



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

Registro: 2025.0000400678

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1021421-44.2023.8.26.0577, da Comarca de São José dos Campos, em que é apelante GERALDO MAGELA MENDES (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados LG ELECTRONICS DE SÃO PAULO LTDA e MAGAZINE LUIZA S/A.

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, com determinação. 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 ROSANGELA TELLES.

São Paulo, 25 de abril de 2025.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
RELATOR

Apelação nº 1021421-44.2023.8.26.0577

Comarca : São José dos Campos — 6ª Vara Cível

Juiz (a) : Alessandro de Souza Lima

Apelante : GERALDO MAGELA MENDES

**Apeladas : LG ELETRONICS DE SÃO PAULO S/A; MAGAZINE
LUIZA S/A**

Voto nº 45.476

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE CONDENAÇÃO À OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM AÇÃO INDENIZATÓRIA. AQUISIÇÃO DE TELEVISOR COM VÍCIO OCULTO. DECADÊNCIA AFASTADA. RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. JUROS DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA. CÁLCULOS A PARTIR DA ENTRADA EM VIGOR DA LEI Nº 14.905/2024. DIREITO INTERTEMPORAL. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta por consumidor contra sentença pela qual se julgou improcedentes os pedidos em ação de condenação à obrigação de fazer cumulada com ação indenizatória, proposta em face da fabricante e da revendedora de televisão com defeito.
2. Pela sentença se reconheceu a decadência e se afastou a responsabilidade das rés, bem como o pedido indenizatório. O autor pleiteia a restituição do valor pago e a indenização por dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

3. Há duas questões em discussão: (i) saber se é cabível o afastamento da decadência diante de vício oculto e negativa de conserto dentro do prazo legal; e (ii) saber se há responsabilidade solidária das rés e dever de indenizar por dano moral.

III. RAZÕES DE DECIDIR

4. Verificada a existência de vício oculto, com comprovação de que o defeito decorre de falha de armazenagem anterior à aquisição, a contagem do prazo decadencial inicia-se com a ciência inequívoca da negativa de garantia, o que torna tempestiva a propositura da ação.
5. As rés integram a cadeia de fornecimento e respondem solidariamente pelos vícios do produto, nos termos dos arts. 18 e 34 do CDC.
6. A restituição do valor pago é medida que se impõe, diante da impossibilidade de uso do produto adquirido e não reparado no prazo legal.
7. A frustração decorrente da falha contratual não enseja, por si, dano moral, ausente comprovação de abalo a direitos da personalidade.
8. Aplicáveis as regras do Direito intertemporal nos cálculos dos juros de mora e correção monetária a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, mantidos os critérios anteriores, conforme precedentes dos tribunais superiores do Brasil.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso parcialmente provido, com determinação de aplicação da Lei nº 14.905/2024.

Tese de julgamento: “1. A existência de vício oculto afasta a decadência e autoriza a responsabilização solidária dos integrantes da cadeia de consumo. 2. A simples frustração contratual, sem prova de abalo moral relevante, não enseja indenização por dano extrapatrimonial. 3. Aplicável a Lei nº 14.905/2024, que disciplina novos critérios de cálculos de juros e correção monetária, a partir do início de sua vigência, segundo o Direito intertemporal. ”

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 18, § 1º, II, 26, §§ 2º e 3º, 34; CPC, art. 98, § 3º.

Jurisprudência relevante citada: TJSP, Apelação Cível 0009063-12.2014.8.26.0664, Rel. Des. Antonio Rigolin, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 03.03.2015; TJSP, Apelação Cível 0005187-05.2012.8.26.0572, Rel. Des. Manoel Justino Bezerra Filho, 28ª Câmara de Direito Privado, j. 09.12.2014.

GERALDO MAGELA MENDES ajuizou ação de condenação à obrigação de fazer cumulada com ação indenizatória em face de **LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA** e **MAGAZINE LUIZA S/A** em decorrência da aquisição de um televisor (Smart TV 65 LED, marca LG) que apresentou vícios impeditivos do seu uso regular.

Pela respeitável sentença de fls. 352/356, cujo relatório adoto, o douto Juiz julgou improcedentes os pedidos, condenado o autor ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% do valor da causa, observada a suspensão da exigibilidade em razão da gratuidade da justiça concedida (art. 98, § 3º, do CPC).

Inconformado, apela o autor. Em suas razões recursais (fls. 361/366), sustenta, em preliminar, o afastamento da decadência reconhecida na sentença quanto ao pedido de ressarcimento ou troca do produto. Argumenta que o termo inicial para a contagem do prazo decadencial de 90 dias (art. 26, II e § 3º, CDC) não seria 21/10/2022, mas sim 30/5/2023, data em que a assistência técnica teria concluído pela recusa da garantia (fls. 33), tornando tempestivo o

ajuizamento da ação em 14/7/2023. Reforça seu argumento mencionando reclamação feita ao Procon em 27/10/2022 (fls. 15/18), que indicaria que o produto ainda estava sob análise naquela data. No mérito, afirma que sofreu dano moral, pois a perícia judicial (fls. 243/254 e 271) concluiu que o defeito (infestação por insetos) decorreu de vício oculto preexistente à aquisição, originado em falha de armazenagem, e não de mau uso pelo consumidor. Requer o recebimento do recurso, a reforma da sentença para julgar procedentes os pedidos de restituição/troca e de indenização por dano moral, e a condenação das rés nos ônus sucumbenciais.

Recurso tempestivo e isento de preparo (fls. 35).

Em suas contrarrazões, a corré **LG ELECTRONICS DO BRASIL LTDA** suscita, em preliminar, a deserção do recurso por ausência de preparo, requerendo a intimação do apelante para recolhimento em dobro (art. 1.007, §4º, do CPC), sob o argumento de que a concessão da gratuidade não teria efeitos retroativos. No mérito, pugna pela manutenção integral da sentença. Reitera a ocorrência da decadência, defendendo a data de 21/10/2022 como marco da recusa da garantia. Insiste na tese de mau uso do aparelho por infestação de insetos, conforme laudo técnico inicial e cláusula de garantia, o que excluiria sua responsabilidade. Alega a inexistência de ato ilícito e de dano moral indenizável, classificando o ocorrido como mero dissabor e afirmando ter prestado o suporte devido. Pugna pelo não provimento do recurso (fls. 370/379).

Em suas contrarrazões, a corré **MAGAZINE LUIZA S/A** pugnou pela improcedência do recurso, sob o fundamento de que é parte ilegítima para ocupar o polo passivo da demanda, uma vez que é mera revendedora do produto em discussão nos autos. Impugna a

concessão da gratuidade concedida ao autor. No mais, afirma que o autor não comprovou suas alegações e que não há dever de restituir a quantia paga, uma vez que não houve falha na prestação do serviço. Nega o dever de indenizar, dado que não praticou qualquer ato ilícito. Subsidiariamente, caso seja provido o recurso, pleiteia que a indenização deva ser fixado com observância dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade (fls. 380/387).

É o relatório.

Preliminarmente, não há que se falar em deserção do recurso do autor.

Com efeito, o apelante é beneficiário da gratuidade da justiça, cuja revogação da benesse necessita de comprovação de alteração da situação financeira do beneficiário, o que não foi demonstrada pelas rés.

Tampouco há que se falar em ilegitimidade da loja ré para ocupar o polo passivo da demanda.

É oportuno lembrar que o caso em julgamento submete-se 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."

Assim, a loja apelante é considerada fornecedora à luz do CDC, decorrendo daí sua responsabilidade solidária na reparação dos danos causados ao consumidor.

Não bastasse isso, também é aplicável a regra do art. 34 do CDC acerca da responsabilidade solidária do fornecedor com seus representantes, a saber:

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Portanto, para se evitar que consumidor fique sem condições de buscar plena reparação, o sistema de proteção previsto na legislação consumerista permite que, nos moldes do art. 6º, VI, c.c. arts. 7º, parágrafo único, e art. 25, § 1º, todos do CDC, o ofendido intente a competente ação em face dos responsáveis que de alguma forma interviram na relação de consumo.

Tal princípio coloca a responsabilidade solidária do fornecedor ainda que o causador do dano seja parceiro comercial, inclusive assistência técnica autorizada dos seus produtos.

CLÁUDIA LIMA MARQUES ensina:

O art. 34 repete a ideia do sistema geral do direito civil, de que o empregador é responsável pelos atos de seus prepostos (art. 932, III, do CC/02, antigo art. 1.521, III, do CC/1916), mas inova ao visualizar uma cadeia de fornecimento solidariamente responsável (todos e cada um por todos) entre o preposto (com vínculo trabalhista) ou o representante autônomo (sem vínculo trabalhista) e o fornecedor de produtos e serviços. O CDC impõe a solidariedade mesmo àqueles que teoricamente são independentes, tendo em vista o fim comum, que é fornecer o produto e o serviço." Observando-se os textos dos arts. 18 e 20, parece, à primeira vista, que concentram a imputação da responsabilidade por vício do serviço e do produto naqueles que efetivamente prestam o serviço ou fabricam os produtos para o consumidor. Observando-se o sistema como um todo, e em especial o art. 34 do CDC, verifica-se que a este dever de

qualidade, dever de adequação do produto e serviço, corresponde uma solidariedade da cadeia de fornecimento como um todo. O fornecedor é responsável, não importando a sua culpa, a culpa ou não de seus prepostos (*culpa in elegendo*), a culpa de seus eventuais auxiliares (como no caso dos contratos de viagem turística), de seus representantes autônomos (mandatários de outras pessoas jurídicas do mesmo grupo bancário, corretores de seguros, agentes de *telemarketing*, vendedores etc). A responsabilidade imposta ao fornecedor pelo art. 34 do CDC é por todo ato (negocial ou prática), diligente ou não, de seu preposto ou representante autônomo. (“Comentários ao Código de Defesa do Consumidor”, 3. ed., rev. atual. e ampl. RT, 2010, págs. 708/709).

Significa dizer que, havendo mais de um autor da ofensa a direitos do consumidor, todos os fornecedores envolvidos na cadeia respondem solidariamente pelos danos provocados ao destinatário final de produtos ou serviços.

Em suma: todas as rés (fabricante e vendedora), estão inseridas na cadeia de consumo e são igualmente responsáveis, podendo ser demandadas pelo consumidor na hipótese de vício do produto ou serviço.

No mais, o cerne da discussão, em sede recursal, diz respeito ao acerto, ou não, da r. decisão judicial em que reconhecida a ocorrência da decadência, fulminando, assim, a pretensão do autor.

Conforme dispõe o art. 26, *caput* e inc. II, do CDC:

“Art. 26 — O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

(...);

II — noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto duráveis.

§ 2º — obstam a decadência:

I — a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente,

que deve ser transmitida de forma inequívoca;

(...).

§ 3º - Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito”.

Conforme se verifica dos autos, o produto adquirido pelo autor (TV) tinha garantia de 12 meses, tendo sido utilizado por 11 meses e encaminhado para a assistência técnica em razão de defeito em **21/10/2022** (fls. 33), seguindo-se a recusa da garantia pela alegação de mau uso em **30/5/2023** (idem). A presente ação foi ajuizada em **14/7/2023**. Portanto, dentro do prazo legal supramencionado.

Ante a negativa de conserto sem custos pela assistência técnica, o autor ingressou com a presente ação, requerendo a restituição da quantia paga ou substituição do aparelho de TV, nos termos do art. 18, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor:

§ 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.

Em decorrência, o autor exerceu o direito consubstanciado no art. 18 da legislação consumerista, sendo incontroverso que o vício não foi sanado no prazo de trinta dias, dado que a defesa é fulcrada na inexistência de defeito dentro do prazo de garantia legal ou contratual, mas decorrente de mau uso do aparelho, tese afastada por se tratar de vício oculto, como constatado em laudo pericial, a propósito:

“... não há evidência de que os defeitos constatados pela Assistência Técnica da Requerida LG tenham sido causados por mau uso, mas sim por vício oculto decorrente de falha de armazenagem do produto, antes de sua aquisição pela parte Requerente, e que provocou a infestação de insetos

que danificou o aparelho (fls. 254).

Dessa forma, há que se o pleito do autor para que se proceda à restituição do valor por ele despendido para aquisição do supracitado aparelho de tv.

No que tange ao alegado dano moral, o evento narrado nos presentes autos se traduz em aborrecimento e transtorno, mas não evidenciou dor psicológica capaz de configurar dano extrapatrimonial. Apenas fatos extraordinários, que excedam o normal, acarretando intenso sofrimento e humilhação são capazes de configurar dano moral.

Forçoso consignar que não basta a afirmação de ter sido atingido moralmente. É de rigor que se possa extrair do acervo probatório a ocorrência de dano à honra, imagem, bom nome, tradição, o que não ocorreu. Contrariedade, desconforto, irritação ou aborrecimento não são capazes de configurar dano moral, sob pena de ocorrer banalização.

Também não verifico que o autor deva ser indenizado com base na “teoria desvio produtivo”. Segundo tal teoria, o dano moral está caracterizado quando o consumidor precisa desperdiçar seu tempo e desviar suas competências, que seriam utilizadas em atividades necessárias ou preferidas, para resolver problema criado pelo fornecedor, que sequer deveria existir. O tempo - bem jurídico finito - é utilizado nas atividades existenciais, não podendo ser recuperado em hipótese alguma. Assim, a perda do tempo para resolução de problemas decorrentes da relação de consumo que, em princípio sequer deveriam existir, pode gerar dano extrapatrimonial indenizável.

Assim, a frustração da expectativa de adquirir um produto sem defeito, bem como as tentativas infrutíferas de resolver o problema ocorrido extrajudicialmente, são situações que geram aborrecimentos e dissabores. Entretanto, tais acontecimentos não caracterizam, por si só, a ocorrência de prejuízo aos direitos personalíssimos do autor, de modo que o dano moral foi bem afastado.

Neste sentido, já se decidiu neste Tribunal:

BEM MÓVEL. COMPRA E VENDA DE APARELHO CELULAR. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO. ALEGAÇÃO DE PRODUTO DEFEITUOSO. DANO MORAL. NÃO CARACTERIZAÇÃO. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. Não se tratando de situação em que o dano moral se presume "in re ipsa", faz-se necessária a demonstração efetiva de sua ocorrência para justificar o reconhecimento do direito à reparação. No caso, os transtornos vividos pelo autor não chegaram a caracterizar verdadeira situação de dano moral, o que afasta a possibilidade de cogitar de reparação nesse aspecto (TJSP – Apelação n. 0009063-12.2014.8.6.0664 – 31ª Câmara de Direito Privado – Des. Rel. Antonio Rigolin – Julgamento: 03/03/2015)

Bem móvel Telefonia móvel celular Ação declaratória de inexistência de débito c.c. indenização por danos materiais e morais Defeito no aparelho celular novo adquirido Preliminar de ilegitimidade passiva afastada, ante a responsabilidade da fornecedora do produto, de acordo com o artigo 18 do CDC Imputação de culpa à fabricante do produto pelo defeito apresentado Descabimento. - Prova dos autos que indica defeito logo após a compra do aparelho, permanecendo durante meses na assistência técnica, impossibilitando o cliente de utilizar o produto Restituição do valor pago devido, nos termos do artigo 18, § 1º, II do CDC - Dano moral não configurado, constituindo mero aborrecimento Alteração neste ponto - Ônus sucumbenciais distribuídos entre autora e requerida, com compensação de honorários, ante a sucumbência recíproca. - Sentença parcialmente reformada - Recurso parcialmente provido (TJSP – Apelação n. 0005187-05.2012.8.26.0572 – 28ª Câmara de Direito Privado – Des. Rel. Manoel Justino Bezerra Filho – Julgamento: 09/12/2014).

Certas a relação de consumo e a responsabilidade solidária das rés, fabricante e empresa de comércio varejista, pelo defeito no aparelho celular adquirido pelo autor, mantém-se condenação delas à devolução do preço, com os encargos da mora. Afasta-se, porém, a indenização moral, porque tudo não passa de inadimplência contratual, sem lesão a direito da personalidade (TJSP – Apelação n. 0215145-26.2011.8.26.0100 – 28ª Câmara de Direito Privado – Des. Rel. Celso Pimentel – Julgamento: 03.07/2013)

Aquisição de aparelho de telefonia celular com vício. Demora para efetuar ligação e efetivar de operações descritas no manual. Sentença de parcial procedência compelindo a empresa a devolver a quantia postulada. Dano moral não caracterizado. Ausência de agressão à personalidade da vítima.

Decisão mantida. Apelo improvido. (TJSP – Apelação n. 0018380-83.2008.8.26.0554 – 32ª Câmara de Direito Privado – Des. Rel. Ruy Coppola – negaram provimento – Julgamento: 09/05/2013)

Responsabilidade civil - Danos morais - Evento nos moldes narrados na inicial da ação que não caracterizou dano moral indenizável Impossibilidade temporária de habilitação do novo aparelho celular na linha móvel do autor que não se confunde com negativa de crédito - Autor que adquiriu, sem qualquer embaraço, o aludido aparelho - Acontecimento relatado na inicial que reflete mero aborrecimento e dissabor, que não foge à normalidade, não representando fato passível de repercussão em verba de dano moral Improcedência da ação indenizatória em relação a ambos os litisconsortes. Responsabilidade civil - Danos morais - Causa de pedir Inicial da ação que não faz menção ao apontamento do nome do autor nos órgãos de proteção ao crédito - Alteração da causa de pedir que, em nenhuma hipótese, será permitida depois do saneamento do processo - Art. 264, parágrafo único, do CPC - Apelo da denunciada provido. Sucumbência - Honorários advocatícios Hipótese em que o autor, vencido, deu causa à demanda, devendo responder pelos ônus da sucumbência, tanto em relação ao banco réu quanto à denunciada Verba honorária, todavia, que deve ser estipulada de acordo com a regra do § 4º do art. 20 do CPC - Necessidade de ser observado o art. 12 da Lei 1.060/50 quando da execução das respectivas verbas Apelo do autor provido em parte. (TJSP – Apelação n. 9227399-86.2008.8.26.0000 – 23ª Câmara de Direito Privado – Des. Rel. José Marcos Marrone – Julgamento: 24/04/2013).

Dessa forma, não há como se agasalhar o pedido de indenização por dano moral.

Por fim, com a entrada em vigor da Lei nº 14.905/2024, que modificou o Código Civil (CC), torna-se necessário regulamentar os juros de mora e a correção monetária com base no Direito intertemporal.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ), ao interpretar o Código Civil de 2002, determinou que a nova lei tem aplicação imediata, devendo ser aplicada de ofício, conforme o REsp 1.112.746/DF (Tema 176). Trata-se de matéria de ordem pública e processual, devendo-se seguir o regime anterior até a vigência da nova lei, momento em que passa a vigorar o novo regime, em observância ao art. 6º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB) e aos precedentes do Excelso Supremo Tribunal Federal (STF) (Tema 810, RE 870.947; Tema 1170, RE 1.317.982).

Como os juros moratórios incidem mensalmente, a nova lei aplica-se a partir de sua entrada em vigor, sem ferir a coisa julgada material. A taxa legal dos juros deverá seguir as normas do Conselho Monetário Nacional e ser divulgada pelo Banco Central, conforme o art. 406, § 2º, do CC, a partir de 28/06/2024 ou 28/08/2024, conforme o art. 5º da Lei nº 14.905/2024.

Quanto à correção monetária, sem previsão legal específica, aplica-se o IPCA/IBGE ou índice substituto, nos termos do art. 389, parágrafo único, do CC, conforme a Lei nº 14.905/2024.

Em face do exposto, por meu voto, **dou parcial provimento** ao recurso para condenar as rés, solidariamente, a restituir ao autor a quantia de R\$4.299,10, com juros de mora desde a citação e correção monetária do ajuizamento da ação, observada a Lei nº 14.905/2014. Em razão da sucumbência recíproca, cada parte arcará com metade das custas e das despesas processuais. No que tange aos honorários advocatícios cada parte pagará à adversa a quantia de R\$ 1.000,00, vedada a compensação, observada ainda a gratuidade da justiça concedida ao autor.

Assinatura Eletrônica
ADILSON DE ARAUJO
Relator