



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1003986-56.2024.8.26.0566

Registro: 2025.0000305762

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1003986-56.2024.8.26.0566, da Comarca de São Carlos, em que é apelante FRIGELAR OMERCIO E INDUSTRIA LTDA, é apelado FERNANDO DE SOUZA LINCOLN.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 26ª 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 CARLOS DIAS MOTTA (Presidente) E MORAIS PUCCI.

São Paulo, 28 de março de 2025.

ANTONIO NASCIMENTO

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1003986-56.2024.8.26.0566

3ª Vara Cível da Comarca de São Carlos/SP

Apelante: FRIGELAR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA

Apelado: FERNANDO DE SOUZA LINCOLN

MM. Juiz de Direito: Dr. MARCELO DE MORAES SABBAG

VOTO Nº 40.725

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. Relação de consumo. Responsabilidade civil do fornecedor pelo vício do produto – atraso e violação ao dever de informação. Teoria do desvio produtivo. Danos morais devidos. Situação noticiada que ultrapassa o mero dissabor. Verba arbitrada em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Honorários advocatícios. Necessidade de observância à regra do art. 85, § 2º, do CPC. Sentença parcialmente reformada. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Cuidam os autos de **ação de rescisão contratual**, cumulada com **restituição de valores e indenização por danos morais**, ajuizada por **Fernando de Souza Lincoln** contra **Frigelar Comércio e Indústria Ltda.** A r. sentença de fls. 126/136 dirimiu a controvérsia nos seguintes termos:

“Ante o exposto, em relação ao pedido de restituição do valor pago pelo produto, ressalvada a forma simples, diante do reconhecimento da procedência do pedido, JULGO EXTINTO o feito, com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, III, “a”, do CPC. Desde já, defiro o levantamento do depósito de fls. 120 em favor da parte autora. Tocante ao pedido de restituição, na forma dobrada, o pedido improcede, nos termos da fundamentação. Tocante aos danos morais, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE A AÇÃO, e o faço para CONDENAR a parte requerida ao pagamento em favor da parte autora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1003986-56.2024.8.26.0566

no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo desde o arbitramento ora realizado (Súmula nº 362 do STJ) e juros de mora de 1% ao mês da citação. Em face da Sucumbência quase integral e atento à Súmula 326 do E. STJ, condeno a parte requerida ao pagamento das eventuais custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios devidos ao patrono da parte contrária, que ora fixo, por apreciação equitativa e com base no artigo 85, NCPC, já sopesando o § 2º do mesmo artigo, em R\$ 2.500,00, atualizados da sentença pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.”

Não se resignando com o desenlace dado à controvérsia, a requerida interpôs, a fls. 148/158, recurso de apelação. Aduz que os fatos noticiados não são suficientes para a caracterização dos danos morais que o autor alega ter sofrido. Argumenta com o excesso do valor arbitrado na origem a título de danos morais.

O recurso é tempestivo e preenche os requisitos legais para sua admissibilidade. Contrarrazões a fls. 165/173.

É o relatório.

Cuida-se de **ação de rescisão contratual**, cumulada **reparação de danos**, decorrente de compra e venda de bem móvel. Relata o autor, em síntese, que adquiriu da ré, em 19/12/2023, um aparelho condicionador de ar. Diz que o produto não foi entregue na data aprazada, motivo por que, munido de informações da reputação da ré na rede mundial de computadores, pediu o desfazimento do contrato. Afirma haver notificado a empresa perante o sítio eletrônico Reclame Aqui e pelo Procon, mas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1003986-56.2024.8.26.0566

não obteve resposta. Requer a restituição dos valores pagos, na forma dobrada. Refere-se à ocorrência de danos morais.

Ao prestar a tutela jurisdicional, o MM Juiz de Direito acolheu em parte o pedido do autor, sob fundamento da existência de evidências da falha na prestação dos serviços, acolhendo o pedido de restituição dos valores, de forma simples, além de condenar a ré à reparação por danos morais.

E é de se convir que, quanto ao mérito da demanda, foi dada a acertada solução à controvérsia.

Não há como se negar que o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal 8.078/90) estende seu senhorio sobre a situação retratada nos autos. E, por força do primado da lei consumerista, imperam, como diretrizes para a atuação da lei ao caso concreto, a inversão do ônus da prova e a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços em face dos consumidores.

Em se tratando de relação de consumo, *“o novo regime de vícios no CDC caracteriza-se como um regime de responsabilidade legal do fornecedor, tanto daquele possui um vínculo contratual com o consumidor, quanto daquele cujo vínculo contratual é apenas com a cadeia de fornecedores.”*¹

Se se empregar o raciocínio silogístico para a compreensão e solução da controvérsia, a premissa maior há de ser o art.

¹ MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao código de defesa do consumidor*. RT: São Paulo, 2003, p. 287, *apud* TJSP - 27ª Câmara de Direito Privado - Agravo de Instrumento nº 2123160-43.2014.8.26.0000 - Rel. Des. Sergio Alfieri - J. 21/10/2014.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1003986-56.2024.8.26.0566

14, § 1º, do CDC:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

No que respeita à matéria de fundo, é incontroversa a ocorrência da falha na prestação de serviços, sobretudo diante da ausência de impugnação especificada pela ré, que, aliás, restituiu ao autor os valores pagos. É o que basta para a configuração da responsabilidade civil do acionado, a qual, reafirma-se, é objetiva, dispensando, consequentemente, a apuração de culpa da requerida.

Em verdade, não há prova de que foi dado prévio e adequado conhecimento acerca do prazo para a consecução dos serviços ou, ao menos justificativa plausível para sua demora.

Consubstanciada, destarte, a ofensa ao direito à informação do consumidor, um dos pilares da legislação consumerista, previsto nos artigos 6º, III, e 39, II, do CDC.

No que se refere ao prejuízo material, de se convir ter sido dada a acertada solução à controvérsia, na medida em que



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1003986-56.2024.8.26.0566

realizada a restituição de R\$ 3.153,50, correspondente ao valor pago pelo produto (fls. 119/120).

Vale lembrar que o dano moral se caracteriza, essencialmente, pelo sofrimento íntimo do ofendido. E, para a análise de sua configuração e, por conseguinte, do direito à reparação, é necessário o concurso dos seguintes elementos: a conduta ilícita, o dano e o nexo causal entre ambos.

E eles ficaram, efetivamente, evidenciados nestes autos, haja vista o atraso injustificado para o conserto do veículo, aliado à absoluta falta de informação ao consumidor, o que torna inexorável a reparação por danos morais.

A ocorrência de tais situações causa, efetivamente, imensos transtornos ao usuário que, a fim de solucionar o problema, normalmente é obrigado a realizar inúmeras ligações à fornecedora, em dias e horários diferentes, tendo ainda que se socorrer de órgãos de defesa do consumidor, com perda de tempo de trabalho e lazer, numa verdadeira "*via crucis*" (teoria da perda do desvio produtivo).

É digno de invocação, a esse respeito, o seguinte precedente deste E. Sodalício:

“AGRAVO RETIDO. Ilegitimidade Passiva. Alegação afastada. Ausência de reiteração expressa perante o Juízo ad quem. Inteligência do artigo 523, §1º, do Código de Processo Civil. RECURSO NÃO CONHECIDO. APELAÇÕES CÍVEIS. Seguro Facultativo de Veículo. Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais. Perda Parcial do veículo segurado. Ilegitimidade Passiva



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1003986-56.2024.8.26.0566

da Seguradora. Inocorrência. Preliminar afastada. Atraso no conserto do veículo injustificável. Relação Consumerista. Responsabilidade Objetiva e Solidária. Inteligência dos artigos 7º, parágrafo único, 14, 25, §1º e 34 do Código de Defesa do Consumidor. Corrés que não lograram êxito em comprovarem excludente de Responsabilidade. Danos Morais configurados e bem arbitrados. Sentença mantida. Ratificação, nos termos do artigo 252 do Regimento Interno desta Corte de Justiça. RECURSOS NÃO PROVIDOS.”²

O único desafio, portanto, é o de fixar a quantificação da indenização, mantendo-a ou reduzindo-a.

Não se pode olvidar que a importância a ser paga não pode dar causa a indesejável locupletamento ilícito da outra parte, de sorte a desvirtuar o instituto. Assim, deve o magistrado pautar seu julgamento pelas regras de experiência (CPC, art. 375), guiando-se sempre pelos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Desse modo, levando em consideração a gravidade e extensão dos danos, mostra-se adequada a quantia de R\$ 5.000,00, arbitrada na origem, montante razoável e suficiente para servir de conforto à parte ofendida, não se revelando exagerado ou desproporcional às peculiaridades da espécie.

Mas em um ponto assiste razão à recorrente.

As diretrizes traçadas pelo legislador que, a teor do disposto no art. 85, § 2º, do CPC, preceitua que o valor dos honorários advocatícios deverá observar, quando possível, o valor da condenação ou aquele

2 TJSP – 30ª Câmara de Direito Privado – Apelação nº 0009521-02.2010.8.26.0007 – Rel. Des. **Penna Machado** – J. 05/11/2014.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1003986-56.2024.8.26.0566

atribuído à causa.

O Superior Tribunal de Justiça reconheceu a força cogente dos limites máximo e mínimo fixados no art. 85, § 2º, do CPC, para os honorários advocatícios sucumbenciais, ressalvadas as exceções previstas nos §§ 3º e 8º do mesmo dispositivo legal. Dessa maneira, não se tratando de processos envolvendo a Fazenda Pública ou de demandas com proveito econômico inestimável ou irrisório, ou, ainda, com valor da causa muito baixo, os honorários devem ser fixados entre 10 e 20%.

Vale trazer à baila o seguinte excerto da ementa do julgado sob análise:

*“A expressiva redação legal impõe concluir: (5.1) que o § 2º do referido art. 85 veicula a regra geral, de aplicação obrigatória, de que os honorários advocatícios sucumbenciais devem ser fixados no patamar de dez a vinte por cento, subsequentemente calculados sobre o valor: (I) da condenação; ou (II) do proveito econômico obtido; ou (III) do valor atualizado da causa; (5.2) que o § 8º do art. 85 transmite regra excepcional, de aplicação subsidiária, em que se permite a fixação dos honorários sucumbenciais por equidade, para as hipóteses em que, havendo ou não condenação: (I) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (II) o valor da causa for muito baixo”.*³

Dessa maneira, com base no recurso paradigma do STJ, é de se reconhecer que o valor da verba honorária sucumbencial não observou os ditames legais – notadamente o proveito econômico alcançado pela parte vitoriosa - como pretende a apelante.

3 STJ – 2ª Seção – Resp 1.746.072/PR - Rel. Min^a. Nancy Andrighi, Rel. p/ Acórdão Min. Raul Araújo – J. 13/02/2019 – Dje 29/03/2019.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 1003986-56.2024.8.26.0566

Bem por isso, observada a natureza da causa e o trabalho dos patronos das partes, o recurso da ré comporta parcial acolhimento, a fim de arbitrar os honorários advocatícios em 20% sobre o valor do proveito econômico obtido pela parte autora, o qual se circunscreve ao valor indicado a fls. 119/120 mais a importância fixada à guisa de danos morais.

Postas estas premissas, **dá-se parcial provimento** ao recurso.

Antonio (Benedito do) **Nascimento**
RELATOR