



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000311586

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010709-50.2024.8.26.0224, da Comarca de Guarulhos, em que é apelante RANYERE DIAS CUSTÓDIO DA CONCEIÇÃO MADEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado MULTIMOVEIS INDUSTRIA DE MOVEIS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto da Relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente sem voto), CARMEN LUCIA DA SILVA E SÁ DUARTE.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ANA LUCIA ROMANHOLE MARTUCCI

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto nº 36114

Apelação Cível 1010709-50.2024.8.26.0224

Apelante: Ranyere Dias Custódio da Conceição Madeira

Apelado: Multimoveis Industria de Moveis Ltda

Comarca: Guarulhos

Juiz: Filippo Del Giudice Garofalo

Apelação. Ação de rescisão contratual cumulada com indenizatória. Compra e venda. Aquisição de armário de cozinha entregue com defeito. Imposição de condições ilegais pela vendedora para a rescisão do contrato. Postura da vendedora que inviabilizou a solução do problema. Ré que se utilizou do termo “essa gente” para se referir ao autor, em clara manifestação de desprezo e desdém. Sentença de procedência parcial. Recurso do autor. Pedido de majoração do valor fixado a título de indenização por dano moral. Cabimento. Indenização majorada para R\$ 5.000,00. Honorários de sucumbência devem ser fixados por equidade. Art. 85, § 8º, do CPC. Sentença reformada em parte. Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a respeitável sentença por meio da qual, nos autos de ação de rescisão contratual cumulada com indenizatória, foi julgada parcialmente procedente a demanda para rescindir o contrato firmado entre as partes, condenando-se a ré à devolução da quantia de R\$1.143,82 despendida pela autora na compra do móvel, com correção monetária

desde o desembolso e juros de mora desde a citação. A parte ré foi condenada, também, ao pagamento da quantia de R\$ 1.500,00 à autora, a título de compensação por dano moral, com correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do C. Superior Tribunal de Justiça) e juros de mora desde a citação. Pela sucumbência, a ré foi condenada ao pagamento de custas e despesas processuais, além de honorários fixados em 10% sobre o valor da condenação (fls. 132/139).

Apela a parte autora. Manifesta interesse em sustentar oralmente suas razões. Faz resumo dos fatos. Alega ser insuficiente a indenização por dano moral fixada pelo Juízo *a quo*. Destaca o e-mail enviado pela ré em que se refere à parte autora como “essa gente”, demonstrando preconceito com as classes D e E. Aduz ter desperdiçado seu tempo útil com a solução do problema causado pelo ato ilícito da apelada. Impugna o valor fixado para os honorários advocatícios. Pleiteia, pois, seja dado provimento ao recurso, conforme razões aduzidas (fls. 146/152).

Houve resposta (fls. 157/161).

É o relatório.

O recurso interposto comporta provimento.

De início, a fim de delimitar a matéria devolvida à análise deste Tribunal, esclarece-se que a apelação interposta pelo autor impugna tão somente o valor fixado pela r. sentença a título de indenização por danos morais. Portanto, a análise em segundo grau ficará limitada a esse aspecto.

Quanto ao mérito, verifica-se dos autos que o autor adquiriu, por meio do site mantido pela apelada, um conjunto de cozinha pelo valor de R\$ 999,00, além do serviço de frete, pelo valor de R\$ 144,82. Alguns dias após a entrega, o autor notou defeitos no móvel, como riscos, desgastes e defeitos no alinhamento, conforme fotos colacionadas aos autos (fls. 35, 43, 45).

O autor trouxe aos autos, também, cópias de conversas por mensagem de aplicativo travadas com a empresa, que se disponibiliza apenas a reparar as peças danificadas, impondo condições à devolução do produto pelo cliente, ao arrepio da legislação consumerista (fls. 47/49).

Há cópia, também, de mensagens trocadas entre o autor e a empresa por *e-mail*, em que fica claro o desvio do tempo produtivo do consumidor, além do menosprezo com que é tratado pela empresa. Em uma das mensagens, é possível notar o histórico da conversa entre a ré e seus advogados, provavelmente enviado por engano ao autor, em que é usado o termo pejorativo “*essa gente*” para se referir ao cliente insatisfeito (fls. 56).

Os danos morais foram bem reconhecidos pelo Juízo *a quo*. O quantum indenizatório fixado pela sentença, por sua vez, comporta singela alteração, porquanto insuficiente para punir a empresa ré pelo desdém com que tratou o cliente durante o atendimento, o que se comprova não só pela recusa da ré em cumprir o art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, como também pela mensagem de fls. 56, com o seguinte teor:

“(…)

Vocês têm já uma ideia do que fazer neste caso? Pensei em reembolsar o valor, para não se incomodar ainda mais com essa gente”.

A mensagem, ainda que eventualmente encaminhada ao autor por engano, evidencia tratamento desdenhoso e humilhante que extrapola o mero dissabor da vida cotidiana, ingressando efetivamente na esfera do dano moral.

Por sua vez, a indenização deve ser estabelecida em importância que, dentro de um critério de prudência e razoabilidade, considere sua natureza punitiva e compensatória – a primeira, como uma sanção imposta ao ofensor, por meio da diminuição de seu patrimônio, e a segunda, para que o ressarcimento traga uma satisfação que atenuie o dano havido.

Assim, não há se falar em indenização inexpressiva, pífia, que gere a impunidade e o descaso nas relações civis, no que diz respeito ao causador do fato, nem em exorbitância que acarrete o enriquecimento sem causa, no que diz respeito ao ofendido. Conforme Sérgio Cavalieri Filho ensina: *“após a Constituição de 1988 não há mais nenhum valor legal prefixado, nenhuma tabela ou tarifa a ser observada pelo juiz na tarefa de fixar o valor da indenização pelo dano moral, embora deva seguir, em face do caso concreto, a trilha do bom-senso, da moderação e da prudência, tendo sempre em mente que se, por um lado, a indenização deve ser a mais completa possível, por outro, não pode tornar-se fonte de lucro indevido”* (Programa de Responsabilidade Civil. 10ª Ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2012, p. 107).

Portanto, sopesando os critérios mencionados e levando-se em conta as circunstâncias do caso concreto, mais precisamente, a falha da prestação de serviços, bem como os prejuízos morais ocasionados ao autor pelo desprezo e pelo desrespeito com que foi tratado, bem como o desvio produtivo observado no caso, conclui-se que o valor de **R\$ 5.000,00 (cinco mil reais)** é razoável e suficiente para repreender o réu e, ao mesmo tempo, compensar o autor pelo prejuízo experimentado, sem, contudo, gerar para ele enriquecimento sem causa. Dessa forma, o recurso comporta provimento.

Os honorários fixados pelo Juízo *a quo* também comportam alteração, pois apresentam valor irrisório. É o caso de aplicação do art. 85, § 8º, do Código de Processo Civil, razão pela qual fixam-se os honorários de sucumbência em R\$ 2.000,00.

Por todo o exposto, ***dá-se provimento*** ao recurso.

ANA LÚCIA ROMANHOLE MARTUCCI

Relatora