



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000324403

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1042485-86.2023.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante AILTON ALVES DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte 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, 1º de abril de 2025.

ALFREDO ATTÍE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

COMARCA: **SÃO PAULO – FORO CENTRAL CÍVEL**
APELANTE: **AILTON ALVES DOS SANTOS**
APELADAS: **SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA**

VOTO N.º 27.104

CONSUMIDOR. COMPRA E VENDA DE BEM MÓVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C. INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. Sentença de parcial procedência, condenando a ré a realizar a troca do aparelho ou, alternativamente, ressarcir o autor da quantia de R\$ 1.999,01, sem, contudo, reconhecer a incidência de danos morais indenizáveis em favor do autor. Apelo do autor. Compra de produtos contendo vícios. Insistência autoral quanto à incidência de danos morais indenizáveis. Danos morais configurados, em razão da perda de tempo útil para resolver o problema e, sem êxito, sendo o autor obrigado a ingressar com a presente ação. Problema que somente foi resolvido com intervenção do judiciário. Aplica-se, à hipótese, a chamada teoria do desvio produtivo do consumidor. Indenização fixada em R\$ 5.000,00 ante as circunstâncias específicas do caso concreto. Sentença parcialmente reformada. Honorários arbitrados pela equidade no mínimo previsto na Tabela da Seccional da OAB SP, à luz do que determina o art. 85, §8-A, do CPC. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c/c pedido de indenização por dano moral, cujos pedidos foram julgados parcialmente procedentes a fim de *“para condenar o réu na obrigação de substituir o aparelho danificado por outro do mesmo modelo e configurações, no prazo de 10 (dez) dias, contado da intimação específica para cumprimento da obrigação, ou, alternativamente, efetuar a devolução da quantia de R\$ 1.999,01, valor que deverá ser atualizado pela tabela prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde o desembolso e acrescido de juros moratórios legais de 1% ao mês desde a citação”*; devendo ainda arcar com o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em R\$ 500,00.

Apela o autor (fls. 151/161), sustentado, em suma, o cabimento da indenização a título de danos morais que alega ter sofrido no valor de R\$10.000,00, bem como a necessidade de majoração dos honorários sucumbenciais.

Recurso tempestivo e isento de preparo.

Sem contrarrazões.

Recebe-se o recurso nos efeitos legais.

É O RELATÓRIO.

O recurso comporta parcial provimento.

Cuida-se de ação de obrigação de fazer c/c pedido de indenização por dano moral, envolvendo compra e venda de móveis, cujo pedido relativo à obrigação de fazer foi extinto diante da perda superveniente do objeto, ao passo em que o pedido relativo ao dano moral foi julgado improcedente, na sentença de fls. 135/138, nos seguintes termos:

Fundamentado e DECIDO.

O feito comporta julgamento antecipado, nos termos do artigo 355, I, do Código de Processo Civil, sendo desnecessária a produção de outras provas.

(...)

É o caso dos autos, pois suficiente a prova documental para o deslinde da questão de fundo, sendo a controvérsia estabelecida questão meramente de direito, desnecessária a designação de audiência de conciliação pela manifestação do autor, fls. 79.

Da impugnação ao pedido de justiça gratuita, convém observar que houve o deferimento pelo juízo, tornando desnecessária a análise dos argumentos da contestação.

No mérito a ação é procedente.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Não há prova alguma de mau uso. O laudo técnico de fls. 29 concluiu: “L4 qualidade do Touch Screen / Imagem / 01 Touch Screen / 02 Touch Screen não funciona... Painel inoperante”.

Ocorre que somente a alegação de mau uso do produto pela parte consumidora é insuficiente para impugnar o direito alegado na inicial.

Detentora da técnica de produção, era esperado que a ré demonstrasse, com segurança, o dano verificado e as causas específicas, o que não se confunde com o argumento meramente genérico de mau uso. Conclui-se, assim, que o problema decorreu de vício do produto pela falha no Touch Screen do próprio aparelho celular.

Não há qualquer evidência de que os vícios tenham decorrido de culpa exclusiva da autora, de terceiro, de caso fortuito ou força maior. Portanto, deverá a fabricante requerida restituir à parte autora a quantia paga pelo produto, conforme quantia descrita na inicial e documentos em fls. 28, no valor de R\$ 1.999,01.

Mais não pertine.

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE a ação movida por AILTON ALVES DOS SANTOS em face de SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZÔNIA LTDA, com fundamento no art. 487, I, CPC, para condenar o réu na obrigação de substituir o aparelho danificado por outro do mesmo modelo e configurações, no prazo de 10 (dez) dias, contado da intimação específica para cumprimento da obrigação, ou, alternativamente, efetuar a devolução da quantia de R\$ 1.999,01, valor que deverá ser atualizado pela tabela prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo desde o desembolso e acrescido de juros moratórios legais de 1% ao mês desde a citação.

Em razão da sucumbência, condeno o réu ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios, os quais arbitro em R\$ 500,00, por equidade.

P.I.C.

São Paulo, 17 de julho de 2023.

O autor possui razão.

Restou reconhecida pela sentença a obrigação da ré em substituir o aparelho danificado por outro do mesmo modelo ou, alternativamente, efetuar a devolução da quantia de R\$ 1.999,01, rejeitando, todavia, o pleito de reparação pelos danos morais, insistindo o autor no pedido, no que possui razão.

De fato, não se ignora que, diante da evidente vulnerabilidade da parte autora, aliada à verossimilhança de suas alegações e hipossuficiência frente à ré (art. 6º, VIII, do CDC), cabia a esta a prova de que não houve falha na prestação dos serviços, conforme impõe a regra dos artigos 18 e 20, ambos do CDC, do qual não, todavia, se desincumbiu.

Incide à hipótese o dano moral que decorre da 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 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: . 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: . 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 insito 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)

Na hipótese, o apelante, conforme se extrai das trocas de mensagem entre as partes (fls. 26/27), o autor vem tentando resolver o problema a que não deu causa, tendo realizado contato com a ré, enviado o aparelho celular para a assistência técnica e ver seu pedido negado após o período de análise.

Ademais, a questão somente foi resolvida após o apelante se socorrer ao judiciário para solucionar um problema a que não deu causa.

Assim, cabível a fixação de indenização por danos morais.

Quanto ao valor, deve-se observar o critério bifásico adotado pelo Superior Tribunal de Justiça, em que em uma primeira etapa se estabelece um valor básico para a indenização, considerando o interesse jurídico lesado, com base em grupo de precedentes jurisprudenciais que apreciaram casos semelhantes e, num segundo momento, são consideradas as circunstâncias do caso, para a fixação definitiva do valor da indenização (STJ, AgInt no REsp 1719756/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 15/05/2018, DJe 21/05/2018).

Assim, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade, de modo a reparar a ofensa à esfera extrapatrimonial da parte autora e, ao mesmo tempo, não servir de meio a proporcionar o enriquecimento ilícito, tem-se que o *quantum* a ser fixado para a indenização, embora não na quantia pleiteada pelo demandante (R\$ 10.000,00), deve ser de R\$ 5.000,00, considerando-se as particularidades do caso.

Nesse sentido:

Ação de obrigação de fazer c.c. indenização por danos materiais e morais. Compra de eletrodoméstico (Br. 540 litros - Inox). Alegado vício (descongelamento), que perdurou mesmo após reparos realizados na rede de assistência técnica autorizada. R. sentença de parcial procedência, com apelo apenas do demandante. Plena aplicação do CDC, bem assim de seu art. 6º, VIII. Falta de interesse recursal no que toca às astreintes, já que confirmado o seu cabimento, na r. sentença. No mais, fora na r. sentença reconhecida a existência de vícios no refrigerador, mesmo após o

retorno da assistência técnica. Ausente recurso da parte requerida. Danos morais vislumbrados. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Observância aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Intelecção do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal. Na parte conhecida, dá-se provimento ao recurso do consumidor demandante, e isso a fim de julgar totalmente procedente a ação por ele ajuizada.

(TJSP; Apelação Cível 1008209-72.2020.8.26.0152; Relator (a): Campos Petroni; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de Cotia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 27/04/2021; Data de Registro: 27/04/2021)

COMPRA E VENDA Refrigerador com vício Restituição do preço pago já determinada, sem oposição das rés Pretensão do consumidor à reparação do dano moral negada na sentença Prova de que o consumidor buscou por todos os meios obter o que lhe era de direito, sem encontrar receptividade por parte das rés Teoria do desvio do tempo produtivo do consumidor aplicável ao caso Dano moral caracterizado Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 Apelação provida.

(TJSP; Apelação Cível 1000154-28.2019.8.26.0101; Relator (a): Sá Duarte; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro de Caçapava - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/10/2020; Data de Registro: 28/10/2020)

Apelação. Ação de resilição contratual c.c indenização por danos morais. Aquisição de freezer no estabelecimento da requerida, VIAVAREJO, da marca PHILCO. Apresentação de vício no momento da instalação que impediu seu uso adequado. Pedidos de conserto ou substituição do refrigerador não atendidos. Serviço de assistência para freezer não prestado pela fabricante (Philco). Sentença de procedência. Recurso da corré, Philco, pugnando pela improcedência dos pedidos, afastada a condenação por danos morais. Demanda analisada sob a égide do Código de Defesa do Consumidor, recaindo sobre as rés o onus probandi. Ausência de prova em Juízo de que a fabricante buscou solucionar os defeitos apresentados pelo produto. Pedido subsidiário de redução do quantum fixado a título de danos morais. Inadmissibilidade. Valor fixado no montante de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) em atendimento aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade. Precedentes. Honorários fixados por equidade, nos termos do art. 85, § 8º do CPC. Possibilidade. Sentença mantida. Recurso não provido.

(TJSP; Apelação Cível 1005815-31.2021.8.26.0161; Relator (a): Rodrigues Torres; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 14/11/2023; Data de Registro: 14/11/2023)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em suma, portanto, a sentença comporta parcial reforma para julgar parcialmente procedentes os pedidos e condenar a ré, também, a arcar com o pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 5.000,00, com correção monetária pelo IPCA (diante da entrada em vigor da Lei 14.905/24) a partir deste acórdão e com juros de mora, na forma do art. 406 do CC, desde a citação, além de arcar integralmente com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários, fixados por equidade, no mínimo previsto na Tabela da Seccional da OAB, em R\$ 5.825,77, nos termos do art. 85, §8º-A, do CPC.

Ante o exposto, **dá-se parcial provimento ao recurso.**

ALFREDO ATTÍE
Relator