



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000321477

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1078034-97.2022.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante GLAUCIA MARIANA ALVES MOREIRA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados PAULO HENRIQUE DA SILVA BISPO 39076637806 e PAULO HENRIQUE DA SILVA BISPO.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **RECURSO NÃO PROVIDO. 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) E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

VOTO N° : 33.605
APELAÇÃO N° : 1078034-97.2022.8.26.0002
COMARCA : SÃO PAULO - SANTO AMARO - 5ª VARA CÍVEL
APELANTE : GLÁUCIA MARIANA ALVES MOREIRA SILVA
APELADO : PAULO HENRIQUE DA SILVA BISPO
JUIZ : EURICO LEONEL PEIXOTO FILHO

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Prestação de serviços de instalação de piso laminado. Consumidora demandante que reclama indenização material e moral, a pretexto de não finalização da instalação do piso, que estava descolando. SENTENÇA de parcial procedência. APELAÇÃO só da autora, que insiste no pedido de indenização moral. EXAME: Relação contratual que se sujeita às normas do Código de Defesa do Consumidor. Falha na prestação dos serviços incontroversa. Dano moral indenizável não configurado. Dissabor que não passou da esfera do mero aborrecimento, transtorno ou percalço do cotidiano. Verbas sucumbenciais corretamente estabelecidas, “ex vi” do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil. Sentença mantida. RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de “*Ação de Indenização por Danos Materiais e Morais*”, movida pela apelante contra o apelado, sob a alegação de que “... em 12/03/2022 contratou o requerido para a instalação de piso laminado em sua residência, mediante o valor de R\$ 4.800,00 (quatro mil e oitocentos reais). Informa que após a instalação do piso laminado, o Requerido não compareceu para dar os últimos retoques, assim como a Requerente observou que em vários locais o piso estava descolado, motivo pelo qual o Requerido compareceu novamente à residência da Requerente para providenciar os devidos reparos, no entanto, o piso continuou a soltar. Narra que após o ocorrido, o Requerido não respondeu mais às tentativas de contato,

tendo bloqueado a autora. Desta forma, diante da falha na prestação de serviço, requer a autora a condenação da parte ré à restituição do valor de R\$ 4.800,00 (quatro mil e oitocentos reais), devidamente acrescido dos encargos legais contados desde o desembolso, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 10.000,00 (dez mil reais)”, conforme relatado na fl. 167.

O MM. Juiz “*a quo*” proferiu a r. sentença apelada, decidindo “*in verbis*”: “... *JULGO PROCEDENTE EM PARTE a ação, com resolução do mérito, nos termos do art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para condenar o réu ao pagamento à autora do valor de R\$ 4.800,00 (quatro mil e oitocentos reais), a ser corrigido a partir do desembolso, e acrescido de juros moratórios de 1% (um por cento), contados estes a partir da citação, com as alterações trazidas pela Lei nº 14.905/24. Por força do princípio da causalidade, arcará o requerido com o pagamento das custas e despesas processuais e de honorários advocatícios de 12% do valor atualizado da causa, nos termos do artigo 85, § 2º, do Código de Processo Civil*” (“*sic*”, fl. 169).

A autora apela insistindo no pedido de indenização moral na quantia de R\$ 10.000,00 (fls. 173/181).

Anotado o Recurso (fl. 184), o prazo para contrarrazões fluíu em silêncio (fl. 187).

É o **relatório**, adotado o de fl. 167.

A Apelação comporta conhecimento, porquanto observados os requisitos de admissibilidade no tocante (v. artigos 1.009 e seguintes do Código de Processo Civil).

O Recurso não merece prosperar.

Com efeito, à míngua de insurgência recursal por parte do requerido contra a r. sentença apelada, resume-se a discussão nesta sede recursal apenas quanto ao cabimento ou não da indenização moral.

Ressalta-se de início que o caso versa relação de consumo, sujeito portanto às normas do Código de Defesa do Consumidor, que preveem a aplicação da inversão do ônus da prova em favor do consumidor, para a facilitação da defesa, determinando a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor e coibindo aquelas que estabeleçam desvantagem exagerada em benefício de Fornecedor, além do dever de informação precisa quanto aos produtos e serviços comercializados (v. artigos 6º, incisos III e VIII, 47 e 51 da Lei nº 8.078/90).

Ao que consta dos autos, a autora, no dia 12 de março de 2022, contratou os serviços de instalação de piso laminado prestados pelo requerido pelo preço total de R\$ 4.800,00. Consta ainda que em vários locais o piso estava descolando, mas o demandado não retornou para realizar os últimos retoques e deixou de responder a demandante no “*WhatsApp*” (v. fls. 29/75).

Quanto à pretensão de indenização moral, cumpre observar que a ocorrência de dano moral pressupõe ofensa a direito da personalidade, que é conceituado como um direito inerente à pessoa humana e à sua dignidade, tendo sido expressamente tutelado no ordenamento jurídico brasileiro, conforme os artigos 11 a 21 do Código Civil e diversos dispositivos constitucionais, especialmente o artigo 5º da Constituição Federal, podendo ainda ser implícitos, como o direito ao esquecimento (v. REsp 613.374/MG e REsp 1.334.087/RJ).

E a reparação do prejuízo a ato atentatório a direito de personalidade, por sua vez, exige, a rigor, comprovação efetiva do dano, especialmente no caso em exame, porque não se configura “*in re ipsa*”, não sendo possível presumir o abalo moral alegado.

Cumpre observar que a ausência de finalização da instalação dos pisos laminados não ocasiona necessariamente ofensa a direito de personalidade. Não se vislumbra no caso o padecimento moral indenizável da autora com angústia, aborrecimento ou frustração na esfera íntima em decorrência do mero descumprimento contratual previsível.

Nesse sentido, “*Mero inadimplemento contratual, sem circunstâncias específicas e graves que a justifiquem, não dá ensejo a indenização por danos morais*” (v. Súmula 6 da E. Turma de Uniformização do Sistema de Juizados Especiais do Estado de

São Paulo).

A questão foi, aliás, bem examinada pelo MM. Juiz “a quo” ao observar na sentença, “*in verbis*”, que “... *As alegações dos autores são verossímeis e estão de acordo com as provas dos autos, fazendo com que a revelia produza o efeito mencionado no acima citado dispositivo legal. Contudo, no que tange ao pedido de indenização por dano moral, não há, nos autos, nenhuma prova de que os fatos alegados na inicial tenham comprometido o nome ou reputação da autora. Não há, de igual forma, demonstração de que o inadimplemento contratual tenha causado dor, sofrimento, angústia ou qualquer outro dano moral a ser indenizado. (...) De outro vértice, a irritação, a sensibilidade exacerbada e o aborrecimento decorrente de eventual defeituosa execução de contrato exorbitam da esfera do abalo moral indenizável. O autor não demonstrou de forma clara e inequívoca em que consistiria o alardeado dano psicológico, de modo que a indenização não pode ser concedida. É certo que a conduta da ré foi irregular. Contrariedade, desconforto, irritação ou aborrecimento não são capazes de configurar dano moral, sob pena de ocorrer banalização.*” (Tribunal de Justiça de São Paulo, 31ª Câmara de Direito Privado, Apelação nº 0013573-82.2011.8.26.0564, Relator Desembargador Adilson de Araújo, j. 05-02-2019) (g.n)” (“sic”, fls. 168/169).

Resta a rejeição do Recurso por conseguinte.

A propósito, eis a Jurisprudência:

1002283-45.2016.8.26.0025

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Compra e Venda*

Relator(a): *Marcos Gozzo*

Comarca: *Angatuba*

Órgão julgador: *27ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *28/09/2018*

Data de publicação: *28/09/2018*

*Ementa: Ação DE INDENIZAÇÃO POR danos MATERIAIS E DANOS morais. Sentença que julgou procedente o pedido de danos materiais e improcedente o pedido de danos morais. Sucumbência recíproca. RECURSO DA REQUERIDA. PRELIMINAR. Alegação de decadência do direito da autora em reclamar por vícios do produto. Inocorrência. Reclamação efetuada pelo consumidor que obsta o prazo decadencial. Resposta negativa da requerida e prazo para propositura da ação. MÉRITO. COMPRA E VENDA. **Defeito apresentado em pisos de cerâmica.** Laudo pericial conclusivo acerca dos defeitos nos produto. DANOS MATERIAIS. Mantida a condenação ante as provas acostadas. Condenação no montante desembolsado pela autora com a compra e a instalação. RECURSO DA AUTORA. **DANOS MORAIS. Forçoso reconhecer que a descrição dos fatos, da forma como apresentada, não seria capaz de produzir efeito algum que pudesse ultrapassar os lindes da contrariedade ou de aborrecimento típico do meio negocial. Danos morais indenizáveis inexistentes in casu.** Sentença preservada. Afastada a preliminar, recurso improvido.*

1008445-83.2021.8.26.0606

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Compra e Venda*

Relator(a): *Caio Marcelo Mendes de Oliveira*

Comarca: *Suzano*

Órgão julgador: *32ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *30/10/2024*

Data de publicação: *30/10/2024*

*Ementa: COMPRA E VENDA – **Piso cerâmico - Assentamento em área de garagem** - Ação indenizatória que tem como causa de pedir a ocorrência de manchas de difícil remoção - Ausente qualquer ressalva quanto à instalação em área de garagem – Piso classificado com alto "grau de limpabilidade", cuja limpeza deve ocorrer com água quente – Ausente comprovação de culpa exclusiva do consumidor – Dano material comprovado através de recibos - Manutenção - **Situação vivenciada pela autora que não ultrapassou mero aborrecimento, de sorte que ausente prova de abalo a direitos da personalidade, deve ser afastada a indenização por dano moral** – Recurso provido, em parte.*

1017759-82.2022.8.26.0003

Classe/Assunto: *Apelação Cível / Prestação de Serviços*

Relator(a): *Paulo Ayrosa*

Comarca: *São Paulo*

Órgão julgador: *31ª Câmara de Direito Privado*

Data do julgamento: *01/12/2023*

Data de publicação: *01/12/2023*

*Ementa: **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AQUISIÇÃO E MONTAGEM DE***

MÓVEIS PLANEJADOS - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS - AVARIA CAUSADA AO IMÓVEL DOS AUTORES PELOS FUNCIONÁRIOS DA RÉ DURANTE A MONTAGEM DO MOBILIÁRIO - INDENIZAÇÃO A TÍTULO DE DANOS MATERIAIS BEM ARBITRADA - DANOS MORAIS - NÃO CARACTERIZAÇÃO - DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL QUE CAUSOU MERO ABORRECIMENTO - SENTENÇA MANTIDA - RECURSO NÃO PROVIDO. Inexistente nos autos qualquer prova que indique tenham os autores, em razão dos fatos narrados, sofrido ofensa de ordem imaterial, seja quanto à honra objetiva ou subjetiva, visto que a avaria causada pelos funcionários da ré no imóvel dos consumidores por ocasião da montagem dos móveis planejados por eles adquiridos, caracteriza descumprimento contratual e má prestação de serviço, geradores de mero aborrecimento, não caracterizando ofensa aos seus direitos de personalidade ou desvio produtivo, impondo-se o indeferimento do pedido de indenização por danos morais.

Impõe-se, pois, a rejeição do Recurso, ficando mantida a r. sentença apelada pelos próprios e jurídicos fundamentos, inclusive no que tange aos ônus sucumbenciais.

Diante do exposto, nega-se provimento ao Recurso.

DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT
Relatora