



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000399613

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1033195-95.2020.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que são apelantes EDNA MARIANO (JUSTIÇA GRATUITA) e NAYARA MARIANO DE OLIVEIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado SAMSUNG ELETRÔNICA 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 sem voto), WALTER EXNER E MILTON CARVALHO.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

PEDRO BACCARAT
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO n.º 1033195-95.2020.8.26.0506

APELANTES: Edna Mariano e Nayara Mariano de Oliveira

APELADA: Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

COMARCA: Ribeirão Preto – 8ª Vara Cível

Vício do produto. Aparelhos celulares que apresentaram defeitos após menos de um ano de uso. Ausência de assistência técnica autorizada na cidade de Ribeirão Preto. Dificuldades impostas para envio dos produtos por meio postal. Aparelho enviado para reparo que não foi devolvido no prazo legal. Falha na prestação do serviço caracterizada. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Dano moral configurado. Recurso provido.

VOTO n.º: 50.799

Trata-se de apelação contra a sentença que julgou improcedentes pedidos indenizatórios decorrentes de vício no produto. A magistrada, Doutora Isabel Begalli Rodrigues, fundamentou a improcedência dos pedidos na falta de verossimilhança das alegações quanto à ocorrência de vícios do produto e na ausência de comprovação das falhas na prestação de serviço de assistência técnica. Condenou as Autoras ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor atualizado da causa, observada a gratuidade processual.

Insurgem-se as Autoras sustentando que

os aparelhos apresentaram problemas técnicos e não foram solucionados pela fabricante.

Recurso tempestivo, dispensado de preparo e respondido.

É o relatório.

A demanda versa sobre relação de consumo, estando, portanto, submetida às normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), que consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos vícios de qualidade ou quantidade dos produtos ou serviços, independentemente da verificação de culpa, nos termos dos artigos 14 e 18.

As Apelantes adquiriram dois aparelhos celulares fabricados pela Apelada, com garantia estendida, e sustentam que os produtos apresentaram defeitos após menos de um ano de uso, motivando o contato com a fabricante para solução do problema.

A sentença veio fundamentada em documento redigido pelas próprias apelantes (fls. 47), indicando que os aparelhos deixaram de funcionar por mau uso (queda). Todavia, tal prova não se afigura suficiente para afastar a responsabilidade da Apelada, mormente porque não se presume na queda a causa para os problemas apresentados, nem que estes não

poderiam ser consertados.

Impõe-se reconhecer, outrossim, que as Apelantes trouxeram aos autos elementos bastantes à comprovação das dificuldades enfrentadas para o encaminhamento dos aparelhos à assistência técnica, demonstrando não apenas a ausência de estabelecimento credenciado na cidade de Ribeirão Preto - não obstante seu porte considerável, com mais de 700.000 habitantes -, como também a complexidade dos procedimentos exigidos para o envio dos produtos para reparo.

As Apelantes se deslocaram diversas vezes, por transporte coletivo, em período de pandemia, para tentar enviar os aparelhos para reparo. A documentação acostada às fls. 40/41 comprova, de forma inequívoca, o envio de pelo menos um dos aparelhos para assistência técnica, não tendo a Apelada devolvido o produto às Apelantes. Ademais, o tempo decorrido entre o envio e o ajuizamento da ação excede, em muito, o prazo de 30 dias previsto no § 1º do art. 18 do CDC para o saneamento do vício.

No que concerne ao aparelho não enviado, verifica-se que as Apelantes tentaram, por diversas vezes, obter os códigos corretos para envio, conforme demonstram os protocolos listados às fls. 245, sem, contudo, obter êxito, o que caracteriza falha na prestação do serviço por parte da Apelada.

A ausência de assistência técnica autorizada na cidade de Ribeirão Preto, aliada às dificuldades impostas para o envio dos produtos por meio postal, caracteriza ofensa ao disposto no art. 18, § 1º, do CDC, que assegura ao consumidor o direito de ver sanado o vício no prazo máximo de 30 dias ou, alternativamente, a substituição do produto, a restituição da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço.

Ante a inércia da Apelada em solucionar o problema no prazo legal, impõe-se reconhecer o direito das Apelantes à substituição dos produtos por outros de igual modelo e em perfeitas condições de uso ou à restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, nos termos do art. 18, § 1º, incisos I e II, do CDC.

As circunstâncias descritas nos autos ultrapassam o mero dissabor ou aborrecimento cotidiano, configurando efetiva lesão à esfera extrapatrimonial das Apelantes.

O Superior Tribunal de Justiça já considerou viável o reconhecimento da responsabilidade do fornecedor no caso de desvio produtivo do consumidor: “(...) *A começar pela tentativa por vezes frustrada de localizar 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). Basta dizer que num município como o Rio de Janeiro, com aproximadamente 1.200 km² de extensão territorial e cerca de 161 bairros segundo os dados fornecidos, respectivamente, pelo IBGE (Disponível em: <http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php/lang=&codmun=330455&search=||infogr%Elficos:-informa%E7%F5escompletas>. Acesso em 3 mar. 2017) e pela Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro (Disponível em: <http://data.rio/dataset/bairros-do-rio-de-janeiro/resource/6da44946-550e-40da-af30-c893003a7371>. Acesso em 3 mar. 2017), se o consumidor adquire o produto no estabelecimento que fica bem na esquina de sua casa, na Ilha do Governador, terá que se deslocar mais de 30 km para levá-lo à assistência técnica localizada na Barra da Tijuca, por exemplo. 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.”. (REsp. 1.634.851/RJ, relatora Ministra Nancy Andrighi, j. 12/09/2017).

As Apelantes, por conta da indisponibilidade de assistência técnica na cidade de Ribeirão Preto, viram-se obrigadas a realizar diversos deslocamentos, por transporte coletivo, em período de pandemia, além de terem efetuado mais de 30 ligações telefônicas, com duração total de aproximadamente 4 horas. Tais circunstâncias, associadas ao fato de que as Apelantes fazem parte do grupo de risco para COVID-19, evidenciam que a situação por elas vivenciada configura mais do que mero aborrecimento.

Ademais, não se pode olvidar que as apelantes ficaram por mais de 40 dias sem o aparelho enviado para reparo e sem qualquer posicionamento conclusivo por parte da Apelada, além de não terem conseguido enviar o segundo aparelho em razão de falha no sistema de códigos disponibilizado pela fabricante.

Nesse diapasão, reconhecida a responsabilidade da apelada pela falha na prestação do serviço e o consequente dano moral suportado pelas apelantes, impõe-se a fixação de indenização, observados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Tendo em vista as peculiaridades do caso concreto, afigura-se adequada a fixação da indenização em R\$ 3.000,00 para cada uma das Apelantes.

Impende ressaltar, ainda, que a jurisprudência confere ao consumidor o direito à reparação dos danos morais decorrentes da demora excessiva na solução de problemas relacionados a produtos defeituosos, especialmente quando acompanhada de entraves burocráticos injustificáveis. Nesse sentido:

"COMPRA E VENDA DE APARELHO CELULAR. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. NEGATIVA DE CONserto DO PRODUTO. DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO. NECESSIDADE. INDENIZAÇÃO MORAL DEVIDA. AÇÃO PARCIALMENTE PROCEDENTE. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. Apelação parcialmente provida." (Apelação 1032742-15.2016.8.26.0224, rel. Des. Cristina Zucchi, j. 09/08/2017).

Ante o exposto, dá-se provimento ao recurso para: (i) condenar a apelada à substituição dos produtos por outros da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou à restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, a critério das apelantes, nos termos do art. 18, § 1º, incisos I e II, do CDC; e (ii) condenar a Apelada ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 para cada uma das apelantes, com correção monetária a partir da publicação deste acórdão (Súmula 362 do STJ) e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês a contar da citação, por se tratar de responsabilidade contratual. Em razão do provimento do recurso, impõe-se inverter os ônus de sucumbência, cabendo à Ré o pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios arbitrados em 15% sobre o valor atualizado da condenação.

Pedro Baccarat

Relator