



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 46200

Registro: 2025.0000368812

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1073623-37.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante PAMELA MEYER DE ASSIS PAULO, são apelados CCKAR FUNILARIA E PINTURA e PRIMEIRA BANDEIRANTE ADMINISTRADORA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA..

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, 14 de abril de 2025.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI

Relatora

Assinatura Eletrônica

Voto 46200

APELANTE: PAMELA MEYER DE ASSIS PAULO (autora)

**APELADAS: PRIMEIRA BANDEIRANTE
ADMINISTRADORA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA e
CCKAR FUNILARIA E PINTURA (requeridas)**

COMARCA: CAPITAL (43ª VARA CÍVEL – FORO CENTRAL)

MAGISTRADO: MIGUEL FERRARI JUNIOR

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS – DIREITO DO CONSUMIDOR – ACIDENTE AUTOMOBILÍSTICO – ENCAMINHAMENTO DO VEÍCULO DANIFICADO À OFICINA REQUERIDA, CREDENCIADA PELA SEGURADORA RÉ – APROXIMADAMENTE QUATRO MESES PARA O CONserto DO AUTOMÓVEL – DEMORA EXCESSIVA E INJUSTIFICADA – DANOS MORAIS CONFIGURADOS – DESVIO PRODUTIVO – R. SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pela autora contra a r. sentença de fls. 74/80, cujo relatório se adota, que, em ação indenizatória por danos morais, julgou improcedente sua pretensão.

Irresignada, a autora interpôs este recurso. Narra, em suma, que: i) envolveu-se em acidente de trânsito causado pelo segurado da corré BANDEIRANTE; ii) o segurado admitiu sua culpa pela colisão e acionou a seguradora requerida para arcar com o reparo do veículo da autora; iii) a seguradora indicou à autora a oficina credenciada CCKAR (corrê); iv) a autora levou seu veículo à oficina

Voto 46200

credenciada indicada pela seguradora; v) o automóvel lhe foi entregue por diversas vezes com problemas; vi) foram diversas idas e vindas à oficina corré, tendo o veículo ficado plenamente consertado aproximadamente quatro meses depois do primeiro encaminhamento; vii) defende a existência de danos morais indenizáveis, motivo pelo qual pleiteia a reforma da r. sentença recorrida.

Regularmente intimadas, as requeridas não apresentaram contrarrazões.

É a síntese do necessário.

Preliminarmente, entendo necessária a análise da legitimidade passiva da seguradora corré.

Dispõe a Súmula 529 do C. STJ que “*no seguro de responsabilidade civil facultativo, não cabe o ajuizamento de ação pelo terceiro prejudicado direta e exclusivamente em face da seguradora do apontado causador do dano*”.

Tal enunciado se aplica às situações em que a parte autora busca o reconhecimento da culpa do segurado da seguradora requerida pelo acidente automobilístico.

Não é esse o caso dos autos.

Conforme demonstrado pela autora, o segurado da

Voto 46200

seguradora ré admitiu sua culpa pela colisão. Ademais, a seguradora requerida aceitou arcar com o reparo do automóvel da requerente.

A pretensão autoral diz respeito, isto sim, à excessiva e injustificada demora no conserto de seu automóvel pela oficina corré (CCKAR), a qual é credenciada e foi indicada pela seguradora requerida.

Assim, não se aplica à lide a Súmula 529 do C. STJ, sendo parte legítima a seguradora ré.

Passo à análise da pretensão recursal.

Inicialmente, importante destacar que a relação material existente entre as partes é de natureza consumerista, uma vez que a autora e as requeridas se enquadram, respectivamente, nas figuras jurídica de consumidora e de fornecedoras de serviços, nos termos dos arts. 2º e 3º do CDC.

Pontua-se que o fato de a autora não ser a segurada da seguradora corré não elide a aplicação da legislação consumerista, uma vez que a situação se enquadra na regra prevista no art. 17 do CDC.

Por sua vez, a responsabilidade das requeridas perante a autora é solidária, uma vez que, nos termos dos arts. 14 e 20 do CDC, todos os integrantes da cadeia de fornecedores respondem pelos prejuízos causados ao consumidor. *In casu*, a demora excessiva e

Voto 46200

injustificada no conserto do automóvel da autora decorreu de falha nos serviços prestados pela oficina corré CCKAR, a qual é credenciada e foi indicada pela seguradora requerida.

E não há dúvidas quanto à falha mencionada. Além de a autora ter demonstrado as diversas devoluções de seu automóvel sem os reparos necessários e a demora injustificada de aproximadamente quatro meses para o pleno conserto do veículo, constata-se que as rés se quedaram revéis, restando admitidos, por conseguinte, os fatos narrados pela autora, nos termos do art. 345 do CPC.

Após análise das circunstâncias do caso, não há dúvidas de que a situação dos autos desborda de um simples inadimplemento contratual, visto que a autora sofreu por aproximadamente **quatro meses** com a **demora injustificada** para a realização do conserto pleno de seu automóvel.

Inadmissível ignorar o **desvio produtivo** sofrido pela requerente durante período considerável e em situações causadas por condutas indevidas das requeridas, verificando-se dedicação de energia para resolver um problema que foi causado **única e exclusivamente pelas empresas rés**. Essa perda de vida útil deve ser reparada, existindo inúmeros precedentes que justificam essa conclusão:

*APELAÇÃO – RECURSO DA AUTORA – AÇÃO
CONDENATÓRIA – COMPRA E VENDA DE SOFÁ –
PRODUTO COM DEFEITO – DIFICULDADES NO PÓS-*

Voto 46200

VENDA – RESISTÊNCIA INTOLERÁVEL À PRETENSÃO DE REPARO DO BEM – TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO – INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CABIMENTO – PRECEDENTES – RECURSO PROVIDO – REFORMA PARCIAL DA R. SENTENÇA 1 – A resistência ilegítima à pretensão da autora de reparo no sofá repleto de defeitos entregue pela ré revela cenário suficientemente lesivo, apto a justificar, pela teoria do desvio produtivo, indenização por danos morais. Precedentes desta C. Câmara e do C. Superior Tribunal de Justiça. Doutrina. 2 – Danos morais fixados em dez mil reais, valor adequado às peculiaridades do caso, às finalidades do instituto e aos precedentes desta C. Câmara. RECURSO DA AUTORA PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004442-90.2022.8.26.0011; Relator (a): Maria Lúcia Pizzotti; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/10/2022; Data de Registro: 13/10/2022)

APELAÇÃO – AÇÃO DESCONSTITUTIVA E CONDENATÓRIA – COMPRA E VENDA DE MÓVEIS PLANEJADOS – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – RECURSO DA RÉ – CABIMENTO DOS DANOS MORAIS – SUCESSIVAS FALHAS – DESVIO PRODUTIVO – MÉRITO MANTIDO – HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS – JUÍZO DE EQUIDADE – DESCABIMENTO – FIXAÇÃO À LUZ DOS PARÂMETROS ESCULPIDOS PELO ART. 85, § 2º, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL – REFORMA PARCIAL DA R. SENTENÇA – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO 1 – É cabível a fixação de indenização por danos morais, considerando que a autor foi vítima de sucessivos descasos por parte da empresa ré, a qual apresentou injustificáveis negligências e desídias, tratando a autora com grave descaso e desdém, deixando-

Voto 46200

a meses na expectativa de receber produtos adequados às expectativas geradas no início da aquisição. Desvio produtivo evidenciado. Danos morais fixados em R\$ 6.000,00 que, na verdade, é inferior aos inúmeros precedentes desta C. Câmara, de modo que sua manutenção observa a vedação da reformatio in pejus (reforma prejudicial). 2 – Os honorários sucumbenciais, no caso, não podem ser aferidos à luz do juízo de equidade esculpido pelo art. 85, § 8º, do Código de Processo Civil, visto que o valor da condenação é base de cálculo suficiente para remunerar o causídico, não constituindo em quantia irrisória ou de baixo valor. RECURSO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004301-77.2022.8.26.0009; Relator (a): Maria Lúcia Pizzotti; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/05/2023; Data de Registro: 18/05/2023)

A teoria que se invoca para justificá-los é a alcunhada de teoria do desvio produtivo, cujo fundamento consiste no gasto do tempo de vida (recurso produtivo) para a solução de um problema causado pela desorganização das fornecedoras (no caso, as rés). Doutrinariamente, o nome forte da tese é o jurista Marcos Dessaune, que expõe com acurácia o prejuízo intolerável acarretado pelo desperdício de tempo útil gerado por uma conjuntura como a dos autos.

A jurisprudência assimilou o conceito, passando a adotá-lo como fundamento para indenização por danos morais. A Min. Nancy Andrighi, no julgamento do REsp n. 1.634.851/RJ, 3ª T., j. 12.9.2017, sintetiza o espírito do instituto: “*a via crucis a que o fornecedor*

Voto 46200

muitas vezes submete o consumidor vai de encontro aos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, em especial da vulnerabilidade do consumidor e o da garantia de adequação, a cargo do fornecedor, além de configurar violação do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos por ele”.

Ademais, deve ser destacado que foi ultrapassado o tempo em que dano moral equivalia a dor, sofrimento e angústia da vítima em razão da ofensa. Os mais renomados estudiosos da responsabilidade civil modernamente conceituam o dano moral de maneira bastante clara e objetiva: trata-se de ofensa aos direitos da personalidade e, em sentido mais amplo, à própria dignidade da pessoa humana. A consequência, os efeitos de mencionada ofensa podem, estes sim, ser constituídos pela dor, sofrimento ou vexame causado.

Fenômeno interno, portanto, o dano moral, em si mesmo, não se pode exigir que seja provado. O que deve ser provado são fatos, condutas ou omissões que ocasionem a mencionada ofensa aos direitos da personalidade e, por consequência, sofrimento e dor ao prejudicado. A avaliação sobre quais fatos que causam dano moral deve ser feita pelo juiz, segundo a jurisprudência e as regras da experiência.

Extraí-se, desde já, o conceito de dano moral e a desnecessidade de sua comprovação, via de regra. Por questões de ordem lógica, portanto, deve ser analisada a possibilidade de reparação

Voto 46200

dos danos extrapatrimoniais.

Muito se questionou sobre a reparabilidade dos danos morais. Não se ignora que, inicialmente, havia certa resistência quanto à possibilidade de reparação, mas a discussão restou superada em face da Constituição Federal de 1.988, que em seu artigo 5º, incisos V e X, deixou evidente a possibilidade de reparação do dano moral, bem como a sua cumulatividade com o dano material. Neste sentido inclusive foi editada a Súmula nº 37 do STJ, cujo enunciado destaca: “São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato.”. Prevaleceu, portanto, a correta orientação de que os danos morais devem ser reparados.

Fixados, assim, o conceito do dano moral, a desnecessidade de comprovação de sua ocorrência e a possibilidade de sua reparação, pertinente se mostra a análise dos critérios de fixação do valor da indenização correspondente, sendo tal matéria uma das mais tormentosas na doutrina e jurisprudência.

O dano moral não precisa representar a medida nem o preço da dor, mas uma compensação pela ofensa injustamente causada a outrem.

A indenização econômica, assim, tornou-se o único meio para a reparação do dano moral. Ocorre por mera compensação ou neutralização e não exatamente por restauração dos bens lesados, o que, à evidência, seria impossível. Diante de tais situações, a única via

Voto 46200

pela qual se pode ao menos minorar os efeitos do dano é por meio da reparação pecuniária.

Assim, para a fixação dos danos morais, além do dano, também se deve levar em conta a situação econômica do causador deste, não se podendo fixar o valor de indenização em quantia irrisória, sob pena de não vir a surtir o efeito repressivo que se pretende, qual seja, fazer com que o agente perceba, eficazmente, as consequências de seu ato ilícito, gerando, ainda, efeito preventivo, de modo a evitar que novas situações desse tipo ocorram.

Nesse aspecto, devem ser levadas em consideração as peculiaridades do caso, as regras de experiência do julgador e os balizamentos doutrinários. E a fim de se buscar parâmetros para a fixação, é de grande relevância a análise da atual jurisprudência sobre o tema, mormente do Superior Tribunal de Justiça. Destaco, dentre os diversos julgados daquele Tribunal alguns de seus arestos, por meio dos quais é possível verificar que a indenização não deve ser fixada nem em quantia absurda, tampouco em quantia irrisória. Veja-se:

*AgRg no Ag 1145425 / SP - AGRAVO REGIMENTAL NO
AGRAVO DE INSTRUMENTO 2009/0006470-8
Ministro RAUL ARAÚJO (1143)
T4 - QUARTA TURMA
DJe 24/02/2011
AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO DE
INSTRUMENTO CONTRA A INADMISSÃO DE RECURSO
ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.
INSCRIÇÃO INDEVIDA. QUANTUM INDENIZATÓRIO
REDUZIDO DE R\$ 73.272,00 (SETENTA E TRÊS MIL,
DUZENTOS E SETENTA E DOIS REAIS) PARA R\$*

Voto 46200

25.000,00 (VINTE E CINCO MIL REAIS). SÚMULA 7/STJ. INCIDÊNCIA AFASTADA. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO. 1. Esta Corte admite a revisão do quantum arbitrado a título de indenização por danos morais, quando o valor fixado nas instâncias ordinárias se revelar ínfimo ou exorbitante, caso em que, afastada a incidência da Súmula 7/STJ, o Superior Tribunal de Justiça intervém para estabelecer o montante condizente com os parâmetros adotados pela respectiva jurisprudência e com as peculiaridades delineadas no acórdão recorrido, como ocorreu na hipótese vertente. 2. A decisão agravada, ao reduzir a verba indenizatória de R\$ 73.272,00 para R\$ 25.000,00 pela reparação moral decorrente da inscrição indevida do nome da autora/agravante em cadastros de restrição ao crédito, adequou a quantia fixada nos juízos ordinários aos patamares estabelecidos por este Pretório em casos assemelhados e às peculiaridades da espécie, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos. 3. Agravo regimental a que se nega provimento.

Diante de toda a exposição sobre o tema, entendo ter se configurado ofensa aos direitos da personalidade apta a autorizar a condenação das requeridas ao pagamento de indenização pelos danos morais sofridos pela autora.

No tocante ao montante indenizatória, observa-se que a autora **atribuiu à causa o valor de R\$1.000,00** e pleiteou a condenação **“em importe a ser fixado por V. Exa.”** (fl. 11).

A prática de atribuir valor ínfimo à causa e pleitear a fixação de importe indenizatório por danos morais a ser fixado pelo Órgão Julgador era admitida na sistemática do CPC de 1973.

Voto 46200

Ocorre que o CPC de 2015 trouxe regra inovadora neste ponto, prevendo, no inciso V de seu art. 292, o seguinte:

Art. 292. O valor da causa constará da petição inicial ou da reconvenção e será:

*V - na ação indenizatória, **inclusive a fundada em dano moral**, o valor pretendido.*

Assim, **desde a entrada em vigor do CPC de 2015**, deixou de ser possível a fixação de importe indenizatório por danos morais em valor superior ao atribuído à causa. Na sistemática atual, deliberar dessa forma torna o julgamento ***ultra petita***, nos termos do art. 492 do CPC.

Nesse sentido:

*Agravo de Instrumento – Locação de imóvel – Ação de cobrança – Irresignação da ré-reconvinte contra decisão que determinou a complementação das custas iniciais da reconvenção – Impossibilidade – Pedido reconvenicional que busca a indenização por danos morais no valor não inferior a R\$ 10.000,00 – **Valor da causa em ação fundada em dano moral deve corresponder ao valor pretendido (CPC, art. 292, V)** – Decisão reformada – Provido o agravo. (TJSP; Agravo de Instrumento 2191109-35.2024.8.26.0000; Relator (a): João Antunes; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Guarulhos - 9ª Vara Cível; Data do Julgamento: 02/10/2024; Data de Registro: 02/10/2024) **(destaque meu)***

APELAÇÃO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C.C.

Voto 46200

*INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. COBRANÇA VEXATÓRIA. COMPROVAÇÃO. ABUSO DE DIREITO. ARTIGO 187, DO CÓDIGO CIVIL. DANO MORAL CONFIGURADO. RÉUS NÃO SE DESINCUMBIRAM DE PROVAR A EXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO OU EXTINTIVO DO DIREITO DA AUTORA. ART. 373, II, CPC. APLICAÇÃO DA SÚMULA 479 DO E. STJ. DANOS MORAIS. **necessária redução do quantum indenizatório para R\$ 2.000,00, sob pena de julgamento ultra petita. inteligência do artigo 292, v, do cpc.** sentença parcialmente reformada. recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1001360-25.2020.8.26.0010; Relator (a): César Zalaf; Órgão Julgador: 14ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/02/2022; Data de Registro: 08/02/2022) **(destaque meu)***

Assim, considerando que a autora atribuiu à causa o valor de R\$1.000,00, este deve ser o montante que representa a pretensão indenizatória por danos morais veiculada contra as requeridas, nos termos do art. 292, V, do CPC.

Diante do exposto, dá-se **PROVIMENTO** ao recurso para, reformando a r. sentença recorrida, **CONDENAR** as requeridas, solidariamente, a indenizar a autora por danos morais na monta de **R\$1.000,00**. Referida quantia deverá ser corrigida desde a data de seu arbitramento (Súmula 362 do C. STJ) e acrescida dos juros de mora legais a contar da data do evento danoso (primeira devolução do automóvel não consertado de forma plena).

Voto 46200

Tendo sucumbido de forma integral, arcarão as rés, solidariamente, com a totalidade das custas e despesas processuais, bem como com honorários advocatícios em favor dos patronos da autora, os quais fixo em R\$1.000,00, nos termos do art. 85, §§8º e 8º-A, do CPC.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração única e exclusivamente voltados ao prequestionamento, tenho por expressamente prequestionada, nesta instância, toda a matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI

RELATORA