



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000383652

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1006791-18.2024.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante MOACIR ANSELMO, são apelados FAST SHOP S/A e SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZÔNIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 36ª 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 LIDIA CONCEIÇÃO (Presidente) E MILTON CARVALHO.

São Paulo, 22 de abril de 2025.

WALTER EXNER

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº: 1006791-18.2024.8.26.0554.

Apelante: Moacir Anselmo.

Apeladas: Fast Shop S/A e Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

Ação: Resolução c.c. Indenizatória.

Comarca: São Paulo – Foro de Santo André – 3ª Vara Cível.

Juiz Prolator: Alexandre Moron de Almeida.

Voto nº 41.550

Apelação. Compra e venda de televisor. Ação de resolução contratual e indenização por danos morais. Vício de qualidade. Televisão que, no caso, mostra-se imprópria para o uso, dada a ausência de envio de peças essenciais ao funcionamento do produto. Avarias na tela constatadas logo após o recebimento do aparelho. Negativa de remessa para reparo. Inobservância do artigo 18, caput e §1º, do CDC. Mau uso, que afastaria a responsabilidade das corrés, não provado. Descaso na solução do embarço. Aplicação da teoria do desvio produtivo. Dano moral caracterizado. Penalidade afastada. Sentença reformada. Recurso provido.

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais ajuizada por Moacir Anselmo em face de Fast Shop S/A e Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda., cuja r. Sentença de fls. 459/470 c.c. 494, de relatório adotado, julgou parcialmente procedente para condenar as corrés a retirarem a televisão e restituírem integral da quantia paga, corrigida desde o desembolso e com juros de mora a partir da citação.

Inconformado, apela o autor, pugnando,

em síntese, pelo reconhecimento do dano moral no importe de R\$5.000,00, bem como pelo consequente redimensionamento da sucumbência e custas processuais para que sejam suportadas inteiramente pelos réus, sendo majorados os honorários advocatícios para 20% sobre o valor da condenação. Por fim, pleiteiam o afastamento da multa de 2% do artigo 1026, §2º do CPC.

O recurso foi contra-arrazado e encaminhado a este Tribunal.

É o relatório.

Em 16/02/2024, o autor adquiriu da ré Fast Shop um televisor Samsung TV Cristal pelo valor de R\$5.790,43, sendo o produto entregue sem o cabo conector e o controle remoto, constatando ainda que a tela estava avariada, com uma bolha criada pela película protetora e linhas verticais, sendo a troca recusada pela loja, sob informação de que havia passado o prazo de 7 dias da compra. A fabricante Samsung identificou a ocorrência como avaria de transporte. Aduz que, após notificar ambas as corrés, somente a Fast Shop respondeu, propondo o reembolso do valor do cabo e do controle remoto.

Inicialmente, cumpre observar que incidem, no caso em exame, as regras do Código de Defesa do Consumidor, vez que as corrés se enquadram como fornecedoras de produtos, enquanto o autor figura como destinatário final, conforme preceituam os artigos 2º e 3º do

referido Código.

O recurso comporta parcial provimento.

Malgrado insistam as rés na ausência de responsabilidade, atribuindo culpa exclusiva ao autor, seja pela perda de garantia em razão de o bem apresentar arranhões/trincas/quebras, seja porquanto a responsabilidade de verificação das condições do item compete ao consumidor, que, apenas depois de escoado o prazo de sete dias do direito de arrependimento, procurou a ré alegando avarias, certo é que não lograram comprovar que o vício de qualidade decorreu do manuseio indevido do produto. Além disso, é forçoso reconhecer que além do mau uso não ser comprovado, restou incontroverso que o equipamento foi entregue sem peças essenciais ao fim que se destina.

Especificamente, o vício de qualidade consubstanciado na avaria da tela é corroborado pela incompletude de peças essenciais ao funcionamento do eletrônico, estando estava impróprio para o uso. E o autor não mediu esforços para contatar ambas as fornecedoras dentro do prazo legal de 90 dias (artigo 26, II, do CDC). Nessa toada, cabia a uma ou a outra o dever de, constatada a avaria, dada a ausência de prova do mau uso do bem, proceder com o reparo.

É dizer que, caracterizado o vício de qualidade a que o autor não deu causa, incumbia mesmo às fornecedoras rés, solidariamente, reparar o produto em até 30

dias, sob pena de facultar ao autor consumidor exigir a resolução do contrato e o reembolso da totalidade do bem, de imediato:

“Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas. §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.”

Ocorre, porém, que as rés se mantiveram inertes na solução do singelo problema por elas provocado, o que revela o elevado grau de descaso que em muito ultrapassa o mero dissabor.

É dizer que, não se olvida que os contratempos cotidianos, decorrentes da vida em sociedade, caracterizam, via de regra, meros dissabores; não obstante, no caso em tela, a injustificada letargia das rés torna impositiva a indenização imaterial, principalmente, pois, evidente a má-prestação dos serviços das rés, que agiram em completo descaso na solução do embaraço, ignorando a vulnerabilidade do autor, pessoa idosa, vindo a lhe obrigar a buscar o judiciário como alternativa última, com evidente desperdício de tempo.

Nessa senda, aplicável, num panorama de clarividente de desperdício de tempo, a teoria do desvio produtivo, que se evidencia, segundo Marcos Dessaune:

“(...) quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável”. (Desvio Produtivo do Consumidor. São Paulo: Editora dos Tribunais, 2011) (Grifos não originais).

É de todo lamentável, a propósito, o procedimento das rés que ainda contribui com o desnecessário assoberbamento do Poder Judiciário, forçando o autor a buscar tal socorro, quando o simples cumprimento do diploma consumerista poderia evitar nova ação judicial decorrente de má-prestação de serviço.

Ultrapassada a incontroversa responsabilidade solidária das rés, por fim, no tocante ao valor indenizatório dos danos morais, sabe-se que sua mensuração constitui tarefa das mais complexas, sendo árduo e sinuoso o caminho a ser percorrido pelo hermenêuta, que deve observar que essa questão recomenda sempre a máxima prudência e cautela, a fim de se evitar enriquecimento indevido, ou punição insuficiente àquele que provocou a indevida dor moral.

No presente caso, levando-se em consideração as condições pessoais das partes, bem como os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e atento ainda

às demais peculiaridades do caso em tela, notadamente quanto à intensidade do dano impingido, a fixação do “*quantum*” indenizatório em R\$5.000,00 se mostra suficiente para assegurar à lesada uma justa reparação, sem incorrer em enriquecimento ilícito, mormente considerando o caráter punitivo e pedagógico da medida; note julgado de caso análogo desta C. Corte, cujo “*quantum*” indenizatório fixado seguiu o referido patamar:

*“AÇÃO INDENIZATÓRIA. Compra de máquina de lavar que apresentou **defeito com menos de um mês de uso. Reparação pelo dano material incontroversa. Problema que persistiu mesmo depois da substituição efetivada pela ré em razão do comando judicial. Danos morais configurados. Indenização reduzida para R\$5.000,00, em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Precedentes. Consectários adequadamente estipulados na origem. Recurso provido em parte.**”* (TJSP; Apelação Cível 1008747-79.2021.8.26.0229; Relator (a): Milton Carvalho; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Hortolândia - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/12/2022; Data de Registro: 19/12/2022) (Grifei).

Para concluir, não obstante os embargos de declaração opostos em primeiro grau não demonstrasse os efetivos requisitos do artigo 1022, mas mera manifestação de inconformismo, certo é que dessa falha técnica se vislumbra a ocorrência de má-fé ou ato atentatório à dignidade da justiça a justificar a multa aplicada em primeiro grau, ficando assim afastada a penalidade

Destarte, acolho o recurso para condenar as rés solidariamente à reparação moral no valor de R\$5.000,00,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

atualizada desde o arbitramento (Súmula 362, do STJ) e acrescidos de juros de mora legais incidentes a partir da citação, atribuindo às rés, com exclusividade, o pagamento das verbas sucumbenciais, assim como honorários advocatícios de 20% da condenação.

Isto posto, pelo meu voto, **dou provimento ao recurso.**

WALTER EXNER

Relator