



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000302801

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1109628-58.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RICARDO ISRAEL MILTZMAN, são apelados B2X CARE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA e SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.

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

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), PAULO AYROSA E ANTONIO RIGOLIN.

São Paulo, 28 de março de 2025.

ROSANGELA TELLES
Relatora

Assinatura Eletrônica

VOTO Nº 32727

APELAÇÃO Nº 1109628-58.2024.8.26.0100

APELANTE: RICARDO ISRAEL MILTZMAN

APELADAS: B2X CARE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA. e SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.

COMARCA: SÃO PAULO – FORO CENTRAL CÍVEL

JUÍZA: MÔNICA DI STASI

APELAÇÃO. AÇÃO COMINATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. ASSISTÊNCIA TÉCNICA. CONSERTO DE APARELHO CELULAR. PRODUTO USADO. SUBSTITUIÇÃO DE BATERIA. Consumidor pretende exigir o cumprimento da proposta oferecida pela assistência técnica B2X, de substituição da bateria sem a necessidade de formatação do aparelho celular e que ela dê garantia tanto dos produtos substituídos quanto do serviço realizado. Sentença de improcedência. Inconformismo. **RELAÇÃO DE CONSUMO.** Aplicabilidade das disposições do CDC. **PROPOSTA DE CONSERTO.** Proposta de conserto demonstrada por meio de conversas de aplicativo WhatsApp. Venda como acessório. Conversas não impugnadas pelas rés. Possibilidade de o autor exigir o cumprimento da proposta. Inteligência do art. 35, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor. **GARANTIA LEGAL.** Garantia do acessório e dos serviços prestados pela assistência técnica. Revela-se ilegal a conduta do fornecedor limitar a garantia apenas à bateria, sem estendê-la aos demais componentes e serviços executados. A garantia decorre da lei e não pode ser restringida unilateralmente. Vincular a aceitação da proposta à exclusão da garantia dos demais serviços ou produtos caracteriza prática abusiva. A ré B2X deverá cumprir a proposta de substituição da bateria e demais componentes, após a devida avaliação final. Todos os custos com o reparo deverão ser pagos pelo autor, incluindo-se a mão de obra. O conserto deverá ser realizado sem a formatação do dispositivo, responsabilizando-se o autor por eventual rompimento de dados pessoais. **RESPONSABILIDADE DA FABRICANTE.** O autor

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*estava plenamente ciente de que, se o procedimento convencional fosse seguido, seria necessário resetar o aparelho. Foi alertado diversas vezes, inclusive, de que, caso a ordem de serviço fosse registrada como reparo, o processo passaria pela validação da fabricante, sendo necessária a limpeza de dados. Ainda que a assistência técnica seja credenciada, não há qualquer ato imputável à fabricante, razão pela qual a demanda deve ser julgada improcedente em relação a ela. **DANOS MORAIS. Inocorrência. Sentença reformada em parte. SUCUMBÊNCIA. Redistribuição. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.***

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 237/241, que julgou improcedentes os pedidos formulados na inicial, atribuindo ao autor o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os últimos fixados em 10% do valor atualizado da causa.

Embargos de declaração rejeitados (fls. 261/262).

Inconformado, apela o autor (fls. 265/278), alegando que a sua pretensão se baseia no fato de a ré B2X ter oferecido o conserto do aparelho celular sem a necessidade de formatação do dispositivo. A exigência de conceder garantia apenas à bateria como um produto isolado, contraria as disposições do Código de Defesa do Consumidor. Pretende, assim, seja a ré obrigada a realizar o serviço conforme prometido, garantindo tanto a substituição de componentes, como a bateria e a fita de vedação, quanto os serviços executados. Sofreu danos morais. Busca a reforma da r. sentença.

Recurso tempestivo e regularmente processado, com contrarrazões a fls. 286/294 e fls. 304/311.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Trata-se de ação cominatória c/c indenização por danos morais ajuizada pelo recorrente RICARDO ISRAEL MILTZMAN, atuando em causa própria, em face das recorridas B2X CARE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA. e SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.

Segundo consta, o autor adquiriu um *smartphone* Galaxy S10 Plus – 1TB Ceramic, juntamente com uma capa protetora, em uma loja da fabricante SAMSUNG localizada no *Shopping Center* Jardim Sul. A compra foi realizada em 02.11.2019, pelo valor de R\$ 4.560,00 à vista, acrescido do valor de um aparelho antigo, marca Apple, como parte do pagamento.

Durante aproximadamente quatro anos e meio, o aparelho de telefonia funcionou sem qualquer problema. Ocorre que, em setembro de 2023, notou que o celular havia deixado de carregar no modo carga rápida (*“fast charge”*) e que a autonomia da bateria estava significativamente reduzida. Mesmo após substituir periféricos, como carregador e cabo, o problema persistiu. Buscou assistência técnica da fabricante, localizando a ré B2X Care Serviços Tecnológicos Ltda.

Na assistência técnica, foi informado que o problema poderia ser resolvido com a substituição da bateria. O atendente explicou, entretanto, que, para realizar este serviço, seria necessário formatar o aparelho previamente, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados. Inconformado com essa exigência, o autor solicitou uma conversa com o gerente da unidade.

Em 17.10.2023, mediante troca de mensagens pelo aplicativo *WhatsApp* (fls. 47/53), o gerente Gilberto confirmou que a substituição da bateria poderia ser feita sem a necessidade de formatação do dispositivo, desde que fosse adotado um procedimento alternativo, evitando que o aparelho passasse

pelo processo de validação da fabricante. A ordem de serviço não seria registrada como reparo, mas simples venda de acessório. Nessa condição, a garantia abrangeria exclusivamente a bateria.

Foi apresentada uma proposta para a substituição das peças, incluindo a bateria e a fita de vedação, pelo valor de R\$ 345,00, sem incluir a mão de obra (fls. 54). O autor, por sua vez, insistiu que a B2X garantisse os produtos e serviços, sem exigir a formatação do aparelho.

Na sequência, o gerente Gilberto foi substituído por Marcos. Este, por sua vez, afirmou que a única opção seria seguir a orientação do primeiro atendente, ou seja, substituir a bateria com a formatação do aparelho.

Daí o ajuizamento da presente contenda em face da assistência técnica B2X e da fabricante SAMSUNG, com pedido de tutela de urgência, a fim de *“determinar à Primeira Requerida que efetue a troca da bateria, assim como da fita adesiva de vedação e, conseqüentemente, da garantia da Samsung quanto à vedação do aparelho celular, sob pena de aplicação de astreintes”* (fls. 25), bem como de pagarem indenização por danos morais, no importe não inferior a R\$ 10.000,00.

A tutela de urgência foi indeferida (fls. 55/56).

Citadas, as rés apresentaram contestação (fls. 70/96 e fls. 156/170).

A B2X alega, em síntese, que o autor enviou o aparelho apenas para uma pré-análise, resultando em um orçamento preliminar. Para uma avaliação completa, seria necessário enviar ao laboratório, o que não ocorreu. Quanto à formatação do produto, a assistência técnica dispõe de um procedimento chamado *“modo manutenção”*, que permite realizar o reparo sem

apagar os dados. No entanto, como o aparelho do autor é um modelo mais antigo e não possui essa funcionalidade, o reset do dispositivo se torna necessário para a realização do reparo.

A fabricante SAMSUNG, por sua vez, afirmou que, caso o autor concorde em reparar o aparelho e custear o conserto, poderá utilizar os serviços dos Centros de Reparo (CRC's), que oferecem valores mais acessíveis. Além disso, sustenta que não há obrigação de indenizar, uma vez que o prazo de garantia expirou e não há comprovação de vício oculto.

Réplica a fls. 191/210.

Processado o feito, os pedidos foram integralmente rejeitados, contra o que se insurge o autor.

In casu, a relação existente entre as partes é de consumo. O consumidor atribui à assistência técnica e à fabricante os prejuízos sofridos à não realização do conserto em seu aparelho. É o que basta para a constatação da pertinência subjetiva para a ação.

O autor relata que adquiriu um aparelho novo em 2019 e, **após quatro anos e meio de uso**, começou a enfrentar problemas na bateria, que deixou de carregar no modo “carga rápida”.

Não atribui o problema a um vício de fabricação e, por essa razão, se dispôs a arcar com todos os custos do reparo.

A controvérsia surgiu quando procurou a assistência técnica (B2X), credenciada da fabricante e, inicialmente, foi informado de que a formatação do aparelho seria obrigatória. Posteriormente, em troca de mensagens, foi apresentada uma alternativa que permitia a substituição da bateria

sem a necessidade de formatação do aparelho, porém com a restrição da garantia apenas à bateria.

Pretendeu, assim, obrigar a ré B2X a cumprir a proposta apresentada, realizando a substituição da bateria e a troca da fita de vedação, sem a necessidade de formatação do aparelho. Além disso, seja a empresa compelida a oferecer garantia tanto dos produtos substituídos quanto do serviço realizado.

Pois bem, preservados os argumentos do D. Sentenciante, entendo que este recurso comporta parcial acolhimento.

Consta dos autos, a fls. 47/53, o registro de conversas através do aplicativo de mensagens *WhatsApp* entre o autor e o representante da assistência técnica B2X, demonstrando as tratativas para solucionar o problema apresentado na bateria do aparelho.

Inicialmente, tentou-se a realização do reparo por meio do modo de manutenção, o que, se bem-sucedido, evitaria a necessidade de resetar o aparelho. No entanto, devido ao fato de se tratar de um modelo mais antigo, essa funcionalidade não estava disponível.

A par disso, houve uma nova alternativa proposta pelo representante da B2X foi: *“A saída será fazer a venda como acessório e os técnicos trocam sem validade o aparelho pelo sistema”* (fls. 49).

Quando questionado sobre a diferença entre essa alternativa e a convencional, esclareceu: *“Se entrar como reparo, precisa ser aberta uma ordem de serviço e seguir os protocolos Samsung; se entrar como venda de acessório, é como uma manutenção de terceiros e não precisa da validação, porém, a garantia é restrita somente à bateria”* (fls. 50).

O conteúdo dessas conversas **não foi expressamente impugnado pelas rés.**

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 35, dispõe:

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

O autor, nesta ação, nada mais faz do que exigir o cumprimento da proposta realizada pela apelada B2X, que previa a substituição da bateria, sem a necessidade de formatação do celular.

Revela-se ilegal a conduta de o fornecedor limitar a garantia apenas à bateria, sem estendê-la aos demais componentes e serviços executados. A garantia decorre da lei e não pode ser restringida unilateralmente. Vincular a aceitação da proposta à exclusão da garantia dos demais serviços ou produtos caracteriza prática abusiva.

É certo que, caso a assistência técnica não tivesse oferecido essa alternativa, o autor não poderia exigí-la, pois, como ficou evidenciado, a fabricante SAMSUNG estabelece que o aparelho deve ser resetado para a

realização do reparo.

A proposta efetuada pelo representante da assistência técnica (B2X), porém, pode ser exigida, conforme estabelece o artigo 35, inciso I, do CDC, o que conduz à procedência desse pedido.

Dessa forma, a ré B2X deverá cumprir a proposta de substituição da bateria e demais componentes, após a devida avaliação final. Todos os custos com o reparo deverão ser arcados pelo autor, incluindo o valor da mão de obra. O conserto deverá ser realizado sem a formatação do dispositivo, ficando o autor responsável por eventual rompimento de dados pessoais.

O reparo dependerá da entrega do aparelho pelo autor à assistência técnica e da avaliação final dos custos, razão pela qual, neste momento, não é possível impor multa por descumprimento da obrigação, embora tal medida possa ser adotada futuramente, caso necessário.

Ressalto que, se o autor não concordar com o valor final do conserto, a apelada não estará obrigada a realizar o serviço, uma vez que a responsabilidade pelo pagamento é exclusivamente do autor. Tornando impossível o cumprimento da obrigação, esta poderá ser convertida em perdas e danos.

Por outro lado, o autor estava plenamente ciente de que, se o procedimento convencional fosse seguido, seria necessário resetar o aparelho. Foi alertado diversas vezes, inclusive, de que, caso a ordem de serviço fosse registrada como reparo, o processo passaria pela validação da fabricante, sendo necessária a limpeza de dados. Ainda que a assistência técnica seja credenciada, não há qualquer ato imputável à fabricante, razão pela qual a demanda deve ser julgada improcedente em relação a ela.

Delineadas tais considerações, rememoro que a última matéria devolvida se cinge ao pedido de indenização por danos morais.

Como é cediço, os danos morais decorrem da lesão de direitos de personalidade e devem se embasar em fatos revestidos de seriedade e relevância, não se configurando com os incômodos, desgostos e contrariedades cotidianas, inerentes às relações sociais e comerciais.

Tanto a doutrina como a jurisprudência sinalizam para o fato de que os danos morais suportados não se confundem com os meros transtornos ou aborrecimentos que a pessoa sofre, sob pena de colocar em descrédito a própria concepção da responsabilidade civil e sua função social.

Nesse sentido, dispõe o enunciado 159 do Conselho da Justiça Federal: *O dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material.*

O apelante, com efeito, não demonstrou nenhum abalo excepcional, além do desconforto, que lhe é ínsito.

Nada há nos autos no sentido de que a dificuldade para resolver o problema lhe tenha causado prejuízos extraordinários. Caso haja concordância com o pagamento, o reparo será devidamente efetuado. Ademais, sequer apresentada prova de que o apelante tenha ficado impossibilitado de utilizar o aparelho durante todo esse período.

Nesse sentido, improcede o pedido indenizatório.

Em suma, a r. sentença deve ser reformada para julgar **parcialmente procedentes** os pedidos autorais, para condenar a ré B2X CARE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA. a cumprir com a proposta de substituição da bateria e demais componentes, após a devida avaliação final. Todos os custos com o reparo deverão ser arcados pelo autor, incluindo o valor da mão de obra. O conserto deverá ser realizado sem a formatação do dispositivo, ficando o autor responsável por eventual rompimento de dados pessoais.

Improcedentes os demais pedidos.

Em vista do resultado deste julgamento, o autor e a apelada **B2X**

CARE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA deverão arcar as custas e despesas processuais em iguais partes.

O autor deverá pagar honorários advocatícios ao patrono da ré **SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.**, no percentual fixado na r. sentença, qual seja, 10% do valor atualizado da causa, elevando-os nesta esfera recursal para 12%, em observância ao disposto no art. 85, § 11, do CPC.

A ré **B2X CARE SERVIÇOS TECNOLÓGICOS LTDA**, arcará com honorários advocatícios ao patrono do autor, fixados, por equidade, em R\$ 1.500,00, haja vista o reduzido proveito econômico obtido. O autor, por sua vez, pagará honorários de 10% sobre o valor do pedido desacolhido (danos morais) em favor dos advogados daquela.

Alerto ser desnecessária a oposição de embargos de declaração para fins de prequestionamento, na medida em que toda a matéria questionada está automaticamente prequestionada.

Posto isso, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

ROSANGELA TELLES
Relatora