



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000321848

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004427-86.2024.8.26.0291, da Comarca de Jaboticabal, em que é apelante MAGAZINE LUIZA S/A, é apelada NAZARÉ ALVES DIONIZIO BOTTA.

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), DAISE FAJARDO NOGUEIRA JACOT E LUÍS ROBERTO REUTER TORRO.

São Paulo, 31 de março de 2025.

ALFREDO ATTÍE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

COMARCA: **JABOTICABAL**
APELANTE: **MAGAZINE LUIZA S/A**
APELADA: **NAZARÉ ALVES DIONIZIO BOTTA**

VOTO N.º 27.118

EVICÇÃO OU VICIO REDIBITÓRIO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Sentença de procedência. Recurso da ré. Legitimidade passiva. Autora que adquiriu geladeira da recorrente e o produto foi entregue com defeito. Vício no eletrodoméstico incontroverso. Responsabilidade objetiva e solidária das empresas fabricante e vendedora que integram a cadeia de consumo. Aplicabilidade do artigo 18, § 1º, inciso I, do CDC, prevendo a troca do produto defeituoso. Dano moral configurado. Autora que há mais de um ano tenta a solução do vício, sem êxito, causando-lhe abalo emocional, frustração pela quebra de expectativa, e consequentes sentimentos de abandono, angústia, impotência. Aplicação, ainda, da teoria do desvio produtivo. Indenização mantida em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Majoração dos honorários advocatícios (art. 85, § 11, do CPC).
RECURSO NÃO PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação de rescisão contratual c/c devolução do valor e indenização por danos materiais e morais, cujo pedido foi julgado procedente em parte na sentença de fls. 149/159, para condenar a ré a substituir a geladeira adquirida pela autora em 07/01/2024 por outra nova, do mesmo modelo (Brastemp FF BRM55BB 462L BR, cor branca, voltagem 110V) e em perfeitas condições de uso, ou em caso de impossibilidade, restituir a quantia paga, com correção monetária desde o desembolso e juros de mora a contar da citação, devendo satisfazer a obrigação alternativa no prazo de 10 dias, sob pena de multa diária de R\$ 300,00 limitada a R\$ 10.000,00 (dez mil reais); ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, acrescidos de correção monetária a partir da data da sentença e com juros moratórios a contar da citação,

com a observação para aplicação da Lei nº 14.905/2024; e ao pagamento integral das custas processuais e de honorários advocatícios em favor do patrono adverso, de R\$1.000,00 (mil reais),

Apela a ré (fls. 178/183), alegando não ter praticado ato ilícito ensejador de danos de qualquer natureza, pois os supostos danos foram gerados por culpa exclusiva do fabricante. Aponta ausência de prévia tentativa de solução administrativa. Rechaça a ocorrência de dano moral indenizável, a falta de prova pela autora, e subsidiariamente, pleiteia a redução do valor fixado.

Contrarrazões às fls. 190/199.

O recurso é tempestivo e isento de preparo.

Recebe-se o recurso nos efeitos legais.

É O RELATÓRIO.

Alega a autora, na inicial que adquiriu em 07/01/2024 da ré uma geladeira da marca Brastemp, modelo FF BRM55BB 462L BR, pelo preço de R\$ 4.381,92; em 25/03/2024, menos de 3 meses após a compra, houve descolamento da placa do painel da geladeira; a autora entrou em contato com o vendedor da loja da ré, enviando fotos do defeito, e solicitou visita técnica com urgência, o que não foi possível agendar; em 15/04/2024, a placa do painel da geladeira caiu totalmente, resultando em estouro e peças quebradas espalhadas pelo chão; a ré permaneceu inerte aos contatos da autora realizados em abril e maio de 2024. Aduz que, em razão de a placa ter sido completamente danificada, a geladeira ficou operando apenas em uma função, pois não havia mais painel de controle, o que compromete a utilização do eletrodoméstico. Pleiteia a substituição imediata da geladeira por outra nova, nos termos do art. 18, §3º do CDC, bem como a condenação da ré ao pagamento de R\$ 10.000,00 por danos morais.

Em sua defesa, a ré apresentou argumentos repetidos na apelação.

O d. juiz a quo julgou afastou as preliminares no despacho saneador de fls. 135/137, e na sentença, julgou procedente em parte o pedido, nos termos relatados.

O recurso não comporta provimento.

A alegação de ilegitimidade passiva foi bem pelo Juiz singular.

Como se sabe, a legitimidade para a causa pode ser conceituada como a “qualidade para estar em juízo, como demandante ou demandado, em relação a determinado conflito trazido ao exame do juiz. Ela depende sempre de uma necessária 'relação entre o sujeito e a causa' e traduz-se na relevância que o resultado desta virá a ter sobre sua esfera de direitos, seja para favorecê-la ou para restringi-la. [...] Daí conceituar-se essa condição da ação como 'relação de legítima adequação entre o sujeito e a causa'” (Cândido Rangel Dinamarco, “Instituições de direito processual civil”, vol. II, 7ª edição, São Paulo, Malheiros, 2016, p. 357)

Assim, a arguição de ilegitimidade passiva não se sustenta, pois deve ser aferida “in statu assertionis”.

Além disso, a autora comprovou ter adquirido o eletrodoméstico da ré, caracterizando a legitimidade passiva e a responsabilidade, posto que a ré integra a cadeia de fornecimento de produtos e serviços como vendedora do produto, respondendo solidariamente pelos defeitos do serviço e pelos vícios do produto, nos termos dos artigos 14 e 18 da Lei 8.078/90.

Também, nos termos do parágrafo único do art. 7º do CDC, “tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo”.

Na hipótese de vício do produto ou serviço, o consumidor tem opção de ingressar com a ação em face de um ou de todos que estão inseridos na cadeia de consumo e são igualmente responsáveis.

Nesse sentido:

EVICÇÃO OU VICIO REDIBITÓRIO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. Sentença que julgou extinto o processo reconhecendo a decadência. Apelo do autor. Acolhimento. Decadência. Inocorrência. Aplicação, na espécie, do artigo 27 do CDC, que estabelece a prescrição para a reparação do dano em cinco anos, não decorrido referido prazo. Legitimidade passiva das rés. Solidariedade entre a fabricante, a vendedora e a divulgadora do produto. Aplicabilidade do artigo 18 do CDC. Vício no aparelho do ar condicionado apresentado assim que instalado. Nota de serviço da empresa de assistência técnica indicada pela fabricante que nada esclarece sobre o defeito e recusa o conserto na garantia. Insustentável a tese defensiva, pois se não há indício do defeito do bem, é em razão da reprovável conduta da empresa de assistência técnica vinculada à ré, que recusou o conserto dentro do prazo de garantia e não explicou o motivo técnico. Rés que nada trouxeram aos autos para demonstrar que a ordem de serviço 8 teve embasamento técnico apto a afastar a tese inicial. Nem mesmo há a descrição do defeito pela empresa, a fim de ser imputada eventual culpa ao consumidor. Recurso provido em parte, para julgar procedente em parte o pedido, condenando-se as rés, solidariamente, ao ressarcimento do valor pago pelo produto e pela instalação que não teve utilizada, bem como de indenização por danos morais de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Inversão dos ônus sucumbenciais. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (Ap. 1032270-28.2021.8.26.0001; Relator(a): Alfredo Attié; Comarca: São Paulo; Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 19/12/2022).

COMPRA E VENDA DE BEM MÓVEL – COMÉRCIO DIGITAL ("E-COMMERCE") – INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO – DANOS MORAIS – Incontroverso que o Autor adquiriu notebook na plataforma de venda da Requerida Mercado Livre e que o produto adquirido não foi entregue (recebidas duas "capas de livro") – Responsabilidade objetiva e solidária das Requeridas, que integram a cadeia de consumo – Inexigível o débito – Caracterizado o dano moral – SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA, para confirmar a tutela de urgência concedida (que determinou que as Requeridas "se abstenham de cobrar os valores relativos às parcelas da compra impugnada"), declarar a inexigibilidade do débito e condenar as Requeridas, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 5.000,00 – Requerida Hipercard que atuou como mera intermediadora do pagamento, não integrando a cadeia de consumo – Ausente falha na prestação de serviço da Requerida Hipercard – RECURSOS DAS REQUERIDAS VIKINGS E MERCADO LIVRE IMPROVIDOS, RECURSO DA REQUERIDA HIPERCARD PARCIALMENTE

PROVIDO, para afastar a condenação da Requerida Hipercard ao pagamento da indenização por danos morais, E DECLARADO (DE OFÍCIO) que sobre o valor da indenização por danos morais incidem correção monetária desde a sentença e juros moratórios de 1% ao mês desde a citação (Ap. 1002331-86.2023.8.26.0565; Relator(a): Flavio Abramovici; Comarca: São Caetano do Sul; Órgão julgador: 35ª Câmara de Direito Privado; Data do julgamento: 02/05/2024).

O vício na geladeira é incontroverso.

Ao contrário do que afirma a recorrente, a autora comprovou a prévia tentativa de solução extrajudicial, conforme comprovam os prints de conversa e áudios juntados às fls. 38/41, sem, no entanto, a ré solucionar o problema.

Ante a negativa de troca do produto, a autora ingressou com a presente ação, nos termos do art. 18, § 1º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor:

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:
I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
III - o abatimento proporcional do preço.

A reclamação feita ao fornecedor e sua resposta negativa subsequente tem efeito constitutivo do direito do consumidor de pleitear, em juízo, a troca do produto, ante o não cumprimento do art. 18, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor. Realizada a reclamação e obtendo o consumidor a resposta negativa, dentro do prazo de garantia, constitui-se o direito do consumidor de pleitear em juízo.

Melhor sorte não tem a recorrente quanto aos danos morais.

O autor vem tentando a reparação dos danos morais há mais de um (01) ano, restando patente a frustração de não ter a geladeira funcionamento adequado.

Aplica-se também, à hipótese, a chamada teoria do desvio produtivo do consumidor.

A teoria do desvio produtivo do consumidor ganhou notoriedade com a doutrina de Marcos Dessaune. Consiste na indenização pela perda do tempo livre, diante de uma situação de mau atendimento, desviando-se o consumidor de suas competências com o objetivo de resolver problema criado pelo próprio fornecedor. É, pois, consagradora do direito constitucional à proteção do consumidor (art. 5º, XXXII, e art. 170, V, da Constituição Federal), assim como à proteção contra práticas comerciais abusivas (art. 6º, IV, do Código de Defesa do Consumidor), à efetiva prevenção e reparação aos danos patrimoniais e morais (art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor), e aos deveres anexos de proteção, cuidado e cooperação, decorrentes da boa-fé objetiva.

Sobre a teoria do desvio produtivo do consumidor afirma Marcos Dessaune (in Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: uma visão geral, Revista Luso-brasileira de Direito do Consumo, vol. VII, nº 28, Marcos Dessaune):

“o tempo é o suporte implícito da vida, que dura certo tempo e nele se desenvolve, e a vida constitui-se das próprias atividades existenciais que nela se sucedem. Esse tempo vital tem valor inestimável, visto que é um bem econômico escasso que não pode ser acumulado nem recuperado ao longo da vida. Por sua vez, as atividades existenciais não admitem adiamentos nem supressões indesejados, uma vez que são interesses suscetíveis de prejuízo inevitável quando deslocados no tempo. No Brasil, a expectativa de vida ao se nascer no ano de 2015 era de 75,5 anos. Significa dizer que o maior, o mais valioso e o verdadeiro capital de toda pessoa, que por meio de escolhas livres e voluntárias pode ser convertido em outros bens materiais e imateriais, são esses 75,5 anos, 27.557 dias ou 661.380 horas de vida do brasileiro. Por tudo isso está equivocada a jurisprudência brasileira que afirma que a via crucis percorrida pelo consumidor, ao enfrentar problemas de consumo potencial ou efetivamente danosos criados pelos próprios fornecedores, representa “mero dissabor ou aborrecimento” e não um dano extrapatrimonial ressarcível.”

Nesse mesmo sentido a recente jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

PROCESSO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. JUNTADA DE DOCUMENTOS COM A APELAÇÃO. POSSIBILIDADE. VÍCIO DO PRODUTO. REPARAÇÃO EM 30 DIAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO COMERCIANTE. 1. Ação civil pública ajuizada em 07/01/2013, de que foi extraído o presente recurso especial, interposto em 08/06/2015 e concluso ao Gabinete em 25/08/2016. Julgamento pelo CPC/73. 2. Cinge-se a controvérsia a decidir sobre: (i) a negativa de prestação jurisdicional (art. 535, II, do CPC/73); (ii) a preclusão operada quanto à produção de prova (arts. 462 e 517 do CPC/73); (iii) a responsabilidade do comerciante no que tange à disponibilização e prestação de serviço de assistência técnica (art. 18, caput e § 1º, do CDC). 3. Devidamente analisadas e discutidas as questões de mérito, e fundamentado o acórdão recorrido, de modo a esgotar a prestação jurisdicional, não há que se falar em violação do art. 535, II, do CPC/73. 4. Esta Corte admite a juntada de documentos, que não apenas os produzidos após a inicial e a contestação, inclusive na via recursal, desde que observado o contraditório e ausente a má-fé. **5. À frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado - ou, ao menos, atenuado - se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo.** 6. À luz do princípio da boa-fé objetiva, se a inserção no mercado do produto com vício traz em si, inevitavelmente, um gasto adicional para a cadeia de consumo, **esse gasto deve ser tido como ínsito ao risco da atividade, e não pode, em nenhuma hipótese, ser suportado pelo consumidor.** Incidência dos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, em especial o da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I, do CDC) e o da garantia de adequação, a cargo do fornecedor (art. 4º, V, do CDC), e observância do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos por ele (art. 6º, VI, do CDC). 7. Como a defesa do consumidor foi erigida a princípio geral da atividade econômica pelo art. 170, V, da Constituição Federal, é ele - consumidor - quem deve escolher a alternativa que lhe parece menos onerosa ou embaraçosa para exercer seu direito de ter sanado o vício em 30 dias - levar o produto ao comerciante, à assistência técnica ou diretamente ao fabricante -, não cabendo ao fornecedor impor-lhe a opção que mais convém. 8. Recurso especial desprovido. (REsp 1634851/RJ, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/09/2017, DJe 15/02/2018)

No caso, em seu voto, a Ministra Nancy Andrighi assim consignou:

A começar pela tentativa – por vezes frustrada – de localizar a assistência técnica próxima de sua residência ou local de trabalho ou até mesmo de onde adquiriu o produto; e ainda o esforço de agendar uma “visita” da autorizada – tarefa que, como é de conhecimento geral, tem frequentemente exigido bastante tempo do consumidor, que se vê obrigado a aguardar o atendimento no período da manhã ou da tarde, quando não por todo o horário comercial.

Aliás, já há quem defenda, nessas hipóteses, a **responsabilidade civil pela perda injusta e intolerável do tempo útil**: Marcos Dessaune (Desvio Produtivo do Consumidor – O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011, p. 47-48); Pablo Stolze (Responsabilidade civil pela perda do tempo. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/23925>>. Acesso em: 3 mar. 2017); Vitor Vilela Guglinski (Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade. Jus Navigandi, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/21753>>. Acesso em: 3 mar. 2017).

(...)

A modernidade exige soluções mais rápidas e eficientes, e o comerciante, porque desenvolve a atividade econômica em seu próprio benefício, tem condições de realizá-las!

Assim, não é razoável que, à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado – ou, ao menos, atenuado – se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo.

(...)

Logo, à luz do princípio da boa-fé objetiva, se a inserção no mercado do produto com vício traz em si, inevitavelmente, um gasto adicional para a cadeia de consumo, esse gasto deve ser tido como ínsito ao risco da atividade, e não pode, em nenhuma hipótese, ser suportado pelo consumidor.

Toda essa dinâmica que se revela na prática, portanto, demonstra que a via-crúcis a que o fornecedor muitas vezes submete o consumidor vai de encontro aos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, em especial o da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I, do CDC) e o da garantia de adequação, a cargo do fornecedor (art. 4º, V, do CDC), além de configurar violação do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos por ele (art. 6º, VI, do CDC).

Com relação ao valor da indenização, a dosimetria deve levar em conta a natureza do dano, a gravidade da culpa, a capacidade econômica e as condições pessoais dos litigantes, além do caráter pedagógico da reprimenda, de maneira a evitar novos fatos similares.

Sobre a quantificação do dano moral, vale citar o entendimento de Rui Stoco:

(...) para a composição do dano moral exige-se um nexo de coerência. Impõe esse nexo uma correção entre o que se pede e aquilo que se necessita e, ainda, entre o que se necessita e o que se pode efetivamente pagar. É na fixação de valor para efeito de compensação do dano moral que a equidade mostra força, adequada pertinência e transita com maior desenvoltura. (...) Em resumo, tratando-se de dano moral, nas hipóteses em que a lei não estabeleça os critérios de reparação, impõe-se, obediência ao que podemos chamar de 'binômio do equilíbrio', de sorte que a compensação pela ofensa irrogada não deve ser fonte de enriquecimento para quem recebe, nem causa da ruína para quem dá.

Mas também não pode ser tão apequenada, que não sirva de desestímulo ao ofensor, ou tão insignificante que não compense e satisfaça o ofendido, nem o console e contribua para a superação do agravo recebido." (Rui Stoco in Tratado de Responsabilidade Civil, Tomo II, 9ª ed., RT, p. 995).

Como referido, há de se atentar para a extensão do sofrimento advindas do evento danoso e, ainda, para o grau de responsabilização da parte obrigada, considerando-se, igualmente, a condição econômica das partes envolvidas. A indenização não pode ser fonte de enriquecimento ilícito da vítima ou de seus familiares nem de empobrecimento sem causa do devedor.

Ao magistrado compete estimar o valor, utilizando-se dos critérios da prudência e do bom senso e levando em estima que o quantum arbitrado representa um valor simbólico que tem por escopo não o pagamento do ultraje, mas a compensação moral, a reparação satisfativa devida pelo ofensor ao ofendido.

Na hipótese dos autos, deve ser mantido o valor fixado na sentença de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), conforme precedentes jurisprudenciais já citados no voto.

Face ao disposto no artigo 85, § 11, do CPC, os honorários advocatícios são majorados para mais R\$ 200,00 com atualização monetária desde a data da sentença e com juros a partir do trânsito em julgado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, **nega-se provimento ao recurso.**

ALFREDO ATTÍE
Relator