o exposto, **nego provimento** à apelação.

CARLOS DIAS MOTTA
Relator