



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000313104

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1085536-19.2024.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante ALEX FONTANA DA ROCHA, é apelada SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 34ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, nos termos que constarão do acórdão. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CRISTINA ZUCCHI (Presidente sem voto), ISSA AHMED E GOMES VARJÃO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

L. G. COSTA WAGNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 25.548

Apelação nº 1085536-19.2024.8.26.0002

Apelante: ALEX FONTANA DA ROCHA

Apelada: SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA

Comarca: Foro Regional de Santo Amaro - 1ª Vara Cível

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. VÍCIO DO PRODUTO. DANOS MATERIAIS E MORAIS RECONHECIDOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. O caso em exame versa sobre o fato de o Autor ter adquirido aparelho televisor que veio a apresentar defeito, após 4 (quatro) anos de uso, sendo constatado pela assistência técnica autorizada a impossibilidade de reparo, tendo em vista que a Ré parou de fabricar componente essencial, ensejando reparação por danos materiais e morais. O caso ainda versa sobre a vida útil esperada do bem aparelho televisor à luz da jurisprudência recente firmada pelo STJ, consistente da tese da “teoria da vida útil do bem”.

II. A questão em discussão consiste em verificar a responsabilidade da Ré por vício do produto durante sua vida útil esperada, mesmo após o término da garantia contratual, sem prejuízo da responsabilidade por conta da ausência de oferta no mercado de componente essencial para reparo do produto.

III. Razões de Decidir: O artigo 32 do CDC impõe aos fabricantes a obrigação de assegurar a oferta de componentes enquanto o produto é fabricado. A teoria da vida útil do produto, adotada pelo STJ, responsabiliza o fornecedor por vícios durante a vida útil esperada do bem, mesmo após o esgotamento da garantia contratual e legal.

IV. Tese de julgamento: 1. A responsabilidade do fornecedor persiste durante a vida útil esperada do produto. 2. A falta de componentes essenciais para reparo configura falha na prestação de serviço. 3. A ausência de solução efetiva à demanda do consumidor, obrigando a perder seu tempo útil, enseja a reparação a título de danos morais.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I – Relatório

Trata-se de recurso de apelação interposto por Alex Fontana da Rocha, contra a sentença de fls. 147/149, da lavra do MM. Juízo da 1ª Vara Cível do Foro Regional de Santo Amaro da Comarca da Capital, proferida nos autos da ação de obrigação de fazer c./c. indenização por danos morais e materiais, promovida em face da Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

A ação foi julgada improcedente nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO IMPROCEDENTE a presente ação.

Em tempo, julgo extinto o presente processo, com resolução de mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do CPC.

Ante a sucumbência, arcará o demandante com as custas e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor da causa”.

A sentença foi disponibilizada no DJE de 21/11/2024 (fls. 151).

Recurso tempestivo. Preparo recolhido, às fls. 161/162. Autos digitais, porte de remessa e de retorno dispensado conforme art. 1.007, §3º, do CPC.

O Autor requer a reforma da sentença. Alega, em breve síntese, que adquiriu uma televisão da Ré em 06/02/2020, mas “*com apenas 4 (quatro) anos de uso*”, o produto apresentou defeito, vindo a apresentar reclamação no portal da Ré em 26/03/2024, vindo a ser afirmado pela assistência técnica que “*não havia mais peça de reposição para o produto, pois a Samsung não está produzindo mais*”, devendo a situação narrada ser considerada como vício oculto.

Assevera que o produto se tornou inutilizável muito antes da vida útil esperada de uma TV, e que, além disto, a fabricante deixou de fornecer as peças de reparo muito antes do fim da sua vida útil, invocando o art. 32 do CDC, pugnando em razão disso pela restituição do valor pago de forma atualizada, bem como danos morais pelos transtornos causados no importe de R\$ 4.000,00, conforme consta da exordial (fls. 14).

A Ré, por sua vez, apresenta contrarrazões, pugnando pelo desprovimento do recurso, conforme fls. 169/177.

É a síntese do necessário.

II – Fundamentação

Ressalva o entendimento do magistrado de primeiro grau, o recurso comporta parcial provimento.

Adoto o relatório da sentença:

“Vistos.

ALEX FONTANA DA ROCHA, devidamente qualificado nos autos, ingressa com Ação Cominatória e Indenizatória contra SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA, também qualificada, sustentando, em síntese, vício do produto TV QLED 55 SMART 4K QN55Q80RAG, adquirido em 06/02/2020, pelo valor de R\$ 4.649,00, sem a devida assistência técnica pela fornecedora, postulada a restituição do valor desembolsado e indenização pelos danos morais advindos.

Com a inicial, juntou documentos.

Citada, a requerida apresentou defesa nos autos (fls. 47/74) arguindo preliminar de incompetência territorial, no mérito a decadência do direito reclamado, defeito apresentado fora do prazo da garantia contratual, ausência de vício oculto de fabricação e inexistência de direito à restituição de valores, rechaçados os pedidos indenizatórios formulados. Não houve apresentação tempestiva de réplica (fls. 132). É o relatório.

Inicialmente, cumpre registrar que a relação jurídica estabelecida entre as partes tem natureza consumerista, porquanto o Autor se enquadra no conceito jurídico de consumidor, enquanto a Ré, na qualidade de fabricante de produtos eletrônicos se enquadra na qualidade de fornecedora de produtos e serviços, conforme dispõem os artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

No caso em comento, não há como afastar a responsabilidade por parte da Ré, por conta da falha na prestação de serviço.

Isto, porque, da análise aprofundada dos autos, verifica-se que o Autor adquiriu, em 06/02/2020, produto eletrônico, consistente de uma TV QLED 55 SMART 4K “QN55Q80RAG”, vindo o bem a apresentar defeito após 4 (quatro) anos de uso.

Ocorre que foi constado pelo serviço de assistência técnica autorizado que é inviável o reparo do bem, por conta da ausência de fabricação de componente essencial, conforme se verifica às fls. 24 dos autos.

Observo que nos termos do art. 32 do CDC:

Art. 32. Os fabricantes e importadores **DEVERÃO ASSEGURAR A OFERTA DE COMPONENTES E PEÇAS DE REPOSIÇÃO ENQUANTO NÃO CESSAR A FABRICAÇÃO OU IMPORTAÇÃO DO PRODUTO.**

Parágrafo único. **Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.**
(grifamos e destacamos).

Importante salientar que as afirmações do Autor, acompanhadas da documentação trazida aos autos, revelam-se verossímeis. Ademais, o Apelante é claramente vulnerável perante a ré sob o aspecto técnico, informacional e financeiro-econômico, justificando a inversão do ônus da prova a favor do autor, na forma do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Por oportuno, não há o que se falar na ocorrência de decadência quanto ao pleito de vício no televisor adquirido pelo Autor.

Observo que, após a constatação do defeito, houve manifestação por parte da Ré, por meio do SAC, em 06/03/2024, conforme fls. 26, sendo proposta a ação indenizatória, perante o Juizado Especial Cível, sob o nº 1019514-76.2024.8.26.0002 que acabou sendo extinta sem resolução do mérito, em 03/07/2024, sendo novamente proposta perante o juízo comum em 02/10/2024, conforme consulta ao sistema informatizado.

Sobre o tema, dispõe o artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º **Obstam a decadência:**

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º **Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.**

(destacamos e grifamos)

Ademais, os documentos que instruem a exordial relatam milhares de reclamações, junto ao PROCON referentes ao modelo adquirido pelo Autor “QN55Q80RAG”, notadamente a o estudo feito pelo IDEC (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) que apresentou como tempo esperado de vida útil para um televisor o lapso temporal de 6 (seis) a 7 (sete) anos, conforme Link: <https://idec.org.br/noticia/idec-notifica-samsung-apos-problemas-em-modelo-de-smarttv>, acostado às fls. 8.

Importante registrar que, o C. Superior Tribunal de Justiça adotou a chamada “*teoria da vida útil do bem*”, merecendo transcrição de entendimento recente firmado quando do julgamento do REsp 1.787.287/SP, pela 3ª Turma de Relatoria do Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 16/02/2021, merecendo transcrição do julgado:

“PROCESSO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. VÍCIO DO PRODUTO. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. **TEORIA DA VIDA ÚTIL DO PRODUTO.** ACÓRDÃO RECORRIDO. FUNDAMENTAÇÃO. PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NEGATIVA. AFASTAMENTO. JULGAMENTO EXTRA PETITA. NÃO OCORRÊNCIA.

1. Recurso especial interposto con-tra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 2015 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ).

2. A questão controver-tida resume-se à verificação da responsabilidade do fornecedor por vícios apresentados em eletrodomésticos durante a denominada “vida útil do produto”.

3. Não o se reconhece a negativa de prestação jurisdicional alegada quando o Tribunal de origem se pronuncia a res-peito de todos os pontos levantados pela recorrente, ainda que de forma sucinta, afastando os argumentos Página 16 de 24 deduzidos que, em tese, seriam capazes de infirmar a conclusão adotada.

4. Não há julgamento extra petita quando o acórdão recorrido, acolhendo argumento da parte pleiteando a inaplicabilidade da Teoria da Vida Útil do Produto à hipótese, afasta a responsabilidade pelos vícios surgidos após o período de garantia contratual.

5. O Código de Defesa do Con-sumidor, em seu art. 26, § 3º, ao tratar dos vícios ocultos, adotou o critério da vida útil do bem, e não o da garantia, podendo o forne-cedor se responsabilizar pelo vício mesmo depois de expirada a ga-rantia contratual. Precedentes.

6. No caso, os vícios observados nos produtos adquiridos pela recorrente apareceram durante o período de vida útil do produto, e não foi produzida nenhuma prova de que o mau funcionamento dos eletrodomésticos decorreu de uso inade-quado pelo consumidor, a evidenciar responsabilidade da fornece-dora.

7. Recurso especial conhecido e parcialmente provido.” (Grifa-mos). (STJ – Recurso Especial n.º 1.787.287/SP, Terceira Turma, Re-lato Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, julgado em 16/12/2021)”

(grifamos e destacamos).

No mesmo sentido, colaciono precedentes desse Egrégio Tribunal:

COMPRA E VENDA. Aparelho Televisor. Vício Oculto. Ação de Reparação de Danos Materiais e Indenização por Danos Morais. Insurgência do autor. Impugnação recursal específica suficiente. Princípio da dialeticidade respeitado. **Aquisição de produto que apresentou vício após o prazo da garantia, com três anos de uso. Produto durável. Responsabilidade do fornecedor dentro do período de vida útil estimado do produto, ainda que expirada a garantia contratual. Art. 26, § 3º, do CDC.** Precedentes. Restituição do valor pago pelo bem. Cabimento. Inaceitável o descaso dos réus e a perda de tempo útil do autor que autorizam a condenação por danos morais. Valor indenizatório fixado em R\$6.000,00, de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1003250-97.2024.8.26.0223; Relator (a): Maria de Lourdes Lopez Gil; Órgão Julgador: 26ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarujá - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 31/01/2025; Data de Registro: 31/01/2025)

APELAÇÃO – Consumidor – Vício do produto – Ação de indenização por perdas e danos – Sentença de improcedência – Apelo da consumidora – **Vício oculto exsurto após a expiração das garantias legal e contratual – Irrelevância – Teoria da vida útil do produto – Artigo 26, § 3º, do CDC – Verossimilhança na alegação da consumidora de que o vício era oculto** – Inversão do ônus da prova impositivo – Artigo 6º, inciso VIII, do CDC – Fornecedor que manifestou desinteresse na produção da prova da inexistência do vício oculto e de fato outro impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da consumidora – Responsabilidade configurada – Condenação à restituição integral do preço pago – Dano moral demonstrado – Indisponibilidade de aparelho de TV por longo prazo que priva a vítima de lazer, informação e outras atividades exercidas por meio do aparelho, cuja utilização se afigura relevante – Cifra indenizatória de R\$ 2.000,00 que atende ao pedido da consumidora e se afigura consentânea com as circunstâncias do caso concreto – Ônus da sucumbência atribuído integralmente à fornecedora – Sentença reformada – Recurso PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1001403-62.2024.8.26.0481; Relator (a): Luis Roberto Reuter Torro; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Epitácio - 2ª Vara; Data do Julgamento: 23/01/2025; Data de Registro: 23/01/2025)

RECURSO DE APELAÇÃO – Ação de indenização por danos material e moral – Responsabilidade pelo vício do produto – Alegação quanto ao prazo de garantia – Vício constatado após 5 meses do prazo contratual – Vício oculto – Aplicação da Teoria da Vida Útil do Produto – **Fornecedor que responde pelo vício mesmo após o prazo da garantia firmada – Eletroeletrônico de expressivo valor – Dano moral configurado – Aborrecimento que ultrapassa o mero aborrecimento – Tentativa de resolução administrativa frustrada – Decurso de mais de 20 meses sem o uso do produto – Desvio de tempo útil – Valor de R\$ 5.000,00 mantido - Pedido contraposto deferido para autorizar a transferência do produto defeituoso em favor da ré, após o cumprimento da condenação – Sentença mantida** – Recurso não provido com observação. (TJSP; Apelação Cível 1009107-88.2023.8.26.0602; Relator (a): Ana Luiza Villa Nova; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Sorocaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/10/2024; Data de Registro: 30/10/2024)

(grifamos e destacamos).

Importante também frisar que diversos consumidores reclamaram sobre a constatação do mesmo vício apontado pelo Autor em televisores de igual modelo fabricado pela Ré, vícios que apareceram, logo após o término da garantia contratual, conforme evidenciam as reclamações documentadas nos autos (fls. 5/6).

É inquestionável que houve cometimento de ato ilícito pela ré, configurando vício no produto, segundo preconiza o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, cuja norma prevê a responsabilidade da fornecedora, independentemente da existência de culpa.

Os danos materiais foram devidamente comprovados, conforme aponta a nota fiscal de fls. 23, comprovando que o autor desembolsou a quantia de R\$ 4.649,00 (quatro mil, seiscentos e quarenta e nove reais) pela compra do televisor, valor pleiteado nos autos a título de danos materiais.

Há que se ponderar, porém, que o televisor serviu as suas finalidades por alguns anos, de forma que não se pode determinar a restituição integral do valor do mesmo. Assim sendo, deve ser restituído pela Ré a quantia de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) a título de danos materiais.

No que tange aos danos morais, é certo que o Autor teve que desperdiçar o seu tempo para resolver um problema causado exclusivamente pela Ré, que poderia tê-lo solucionado de forma rápida e eficiente, providenciando o reparo no equipamento quando o autor formalizou reclamação junto ao SAC, observando-se que o reparo era inviável, por conta da ausência de componente essencial, conforme fls. 24.

Diante de tais fatos, o Autor se deparou com a desídia da Ré, que não se dispôs prontamente a solucionar o problema.

Há que se levar em conta o tempo utilizado pelo consumidor, que se viu premido a buscar uma solução, sem sucesso, fazer reclamações junto ao SAC, bem como sites de defesa ao consumidor e ingressar com ação judicial, revelando-se indiscutível a perda de um tempo útil de sua vida.

Tudo isso caracteriza dano moral indenizável.

Na prática, situações como a presenciada nestes autos levam o consumidor a ter que sair de sua rotina diária, de sua zona de conforto, privando-se de poder se dedicar a seus afazeres cotidianos, de usufruir dos prazeres da vida, para perder seu tempo e gastar energia buscando solucionar problemas a que não deu causa, vez que decorrentes da conduta negligente do fornecedor e/ou prestador de serviços, que deixou de dar a solução mais rápida ao caso.

Tal realidade não enseja indenização? Fazer reclamações, ingressar com ação, são posturas que devem ser aceitas como mero contratempo cotidiano?

Assim, no caso em tela, não há como não aceitarmos o dano moral sofrido pelo consumidor, dano este que não pode ser considerado como mero aborrecimento, ou situação corriqueira do dia a dia. Por ato corriqueiro, aliás, deveríamos ter o cumprimento das leis em vigor, sob pena de total inversão de valores.

A proclamada *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor* reconhece que todo o tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável.

Como sabido, nos termos do artigo 944, *caput*, do Código Civil, a indenização mede-se pela extensão do dano e, no caso de dano moral, os parâmetros a serem considerados no arbitramento são: o grau de culpa do ofensor, a extensão do prejuízo ou a intensidade do sofrimento da vítima e a situação econômico-financeira das partes.

Acrescente-se ainda, como balizamento geral, a observância dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

O Autor pleiteia danos morais no importe de R\$ 4.000,00 (seis mil reais), em sua exordial, quantia esta que se revela elevada para o caso em tela.

À mingua de parâmetros legais e, tendo em mente que o Autor, além das frustrações e aborrecimentos sofridos, perdeu seu tempo útil buscando uma solução para que fosse cessado o ilícito, considerando-se, ainda, o grau de reprovabilidade da conduta da ré, tenho que a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) se mostra proporcional e razoável, observando-se que não proporcionará enriquecimento indevido e exagerado.

Assim, após o exame detido do acervo fático-probatório dos autos, e respeitada a convicção do ilustre magistrado *a quo*, conclui-se que a r. sentença deve ser reformada para condenar a ré: (i) ao pagamento de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais) a título de danos materiais e (ii) ao pagamento de danos morais na quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

Por sua vez, o Autor deverá devolver o televisor objeto dos autos à Ré a título de salvado, evitando-se o enriquecimento ilícito. Para tanto, a Ré deverá diligenciar para buscar o produto no endereço do consumidor.

Em resumo a sentença merece reforma da condenar a Ré em danos materiais e morais.

III - Conclusão

Diante do exposto, conheço e **DOU PARCIAL PROVIMENTO** ao recurso, nos termos constantes do voto.

Em razão da inversão do julgado, inverte a sucumbência para condenar a Ré ao pagamento integral das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios sucumbenciais em favor patrono do Autor no importe de 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado da condenação.

L. G. Costa Wagner

Relator