



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000320466

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1034338-42.2021.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RAQUEL FELICIO, são apelados MARIA JOSÉ ANIZIO ALVES ME e 3ART STUDIO DE IDEIAS MOVEIS PLANEJADOS LTDA (REVEL).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª 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 do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente) E MARCOS GOZZO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO 45921

APELANTE: RAQUEL FELÍCIO

**APELADOS: MARIA JOSÉ ANÍZIO ALVES ME e 3ART STUDIO
DE IDEIAS MÓVEIS PLANEJADOS**

AÇÃO CONDENATÓRIA

COMARCA: SÃO PAULO (FORO CENTRAL CÍVEL)

**JUÍZA SENTENCIANTE: DRA. CAMILA RODRIGUES BORGES
DE AZEVEDO**

(VH)

EMENTA

APELAÇÃO — AÇÃO CONDENATÓRIA — RECURSO DA AUTORA — INSTALAÇÃO DE MÓVEIS PLANEJADOS — DECADÊNCIA — REJEIÇÃO — PRETENSÕES QUE SE SUBMETEM AO PRAZO PRESCRICIONAL DECENAL — ENTENDIMENTO DO C. STJ — MÉRITO PROPRIAMENTE DITO — IRREGULARIDADES PERCEPTÍVEIS — VÍCIOS ESTÉTICOS E TÉCNICOS — FALHA NO DEVER DE INFORMAÇÃO QUANTO A EVENTUAIS OBSTÁCULOS DE INSTALAÇÃO — ASSUNÇÃO DE RISCO QUE DEVE RECAIR SOBRE OS RÉUS — ATUAÇÃO CONJUNTA — CONDENAÇÃO SOLIDÁRIA — DEVOLUÇÃO DOS VALORES PAGOS E INDENIZAÇÃO PARA REPAROS NOS MATERIAIS DANIFICADOS — REFORMA DA R. SENTENÇA — RECURSO PROVIDO

1 – Não se está a exercer os direitos previstos no art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, únicos restritos à noventena decadencial do art. 26. Os pedidos da autora ostentam natureza evidente de pretensão, o que atrai o regime prescricional. No caso, por se tratar de responsabilidade contratual, o prazo é de dez anos (CC, art. 205). Entendimento do C. STJ.

2 – Os serviços foram prestados de forma inadequada (CDC, art. 20), pois alguns itens foram instalados com remendos inadmissíveis, utilização de itens que prejudicaram a estética dos móveis planejados, além de vazamentos e defeitos estruturais que deveriam ter sido percebidos pelos réus, detentores de conhecimento técnico a

respeito do negócio. Falha na prestação de serviços reconhecida. Dever de indenização.

3 – Em vista dos vícios nos serviços prestados, os réus devem ser condenados a restituir os valores pagos pela autora e a indenizar pelos prejuízos decorrentes da má instalação e execução.

RECURSO DA AUTORA PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. Sentença de fls. 514/521, cujo relatório se adota, que julgou **IMPROCEDENTES** os pedidos iniciais e condenou a autora ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em dez por cento sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade.

A d. Magistrada *a quo* examinou a controvérsia e concluiu que não houve irregularidade nos serviços prestados pelos réus, de modo que os pedidos foram julgados improcedentes.

A autora, em suma, defende que os serviços foram inadequados, de modo que deve ser indenizada pelos prejuízos sofridos (fls. 539/547).

Contrarrazões (fls. 555/560).

Complementação do preparo (fls. 568/574).

É a síntese do necessário.

O recurso da autora merece provimento.

Trata-se de ação condenatória fundada em *prestação de serviços de instalação de móveis planejados*. Resumidamente, a autora adquiriu móveis planejados da empresa 3ART, que, supostamente, indicou os serviços da empresa Maria José para instalação de pias e balcões. Na execução, argumenta que houve uma série de imprevistos e más decisões por parte dos fornecedores, o que levou a problemas de vazamento, instalações irregulares, remendos que prejudicam a estética, entre outros problemas. Por isso, pede devolução integral dos valores pagos (R\$ 9.300,00), reparação pelas avarias em armários (R\$ 2.100,00) e retirada da pinha do banheiro.

Claramente, **os serviços foram inadimplidos**.

De plano, **rechaço** a hipótese de decadência. Não se está a exercer os direitos previstos no art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, únicos restritos à noventena decadencial do art. 26. Os pedidos da autora ostentam natureza evidente de **pretensão**, o que atrai o regime **prescricional**. No caso, por se tratar de responsabilidade **contratual**, o prazo é de **dez anos** (CC, art. 205). É o entendimento consolidado do C. Superior Tribunal de Justiça (cf. AgInt no REsp n. 1.923.533/PA, relator Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 21/8/2023, DJe de 23/8/2023.).

Não precisam de muitas provas para concluir que os serviços foram debilmente executados. As fotografias iniciais já dão conta, de

plano, da execução lamentável dos serviços (fls. 4/6). Como é possível admitir que a pia de fls. 6 seja uma execução **aceitável?** Sem pudor em dizer, mas a pia ficou esteticamente horrível, com uma aplicação improvisada de resina em cor distinta (preta), o que deixou um aspecto **nitidamente desagradável**. É simplesmente insustentável a afirmação de que a instalação não encontra irregularidades.

Em relação à pia da cozinha, é verdade que foi adquirida pela autora, que, por sinal, não compreende bem o conceito de “*pia sobreposta*”. Não se ignora o fato de os réus terem literalmente improvisado soluções para comportar a pia escolhida pela autora. **Contudo, isso não lhes autoriza a entregar um serviço funcional e esteticamente imprestável**. Na condição de detentor do *know-how* técnico, possuía a ré Maria José o **dever** de eventualmente **recusar** a instalação, caso não fosse viável. Ao decidir por **seguir** com a instalação, assumiu a obrigação de **prestar um serviço dentro dos parâmetros legais** (CDC, art. 20), o que, obviamente, não foi bem-sucedido (vide fotografias às fls. 301/304).

A perícia, naturalmente, limitou-se ao aspecto técnico da instalação. Não avaliou a estética, o que, contudo, não isenta os réus da responsabilidade por não entregar o esperado padrão estético, até porque a casa é um misto de funcionalidade com esteticismo. A estética, como dito acima, ficou **muito aquém** do esperado, o que, por si só, já justificaria os pedidos da autora. Examino, agora, a parte funcional.

A cuba da cozinha vaza água para a parte inferior do armário

(fls. 304/305). **Obviamente, é defeito de instalação.** Ninguém adquire um serviço de instalação de pia e espera vazamentos. Considerar isso normal ou responsabilidade da autora é distorcer **totalmente** o conceito de **normalidade funcional**.

Nesse ponto, repito o que foi dito anteriormente. Se o modelo mais adequado era o de **pia de embutir**, a **responsabilidade por obstar a execução de um projeto disfuncional é dos réus, não da autora**. O consumidor, evidentemente, acredita que um serviço aceito será um serviço funcional. Os problemas envolvendo o modelo escolhido pela autora eram, ou ao menos deveriam ser, previstos pelos fornecedores réus (fls. 307), e estes, no entanto, simplesmente **decidiram pelo caminho inadequado**, o que deixou a consumidora na expectativa de que o modelo que ela própria elegeu seria igualmente funcional. Novamente, uma falha inafastável por parte dos réus.

Portanto, em relação à pia da cozinha, não me restam dúvidas quanto à execução irregular dos serviços (CDC, art. 20), na medida em que o vazamento, que jamais pode ser tolerado e imputado à consumidora, as junções improvisadas e cortes irregulares na pia (fls. 303, p. ex., um defeito **evidente**) são todos, sem exceção, fatores de **inadequação dos serviços prestados**, o que se soma à argumentação de **falta no dever de informar e de efetivamente recusar um serviço que se sabe, ou deveria saber, propenso às falhas ocorridas**.

Com relação à pia do banheiro da suíte, a parte estética já foi salientada e descrita como extremamente desagradável. Do ponto de

vista técnico, o primeiro **defeito** na execução dos serviços diz respeito à instalação da pia **após** a montagem do gabinete. Essa previsão, disposta em contrato, e que demonstra um desalinhamento entre as duas empresas, que supostamente, segundo narrado pela autora, atuariam em conjunto, foi **criticada pelo perito** (fls. 308/309). É uma decisão que merece ser pontuada **negativamente**, uma vez que a **sustentação da pia** deveria ser uma ponderação tomada **antes**, e não **depois**, da montagem do gabinete. A mesma consideração foi reafirmada às fls. 314.

O fato de a montagem ter se dado “*nas condições do local impostas pelo projeto*” (fls. 309) não significa que a execução foi perfeita. O projeto não foi imposto pela autora. A montagem do gabinete antes do restante foi uma imposição **contratual** emanada dos réus, não da autora. E, novamente, cabe ao executor de serviços examinar a viabilidade de eventual projeto encomendado ou apresentado pelo consumidor.

Ainda sobre a pia do banheiro da suíte, há desalinhamento das peças em relação à parede lateral (fls. 314). O frontão está danificado (fls. 313). O caimento insuficiente foi considerado uma das causas das infiltrações (fls. 313). Irregularidades nas espessuras dos rejuntas entre as peças que compõem a roda branca e entre as paredes respectivas também foram apuradas (fls. 321).

Um outro ponto de destaque diz respeito à **ausência de especificações quanto ao tipo de corte das junções das peças em pedra** (fls. 321). Obviamente, o dever de providenciar as especificações

era **dos réus**, não da autora. Insisto em dizer: o *know-how* é detido pelos réus, que se furtaram a isso quando decidiram simplesmente instalar uma pia **inadequada** ao local (como veio a se mostrar posteriormente).

A pia do banheiro da suíte se encontra numa situação desagradável. Embora o perito considere que a solução adotada pelos réus foi a “*imposta pelas condições locais e projeto*”, não é possível concordar com esse cenário de incerteza e remendo. A pia está literalmente apoiada por um “**calço**”, um material que não passa a segurança que se espera. A fotografia de fls. 311 deixa muito clara a insegurança. **Novamente, deve-se tal fato à decisão de instalar a pia depois de montar o gabinete**, uma péssima ideia que deveria, sem sombra de dúvida, ter sido evitada pelos réus.

Portanto, **ambas as pias foram instaladas irregularmente e com aspectos estéticos inadequados**, o que justifica os pedidos da autora (CDC, art. 20).

No tocante à bancada seca da cozinha, há claros remendos na base que são inadmissíveis (fls. 323/325). É visível a diferença entre as cores da bancada e dos materiais empregados pelos réus para “*suplantar*” esses vãos. Esteticamente, a bancada fica aquém do que espera uma pessoa que reforma sua casa com esse material. É perceptível o uso de **remendos**, o que desagrada qualquer anfitrião que leva convidados para conhecer seu novo lar. Não pode ser **tolerada** essa reunião de **maus remendos**. A foto de fls. 326, por exemplo, dá conta do quão afeado ficou o resultado final. O serviço, realmente, parece ter

sido executado com **extrema imperícia**, tamanha a perceptibilidade dos **remendos**.

Nos nichos do *box* da suíte, novos problemas. Os cortes diagonais foram feitos fora do esquadro, de modo que o resultado ficou insatisfatório e com visível remendo, com rejunte, para suplantar esse problema (fls. 329/331).

Em suma, há material probatório para concluir que os serviços não atenderam às expectativas nutridas pela autora. Ainda que o perito tenha confirmado a regularidade na instalação de alguns itens (p. ex., da pia), isso não isenta o fato de que **a pia era inapropriada** para o gabinete em questão, um ônus informativo que cabia, sem dúvida alguma, aos réus. Afora isso, esteticamente há muitos problemas, conforme apurado acima, o que também se enquadra como **vício do serviço** (CDC, art. 20).

Por essas razões, concluo que os pedidos devem ser julgados **procedentes**.

Os réus devem ser condenados a devolver o valor de R\$ 9.300,00, referente aos serviços pagos e prestados inadequadamente (CDC, art. 20). Condenação solidária, pois a contratação se deu com promessa de atuação conjunta, houve pagamento cruzado (fls. 9), e a solidariedade é uma imposição legal (CDC, art. 7º, p. u., e 20, *caput*). O montante deve ser atualizado pela Tabela Prática deste E. TJSP desde o desembolso até 29.8.2024, e, a partir de então, pelo IPCA (CC, art. 389,

p. u.). Os juros moratórios incidirão desde a citação (*mora ex persona*; CC, art. 397, p. u.) sob a taxa de 1% ao mês até 29.8.2024 e, após essa data, com base na taxa legal, conforme art. 406, §§ 1º e 2º, do Código Civil, e Resolução n. 5.171/2024 do Conselho Monetário Nacional.

Afora isso, condeno o réu 3ART ao pagamento de R\$ 2.100,00 a título de reparos pelos armários danificados. O montante deve ser atualizado pela Tabela Prática deste E. TJSP desde o orçamento apresentado (fls. 106) até 29.8.2024, e, a partir de então, pelo IPCA (CC, art. 389, p. u.). Os juros moratórios incidirão desde a citação (*mora ex persona*; CC, art. 397, p. u.) sob a taxa de 1% ao mês até 29.8.2024 e, após essa data, com base na taxa legal, conforme art. 406, §§ 1º e 2º, do Código Civil, e Resolução n. 5.171/2024 do Conselho Monetário Nacional.

Por fim, a ré Maria José deve ser condenada ao pagamento de R\$ 900,00, orçamento referente à retirada das bancadas e dos nichos de mármore. O montante deve ser atualizado pela Tabela Prática deste E. TJSP desde o orçamento apresentado (fls. 107) até 29.8.2024, e, a partir de então, pelo IPCA (CC, art. 389, p. u.). Os juros moratórios incidirão desde a citação (*mora ex persona*; CC, art. 397, p. u.) sob a taxa de 1% ao mês até 29.8.2024 e, após essa data, com base na taxa legal, conforme art. 406, §§ 1º e 2º, do Código Civil, e Resolução n. 5.171/2024 do Conselho Monetário Nacional.

A propósito, não há necessidade de outros orçamentos para quantificação do dano material. Basta um para formar o juízo de

convicção, que é corroborado pelo tirocínio do julgador em demandas similares. Além disso, as teses defensivas não souberam explorar a questão, pois não trouxeram contrapropostas orçamentárias aptas a desqualificar o cálculo estimado pelos profissionais consultados pela autora. Portanto, a quantificação está correta.

Diante do exposto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso, a fim de reformar a r. Sentença e julgar os pedidos iniciais **PROCEDENTES**, de modo que **(i)** condeno os réus solidariamente ao pagamento de R\$ 9.300,00, a título de devolução pelos valores pagos pelos serviços prestados inadequadamente, montante que deve ser atualizado pela Tabela Prática deste E. TJSP desde o desembolso até 29.8.2024, e, a partir de então, pelo IPCA, e acrescido de juros moratórios desde a citação sob a taxa de 1% ao mês até 29.8.2024 e, após essa data, com base na taxa legal; **(ii)** condeno o réu 3ART ao pagamento de R\$ 2.100,00, a título de reparos pelos armários danificados, montante que deve ser atualizado pela Tabela Prática deste E. TJSP desde o orçamento apresentado (fls. 106) até 29.8.2024, e, a partir de então, pelo IPCA, e acrescido de juros moratórios desde a citação sob a taxa de 1% ao mês até 29.8.2024 e, após essa data, com base na taxa legal, **(iii)** condeno a ré Maria José ao pagamento de R\$ 900,00, a título de gastos com retiradas dos itens defeituosos (nichos, pias, e demais itens descritos no orçamento de fls. 107), montante que deve ser atualizado pela Tabela Prática deste E. TJSP desde o orçamento apresentado (fls. 107) até 29.8.2024, e, a partir de então, pelo IPCA, e acrescido de juros moratórios desde a citação sob a taxa de 1% ao mês até 29.8.2024 e, após essa data, com base na taxa legal.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Por força da sucumbência invertida, condeno os réus ao pagamento de todas as despesas processuais e dos honorários advocatícios, os quais fixo em vinte por cento do valor atualizado da condenação.

Maria Lúcia Pizzotti
Desembargadora