



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Registro: 2025.0000406614

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016420-89.2024.8.26.0562, da Comarca de Santos, em que é apelante JANAINA DE FREITAS MARQUES (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso, com observação. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores DIMAS RUBENS FONSECA (Presidente) E MICHEL CHAKUR FARAH.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

FERREIRA DA CRUZ

Relator

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1016420-89.2024.8.26.0562.

Apelante: Janaina de Freitas Marques Calazans.

Apelada: Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda.

Ação: Desfazimento de Negócio Jurídico c/c Restituição de Valor Pago c/c Danos Morais.

Origem: 6ª Vara Cível de Santos.

Juiz de 1ª instância: Dr. Fabio Francisco Taborda.

Voto nº 15.152.

CONSUMIDOR. IMPROPRIEDADE FUNCIONAL. TELEVISÃO. OBSOLESCÊNCIA PROGRAMADA. É certo que o televisor da autora, após atualização de *software*, passou a desligar e ligar ininterruptamente (*looping* infinito). Controvérsia quanto à garantia e à origem dessa impropriedade. Defesa que nega existir vício oculto. De todo modo, ou a atualização do *software* comprometeu o funcionamento da televisão, como indicam inúmeros relatos similares de outros consumidores, ou o *hardware* já continha vício oculto de qualidade, a se projetar apenas tempos depois de uso regular, durante a sua vida útil. Interessa é que nos dois casos, indevida se mostra a negativa de reparo/substituição sem custo. A primeira hipótese, a propósito, tipifica aquilo que se conhece por obsolescência programada técnica ou tecnológica, que traz como subespécie a obsolescência por incompatibilidade. Nela o produto perde funcionalidade não em razão da falha de algum dos seus componentes, mas da sua incompatibilidade com uma versão mais recente de acessórios, lançada em curto espaço de tempo, noção a ser aferida caso a caso, a exemplo do que ocorre com a indústria do *videogame*, ou com programas de atualização operacional, a todo momento disponibilizados pelos fabricantes de *smartphones/smartwatches*. A aparência de avanço tecnológico disfarça sutil e imperceptível prática abusiva típica. Art. 39, IV, do CDC. Relega-se à fornecedora o ônus da retirada do carro, no prazo de 30 dias, contados do trânsito em julgado, pena de perdimento. Recurso provido.

CONSUMIDOR. IMPROPRIEDADE FUNCIONAL. TELEVISÃO. DANOS MATERIAL E MORAL. A garantia legal de

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO
28ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

adequação, implícita ao objeto do contrato, não tem prazo e se vincula à vida útil do objeto da relação de consumo, aqui produto, mesmo se transmitido a sucessivos consumidores, a arredar a negativa de cobertura da *Samsung*. Não desconstituído o nexo causal normativo de imputação, exsurge irretorquível o dever imposto à fornecedora de reparar os danos experimentados pelo sujeito vulnerável. Gasto com a aquisição do aparelho passível de ressarcimento. Dano moral *in re ipsa* configurado, como no objetivo dano evento do direito italiano. Abalo anímico que advém da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso, corolário do desvio produtivo, aqui concretamente provado. Interessa é que à frustração da consumidora de deparar-se com produto viciado/defeituoso não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver problema a que não deu causa, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual. Diretriz do STJ. Liquidação em R\$ 5.000,00. Razoabilidade. Pedido procedente. Sucumbência invertida e redimensionada. Recurso provido em parte.

Trata-se de apelação interposta contra a r. sentença de fls. 322/326, cujo relatório se adota, que julgou improcedente o pedido.

Busca a autora a reforma do *decisum* monocrático porque: a) o vício oculto surgiu dentro do prazo de vida útil do produto (sete anos); b) a comunicação à fabricante foi feita no mesmo dia em que o problema apareceu; c) a recorrida é responsável por reparar o dano mesmo após o decurso da garantia contratual; d) o *looping infinito (sic)* é bastante conhecido nos canais de tecnologia e é causado por defeito do *software* da ré; e) a situação gerou danos morais (fls. 331/340).

Tempestiva e bem processada, com gratuidade (fls. 304), vieram aos autos contrarrazões (fls. 344/352), com impugnação à justiça gratuita concedida à autora (fls. 346/347).

É a síntese do necessário.

Prima facie, à míngua de prova pré-constituída¹ de realidade econômica diversa e sendo irrelevante a assistência de advogado particular², há de prevalecer a gratuidade antes concedida (fls. 304), a afastar a revogação que se postula.

Ressalte-se, no mérito, que a relação jurídica *sub examine* é nitidamente de consumo e, por isso, impõe-se sua análise dentro do microssistema protetivo instituído pela Lei nº 8.078/90, em especial quanto à vulnerabilidade material e à hipossuficiência processual da consumidora.³

Fixadas tais premissas, em parte, vinga o recurso.

Com efeito, narrou a autora que *no dia 19/10/2020, (...) adquiriu a TV fabricada pela Ré do modelo SMART TV QLED 55" 4K QN55Q80RAG, pelo valor total de R\$ 4.127,70 (sic) (fls. 02), e que no dia 03/04/2024 por volta das 18h, após a atualização de Software de sistema, o aparelho começou a apresentar o defeito conhecido como loop infinito, isto é, o aparelho simplesmente liga e desliga a todo momento, como se estivesse reiniciando o próprio sistema, impedindo que seja feita qualquer ação pelo proprietário (sic) (fls. 03).*

Logo que constatou o vício, segundo acrescentou, *abriu um chamado no próprio site da ré, narrando de maneira resumida o ocorrido e solicitando que o aparelho fosse enviado à Assistência Técnica autorizada da Samsung para reparo em cortesia (sic) (fls. 03).*

A fornecedora, entretanto, recusou-se a realizar os reparos sem custo, por estar o produto fora do prazo de garantia. O orçamento para conserto do aparelho foi estimado em R\$ 5.048,00 (fls. 03).

¹ CPC, art. 434.

² CPC, art. 99, § 4º.

³ CDC, arts. 4º, I, c.c. 6º, VIII.

Aduziu que, mesmo após diversas reclamações na via administrativa, não conseguiu resolver o problema, e que o *looping infinito* é vício comum nos televisores fabricados pela ré (fls. 05).

De outra banda, argumentou a fabricante, no que agora interessa, que o prazo de garantia já havia expirado quando o polo ativo reclamou sobre o produto. Acrescentou inexistir vício oculto no televisor.

Pois bem. Restou incontroverso que a televisão foi adquirida em **19.10.2020** (fls. 42) e, embora não haja prova do dia **exato** em que o vício se manifestou – 03.04.2024, segundo a autora –, é certo que já em **09.04.2024** ele havia sido comunicado à fabricante (fls. 47 e 48/49).

A defesa aduz, de maneira genérica, que inexistente vício oculto; tese, entretanto, elidida pelos robustos documentos de fls. 75/102, os quais demonstram que a televisão, de fato, **muito provavelmente**, teve comprometida a sua funcionalidade após a atualização do *software*, com múltiplas reclamações similares de usuários.

Nesse sentido, a garantia legal de adequação⁴ – implícita ao objeto do contrato – **não tem prazo** e se vincula à *vida útil* do objeto da relação de consumo (**nem de longe comprometida no caso**), aqui produto, mesmo se transmitido a sucessivos consumidores.

Exsurge aplicável à espécie o silogismo estruturado pelo STJ: *há de se conjugarem os critérios da garantia de utilização do bem segundo a funcionalidade do produto (análise do intervalo de tempo mínimo no qual não se espera que haja deterioração do objeto) associado, em se tratando de vício oculto, ao critério de vida útil do bem (a contar da constatação do vício*

⁴ CDC, art. 24.

*segundo a durabilidade variável de cada bem).*⁵

E a vida útil de um televisor não pode ser de apenas três anos e cinco meses⁶ – especialmente à luz da informação de fls. 334, não impugnada, que alumia que ele deveria ser de aproximadamente **sete anos** para o modelo em questão –; daí por que a espécie, na perspectiva do problema de *hardware*, alumia típico vício **oculto** de qualidade (*narra mihi factum, dabo tibi jus*), a protrair no tempo o *dies a quo* do prazo decadencial de reclamação⁷, sobretudo porque – a *complementar*⁸ o direito da autora – a garantia contratual é de 275 dias (fls. 176), nela **NÃO** incluído o prazo de legal de reclamação previsto no CDC.⁹

*(...) em se tratando de vício oculto não decorrente do desgaste natural gerado pela fruição ordinária do produto, mas da própria fabricação, e relativo a projeto, cálculo estrutural, resistência de materiais, entre outros, o prazo para reclamar pela reparação se inicia no momento em que ficar evidenciado o defeito, não obstante tenha isso ocorrido depois de expirado o prazo contratual de garantia, devendo ter-se sempre em vista o critério da vida útil do bem.*¹⁰

Uma observação: os vídeos de fls. 135 bem demonstram que o aparelho passou a ligar e a desligar ininterruptamente (*looping infinito*) e, como visto, são **inúmeros os relatos** do mesmo problema nos televisores fabricados pela ré (fls. 75/102).

É dizer: ou a atualização do *software* comprometeu a funcionalidade da televisão, ou o *hardware* já estava com problema, a se projetar apenas tempos depois de uso

⁵ STJ, REsp 1.661.913/MG, rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 20.10.2020.

⁶ CPC, arts. 374, I, c.c. 375.

⁷ CDC, arts. 26, II, c.c. seu § 3º.

⁸ CDC, art. 50.

⁹ CDC, art. 26, II.

¹⁰ STJ, REsp 984.106/SC, rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 04.10.2012.

regular do produto, durante a sua vida útil; daí por que, **nos dois casos**, indevida se mostra a negativa de reparo/substituição sem custo.

Um detalhe: a primeira hipótese tipifica aquilo que se conhece por *obsolescência programada técnica ou tecnológica*, na modalidade *obsolescência por incompatibilidade*. Como destaquei em sede doutrinária¹¹, nessa situação o produto perde funcionalidade não em razão da falha de algum dos seus componentes, mas da sua incompatibilidade com uma versão mais recente de acessórios, lançada em curto espaço de tempo, noção a ser aferida caso a caso, a exemplo do que ocorre com a indústria do *videogame*, ou com programas de atualização operacional, a todo momento disponibilizados pelos fabricantes de *smartphones/smartwatches*.

A aparência de avanço tecnológico disfarça sutil e imperceptível prática abusiva típica¹², que pode se projetar também de modo indireto, mediante a cessação do fabrico de determinado produto e/ou de acessório indispensável, por exemplo, carregador de celular, após o lançamento do novo modelo, dinâmica essa que pode fraudar as balizas da oferta.¹³

À luz desse quadro, não desconstituído o nexos causal normativo de imputação¹⁴, nítido o dever da ré de reparar os danos – materiais e morais – suportados pela consumidora, ante a sua irretorquível responsabilidade integral pelos vícios ocultos de qualidade que contaminam os televisores que vende, neste caso, **repita-se**, com pouco tempo de uso (menos de quatro anos).

No que concerne à indenização material, não consertado o produto pela fabricante, resta irrefutável o dever de restituir a quantia por ele paga (R\$ 4.127,70 – fls. 42/46), atualizada do desembolso (19.10.2020 – fls. 42).

¹¹ *Sistema de responsabilidade civil das relações de consumo*. O vício e o defeito a partir de uma releitura da teoria da qualidade. São Paulo: RT, 2023, p. 69, i. 2.8.3.1.3.

¹² CDC, art. 39.

¹³ CDC, art. 32.

¹⁴ CDC, art. 12, § 3º, II e III.

Quanto aos danos extrapatrimoniais, a execução obrigacional imperfeita (**negativa despropositada de reparo de, no mínimo, vício oculto de qualidade**) ultrapassa o limite do aceitável¹⁵, a caracterizar ato ilícito diante da ofensa danosa à esfera de dignidade e aos direitos básicos da consumidora, a quem o Estado deve defender¹⁶, reprimindo todos os abusos praticados no mercado¹⁷, tanto que, *a partir da consagração do direito subjetivo constitucional à dignidade, o dano moral deve ser entendido como sua mera violação*.¹⁸

Não se ponha no oblívio que os direitos da personalidade compõem apenas uma parcela do patrimônio imaterial protegido pelo sistema jurídico, **mas não a única**, como no objetivo *dano evento* do direito italiano.

A classificação do dano unicamente pelo critério da patrimonialidade não alcança o extenso plano dos danos morais; entretanto, analisando-se a matéria com os olhos voltados à defesa dos consumidores, mais fácil será o entendimento e a compreensão acerca, v.g., do dever de indenizar pela simples falha do produto ou do serviço fornecidos – sem reflexos patrimoniais diretos nem morais, se considerados *stricto sensu* – ou seja, tão-só pela quebra da expectativa legítima da correção, da qualidade e da segurança oferecidas.

Incide, aqui, a teoria do risco proveito, fundada na livre iniciativa¹⁹, que relega ao empreendedor, de forma exclusiva, o ônus da atividade econômica lucrativa explorada. Ou seja, se os lucros não são divididos com os consumidores, os riscos também não podem ser.

A manifestação de vontade do consumidor é dada almejando alcançar determinados fins, determinados interesses legítimos. A ação dos

¹⁵ CC, art. 187.

¹⁶ CF, art. 5º, XXXII.

¹⁷ CDC, art. 4º, II e VI.

¹⁸ STJ, REsp 1.328.916/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 01.04.2014.

¹⁹ CF, arts. 1º, IV, c.c. 170.

fornecedores, a publicidade, a oferta, o contrato firmado criam no consumidor expectativas, também, legítimas de poder alcançar estes efeitos contratuais. No sistema tradicional seus intentos poderiam vir a ser frustrados, pois o fornecedor, elaborando unilateralmente o contrato, o redigia de forma mais benéfica a ele, afastando todas as garantias e direitos contratuais, que a lei supletiva civil permitisse (direitos disponíveis). No sistema do CDC leis imperativas irão proteger a confiança que o consumidor depositou no vínculo contratual, mais especificamente na prestação contratual, na sua adequação ao fim que razoavelmente dela se espera, irão proteger também a confiança que o consumidor deposita na segurança do produto ou do serviço colocado no mercado.²⁰

O dano, na espécie, é *in re ipsa*, que dispensa prova de maiores reflexos, patrimoniais ou morais²¹. O dever de indenizar decorre – **de modo imediato**²² – da quebra da confiança e da justa expectativa da consumidora depositadas na *Samsung*, uma das maiores empresas do mundo²³, de **ter consertado televisor que apresentou vício oculto de qualidade durante a sua vida útil**, espontâneo ou provocado pela atualização do seu sistema operacional.

A premissa que tenho clara – tal qual orienta o STJ – é que *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*²⁴, ou seja, que a perda do tempo útil enseja ofensa à incolumidade psíquica e à dignidade do sujeito vulnerável, a ultrapassar o mero inadimplemento contratual.²⁵

²⁰ Claudia Lima Marques. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor. O novo regime das relações contratuais*. 5ª ed. São Paulo: RT, 2006, p. 1.142, i. 2.

²¹ STJ, REsp 608.918/RS, rel. Min. José Delgado, j. 20.05.2004.

²² STJ, REsp 196.024/MG, rel. Min. César Asfor Rocha, j. 02.03.1999.

²³ CPC, arts. 374, I.

²⁴ STJ, REsp. 1.634.851/RJ, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 12.09.2017.

²⁵ STJ, AgInt no AREsp. 2.232.663/RJ, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 18.09.2023.

É dizer: o dano moral não advém apenas de negativas sem lastro ou da sua publicidade, mas de igual modo *da agressão à esfera jurídica da pessoa, que sofre para superar ou anular o abuso*²⁶, o que se reforça diante da *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*²⁷, que já encontra eco no Tribunal da Cidadania.²⁸

Não se olvide que, *fazer depender a configuração do dano moral de um momento consequencial (dor, sofrimento, etc.), equivale a lançá-lo em um limbo inacessível de sensações pessoais, íntimas e eventuais*²⁹, **há muito superada a sua clássica concepção subjetiva.**

*Os princípios da probidade e da confiança são de ordem pública, estando a parte lesada somente obrigada a demonstrar a existência da violação.*³⁰

A hipótese passa longe – no meu sentir – da moldura daquilo que se pode compreender como *singelo e inofensivo inadimplemento contratual*, como ensina a melhor doutrina.³¹

É preciso acabar com a mixórdia que, ainda no século XXI, gravita em torno desse tema; afinal, *o descumprimento de contrato pode gerar dano moral quando envolver valor fundamental protegido pela Constituição Federal de 1988*³², e um dos valores fundamentais da nossa Carta Magna, razão maior do seu *status* de cláusula pétrea, é a defesa do consumidor.³³

²⁶ TJSP, AC 1001780-85.2022.8.26.0066, rel. Ramon Mateo Júnior, j. 15.07.2022.

²⁷ Marcos Dessaune. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. Edição especial do autor. 2ª ed. Brasil, 2017.

²⁸ STJ, REsp. 1.737.412/SE, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 05.02.2019; AREsp. 1.260.458/SP, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, j. 05.04.2018.

²⁹ Anderson Schreiber. *Novos paradigmas da responsabilidade civil. Da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 109.

³⁰ Enunciado 363 da IV Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

³¹ Cristiano Chaves de Farias; Felipe Peixoto Braga Netto; Nelson Rosendal. *Novo tratado de responsabilidade civil*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2019, p. 362-363 e 389-390, i. 5.7.3.1 e 5.7.9.

³² Enunciado 411 da V Jornada de Direito Civil promovida pelo Conselho da Justiça Federal.

³³ CF, art. 5º, XXXII.

A integrar o juiz um dos Poderes da União, titular de parcela da soberania estatal portanto, perfeitamente aplicável à espécie o alerta de João Batista de Almeida: *deve ser abolida a contradictio in terminis: o Estado, encarregado de defender o consumidor, não pode, em hipótese alguma, desrespeitá-lo. Se o desrespeito parte do próprio Estado, faltar-lhe-á legitimidade para cobrar o respeito por parte de outrem. Por isso, seria bem-vinda uma mudança de mentalidade também nessa área.*³⁴

No que tange à liquidação, considerando o imbróglio imposto e a ausência de **oportuna e rápida** solução, afigura-se razoável fixar o *quantum debeatur* em R\$ 5.000,00, parâmetro proporcional, contudo, sem nenhuma relevância no princípio da sucumbência, pois o valor inicialmente proposto (letra “F” – fls. 20) apresenta caráter apenas estimatório.³⁵

Soma que cumpre a função punitiva (intimidativa, pedagógica ou profilática) da indenização, na exata medida do que se conhece como teoria do desestímulo³⁶, o que é admitido com tranquilidade pela jurisprudência do intérprete soberano da legislação federal.³⁷

A correção monetária³⁸ incide de hoje³⁹, ao passo que os juros de mora, legais⁴⁰, tratando-se de responsabilidade contratual originária⁴¹, fluem – *ex vi legis* e para todas as verbas – da citação, assim entendida como a data de comparecimento espontâneo da ré (25.07.2024 – fls. 175/201).

Invertida a sucumbência, arca a fornecedora com as custas, as despesas processuais e os honorários advocatícios

³⁴ *Proteção jurídica do consumidor*. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2000, p. 283, i. 9.6.3.

³⁵ STJ, Súm. 326.

³⁶ Pedro Frederico Caldas. *Vida Privada, Liberdade de Imprensa e Dano Moral*. São Paulo: Saraiva, 1997, p. 126.

³⁷ STJ, REsp 1.171.826/RS, rel. Min. Nancy Andrighi, j. 17.05.2011.

³⁸ Pelo IPCA a partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, em 28.08.2024, consoante princípio *tempus regit actum*.

³⁹ STJ, Súm. 362.

⁴⁰ 1% a.m. até 27.08.2024 e a partir daí na forma dos arts. 389, par. ún., c.c. 406, §§ 1º e 3º, do CC.

⁴¹ CC, art. 405.

fixados em 20% da condenação (indenização material + compensação moral), ou em R\$ 1.500,00⁴², com atualização de hoje e juros de mora legais (nas mesmas bases) do trânsito em julgado⁴³, **o que for maior**.

Por fim, relega-se à fornecedora o ônus da retirada da televisão defeituosa, no prazo de 30 dias, contados do trânsito em julgado, pena de perdimento.

Ex positis, pelo meu voto, com observação, DÁ-SE PARCIAL PROVIMENTO ao recurso da autora no intuito de JULGAR PROCEDENTE o pedido para CONDENAR a Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda ao pagamento de:

- a) R\$ 4.127,70, corrigidos de 19.10.2020;
- b) R\$ 5.000,00 a título de compensação moral, atualizados de hoje.

Os juros de mora legais fluem, para ambas as verbas, de 25.07.2024.

Eventuais embargos de declaração **serão** – em princípio – julgados de modo virtual⁴⁴, **salvo** interesse público e/ou discordância convincente inscrita no seu corpo.

FERREIRA DA CRUZ
Relator

⁴² CPC, art. 85, §§ 2º e 8º.

⁴³ CPC, art. 85, § 16.

⁴⁴ TJSP, Res. nº 549/11, art. 1º.