



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000312465**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1008468-91.2022.8.26.0477, da Comarca de Praia Grande, em que é apelante JUCILEINE APARECIDA PEREIRA CRUZ (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ESMALTEC S/A e GRUPO CASAS BAHIA S.A..

**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 ao recurso. 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), ALFREDO ATTÍE E DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT.

São Paulo, 31 de março de 2025.

**DARIO GAYOSO**

**Relator**

Assinatura Eletrônica

**Voto 8128**

**Apelação 1034417-53.2023.8.26.0002**

**Apelante: JUCILEINE APARECIDA PEREIRA CRUZ**

**Apeladas: VIA VAREJO S/A e ESMALTEC ELETRODOMÉSTICOS**

**Origem: 2ª Vara Cível de Praia Grande**

**MM. Juiz: RENAN AUGUSTO JACÓ MOTA**

**APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais. Compra e venda de fogão.**

**Autora alega ter adquirido da "Via Varejo" um fogão fabricado pela correquerida "Esmaltec", tendo o produto apresentado defeito. Quer a substituição da mercadoria e a condenação das rés ao pagamento de indenização por danos morais.**

**Respeitável sentença de parcial procedência. Determinou a troca do produto, mas afastou a pretensão indenizatória.**

**Recurso da autora que insiste na procedência do pedido de danos morais.**

**Dano Moral. Inocorrência. Mero aborrecimento. Jurisprudência.**

**RECURSO DESPROVIDO.**

Vistos.

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com pedido de indenização por danos morais ajuizada por **JUCILEINE APARECIDA PEREIRA CRUZ** contra **VIA VAREJO S/A e ESMALTEC ELETRODOMÉSTICOS**.

Narra a autora que adquiriu um fogão da Via Varejo que foi fabricado pela Esmaltec. Diz que o produto apresentou defeito que não foi sanado resultando na promessa de substituição, contudo, por não ter sido possível enviar foto ou vídeo que demonstrasse o vazamento de gás do fogão, a troca da mercadoria não se efetivou. Pugnou que as rés fossem compelidas a efetuar a troca do produto e condenadas ao pagamento de indenização por danos morais.

Sobreveio respeitável sentença de parcial procedência que afastou a pretensão indenizatória (p. 235/240 e 257/258).

Inconformada, a autora interpôs recurso de apelação insistindo no pleito de danos morais, ressaltando que ao surgir o problema foram efetuados diversos contatos por telefone e e-mail com números de protocolo, ordens de serviço e atendentes diferentes, sem que fosse resolvida a questão (p. 247/252).

Contrarrazões pela manutenção do julgado (p. 264/272 e 296/299).

Recurso tempestivo, sem recolhimento do preparo em razão da gratuidade (p. 36).

**É o relatório.**

**V O T O.**

A respeitável sentença não comporta reparo.

A controvérsia cinge-se em saber se o fato de as rés não terem efetuado a troca do produto que apresentou defeito gerou abalo moral passível de indenização.

Embora tenha havido desconforto decorrente do imbróglio envolvendo a troca da mercadoria, o reconhecimento da existência de dano moral indenizável não é consequência lógica e direta do que aqui foi constatado.

A hipótese recomenda adotar o entendimento sedimentado pelas Instâncias Superiores.

Bem asseverou o Colendo Superior Tribunal de Justiça: **"só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústias e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral"** (Resp. nº 215.666 - RJ, in RSTJ 150/382, sem destaque no original).

E nesta mesma linha, também a Súmula 6, da Colenda Turma de Uniformização do Sistema de Juizados Especiais do Estado de São Paulo: **"Mero inadimplemento contratual, sem circunstâncias específicas e graves que a justifique, não dá ensejo a indenização por danos morais"**.

Em caso semelhante, este Egrégio Tribunal não reconheceu abalo moral:

**EMENTA: BEM MÓVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Aquisição de fogão, que foi entregue amassado à consumidora e apresentou defeito de funcionamento depois de alguns dias. Devolução do produto. Pretensão de recebimento em dobro do valor pago, além de indenização por danos morais. Sentença de improcedência dos pedidos. Apelação da autora. Devolução de valor de forma simples que se mostrou**

correta. Não cabimento de devolução em dobro, porque não comprovada má-fé, dolo ou malícia, por parte das demandadas. **Danos morais não configurados. Mero aborrecimento em relações de consumo não basta para caracterizar danos morais indenizáveis, sob pena de se criar precedente para acobertar enriquecimento ilícito nas mais diversas aflições vividas no dia-a-dia. Sentença de improcedência do pedido que deve ser mantida. RECURSO NÃO PROVIDO** (TJSP - Apelação Cível 1000560-83.2017.8.26.0177 - Relatora: Carmen Lucia da Silva - 25ª Câmara de Direito Privado - 11/09/2019).

Nesse contexto, **pelo meu voto, NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO.**

Majoro os honorários sucumbenciais de 10% para doze por cento (12%), com base no artigo 85 § 11, do Código de Processo Civil, observada a suspensão da exigibilidade, como estabelece o artigo 98 §§ 2º e 3º, do mesmo código, por ser a apelante/vencida beneficiária de gratuidade da justiça.

**DARIO GAYOSO**

**Relator**