



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000406107

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012302-44.2024.8.26.0506, da Comarca de Ribeirão Preto, em que é apelante EUCLEDISON SANTOS FERREIRA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado GRUPO CASAS BAHIA S.A..

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento parcial ao recurso, 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 Desembargadores MONTE SERRAT (Presidente sem voto), CARLOS RUSSO E MARIA LÚCIA PIZZOTTI.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

PAULO ALONSO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Voto nº 5.509

Apelação nº 1012302-44.2024.8.26.0506

Comarca: Ribeirão Preto (5ª Vara Cível)

Apelante: Eucledison Santos Ferreira (autor)

Apelada: Grupo Casas Bahia S/A.

Juiz(a) prolator(a): Mayra Callegari Gomes de Almeida

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. APARELHO DE AR CONDICIONADO COM DEFEITO. RECLAMAÇÃO À LOJA VENDEDORA NÃO ATENDIDA. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. INDENIZAÇÃO A ESTE TÍTULO DEVIDA.

1. Ação julgada parcialmente procedente no primeiro grau de jurisdição.
2. Insurgência do autor, insistindo na imposição de indenização para reparação de danos morais, acolhida parcialmente.
3. Dano moral configurado. Aparelho de ar condicionado vendido com defeito de fabricação. Não atendida a reclamação do autor perante o Procon. Circunstância que supera mero aborrecimento cotidiano. Aplicação da teoria do desvio produtivo, dada a necessidade de socorrer-se do Judiciário para solução de problemas aos quais não deu causa e a resistência injustificada da ré na via extrajudicial.
4. Recurso parcialmente provido. Sentença reformada em parte, para impor à ré obrigação de pagar indenização de R\$ 5.000,00 para reparação dos danos morais.

Apelação interposta pelo autor contra a r. sentença de fls. 239/243, cujo relatório adoto, que julgou parcialmente procedente ação de substituição de aparelho de ar condicionado que apresentou defeito logo após a instalação, cumulada com pedido de indenização para reparação de danos morais, estando a parte dispositiva de referida sentença redigida nos seguintes termos:

“Ante o exposto, JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTES os pedidos e extinto o processo, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, para condenar a parte requerida à substituição do ar condicionado por outro equivalente e em perfeito estado de funcionamento.

Em virtude da sucumbência recíproca, as custas e as despesas processuais serão distribuídas igualmente entre as partes, nos termos do artigo 86 do Código de Processo Civil.

Em atenção ao disposto no artigo 85, § 14, parte final, do Código de Processo Civil, fixo os honorários devidos aos advogados atuantes no feito, a serem divididos na proporção de 50% aos da parte autora e 50% aos da parte ré, em 15% sobre o valor da causa, corrigidos monetariamente pela Tabela Prática do Tribunal de Justiça de São Paulo, a contar da data da publicação desta sentença, e acrescidos de juros de mora (1% ao mês, não capitalizados) a partir do trânsito em julgado desta decisão, nos termos do art. 85, 8º, do Código de Processo Civil. Observe-se a necessidade de suspensão da exigibilidade das verbas sucumbenciais relativamente à parte sucumbente a quem foram deferidos os benefícios da assistência judiciária gratuita”

Recurso do autor sustentando que faz jus à reparação dos danos morais ante a perda de tempo para solucionar um problema gerado pelo fornecedor, inclusive perante o *Procon*, causando desconforto porque deixou de usar o aparelho, ainda no prazo de garantia. *Pede* a reforma da r. sentença recorrida para condenar a ré a pagar indenização de R\$ 7.000,00 para reparação dos *danos morais* (fls. 311/315).

Contrarrazões a fls. 331/334.

Recurso tempestivo. Preparo dispensado, porque tramita com *gratuidade judiciária*.

Sem objeção ao julgamento virtual.

É o relatório.

1. Encaminhamento do voto:

Respeitado o entendimento da n. magistrada, voto pela reforma parcial da r. sentença, porque configurada a ofensa de ordem moral.

2. Dos fatos/síntese da demanda:

2.1. Em 20/11/2023 o autor adquiriu da ré um *aparelho de ar condicionado Split 12.000BTU's, marca Philco, modelo PAC1200TFM11/12 FRIO*, que chegou com a embalagem rompida, e ao ser instalado apresentou vazamento e não resfria o ambiente, tratando-se de vício oculto decorrente de *defeito de fabricação*. Não obteve solução dos problemas pela via extrajudicial, nem com a requerida, nem no *Procon* (fls. 14/17).

2.2. A ação foi julgada *parcialmente procedente*, com determinação de substituição do aparelho, *mas* *sem imposição de reparação moral*, com o que não se conforma o autor, ***no que tem razão***.

3. Do cabimento da indenização por danos morais pelo desvio produtivo do consumidor:

3.1. Impõe-se o *provimento parcial do recurso*, porque o autor teve frustrado negócio realizado, vez que o aparelho de *ar condicionado* que adquiriu apresentou defeito de fabricação logo após a compra, seguindo-se injustificada resistência da ré em solucionar extrajudicialmente o problema.

3.2. A conduta da ré ultrapassa mero aborrecimento da vida cotidiana, *principalmente considerando que não resolveu extrajudicial questão singela inerente à sua atividade empresarial*, omissão que exigiu a propositura da presente ação.

A situação objeto da demanda configura, *no mínimo, desvio produtivo do consumidor*, que na lição de Marcos Dessaune ocorre “*quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável*” (Desvio Produtivo do Consumidor - O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011, p. 47-48).

O autor foi obrigado a contratar advogado e socorrer-se do *Poder Judiciário*, sujeitando-se a litigar com as expectativas e incertezas naturais dos litigantes para solução da pendência, ou seja, suportou *transtornos e aborrecimentos* para os quais não deu causa,

visto que houve resistência na via administrativa.

4. *Quanto ao valor da indenização*, a questão se resolve por arbitramento judicial, mediante análise da natureza, gravidade, extensão e consequências do fato. Deverá também o juiz, atento ao nexo de causalidade, levar em conta os critérios de *proporcionalidade e razoabilidade* na fixação da indenização, atendidas as condições do ofensor, do ofendido e do bem jurídico lesado, porque a doutrina e a jurisprudência têm proclamado que a indenização tem duplo escopo: de um lado pode, subjetivamente, amenizar o sofrimento da vítima, na medida em que o fato tenha reconhecimento judicial, servindo assim de resposta ao seu desalento; de outro estimula o infrator a refletir sobre as nefastas consequências de seu ato, servindo de freio para que a conduta lesiva não se repita.

Levando em conta a natureza do fato e suas consequências, *proponho* a fixação da indenização para reparação dos danos morais em R\$ 5.000,00, valor que atualmente equivale a *pouco mais do que três salários mínimos* (o que se registra apenas para dar conta de um parâmetro referencial, sem qualquer propósito vinculatório, apenas para expressar o valor inicial da condenação, nos termos do Recurso Extraordinário nº 338.760 – 1ª Turma, Rel. Min. Sepúlveda Pertence, DJ 28.06.2002), que reputo adequada ao caso tratado nos autos, atento ao princípio segundo o qual *o poder discricionário dado ao julgador para estabelecer a indenização a título de reparação de dano moral deve ser exercido com responsabilidade e ponderação*, na linha do seguinte precedente do Tribunal de Justiça de São Paulo:

“A indenização por dano moral deve ser fixada com moderação, segundo critérios de razoabilidade e proporcionalidade, conforme as circunstâncias de cada caso, de modo que não se converta em fonte de enriquecimento.”
(Apelação com revisão nº 1.027.871-4, de Pres. Prudente, 11ª Câmara da Seção de Direito Privado, Rel. Des. **Gilberto Pinto dos Santos**, 01.09.2005, v.u).

5. *Precedentes:*

Oportuno destacar que em casos semelhantes assim decidiu esta c. Câmara:

“AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL COM DEVOLUÇÃO DA QUANTIA PAGA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Compra e venda. Autora que adquiriu aparelho televisor. Vício no produto que não foi sanado no prazo de 30 (trinta) dias. Negativa de conserto. Sentença que julgou o pedido parcialmente procedente, condenado o réu a realizar os devidos reparos no aparelho, sob pena de ressarcimento da quantia paga pela consumidora. RESSARCIMENTO IMEDIATO DA QUANTIA PAGA. Insurgência da autora. Admissibilidade. Vício no produto. Aplicação do CDC. Se não sanado o vício no prazo de trinta dias, cabe ao consumidor escolher, alternativamente, entre a substituição do produto, restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço. Diante da negativa da ré em proceder aos reparos no bem, transcorrido o prazo previsto em lei, é cabível a imediata devolução do valor pago pela autora. DANOS MORAIS. Forçoso reconhecer que a narrativa dos fatos, da forma como apresentada, foi capaz produzir efeito que ultrapassou os lindes da mera contrariedade e do aborrecimento típico do cotidiano. "QUANTUM" INDENIZATÓRIO. "Quantum" indenizatório que deve ser fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor razoável e proporcional às circunstâncias do caso concreto. Recurso provido para condenar o réu à imediata restituição à autora da quantia paga pelo produto defeituoso e para

condená-lo ao pagamento de R\$ 5.000,00 a título de danos morais à autora.” (TJSP; Apelação Cível 1006342-32.2023.8.26.0704; Relator (a): **Marcos Gozzo**; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 29ª Vara Cível; Data do Julgamento: 10/07/2024; Data de Registro: 10/07/2024)

“APELAÇÃO – COMPRA E VENDA DE BEM MÓVEL – RELAÇÃO DE CONSUMO – VÍCIO OCULTO NA QUALIDADE DO PRODUTO – R. SENTENÇA QUE CONDENOU A REQUERIDA A RESSARCIR O AUTOR, MAS REJEITOU O PLEITO INDENIZATÓRIO POR DANOS MORAIS – INSURGÊNCIA DO REQUERENTE – DESVIO PRODUTIVO VERIFICADO – DANOS MORAIS CONFIGURADOS – MONTANTE DE R\$ 10.000,00 PLEITEADO PELO AUTOR QUE SE MOSTRA EXCESSIVO E IMPLICARIA ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA (ART. 884 DO CÓDIGO CIVIL) – INDENIZAÇÃO FIXADA EM R\$ 5.000,00 – R. SENTENÇA REFORMADA – RECURSO PROVIDO EM PARTE.” (TJSP; Apelação Cível 1020713-65.2021.8.26.0576; Relator (a): **Maria Lúcia Pizzotti**; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José do Rio Preto - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 23/08/2023; Data de Registro: 23/08/2023)

Pelo exposto, dou parcial provimento ao recurso do autor para condenar a ré ao pagamento de indenização a título de reparação por danos morais, no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), com correção monetária e juros legais a contar da data da publicação do acórdão que for editado com base neste voto, se vencedor, porque se trata de indenização derivada de arbitramento contemporâneo à decisão (Súmula 362 do STJ).

Com a alteração do resultado, fica a ré obrigada ao pagamento integral dos ônus sucumbenciais, incluindo honorários advocatícios que *proponho* sejam arbitrados em R\$ 2.000,00 (dois mil



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

reais), nos termos do art. 85, §§ 8º e 11, do CPC.

Oportuno registrar que nos termos da Súmula 326 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), *na ação de indenização por dano moral, a condenação em montante inferior ao postulado na inicial não implica sucumbência recíproca.*

PAULO ALONSO

Relator