



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 0008255-50.2014.8.26.0100

Registro: 2025.0000403072

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos do Apelação Cível nº 0008255-50.2014.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante IRMÃOS RARO PEÇAS E SERVIÇOS LTDA - ME (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado WHIRLPOOL SA.

ACORDAM, em 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: "Rejeitada a preliminar, negaram provimento, nos termos que constarão do acórdão. V. U.", de conformidade com o voto do Relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Exmos. Desembargadores CARLOS DIAS MOTTA (Presidente) E MARIA DE LOURDES LOPEZ GIL.

São Paulo, 24 de abril de 2025

ANTONIO NASCIMENTO

RELATOR

Assinatura Eletrônica



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 0008255-50.2014.8.26.0100

43ª Vara Cível do Foro Central da Comarca da Capital/SP

Apelante: IRMÃOS RARO PEÇAS E SERVIÇOS LTDA – ME¹

Apelada: WHIRLPOOL S.A

MM. Juiz de Direito: Dr. MIGUEL FERRARI JUNIOR

VOTO Nº 37290

APELAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – REVELIA – INOCORRÊNCIA – Contestação tempestivamente protocolada no juízo competente após intimação acerca da redistribuição dos autos – VIOLAÇÃO À LEI OU AO CONTRATO CELEBRADO ENTRE AS PARTES – AUSÊNCIA – A simples discordância da parte com o laudo pericial não enseja a necessidade de designação de perícia complementar ou novo exame, uma vez que a prova realizada está completa e é suficiente para o deslinde da controvérsia posta nos autos - Sentença mantida, com fundamento no art. 252 do RITJSP e majoração dos honorários de sucumbência para 12% sobre o valor da causa, observada a gratuidade – PRELIMINAR REJEITADA – RECURSO DESPROVIDO.

A sentença, de fls. 6.645/6.648, julgou **improcedente a ação de indenização** ajuizada por **Irmãos Raro Peças e Serviços Ltda - ME** contra **Whirlpool S.A**, condenando a vencida ao pagamento de custas, despesas processuais e honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Inconformada, a autora interpôs recurso de apelação a fls. 6.651/6.670, observando, inicialmente, ter a
1 Beneficiária da assistência judiciária gratuita.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 0008255-50.2014.8.26.0100

gratuidade processual. Arguiu a revelia da requerida, apontando a intempestividade da contestação, pois apresentada muito após o trânsito em julgado da exceção de incompetência. Na sequência, suscitou a nulidade do laudo pericial, uma vez que realizada diligência – busca de documentos junto à requerida -, sem sua ciência ou acompanhamento, e que tampouco teve vista do material analisado, pois sequer vieram aos autos. Diz que o laudo se baseou em informações unilaterais da demandada e de fácil manipulação, pois somente apresentadas telas do sistema; e o perito inovou a tese da defesa ao dizer que as *“ordens de serviço não foram pagas em decorrência da falta de impugnação de Boletim de Ordem de Serviço ou por estarem supostamente fora da política de garantia”* (fls. 6.657), quando a própria requerida diz não tê-las pago *“em decorrência da não comprovação da realização dos serviços lançados nas Ordens de Serviço”* (fls. 6.657). Ressalta que o não pagamento dos serviços sempre foram reclamados à requerida, assim como o indevido desconto de atendimentos via “call center”, e todos os documentos contêm, sim, a anuência do consumidor que recebeu o serviço, sendo que dos documentos juntados com a inicial (aproximadamente 3.000) somente foram analisados 200, de modo que não se poderia concluir pela ausência de prova dos fatos alegados na peça inaugural. Reclama, também, que a perita não contabilizou a mão de obra realizada, mesmo havendo informação da requerida nos autos no que tange aos valores para serviços com e sem troca de peças, ou sem defeitos, nem calculou o reembolso dos componentes de seu estoque fornecidas aos consumidores e tampouco considerou as ordens de serviço e notas fiscais por si juntadas, que inclusive atestam a assistência técnica a objetos dentro da garantia. Desse modo, reputa inconclusivo o laudo pericial, atribuindo à experta parcialidade no trabalho realizado. Menciona o descumprimento do art. 466, § 2º, do CPC. Finalmente, reitera os termos da peça inaugural e o comportamento abusivo da requerida ao



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 0008255-50.2014.8.26.0100

não efetuar o pagamento na forma requerida, salientando que há crédito a receber, os quais não adimplidos no termo e tempo convencionados causou-lhe abalo moral, haja vista a iminente bancarrota, com demissão em massa de funcionários, inadimplemento na praça e negativação de seus dados nos órgãos de proteção ao crédito. Requer, desse modo, a reforma da sentença, com a procedência da ação, ou, alternativamente, a anulação do édito monocrático para que seja realizada nova prova pericial por outro experto, com o exame de todas as provas acostadas aos autos.

Contrarrazões a fls. 6.685/6.707.

O apelo foi recebido no efeito legal
(fls. 6.714).

É o relatório.

Cuidam os autos de **ação de cobrança, c.c indenização**, que **Irmãos Raro Peças e Serviços Ltda** ajuizou contra **Whirlpool S.A**, visando à condenação da ré ao pagamento em dobro de *“todos os valores indevidamente lançados a menor no encontro de contas”*; *“todas as OS (ordens de serviços) não pagas”*; *“todas as peças e/ou produtos que não foram devolvidos pela requerida”*; *“todas as despesas decorrentes das indenizações pagas aos consumidores judicialmente pela autora”*; *“todas despesas gastas com advogados na defesa da marca ré em juízo”*; *“valores descontados indevidamente a título de call-center”*, além de danos morais.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 0008255-50.2014.8.26.0100

Narra a peça inaugural que as partes celebraram contrato de prestação de serviços em 01/10/1.992, cabendo à demandante a assistência técnica dos produtos colocados no mercado de consumo pela requerida; instalação deles; orientação dos consumidores quanto ao uso e venda de peças originais dos respectivos bens. Diz que para atender ao objeto do contrato tinha mais de 40 funcionários e atendia uma vasta região no estado do Rio de Janeiro, além de ter adquirido peças originais para ter em estoque. Em contrapartida a ré remunerava os serviços sem reposição de qualquer peça (R\$ 17,30) e aqueles com reposição (R\$ 34,60), descontado o valor de 1% sobre o salário mínimo referente ao *call center*. Contudo, a partir de 1.999 emergiu a dificuldade no cumprimento do contrato, haja vista as informações incompletas ou inconsistentes prestadas pela própria contratante, que obrigava o consumidor e requerer nova prestação do serviço de assistência técnica e gerava dupla cobrança de *call center*. Insatisfeitos, os consumidores passaram a ingressar em juízo para ressarcimento de danos, cujas indenizações e honorários advocatícios foram todas arcadas por si, sem qualquer reembolso. Não obstante, mesmo quando efetuada a troca de peças com aquelas existentes em seu estoque, a requerida não fazia a reposição ou pagava o serviço realizado, sob a alegação de que a peça não estava defeituosa e tinha condições de uso, sendo que os custos da devolução eram todos da contratada. Assim, foram efetuados pela requerida diversos pagamentos a menor, caracterizando verdadeiro abuso econômico que afetou a atividade empresarial da contratada. Em decorrência dos desacertos comerciais, a demandante informa que recebeu notificação de rescisão do contrato em 19/07/2.010, ficando pendentes o acerto de contas, o que motivou a demissão de sua equipe e o fim de sua principal fonte de renda. Postulou, ainda, indenização



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 0008255-50.2014.8.26.0100

por danos morais por todas as ocorrências sofridas, constrangimento e abalo de crédito. À causa atribuiu o valor de R\$ 6.202.181,00 (seis milhões, duzentos e dois mil, cento e oitenta e um reais).

Repele-se, inicialmente, a preliminar relacionada à revelia, pois conforme se verifica dos autos, o despacho que deu ciência às partes da redistribuição do feito na Comarca de São Paulo/SP foi publicado em 11/04/2014 (fls. 669) e a contestação foi protocolada em 16/04/2014 (fls. 675/728), dentro do interregno de 15 dias.

Logo, tempestiva a defesa.

Com efeito, conforme o art. 306 do CPC/73, *“recebida a exceção, o processo ficará suspenso (art. 265, III), até que seja definitivamente julgada”*, e, segundo o STJ, *“conforme iterativa jurisprudência deste Tribunal, a melhor interpretação a ser conferida ao artigo 306 do Código de Processo Civil é a de que, acolhida a exceção de incompetência, o processo permanece suspenso, só reiniciando o prazo remanescente para contestar após a intimação do réu acerca do recebimento dos autos pelo Juízo declarado competente”*².

Quanto ao tema de fundo, a irresignação recursal não prospera.

Embora a apelante teça críticas ao laudo pericial acostado a fls. 6.389/6.439, o trabalho realizado não tem qualquer mácula e bem dirimiu a controvérsia.

² STJ – 4ª Turma – REsp 973.465/SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão – J. 04/10/2012 - DJe de 23/10/2012.



**TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 0008255-50.2014.8.26.0100**

Trata-se de trabalho imparcial e equidistante das partes, é deveras conclusivo e assaz esclarecedor, com aptidão de fornecer seguro juízo de certeza quanto à regularidade dos pagamentos realizados pela requerida em cumprimento ao contrato celebrado entre as partes, inexistindo razões para que seja renovado ou substituído o auxiliar do juízo, ou mesmo para a reforma da sentença.

Anote-se, ademais, que a simples discordância quanto às conclusões da perita, não é motivo para a desconsideração do exame, uma vez que o laudo pericial é claro e está devida e tecnicamente fundamentado.

Além disso, há prova de que a experta comunicou ambas as partes sobre o início dos trabalhos (fls. 6.398) e, também, fez contato pelo *whatsapp* com a requerente (fls. 6.399), que não indicou assistente técnico para acompanhamento dos trabalhos e limitou-se a afirmar que todos os documentos que tinha já estavam nos autos.

Destaca-se do exame o seguinte:

“De acordo com a cláusula 11.2 do Contrato, anexado aos autos à fl. 717, o serviço autorizado (Autor) autorizou a Ré a efetuar, periodicamente, encontro de contas para compensação de eventuais débitos e/ou créditos pendentes, com posterior emissão de Boletim de Ordem de Serviço, podendo a Autora impugnar os

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 0008255-50.2014.8.26.0100**

valores apresentados pela 'Ré, caso entendesse que os mesmos não estivessem corretos.

Não há nos autos provas de que a Requerente tenha analisado tal encontro de contas e que tenha identificado e notificado a Requerida a respeito de débitos pendentes, muito embora tais documentos tenham sido solicitados nas diligências à Requerente. Às fls. 1061 a 1068, há de fato e-mail da Irmãos Raro para Whirlpool, informando que não havia recebido algumas das numerações de OS, mas nenhuma discordância de valores comprovada no encontro de contas, como reza a cláusula 11.2 do Contrato.

Dado o vasto volume de documentos, a perícia selecionou no primeiro momento uma amostra de Ordens de Serviços (OS) para averiguação, não encontrando irregularidades. Esta listagem está detalhada por OS no campo de Anexos do laudo pericial.

Dando prosseguimento à análise dos pedidos da Inicial, após conversa com a representante da Requerente, foram examinadas as Ordens de Serviços indicadas pela própria parte como não pagas, anexadas às fls. 149 a 270. Após análise, foi constatado que estas Ordens de Serviço referem-se à serviços fora da garantia da Requerida com a Requerente e há também OS referentes à produtos com defeito, contendo apenas orientação por parte da Assistência Técnica. Há também OS rasuradas e outras ilegíveis. Neste sentido, foi constatado que a Requerida não deveria fazer nenhum pagamento à Requerente referente a estas Ordens de Serviços relacionadas. A análise individual de cada Ordem de Serviço segue anexada ao final deste Laudo Pericial.

Uma vez que não foram encontradas irregularidades nesta etapa da análise dos documentos acostados aos autos, a Perita solicitou que a Requerente apontasse exatamente quais OSs julgava estarem irregulares, participado assim juntamente com a perita da seleção da amostra de algumas das OSs, as quais foram criteriosamente analisadas com suporte dos relatórios obtidos do sistema da Requerida.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 0008255-50.2014.8.26.0100

Outro ponto, também a destacar, é que foi estipulado em contrato que, de acordo com a Cláusula 19, à fl. 720 dos autos, a Requerente responsabilizar-se-ia perante a Requerida por todas reivindicações, processos, demandas, danos, custos ou despesas concernentes à violação de direito de terceiros e por estes reclamados judicialmente ou extrajudicialmente, a qualquer título, eventualmente oriundos da execução do presente Contrato e indenizaria a Requerida das respectivas despesas, conforme segue:(...)

Sendo assim, a perícia não procedeu ao cálculo de apuração referente a gastos da Autora com esta questão, uma vez que, além do estipulado em contrato, também não há quaisquer provas de pagamento das referidas demandas judiciais.

Importante evidenciar, também, que há nos autos volumes de Notas Fiscais de peças, às fls. 1613 a 2618, emitidas pela Requerente, senão tomadora a Empresa Whirlpool, Requerida.

Sobre estas Notas Fiscais, alegou a Requerente que não fora ressarcida pela Requerida. Esta Perita solicitou em diligência documentos que comprovassem a autorização/pedido de compra dessas Notas Fiscais, tendo a Requerente respondido que eram clientes atendidos no balcão da loja da Assistência Técnica e que a Irmãos Raro não trocava peças sem a autorização da Whirlpool e, ainda, que não continham mais essas autorizações arquivadas.”

Assim, andou bem o magistrado “a quo” ao concluir no édito monocrático que:

“Por tudo o quanto foi exposto e analisado, verte-se que a ré cumpriu a risca o contrato firmado com a autora, não sendo, pois, devido a esta.

*Dessa arte, incide em sua plena eficácia o postulado da **pacta sunt servanda**, dado que “a força obrigatória dos contratos viabiliza a existência do mercado, coibindo o*

TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 0008255-50.2014.8.26.0100

*oportunismo indesejável das empresas." (...) "(...) o princípio do **pacta sunt servanda** mostra-se necessário ao giro mercantil na medida em que freia o natural oportunismo dos agentes econômicos. Em suma: o funcionamento do mercado exige que os pactos sejam respeitados. Se, em outras áreas do direito, esse pressuposto foi relativizado nas últimas décadas, a tendência do direito comercial vai no sentido de impor ao comerciante o respeito aos acordos aos quais livremente se vinculou." (PAULA FORGIONI, Teoria geral dos Contratos Empresariais, RT, páginas 80/81).*

Mais adiante, a emérita professora disserta a respeito da confiança e os custos de transação: "A disciplina dos contratos empresariais deve privilegiar a confiança, tutelar a legítima expectativa; quanto maior o grau de confiança existente no mercado, menores os custos de transação e mais azeitado o fluxo de relações econômicas. Os custos de transação tendem a reduzir-se em mercados nos quais os agentes econômicos confiam no comportamento dos outros, ou seja, em que se pode legitimamente esperar/prever a adoção de determinadas atitudes pelos parceiros comerciais. Esse pressuposto sempre foi reconhecido pelo direito comercial que, há séculos, incentiva a lealdade entre os mercadores. " (op. cit., páginas 95).

Como ensina ENZO ROPPO: "Em linha de princípio, portanto, os sujeitos privados são livres de obrigar-se como quiserem. Mas quando se obrigam, obrigam-se verdadeiramente; aquilo que livremente escolheram torna-se vínculo rigoroso dos seus comportamentos, e se violam a palavra dada, respondem por isso e sujeitam-se a sanções. É nexo de liberdade contratual responsabilidade contratual (ou, dito de outra maneira, utilidade-risco) ao qual já fizemos referência e que encontra o seu pontual reflexo normativo na conexão ideal que se deve estabelecer entre o art. 1322º c. 1 cód. civ. e o art. 1372º c. 1 cód. civ., segundo o qual "o

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 0008255-50.2014.8.26.0100**

contrato tem força de lei entre as partes". Se esta "lei privada" tem a sua fonte na vontade concordante das partes, não é, em regra, admissível que uma delas possa subtrair-se aos seus comandos, através de uma unilateral e arbitrária manifestação de vontade própria. Simetricamente, também para pôr termo às obrigações que dela derivam, é necessária a vontade concordante das partes, ou uma previsão legal explícita: "o contrato... Só pode ser extinto por mútuo consenso ou pelas causas admitidas pela lei" (art. 1372º c. 1 cód. civ.) " (O Contrato, Almedina, páginas 128/129).

No mesmo diapasão: "O princípio da obrigatoriedade não está expresso no CC/2002, depreendendo-se das várias normas que sancionam o descumprimento contratual. É o que se vê, por exemplo, no art. 389, CC/2002, que sujeita o devedor inadimplente ao pagamento de perdas e danos. O contrato, desde que validamente celebrado, torna-se lei inviolável entre as partes, criando vínculo ético e jurídico. Por fundar-se na autonomia da vontade, só se contrata aquilo que se considera justo e, por isso, cria-se, na parte contrária, a legítima expectativa de que o ato prometido irá se concretizar. A partir daí, surge, para o devedor, a obrigação ética de dar cumprimento à sua declaração, bem como, para o credor, o direito de exigir coercitivamente o adimplemento. Por isso, Jefferson Daibert anota que a lei, ao atribuir força obrigatória aos contratos, possibilita e facilita o progresso. Em razão da obrigatoriedade, o contrato se torna, em princípio, imutável quanto a seu conteúdo, não podendo sofrer modificações pela vontade unilateral dos contratantes, pelo juiz e, tampouco, pelo legislador. A força obrigatória persiste enquanto durar o contrato. Concluído validamente, o negócio jurídico só se extingue nas seguintes hipóteses: (i) pelo cumprimento da obrigação; (ii) pela vontade das partes; (iii) na ocorrência de causas rescisórias (inadimplemento); (iv) pela ocorrência de causas resolutórias, como o caso



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
PODER JUDICIÁRIO
São Paulo
26ª Câmara de Direito Privado
Apelação Cível nº 0008255-50.2014.8.26.0100

fortuito, prescrição e a onerosidade excessiva; e (v) por denúncia vazia de uma das partes, quando autorizada por lei.” (Nancy Andrichi, Sidnei Beneti e Vera Andrichi, Comentários ao Novo Código Civil, Volume IX, Editora Forense, páginas 6/7).”

Diante desse quadro, não há elementos nos autos que confirmem a assertiva da parte autora quanto aos alegados pagamentos a menor, inexistindo o dever de indenizar buscado pela demandante, pois não violado qualquer norma legal ou contratual pela demandada.

Destarte, mantém-se o édito monocrático que deu acertada solução à controvérsia, merecendo subsistir por seus próprios fundamentos, na esteira do que preconiza o art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça.³

Postas estas premissas, **rejeitada** a preliminar, **nega-se provimento** ao recurso, majorando-se os honorários de sucumbência para 12% sobre o valor da causa (art. 85, § 11, do CPC), observada a gratuidade.

Antonio (Benedito do) Nascimento
RELATOR

³ Art. 252. Nos recursos em geral, o relator poderá limitar-se a ratificar os fundamentos da decisão recorrida, quando, suficientemente motivada, houver de mantê-la, apreciando, se houver, os demais argumentos recursais capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada no julgamento.