



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000277817

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015308-98.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RITMO MÓVEIS E DECORAÇÕES, é apelada MONICA REGINA MELQUIADES (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª 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 DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 24 de março de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1015308-98.2024.8.26.0008.

Apelante: Ritmo Móveis e Decorações.

Apelado: Monica Regina Melquiades.

Ação: Declaratória de Cancelamento de Contrato c/c Indenização por Danos Materiais.

Origem: 2ª Vara Cível do Foro Regional de Tatuapé.

Juiz de 1ª instância: Dr. Antonio Manssur Filho.

Voto nº 14.702.

CONSUMIDOR. PROJETO DE MÓVEIS PLANEJADOS. Cobrança de multa por rescisão do negócio. Hipótese em que a negociação não foi clara e transparente. Projeto diverso do negociado e que não possibilitou fosse revisto. Rescisão motivada a afastar a multa. Dano moral *in re ipsa* caracterizado, como no objetivo dano evento dos italianos. Abalo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso, corolário do desvio produtivo, aqui concretamente provado. Interessa é que à frustração do consumidor de deparar-se com serviço viciado/defeituoso não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver problema a que não deu causa, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual. Diretriz do STJ. Liquidação em R\$ 3.000,00 que, por não representar *quantum* irrisório nem exorbitante, merece prestígio, indexadores inclusive. Recurso desprovido.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 114/116, cujo relatório se adota, que julgou procedente o pedido para: a) declarar a rescisão do contrato e a inexigibilidade de qualquer multa, vedadas quaisquer cobranças; b) condenar a ré ao pagamento de indenização de R\$ 3.000,00 a título de danos morais.

Busca-se a reforma do *decisum* monocrático porque: a) a redação da cláusula 3.3 é clara, a estabelecer dois dias úteis subsequentes ao envio do projeto apenas para esclarecimento

de dúvidas; b) a falta de aprovação das imagens não acarreta afastamento da penalidade decorrente da rescisão contratual; c) a falta de concordância com o projeto permite ajustes, e não o cancelamento do negócio; d) o projeto inicial já integra o contrato aceito e assinado pelo consumidor; e) inviável atribuir à apelante a culpa pela rescisão do ajuste; f) o princípio da boa-fé é imposto a ambas as partes; g) eventual nulidade da cláusula 3.2 não poderia afetar a previsão subsequente; h) a autora nunca apontou as razões de sua discordância, o que a impediu de corrigir eventuais falhas; i) a cláusula penal possui natureza convencional e seu percentual é válido; j) não há causa para ocorrência de danos morais, que não pode decorrer de qualquer melindre ou suscetibilidade exagerada (fls. 119/131).

Tempestiva e preparada (fls. 132/133), vieram aos autos contrarrazões (fls. 137/143).

É a síntese do necessário.

Prima facie, o apelo não há de ser provido, pois a r. sentença de primeiro grau deu à lide o correto desate, o que permite¹ seja ela mantida.²

Discorre a causa de pedir que, em 13.07.2024, Monica firmou contrato com a ré para elaboração de um projeto de fabricação, venda e instalação de móveis planejados, no valor total de R\$ 8.400,00. Segundo a inicial, havia previsão de envio de imagens do projeto por *e-mail* para aprovação, sem a qual os serviços não poderiam prosseguir.

Ela recebeu o *e-mail* em 23.07.2024 e, no dia 24, respondeu-o, a informar que tinha dúvidas sobre as imagens e que iria à loja para esclarecê-las. No entanto, deixou claro que não aprovava o projeto inicial.

¹ STJ, AgInt no AREsp 1.075.290/SC, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, j. 15.03.2018; REsp 662.272/RS, rel. Min. João Otávio de Noronha, j. 04.09.2007.

² RITJSP, art. 252: “Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la”.

Após comparecer ao local e conversar com o gerente, sob sua orientação, formalizou o cancelamento do negócio via *e-mail*, no dia 29.07.2024, a expressar sua insatisfação com o modelo apresentado (fls. 02).

Apesar disso, passou a receber cobranças, a alertá-la de que, se não desse continuidade ao negócio, teria de pagar multa de 30% do valor total, prevista contratualmente.

A controvérsia cinge-se à validade e à exigibilidade dessa multa.

Pois bem.

Depreende-se dos contatos mantidos entre as partes que as informações passadas pelo vendedor e pelo gerente à consumidora conflitam com as disposições contratuais, quadro a denotar falta de transparência na negociação.

Veja-se que a autora discorda da cobrança da multa, a aduzir que, segundo os anúncios da ré, o projeto era gratuito, o que não é impugnado pela parte adversa, que se limitou a informar ter a cliente assinado o contrato (fls. 44).

Alegou a ré que a autora *jamais noticiou para a empresa qual seria a problemática motivadora do seu pedido de rescisão, tampouco pleiteou eventual ajuste do projeto (sic)* (fls. 57).

De acordo com a reclamação efetuada junto ao Procon, à qual a ré obviamente teve acesso antes mesmo da apresentação de defesa nestes autos (fls. 39/40 e 43), quando a autora foi, em 27.07.2024 à loja, foi informada, pelo vendedor Pedro, que não podia mexer no projeto, *pois teria que pagar uma multa de R\$ 5.000,00 que a arquiteta cobraria dele (sic)*. Daí por que desistiu do negócio.

E desde o envio do *e-mail* com o projeto, ela já havia informado que aquele não era o projeto que ela tinha fechado (fls. 44).

Assim, pese aos termos do contrato, houve rescisão motivada, razão pela qual não poderia incidir o disposto em sua cláusula 6ª (fls. 33/34).

Afinal, embora a ré afirme que a autora não informou a problemática e não lhe deu oportunidade para ajustar o projeto, a consumidora dá outra versão. Segundo ela, ao comparecer no dia 27.07.2024 à loja, o vendedor não lhe permitiu mexer no projeto, tanto que o próprio gerente a orientou a cancelar o negócio e não a esclareceu sobre a incidência da multa.

Outrossim, a ré não impugna especificamente o conteúdo da reclamação formulada no Procon (fls. 39/40).³

Ademais, ainda que, por hipótese, a multa fosse exigível, seu valor era mesmo excessivo.

Correto, pois, o silogismo estruturado pelo MM. Juiz de Direito, Dr. Antonio Manssur Filho:

A parte autora alegou que a rescisão deu-se em razão da discordância com o projeto que lhe foi enviado por e-mail; que não foi por ela aprovado, sem embargo de que suas dúvidas não foram resolvidas.

Já a ré sustentou que o projeto enviado por e-mail seria o mesmo daquele realizado em loja e que não haveria possibilidade de rescisão sem cobrança de multa, mas sim, desencadearia situação direcionada à interrupção dos trabalhos para sua adequação e ajustes necessários.

Em um primeiro momento, depreende-se que o contrato estabelece estrutura confusa que, de forma adrede preparada, direciona-se a obstar o

³ CPC, art. 341.

direito à rescisão da avença por eventuais discordâncias com a prestação dos serviços.

Com efeito, apesar da assinatura da avença ter ocorrido presencialmente, após pretensa elaboração de um projeto inicial, as cláusulas 3.1 e 3.2 indicam que a formalização do pagamento ocorrerá em até 07 dias úteis da data da compra, a partir da confirmação do projeto inicial, cujas imagens seriam enviadas por e-mail; hipótese que também desborda para potencial ofensa ao princípio da informação/transparência que também informa a boa fé objetiva que se espera dos contratantes.

Diante deste contexto, evidencia-se que a efetiva formalização do negócio somente aconteceria, como não poderia deixar de ser, a partir do encontro de vontades, no caso, a aceitação do projeto pela compradora, porquanto vetor inerente à própria natureza da relação material. Esta a adequada interpretação do contrato, consoante art. 47, CDC.

Sublinhe-se, outrossim, que não houve pagamento prévio.

Portanto, se não houve pagamento e não houve concordância com o projeto, viável a possibilidade de rescisão, ou mesmo de desistência, (resilição), aliás, independente de qualquer motivação, também porque manejada em período de tempo imposto pela parte fornecedora e correlato àquele previsto para a hipótese que deriva do art. 48, CDC, por analogia.

Aponte-se, também, que a ré, no tempo e modo devidos, deixou de comprovar a alegação de que as imagens corresponderiam, exatamente, ao projeto inicial, deixando, pois, de se desincumbir do encargo probatório a que estava adstrita, à luz do art. 373, II, c/c/ o art. 434, CPC.

Sob o mesmo contexto, anote-se que a ré não impugnou, de forma específica e bem alicerçada, a alegação de que a autora teria comparecido à loja para sanar as divergências, presumindo-se, o que não

foi elidido, que a ré não deu adequada solução ao problema, descortinando-se ao consumidor a possibilidade de rescisão.

Assim emoldurado, não se pode exigir de um dos contratantes que permaneça vinculado a relação material que, além de não ter sido materialmente aperfeiçoada, não atende aos seus interesse.

Portanto, a vinculação obrigatória ao contrato revela-se abusiva, tratando-se de cláusula iníqua e potestativa que coloca uma das partes ao talante exclusivo da outra.

E não é só.

A cláusula penal estipulada, além de excessiva, comportando, de per si, possibilidade de redução, (art. 413, CCB), não pode ser aplicada pelo desencadeamento lógico das razões de decidir, sem embargo de que não há prova de efetivo prejuízo do fornecedor não sendo lícito que transfira os riscos do negócio ao consumidor (fls. 114/115).

De fato, se os termos da avença não estavam bem esclarecidos, não se ponha no oblívio que a dúvida, quando muito, há de ser resolvida em proveito do polo consumidor.⁴

Quanto ao dano moral, a r. sentença, igualmente, não merece reparos.

Verificada a inexecução obrigacional que ultrapassa o limite do aceitável (**abuso desmedido a partir da exigência de multa contratual, apesar da motivada rescisão negocial e da falta de clareza e transparência na negociação**)⁵, caracteriza-se o ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera de dignidade e aos direitos básicos da consumidora, a quem o Estado

⁴ CDC, art. 47.

⁵ CC, art. 187.

deve defender⁶, reprimindo todos os abusos praticados no mercado⁸, tanto que, *a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera violação.*⁹

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa do consumidor, mais fácil será o entendimento e a compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

Pensar-se o contrário implicaria direta afronta à função *corrigendi gratia* ou reativa da boa-fé objetiva (vetor do mínimo ético exigível), que visa a impedir comportamentos que contrariem os pressupostos da lealdade e da probidade¹⁰ ou, nas palavras de Menezes Cordeiro, o exercício inadmissível de posições jurídicas.¹¹

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa¹², que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada.

Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser; a exsurgir

⁶ CF, art. 5º, XXXII.

⁸ CDC, art. 4º, II e VI.

⁹ STJ, REsp 1.328.916/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 01.04.2014.

¹⁰ Judith Martins-Costa. *A boa-fé no direito privado*. 2ª tir. São Paulo: RT, 2000, p. 457.

¹¹ *Da boa-fé no direito civil*. Coimbra: Almedina, 1984, v. 2, p. 661.

¹² CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

incontrastável que todo esse imbróglio implicou muito mais do que mero aborrecimento.

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais.¹³ O dever de indenizar decorre – de modo imediato¹⁴ – da quebra da confiança e da **justa expectativa do polo consumidor de receber informação clara e transparente sobre o negócio**, sendo obrigado a percorrer cansativa trilha apta tentar minimizar essa situação e vencer a injustificada demora na solução do problema.¹⁵

A premissa que tenho clara – tal qual orienta o STJ (o que **por óbvio também se aplica ao serviço**) – é que *à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa*¹⁶, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual.¹⁷

É dizer: o dano moral não advém apenas de negativas sem lastro ou da sua publicidade, mas de igual modo *da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso*¹⁸, o que se reforça diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*¹⁹, que já encontra eco no Tribunal da Cidadania.²⁰

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de*

¹³ STJ, REsp 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

¹⁴ STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

¹⁵ CDC, art. 14, *caput*, c.c. seu § 1º.

¹⁶ STJ, REsp 1.634.851/RJ, rel. Min. Nancy Andrichi, j. 12.09.2017.

¹⁷ STJ, AgInt no AREsp 2.232.663/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 18.09.2023.

¹⁸ TJSP, AC 1001780-85.2022.8.26.0066, rel. Ramon Mateo Júnior, j. 15.07.2022.

¹⁹ Marcos Dessaune. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. Edição especial do autor. 2ª ed. Brasil, 2017.

²⁰ STJ, REsp 1.737.412/SE, rel. Min. Nancy Andrichi, j. 05.02.2019; AREsp 1.260.458/SP, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 05.04.2018.

*sensações pessoais, íntimas e eventuais*²¹, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

*Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*²²

A hipótese passa longe – **mas muito longe mesmo** – da moldura daquilo que se pode compreender como *mero aborrecimento ou singelo e inofensivo inadimplemento contratual*, segundo a melhor doutrina.²³

É preciso acabar, ainda no século XXI, com a mixórdia que gravita em torno desse tema; afinal, *o descumprimento de contrato pode gerar dano moral quando envolver valor fundamental protegido pela Constituição Federal de 1988*²⁴, e um dos valores fundamentais da nossa Carta Magna, razão maior do seu *status* de cláusula pétrea, é a defesa do consumidor.²⁵

A integrar o juiz um dos Poderes da União, titular de parcela da soberania estatal portanto, perfeitamente aplicável à espécie o alerta de João Batista de Almeida: *deve ser abolida a contradictio in terminis: o Estado, encarregado de defender o consumidor, não pode, em hipótese alguma, desrespeitá-lo. Se o desrespeito parte do próprio Estado, faltar-lhe-á legitimidade para cobrar o respeito por parte de outrem. Por isso, seria bem-vinda uma mudança de mentalidade também nessa área.*²⁶

²¹ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

²² Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

²³ Cristiano Chaves de Farias; Felipe Peixoto Braga Netto; Nelson Rosendal. *Novo tratado de responsabilidade civil*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 362-363 e 389-390, i. 5.7.3.1 e 5.7.9.

²⁴ Enunciado 411 da V Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

²⁵ CF, art. 5º, XXXII.

²⁶ *Proteção jurídica do consumidor*. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2000, p. 283, i. 9.6.3.

No que tange à liquidação, considerando o abuso imposto e as circunstâncias da causa, os razoáveis e proporcionais R\$ 3.000,00 arbitrados a título de dano moral, por não representarem *quantum* irrisório nem exorbitante, merecem prestígio, indexadores inclusive (correção monetária²⁷ + juros de mora legais²⁸); contudo, sem nenhuma relevância no princípio da sucumbência, pois o valor proposto (letra “c” – fls. 08) apresenta caráter apenas estimatório.²⁹

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo³⁰, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.³¹

Sucumbente na sua pretensão³², nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majora-se a verba honorária devida pela apelante para R\$ 2.000,00³³, com atualização de hoje e juros de mora (nas mesmas bases) do trânsito em julgado.³⁴

Ex positis, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO** ao recurso.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual³⁵, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

²⁷ Pelo IPCA a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, em 28.08.2024, consoante princípio *tempus regit actum*.

²⁸ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

²⁹ STJ, Súm. 326.

³⁰ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

³¹ STJ, REsp 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

³² STJ, AgInt nos ED em AREsp 762.075/MT, rel. Min. Felix Ficher, j. 19.12.2018; AgInt nos EREsp 1.539.725/DF, rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. 09.08.2017; ED no AgInt no REsp 1.573.573/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 04.04.2017.

³³ CPC, art. 85, §§ 2º e 8º.

³⁴ CPC, art. 85, § 16.

³⁵ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.