



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

Registro: 2025.0000276619

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001357-45.2020.8.26.0374, da Comarca de Morro Agudo, em que é apelante MARIA DA CRUZ LOPES MOURA DE ANDRADE (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados MAGAZINE LUÍZA S.A., CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S/A e LUIZASEG SEGUROS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com observação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente) E LUIS FERNANDO NISHI.

São Paulo, 24 de março de 2025.

ANTONIO RIGOLIN
Relator
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1001357-45.2020.8.26.0374

Comarca: MORRO AGUDO – Vara Única

Juiz: Antonio José Papa Junior

Apelante: Maria da Cruz Lopes Moura de Andrade

Apelados: Magazine Luiza S.a., Cardif do Brasil Seguros e Garantias S/A e Luizaseg Seguros S/A

COMPRA E VENDA APARELHO CELULAR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. QUEDA DO APARELHO, LEVANDO AO ACIONAMENTO DO SEGURO. CONSERTO NÃO REALIZADO A CONTENTO. CANCELAMENTO DA COMPRA, SEM IMEDIATA RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO. DANO MORAL. NÃO CARACTERIZAÇÃO. SENTENÇA MANTIDA. NECESSIDADE DE ADOÇÃO DOS CRITÉRIOS DE CÁLCULO DE JUROS DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA A PARTIR DA ENTRADA EM VIGOR DA LEI 14.905/2024. RECURSO IMPROVIDO, COM OBSERVAÇÃO.

1. Não se tratando de situação em que o dano moral se presume "in re ipsa", faz-se necessária a demonstração efetiva de sua ocorrência para justificar o reconhecimento do direito à reparação. No caso, os transtornos vividos pela autora não chegaram a caracterizar verdadeira situação de dano moral, o que afasta a possibilidade de cogitar de reparação nesse aspecto.
2. Não há nos autos qualquer evidência de que a consumidora, para resolução da questão, tenha despendido tempo e energia consideráveis, circunstância que impossibilita a aplicação da invocada teoria do "Desvio Produtivo do Consumidor".
3. A partir da entrada em vigor da Lei 14.905/2024, que introduziu nova forma de cálculo dos juros legais e da correção monetária, deverão ser adotados os critérios de cálculo respectivos.

Voto nº 58.943

Visto.

1. Trata-se de ação indenizatória proposta por [MARIA](#) DA CRUZ LOPES MOURA DE ANDRADE em face de [MAGAZINE](#) LUIZA S/A, CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S/A e LUIZASEG SEGUROS S/A.

A r. sentença, cujo relatório se adota, julgou extinto o processo, sem resolução do mérito, em relação aos corréus Magazine Luiza e LuizaSeg e parcialmente procedente o pedido formulado em face da demandada Cardif para, assim, condená-la a restituir o valor de R\$ 889,40, com atualização monetária pela Tabela Prática do TJSP e juros de mora de 1% ao mês a partir de novembro de 2018, além das despesas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em R\$ 1.200,00.

Inconformada, apela a autora, sustentando que sofreu danos morais.

Recurso tempestivo e bem processado, oportunamente respondido, com formulação de matéria preliminar voltada ao não conhecimento do recurso por violação ao princípio da dialeticidade. Há isenção de preparo.

É o relatório.

2. Em primeiro lugar, impõe-se rejeitar a questão preliminar arguida nas contrarrazões, pois o apelo atende ao requisito de regularidade formal, não se podendo falar em falta de observância do princípio da dialeticidade. Há adequado questionamento da sentença.

Superado esse ponto, passa-se ao exame da matéria de fundo.

Segundo a petição inicial, em 05 de janeiro de 2018, a autora adquiriu um aparelho de telefone celular Moto G5S 32 GB, na loja da demandada Magazine Luiza, pelo valor de R\$ 889,40, além da quantia de R\$ 277,00, a título de seguro contra quedas. Ocorre que o aparelho caiu e

se quebrou, em razão do que acionou o seguro. Pagou a quantia de R\$ 131,75 para o conserto, mas o telefone foi devolvido com o *touch screen* sem funcionar; novamente enviado para reparo, não foi possível solucionar o problema. Assim, pleiteou a devolução do produto, o que foi autorizado em 14 de novembro de 2018, porém com a restituição de apenas R\$ 675,00. Tentou obter a devolução da integralidade do valor pago, apresentando reclamação no Procon, mas sem sucesso, pois as rés alegaram que teria recebido um *voucher* correspondente ao valor pago pelo celular e trocado por uma mesa, o que jamais aconteceu. Daí a propositura da presente ação.

A r. sentença julgou extinto o processo em relação às demandadas Magazine Luiza e LuizaSeg e parcialmente procedente o pedido formulado em face da corré Cardif, afastando o pleito de indenização por danos morais.

A prova produzida ficou restrita à apresentação de documentos.

Primeiramente, verifica-se que somente a autora recorreu, de modo que está em discussão apenas a questão referente aos danos morais.

Restou incontroversa a assertiva da ocorrência do cancelamento da compra e da não realização do estorno do preço pago pela consumidora.

A análise do contexto dos autos leva ao reconhecimento de que não se justifica o pleito de indenização por danos de ordem moral.

O tema submetido à apreciação diz respeito ao sofrimento da alma, à dor, ao constrangimento, à humilhação, que decorrem de atos lesivos praticados contra a própria pessoa e seus familiares. Constitui ofensa ao decoro, aos bons costumes, à honra, à liberdade da pessoa ou de sua família. Enfim, atinge a personalidade.

A comprovação de sua ocorrência, evidentemente, vai depender da verificação de cada caso concreto, observando-se que, no caso em exame, não se trata de uma situação em que o dano moral se encontra caracterizado *in re ipsa*, havendo necessidade de efetiva demonstração, do que não se incumbiu a demandante.

A descrição feita na petição inicial não é suficiente para justificar o reconhecimento de efetiva ocorrência de dor, lesão aos sentimentos íntimos juridicamente protegidos.

Ademais, o que houve, na verdade, foi o inadimplemento de obrigação inerente ao contrato de seguro, fato que inegavelmente pode ter causado transtorno à autora, mas não a ponto de justificar o reconhecimento do dano moral, que deve pressupor uma situação de grave sofrimento da alma.

A esse respeito, vale observar que na jurisprudência do C. Superior Tribunal de Justiça já se encontra pacificado o entendimento de que apenas em situações excepcionalíssimas se justifica a reparação:

“... A jurisprudência desta Corte, como se sabe, tem assinalado que os aborrecimentos comuns do dia a dia, os meros dissabores normais e próprios do convívio social não são suficientes para originar danos morais indenizáveis. Nesse sentido: AgRg no Ag 1331848/SP, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Quarta Turma,

DJe 13/09/2011; e Resp 1234549/SP, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, Terceira Turma, DJe 10/02/2012; REsp 1232661/MA, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Quarta Turma, DJe 15/05/2012 e AgRg nos EDcl no REsp 401.636/PR, Rel. Ministro HUMBERTO GOMES DE BARROS, Terceira Turma, DJ 16/10/2006.

5.- No caso dos autos, em que não há notícia de que o descumprimento contratual tenha resultado outras consequências, como a frustração de um evento familiar especial, ou a inviabilização da compra de outros presentes de natal, não é cabível a indenização por danos morais pleiteada. Com efeito, não há falar, nesse caso, em ofensa a direito de personalidade.”¹

“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. INADIMPLEMENTO CONTRATUAL EM CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE AUTOMÓVEL. DANO MORAL NÃO COMPROVADO. SÚMULA N. 7/STJ. RECURSO DESPROVIDO.

1. O recurso especial não comporta o exame de questões que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos (Súmula n. 7/STJ).

2. A caracterização do dano não se satisfaz apenas pelo inadimplemento contratual. Precedentes.

3. Agravo regimental desprovido.”²

“AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO DE INSTRUMENTO. RESCISÃO DE COMPROMISSO DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL. IMPONTUALIDADE. DANO MORAL. INEXISTÊNCIA.

1 - REsp 1362640 Rel. Min. SIDNEI BENETI in DJe 05/06/2013.

2 - AgRg no AREsp 103684 / MA 4ª T. Rel. Min. ANTONIO CARLOS FERREIRA J. 21/08/2012 - DJe 31/08/2012

1. *O mero inadimplemento contratual não enseja, por si só, indenização por dano moral. 'Salvo circunstância excepcional que coloque o contratante em situação de extraordinária angústia ou humilhação, não há dano moral. Isso porque, o dissabor inerente à expectativa frustrada decorrente de inadimplemento contratual se insere no cotidiano das relações comerciais e não implica lesão à honra ou violação da dignidade humana' (REsp n. 1.129.881/RJ, relator Ministro MASSAMI UYEDA, 3ª Turma, unânime, DJe 19.12.2011).*

2. *Agravo regimental a que se nega provimento.*³

“AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. INADIMPLEMENTO CONTRATUAL. DANOS MORAIS. NÃO-OCORRÊNCIA. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. AGRAVO REGIMENTAL A QUE SE NEGA PROVIMENTO.

1. *A jurisprudência desta Corte é pacífica no sentido de que, em regra, o simples inadimplemento contratual não gera indenização por danos morais. Precedentes.*

2. *A Corte local, no caso em apreço, analisou exaustivamente a questão, chegando à conclusão de que não houve dano moral indenizável. Alterar esta conclusão demandaria reexame do acervo fático-probatório, o que atrai a incidência da Súmula 7/STJ, que é aplicável ao recurso fundado em ambas as alíneas do permissivo constitucional.*

3. *Agravo regimental a que se nega provimento.*⁴

“O inadimplemento de contrato, por si só, não acarreta dano moral, que pressupõe ofensa anormal à personalidade. É certo que a

3 - AgRg no AgRg no Ag 546608 / RJ 4ª T. Rel. Minª MARIA ISABEL GALLOTTI J. 03/05/2012 - DJe 09/05/2012.
4 - AgRg no AREsp 141971 / SP 4ª T. Rel. Min. LUIS FELIPE SALOMÃO J. 24/04/2012 - DJe 27/04/2012.

inobservância de cláusulas contratuais pode gerar frustração na parte inocente, mas não se apresenta como suficiente para produzir dano na esfera íntima do indivíduo, até porque o descumprimento de obrigações contratuais não é de todo imprevisível.”⁵

Acrescenta-se, por fim, a respeito do tema, a decisão da Terceira Turma do C. Superior Tribunal de Justiça, proferida no julgamento do REsp nº 1.426.710 RS, sendo relatora a Ministra Nancy Andrigli:

“... dissabores, desgostos e frustrações compõem muitas vezes a vida cotidiana e, nem por isso, são capazes de causar danos morais sobre aqueles que os suportam. Assim, impossível compreender que a frustração de expectativa suportada pela recorrida seja capaz de afetar o âmago de sua dignidade como pessoa humana, tampouco de afetar, de forma negativa e duradoura, a forma como se compreende enquanto pessoa em sociedade, por conta de frustração na reforma de seu imóvel. Veja-se que, além das frustrações, o vício do produto causou remanejamento de funcionários e atrasos de cronogramas na reforma, mas são questões puramente materiais, sem qualquer reflexo sobre a pessoa da recorrida e, portanto, incapazes de gerar danos morais.

Como afirmado anteriormente, não é qualquer vício do produto que enseja danos morais, mas na hipótese particular devem causar tamanho desgosto e sofrimento capaz de afetar a dignidade do consumidor enquanto pessoa humana. Dessa forma, nos autos deste recurso, não estão presentes os elementos caracterizadores de danos morais.”

Além disso, verifica-se que inexistem elementos aptos a comprovar que a autora teria vivenciado verdadeiro calvário para a solução

5 - REsp n.876.527/RJ - 4ª T. - Rel. Min. JOÃO OTÁVIO DE NORONHA - DJ 28/4/2008. No mesmo sentido: AgRg no AgRg no Ag 1033070 / RS - 4ª T. - Rel. Min. ALDIR PASSARINHO JÚNIOR - DJe 30/09/2010; REsp 803950 / RJ - 3ª T. - Rel. Minª. NANCY ANDRIGHI - DJe 18/06/2010.

do problema. Não se trata, portanto, de hipótese em que o consumidor, para resolução da questão, teve de despender tempo e energia consideráveis, circunstância que impossibilita a aplicação da invocada teoria do “*Desvio Produtivo do Consumidor*”.

Não sendo possível falar em presunção, o que se tem é a efetiva necessidade de prova de que a autora teria realmente vivido uma situação de grave sofrimento, e isso não ocorreu (artigo 373, I, do CPC).

Assim, não há como presumir o dano moral em circunstâncias como a dos autos.

Considerando a entrada em vigor da Lei 14.905/2024, que introduziu modificações no Código Civil, faz-se necessário formular disciplina a respeito dos juros de mora e da correção monetária, mediante aplicação do direito intertemporal.

A respeito do tema, mostra-se possível a adoção do mesmo entendimento firmado pelo C. Superior Tribunal de Justiça a respeito dos juros, quando da entrada em vigor do Código Civil de 2002, na linha de que a nova lei tem incidência imediata e deve ser aplicada de ofício (REsp 1.112.746/DF, Tema 176).

Cuida-se de matéria de ordem pública e de natureza processual (CPC, artigo 322, § 1º), de modo que deve ser observado o regime da lei anterior até o início da vigência da nova lei, passando a ser aplicado, a partir daí, o novo regime, em conformidade com o que estabelece o artigo 6º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro, entendimento esse que também é agasalhado pelo C. Supremo Tribunal Federal, segundo princípio *tempus regit actum* (Tema 810, RE 870.947;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE DIREITO PRIVADO
31ª Câmara

Tema 1170, RE 1.317.982).

Como os juros moratórios incidem de forma continuada, renovando-se a pretensão a cada mês, a incidência da nova lei se dá a partir da respectiva entrada em vigor, alcançando as situações jurídicas pendentes. Portanto, não se caracteriza ofensa à coisa julgada material, pois o título judicial é preservado.

Assim, a metodologia de cálculo da taxa legal deverá observar as normas do Conselho Monetário Nacional e divulgadas pelo Banco Central do Brasil, conforme determina o artigo 406, § 2º, do Código Civil, a partir da entrada em vigor da nova lei (Lei 14.905/2024), na forma de seu artigo 5º: a partir de 1º/07/2024 (inciso I) ou 30/08/2024 (inciso II).

No tocante à correção monetária, no caso, por inexistir previsão legal específica, será aplicada a variação do IPCA/IBGE ou índice substituto (Código Civil, artigo 389, parágrafo único), conforme determina a mencionada Lei 14.905/2024.

Enfim, não comporta acolhimento o inconformismo, devendo prevalecer a r. sentença tal como lançada.

3. Ante o exposto, nego provimento ao recurso, com observação.

ANTONIO RIGOLIN
Relator