



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Voto nº 42445

Registro: 2025.0000293559

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1002244-70.2024.8.26.0024, da Comarca de Andradina, em que é apelante MASAKO MATSUNAGA PEREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MM SERVIÇOS FE REFRIGERAÇÃO E PEÇAS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente), RÔMOLO RUSSO E L. G. COSTA WAGNER.

São Paulo, 27 de março de 2025.

CRISTINA ZUCCHI
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelante: MASAKO MATSUNAGA PEREIRA

Apelada: MM SERVIÇOS DE REFRIGERAÇÃO E PEÇAS LTDA

Comarca: São Paulo – 31ª Vara Cível do Foro Central

EMENTA:

COMPRA E VENDA DE REFRIGERADOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. DANO MORAL CONFIGURADO. DESÍDIA DA RÉ. PERDA DO TEMPO ÚTIL DE VIDA, POR PARTE DO CONSUMIDOR, O QUAL, NA TENTATIVA DE RESOLVER O PROBLEMA, FOI OBRIGADA A ALTERAR SUA ROTINA DIÁRIA, AUMENTANDO SUAS PREOCUPAÇÕES E DISSABORES, EFETUANDO VÁRIAS RECLAMAÇÕES JUNTO À RÉ. FIXAÇÃO DA CONDENAÇÃO EM R\$ 2.000,00. SENTENÇA REFORMADA.

Recurso de apelação parcialmente provido.

Trata-se de apelação digital (fls. 120/124, sem preparo, por isenção às fls. 68/74) interposta contra a r. sentença de fls. 113/115 (da lavra do MM. Juiz Paulo Victor Alvares Gonçalves), cujo relatório se adota, que julgou parcialmente procedente ação indenizatória, nos seguintes termos: *“Ante o exposto JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido inicial, extinguindo o feito com resolução de mérito (art. 487, I, CPC), para o fim de CONDENAR a requerida ao pagamento de indenização por danos materiais, no importe de R\$ 1.300,00 (um mil e trezentos reais), corrigido monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, desde a data do pagamento (20/12/2023 fls. 18). A partir da vigência da Lei 14.905/24, a correção monetária será pelo IPCA (art. 389, CC) e os juros de mora corresponderão à taxa SELIC, deduzido o IPCA (art. 406, §1º, CC). Considerando a sucumbência da parte autora em relação pleito de indenização por dano moral e em relação ao pleito de devolução em dobro, considerando o reflexo econômico dos pedidos, tenho que a parte autora sucumbiu de forma praticamente integral, razão pela qual condeno-a exclusivamente ao*

pagamento das custas e despesas processuais, bem como honorários advocatícios, arbitrados no patamar de 10% sobre o valor da causa, nos termos do artigo 85, §2º, do NCPC. Ônus sucumbencial suspenso na forma do art. 98, §3º, do CPC. Em caso de recurso de apelação, ciência à parte contrária para, querendo, apresentar contrarrazões no prazo de 15 dias úteis (art. 1.010, §1º do CPC). Após, havendo recurso, subam os autos ao Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, com nossas homenagens e cautelas de estilo. Publique-se e intimem-se. Oportunamente, arquivem-se.”.

Sustenta a autora-apelante, em necessária síntese, a necessidade de condenação da ré no pagamento de indenização por dano moral. Afirma que “*A requerida agiu em total descaso com a recorrente, uma vez que poderia, se quisesse ter resolvido administrativamente. Porém preferiu assim não fazer e de certa forma obrigar a requerente a ingressar com a presente demanda*”. Destaca a perda de tempo útil. Pugna pela reforma parcial do julgado.

O recurso é tempestivo (fls. 118/119 e 120) e foi recepcionado em primeiro grau (art. 1010 e seguintes do NCPC), preenchendo as suas necessárias condições de admissibilidade.

A ré deixou transcorrer *in albis* o prazo para apresentar contrarrazões (cf. certidão de fls. 128).

É o relatório.

Narra a autora em sua inicial que adquiriu no estabelecimento da ré uma geladeira usada, modelo Electrolux, no dia 20/12/2023, pelo valor de R\$1.300,00. Afirma que um dia após a entrega, em 22/12/2023, o refrigerador apresentou defeitos. Menciona que passou o Natal sem a geladeira estar funcionando. Na semana seguinte, o técnico retirou um pouco de gás e a geladeira funcionou por poucas horas. Na primeira semana de janeiro, o proprietário da ré fez novamente os reparos e a geladeira funcionou por sete dias. Alega que, diante das falhas do produto, requereu à ré devolução da quantia paga, o que, contudo, não foi cumprido

pela parte requerida. Pretende, com a demanda, a restituição do valor pago, além da condenação da ré em indenização por dano moral, no importe equivalente a dez salários-mínimos.

Foi proferida sentença de parcial procedência, remanescendo inconformismo por parte da autora, com relação à reparação moral.

Pois bem.

Respeitado o entendimento do i. magistrado de primeiro grau, o caso concreto indica que não estamos tratando de meros dissabores.

No caso, restaram manifestos não apenas a conduta abusiva da ré, ao não restituir o valor pago pela geladeira mesmo após ter recolhido o bem (fls. 106), como também o descaso com a consumidora.

Está mais do que comprovado o desgaste da autora, que se viu obrigada a despender tempo na tentativa de solução amigável, inicialmente junto ao atendimento da loja ré (fls. 17/26), sem sucesso, levando a autora a buscar a solução da questão perante o PROCON (fls. 14/15), mais uma vez sem sucesso, tendo finalmente que se valer das vias judiciais para sanar a questão. Os danos morais são incontestes e extrapolam os limites de mero aborrecimento.

Sendo assim, é claro o direito da parte lesada, o que enseja o ato reparatório. Ao revés disso, chegaríamos ao absurdo de admitir que tais ocorrências são normais e que o prestador de serviços pode cometer erros, a seu bel prazer, pois isso gera, apenas e tão somente, singelos aborrecimentos ou contratemplos.

A indenização por dano moral é devida, ainda, em razão da perda do tempo útil de vida, por parte da autora-consumidora, que foi obrigada a alterar sua rotina diária, efetuando reclamações junto ao serviço de atendimento da ré e do Procon, para solução de uma questão que, na verdade, não necessitava de tanta controvérsia.

Prevalece nesta E. 34ª Câmara o entendimento de que o tempo desperdiçado pelo consumidor na tentativa de solucionar problemas gerados pelo próprio fornecedor constitui dano indenizável:

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Sentença de parcial procedência – Irresignação da autora quanto ao indeferimento do pedido de danos morais – Aplicável, no caso, a chamada Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor - Indenização devida em razão da perda do tempo livre para tentar solucionar problema a que a parte não deu causa - "Quantum" fixado em R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), em observância de critérios de significância, razoabilidade e proporcionalidade, sem deixar de lado o grau de culpa da autora em razão dos fatos narrados - Ônus de sucumbência atribuído exclusivamente à ré (art. 86, parágrafo único, do CPC) - Recurso provido."¹

"Apelação. Prestação de serviços de telefonia. Ação obrigação de fazer c/c. reparação moral. Sentença de parcial procedência. Alteração do plano de telefonia sem a anuência do consumidor por duas vezes em menos de doze meses. Apelo da autora para fixação de danos morais. Ausência de comunicação prévia e pessoal a consumidora sobre a alteração ou extinção de plano de telefonia (art. 52 da Resolução 632/2014 da Anatel). Falha na prestação de serviços pela forma insuficiente e ineficiente de comunicação com os consumidores sobre a alteração dos pacotes de telefonia. Relação de consumo. Perda do tempo útil. Desvio produtivo do consumidor. Danos morais reconhecidos (R\$ 2.000,00). Sentença parcialmente reformada. Sucumbência alterada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO."²

Muito embora a teoria do tempo útil perdido seja relativamente recente, não se pode deixar de lado o fato de que, em determinadas situações concretas, como a dos autos, a perda de tempo gera desgaste emocional excessivo e consequente abalo emocional.

Assim sendo, mostra-se configurado, no caso concreto, o dano moral.

¹ Apelação 1005493-45.2020.8.26.0161 – TJSP 34ª Câmara. Dir. Privado – Rel. Desª. Lígia Araújo Bisogni – j. em 23/04/2021

² Apelação 1000233-10.2020.8.26.0024 – TJSP 34ª Câmara. Dir. Privado – Rel. Des. L.G. Costa Wagner – j. em 30/09/2020

Como cedição, não há critérios objetivos para a fixação do valor da indenização a título de danos morais, ponderando a doutrina não haver “caminhos exatos” para se chegar à quantificação do dano extrapatrimonial, devendo o arbitramento levar em conta o grau de culpa, a gravidade do fato e as peculiaridades do caso concreto.

Desse modo, arbitro a indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

Tal quantia mostra-se adequada, sendo que referido montante atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como à dupla finalidade de punição pela conduta culposa e de desestímulo à prática dos mesmos atos, e leva em consideração o caso concreto, as condições pessoais da autora e a capacidade econômica das partes.

Assim, configurado o dano extrapatrimonial, o montante da condenação (R\$ 2.000,00) deverá ser corrigido a partir da publicação da presente decisão, nos termos da súmula nº 362 do E. STJ. Quanto aos juros legais de mora, a incidência deverá ocorrer a partir da citação, nos termos do art. 405 do Código Civil.

Tendo sido reconhecido o direito à indenização por danos morais, muito embora o valor fixado seja inferior ao pretendido, vale destacar que, nos termos da súmula 326 do E. STJ, “*Na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca*”.

Destarte, respeitado o convencimento do ilustre Juiz *a quo*, a ação é procedente, devendo a ré-apelada arcar com a integralidade das custas e despesas processuais, mais honorários advocatícios, que fixo em R\$ 1.500,00, por apreciação equitativa, com fundamento no art. 85, §§ 8º e 2º, do CPC.

Ante o exposto, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
Voto nº 42445

nos termos do acórdão.

CRISTINA ZUCCHI
Relatora