



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000300047

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005052-96.2024.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante/apelada MARISA RUSSO, é apelado/apelante ABDO MOHAMED ADDOUNI MÓVEIS EPP - BAZZI MÓVEIS.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento aos recursos. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente sem voto), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 27 de março de 2025.

CELINA DIETRICH TRIGUEIROS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO Nº : 10.605
APELAÇÃO Nº : 1005052-96.2024.8.26.0008
COMARCA : CAPITAL
APTE/APDA : MARISA RUSSO
APDA/APTE : ABDO MOHAMED ADDOUNI MÓVEIS EPP - BAZZI
MÓVEIS

APELAÇÃO. Aquisição de móvel planejado. Insatisfação com o projeto. Pretensão de rescisão contratual procedente. Indenização por danos morais fixada em R\$ 1.000,00. Recurso da ré. Projeto que visivelmente não atendia à exigência da autora. Requerida que, a despeito disso, confeccionou o imóvel e minimizou as críticas e preocupações da consumidora. Inadimplemento configurado. Restituição integral dos valores pagos devida. Danos morais configurados. Perda de tempo útil que autoriza a aplicação da teoria do desvio do consumidor para a concessão de indenização de dano moral. Sentença mantida também quanto à quantificação da indenização. RECURSOS DE AMBAS AS PARTES IMPROVIDOS

Vistos.

Trata-se de apelações interpostas contra a r. sentença de fls. 134/136, que julgou procedente a ação ajuizada por **MARISA RUSSO** contra **ABDO MOHAMED ADDOUNI MÓVEIS EPP – BAZZI MÓVEIS**, para condenar o réu à restituição de R\$ 24.942,07, bem como ao pagamento de indenização por danos morais, decorrentes de falha na prestação do serviço.

Recorre a autora a fls. 147/157. Insurge-se contra a quantificação da indenização por danos morais. Narra que contratou a loja de móveis planejados por grande quantia, acreditando que receberia serviço de alto padrão. Quando os empregados da loja compareceram para retirar as medidas para a produção do móvel comprado, ignoraram os móveis que já existiam no local de instalação e apresentaram somente um desenho à mão em papel. A apelante

reclamou do erro nas medidas por diversas vezes. A vendedora agendou visita à casa da apelante, mas não compareceu. O encontro foi remarcado, mas foi cancelado novamente. A vendedora não permitiu o cancelamento da compra e só permitiu o desfazimento do negócio mantendo 30% do valor pago. A empresa se recusou a resolver o problema via Procon e Reclame Aqui. Pelo que expõe, pede a reforma parcial da r. sentença e a majoração da indenização para R\$ 10.000,00.

O réu apela a fls. 163/170. Argumenta que confecciono o móvel de acordo com as especificações contratuais. O fato de não trabalhar com *software* de geração de imagens é irrelevante para a demanda. Jamais ocultou esse fato da autora. Na verdade, a autora se arrependeu da compra e passou a criar empecilhos ao serviço. O móvel nunca chegou a ser instalado. Pelo que expõe, pede a reforma da r. sentença e a improcedência da ação.

A autora apresenta contrarrazões a fls. 177/184. Afirma que, conforme os documentos de fls. 28/30 e 39/41, a pretensão de desfazimento do negócio não decorreu de arrependimento, mas do fato de que o móvel planejado que lhe seria fornecido não se enquadrava nas medidas do imóvel da consumidora, mesmo após a insistência para o seu redimensionamento. A ré tem o ônus de demonstrar que mediu corretamente o imóvel e dimensionou corretamente o ônus, mas não o fez.

O réu apresenta contrarrazões a fls. 185/189. Nega a ocorrência de dano moral e impugna a pretensão de majorar o *quantum* indenizatório.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Analisa-se primeiro o recurso da parte ré.

O recurso comporta parcial provimento.

Respeitado o entendimento do D. Juízo *a quo*, não vislumbro relevância no fato de que a ré não dispõe de *software* de planejamento 2D ou 3D. O uso de programas dessa natureza pode ser recomendável, mas não é obrigatório para a confecção de móveis planejados. Não há nos autos informação que permita concluir que o planejamento do imóvel por desenhos manuais fosse técnica inadequada. Tampouco há sequer alegação de que o réu tenha fornecido informações inverídicas sobre a tecnologia que utiliza.

Não verifico prova convincente de erro na medição da sala da autora. Os problemas que ela apresenta se referem, na verdade, ao projeto do móvel planejado. Ao que tudo indica, a medição foi realizada corretamente, ainda que sem o auxílio de ferramentas digitais, mas o desenho do produto não satisfaz a consumidora.

Pelo que se extrai dos autos, a autora pagou valor substancial por um móvel planejado. O consumidor que adquire móvel dessa espécie o faz porque um móvel comprado pronto não atenderia às suas necessidades. No caso da autora, consta que a aquisição de um planejado foi motivada pelo desejo de que a televisão permanecesse no centro da sala e que o ar-condicionado também permanecesse no local.

Quando se trata da compra de móvel planejado, é da natureza da transação que o bem seja confeccionado de acordo com as especificações do comprador. É de se esperar que lhe seja apresentado um projeto – seja ele elaborado digitalmente ou à mão – e que

fabricação do móvel seja iniciada somente após a aprovação do consumidor. No caso dos autos, no entanto, o único esboço enviado à autora foi rejeitado e, mesmo assim, os réus insistiram na fabricação do móvel em desacordo com as suas especificações e ainda optaram por minimizar as críticas e inseguranças da consumidora em todos os momentos. Apesar da convicção da autora de que o móvel não se adequaria às suas necessidades, a ré não cogitou repensar o projeto, especialmente no que tange ao posicionamento da televisão, que a autora insiste que seja centralizada. Ao invés disso, acreditou que poderia convencê-la a aceitar o produto após a instalação, embora pelo exame dos autos fique claro que as adequações propostas seriam insuficientes para resolver o principal problema apontado pela autora, o posicionamento do televisor.

Em suma, conclui-se que o imóvel foi confeccionado sem a aprovação da autora e acabou por não satisfazer à sua necessidade. O que houve não foi mero arrependimento da consumidora após a aquisição, mas a elaboração de um projeto que não atendia à necessidade da compradora. Assim, em vez de se falar em arrependimento, deve se falar em inadimplemento do contrato por parte da requerida. Consequentemente, a devolução dos valores pagos deve prevalecer.

Por outro lado, também deve ser mantida a indenização arbitrada em primeiro grau a título de dano moral no valor de R\$ 1.000,00, embora por fundamento diverso.

A r. sentença fundamentou a condenação a indenizar danos morais com *“a frustração do autor na aquisição do móvel planejada, que supera o mero inadimplemento contratual”*.

Contudo, embora a mera frustração com a não entrega dos móveis, por si só, não justifique a indenização a título de dano moral, pelo que consta dos autos, houve perda de tempo útil infligida ao consumidor para a solução do problema ao qual não ao deu causa, inclusive com reclamações extrajudiciais que precederam o ajuizamento da presente ação, o que autoriza a aplicação da teoria do desvio produtivo para a concessão de indenização de dano moral.

A quantia fixada na sentença, ademais, remunera adequadamente o desvio produtivo, sem gerar enriquecimento sem causa, ajustando-se aos parâmetros ditados pelo artigo 944 do Código Civil, já que não houve gravidade na conduta da requerida, ou repercussão mais séria na esfera emocional da parte autora, de modo que está a merecer prestígio.

Por isso, a r. sentença não comporta reforma.

Ante o exposto, **NEGA-SE PROVIMENTO** a
a ambos os recursos.

CELINA DIETRICH E TRIGUEIROS TEIXEIRA PINTO
Relatora