



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO
Seção de Direito Privado
31ª Câmara

Registro: 2025.0000392559

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001125-49.2023.8.26.0076, da Comarca de Bilac, em que é apelante SANDERVAL ROSSETTO, é apelado SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª 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 ADILSON DE ARAUJO (Presidente), LUIS FERNANDO NISHI E PAULO AYROSA.

São Paulo, 24 de abril de 2025.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
RELATOR

Apelação nº 1001125-49.2023.8.26.00076

Comarca: Bilac – Vara Única

Juiz (a): João Alexandre Sanches Batagelo

Apelante: SANDERVAL ROSSETTO (autor)

Apelada: SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA. (ré)

Voto nº 45.412

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. PERÍCIA QUE CORROBOROU A EXISTÊNCIA DE VÍCIO NO APARELHO TELEVISOR. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. DANO MORAL POR DESVIO PRODUTIVO. OCORRÊNCIA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pelo consumidor contra a sentença em que o Juiz acolheu a alegação de vício do produto do aparelho de televisão e determinou a devolução o valor dispendido pela parte autora, rejeitado o pedido de dano moral.

II. QUESTÃO EM EXAME

2. A questão em discussão consiste em verificar o cabimento de indenização por dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é aplicável e determina que os fornecedores que integram a cadeia de consumo respondem solidariamente por vícios no produto.

4. A negativa de resolução administrativa e a falta de assistência adequada configuram ofensa à dignidade do consumidor, justificando o reconhecimento do dano moral, com fundamento na teoria do desvio produtivo.

5. O valor de R\$ 3.000,00 a título de dano moral se mostra proporcional e razoável, considerando o caráter educativo da reparação.

IV. DISPOSITIVO E TESE

6. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: “A negativa de resolução do problema gera dano moral indenizável ao consumidor, conforme a teoria do desvio produtivo.”

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 12, 14, 18; CC.

Jurisprudência relevante citada: STJ, REsp 1.634.851/RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 12.09.2017, DJe 15.02.2018, REsp 1.737.412/SE, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, j. 5/2/2019, DJe 8/2/2019.

SANDERVAL ROSSETTO ajuizou ação de
Apelação Cível nº 1001125-49.2023.8.26.0076
Voto nº 45.412

obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral, fundada em alegação de vício do produto (televisor), em face de **SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.**

Pela respeitável sentença de fls. 218/226, cujo relatório adoto, objeto de embargos rejeitados, o D. Juiz julgou parcialmente procedentes os pedidos para condenar a ré a restituir a quantia de R\$ 2.349,00, incidindo atualização monetária pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, a contar do respectivo desembolso, e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação, observando-se que a partir da vigência da Lei 14.905/2024, a atualização monetária será feita pelo IPCA e os juros de mora pela Taxa SELIC, deduzido o IPCA (Código Civil, art. 389, par. único, e art. 406, § 1º). Reconhecida sucumbência recíproca, as custas e as despesas processuais foram igualmente rateadas, suportando o autor honorários de 10% do valor da causa atualizado e a ré 10% do valor da condenação.

Inconformado, recorre o autor em busca de reconhecimento e arbitramento de dano moral. Formula pedido de concessão da gratuidade da justiça. Reitera os fatos que levaram à propositura da ação, com diversos contatos junto à fabricante para tentar solucionar o vício no aparelho, sendo infrutíferos. Destaca que houve julgamento de procedência, com reconhecimento do vício. Insiste que caracterizado desvio produto, pugnando por arbitramento de indenização, sugerido o valor de R\$ 10.000,00. Pondera que foram desconsideradas as repetidas reclamações e recusa pela fabricante a efetuar a troca ou o reembolso dentro de um prazo razoável, o que afirma ter causado não apenas “meros aborrecimentos”, mas efetivos prejuízos, que ensejam compensação (fls. 242/252).

Em contrarrazões (fls. 289/297), a fabricante

requer a manutenção da sentença. Impugna o pedido de gratuidade formulado pelo autor, aduzindo que adquiriu produto de alto valor. Afirma que o produto não apresentou defeitos que justifiquem a condenação por dano moral e que eventuais problemas seriam meros aborrecimentos do cotidiano, não configurando ofensa à esfera extrapatrimonial.

O apelo é tempestivo e foi recolhido o preparo (fls. 382/383), após indeferimento do pedido de concessão da gratuidade da justiça.

É o relatório.

Extraí-se do relato da petição inicial que, em agosto de 2023, a parte autora adquiriu um televisor, constatado defeito, sem que houvesse solução do problema pela ré, apesar das inúmeras tentativa tentativas.

Antes de adentrar ao exame das questões trazidas para exame colegiado, oportuno lembrar que o caso se submete às normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC), conforme se infere dos seus arts. 2º e 3º, a saber:

"Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista."

Conforme estabelecem os art. 14, 18 e 20 do CDC, o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Fixadas estas premissas, pelo apelo é devolvida para análise colegiada unicamente a pretensão não acolhida pela sentença envolvendo reconhecimento de dano moral.

Assim, nesta demanda não cabe mais discussão acerca da ocorrência ou responsabilização da fabricante pelo vício do produto, pois a parte ré não recorreu da sentença que lhe foi desfavorável nessa parte.

Nesse aspecto, então, operou-se a coisa julgada material, sobre a qual não comporta mais discussão.

Respeitado entendimento divergente, o recurso da parte autora merece provimento.

É firme a jurisprudência de que aborrecimentos, percalços e frustrações ocorridas na vida em sociedade não geram o dever de indenizar, ainda que tenham causado certo desconforto, pois a reparação do dano moral não tem como objetivo amparar sensibilidades afloradas ou suscetibilidades exageradas.

Dessa forma, a princípio, o inadimplemento contratual, de forma isolada, é insubsistente para gerar o direito à almejada indenização, contudo, em situações excepcionais,

ultrapassando a conduta os limites do que se espera em situação de normalidade e gerando transtornos excessivos se impõe o dever de compensar.

No caso em exame, incontroverso a frustração suportada pela autora, que em inúmeras tentativas de resolução do vício não teve resposta efetiva, havendo desídia em resolução o problema por parte da empresa, informações desencontradas, gerando profundo desgaste ao consumidor e incerteza de sua situação futura, violando o comezinho dever de fornecimento de informações e resposta, conforme prova colacionada aos autos (fls. 32/34).

O Colendo Superior Tribunal de Justiça (C. STJ) vem defendendo a possibilidade de responsabilidade civil pela perda injusta e intolerável do tempo útil da pessoa - Teoria do Desvio Produtivo - que sofre desgastes emocionais e psíquicos em busca da solução de problemas inerentes aos produtos e serviços relatados aos fornecedores que, ao invés de dar cabo a esses defeitos, acabam por protelar de forma maléfica e, muitas vezes, com a pecha da má-fé, a solução do problema. Foi o que ocorreu no presente caso.

O desvio produtivo ocorre quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento ou falta dele, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas atividades para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, quer seja de forma ativa, quer seja de forma omissiva, quando deixa de solucionar a falha causada na prestação do serviço que lhe cabe fazer.

É o entendimento que vigora junto ao C. STJ:

“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 1.634.851/RJ, TERCEIRA TURMA, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, J. 12/9/2017, DJe 15/2/2018, destaquei).

“RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA.

1. Cuida-se de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações.

2. Recurso especial interposto em: 23/03/2016; conclusos ao gabinete em: 11/04/2017; julgamento: CPC/73.
3. O propósito recursal é determinar se o descumprimento de normas municipais e federais que estabelecem parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva.
4. O dano moral coletivo é espécie autônoma de dano que está relacionada à integridade psico-física da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), amparados pelos danos morais individuais.
5. O dano moral coletivo não se confunde com o somatório das lesões extrapatrimoniais singulares, por isso não se submete ao princípio da reparação integral (art. 944, caput, do CC/02), cumprindo, ademais, funções específicas.
6. No dano moral coletivo, a função punitiva - sancionamento exemplar ao ofensor - é, aliada ao caráter preventivo - de inibição da reiteração da prática ilícita - e ao princípio da vedação do enriquecimento ilícito do agente, a fim de que o eventual proveito patrimonial obtido com a prática do ato irregular seja revertido em favor da sociedade.
7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo.
8. **O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor.**
9. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo.
10. Recurso especial provido” (REsp 1.737.412/SE, TERCEIRA TURMA, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. 5/2/2019, DJe 8/2/2019 – destaquei).

O diversos contatos pelo consumidor, sem solução do problema, remontam a um contexto em que não se dava cabo aos problemas sabidamente conhecidos em situações como as vivenciadas pela autora e, de forma maliciosa, acaba ofertando promessas não cumpridas, quando, em verdade, só estavam protelando, causando com essa conduta reprovável prejuízos e lesões a direito da personalidade do consumidor, que reflete um caso amoldável à aludida teoria.

É oportuno lembrar que a indenização por dano
Apelação Cível nº 1001125-49.2023.8.26.0076
Voto nº 45.412

moral tem caráter dúplice: serve de consolo ao sofrimento experimentado pelo ofendido e tem cunho educativo ao causador do dano, coma finalidade de que aja de modo a evitar novas vítimas e ocorrências semelhantes. Não pode ser fonte de enriquecimento de um, mas também não pode ser tão irrisória que não provoque qualquer esforço ao devedor para adimpli-lo.

Assim, configurado o dano moral, cabe ao juiz perquirir qual a sua extensão, para então fixar o quantum indenizatório. Destarte, à míngua de uma legislação tarifada, deve o juiz socorrer-se dos consagrados princípios da razoabilidade e proporcionalidade, de modo que a quantificação não seja ínfima, a ponto de não se prestar ao desiderato de desestímulo dos atos ilícitos e indesejáveis.

No caso, analisado o que consta dos autos, suas particularidades, e ainda a situação financeira de ambas as partes, considero que o valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) é suficiente para reparação do mencionado dano moral. O montante deve ser atualizado mediante correção monetária pela variação do IPCA/IBGE, nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil (CC), a partir do arbitramento (trânsito em julgado do acórdão), e com juros de mora de 1% desde a reclamação (25/8/2024 – fls. 32) até agosto de 2024, momento em que em atenção às alterações efetuadas pela Lei 14.905/2024, passam os juros a incidir pela taxa referencial da Taxa SELIC, conforme art. 406, § 1º, do CC, deduzido o índice de atualização monetária que trata o parágrafo único do art. 389 do CC e demais cominações legais pertentes dos dispositivos legais mencionados.

Com o desfecho aqui conferido, impõe-se reforma da sucumbência. A parte autora sagrou-se integralmente vencedora de seus pedidos, observo que a teor da Súmula 326 do C. STJ, “na ação de

indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca”. Assim, a ré fica responsável pelas custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios que arbitro em 20% do valor da condenação.

Diante do exposto, pelo meu voto, **dou parcial provimento ao apelo da parte autora**, para condenar as rés a pagar R\$ 3.000,00 (três mil reais) por dano moral.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
Relator