



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000417279

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1015138-17.2019.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante RIVANE ALVES DOS REIS, é apelado ITA PEÇAS VEÍCULOS COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento em parte ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores NETO BARBOSA FERREIRA (Presidente) E MÁRIO DACCACHE.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO Nº 1015138-17.2019.8.26.0004

**COMARCA DE SÃO PAULO – FORO REGIONAL IV – LAPA - 4ª VARA
CÍVEL**

APELANTE: Rivane Alves dos Reis

APELADO: Ita Peças Veículos Com. e Serv. Ltda

JUIZ PROLATOR: Raphael Garcia Pinto

VOTO Nº 11.488

APELAÇÃO – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS – Prestação de serviços automotivos – Reparo em veículo - Alegação de vício nos serviços realizados em sistema de partida a frio e falha persistente na porta traseira esquerda – Ordem de serviço que contemplava expressamente o reparo da porta – Utilização de peças não homologadas e vedação inadequada – Perícia que constatou falha na execução dos serviços – Ausência de reparo eficaz – Problema solucionado posteriormente pelo próprio perito judicial – Vício na prestação do serviço caracterizado – Restituição da quantia paga devida – Danos morais não caracterizados – Ausência de demonstração de abalo relevante a direitos da personalidade – Sucumbência recíproca – Recurso parcialmente provido.

Vistos.

Trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais, fundada em falha na prestação de serviços de reparo automotivo, ajuizada por Rivane Alves dos Reis em face de Ita Peças Veículos Comercial e Serviços Ltda., julgada improcedente pela r. sentença de fls. 317/319, cujo relatório se adota, para rejeitar os pedidos de restituição da quantia de R\$ 1.767,00, correspondente aos serviços realizados, bem como de condenação ao pagamento de indenização por danos morais.

Inconformada, interpõe recurso de apelação a autora (fls. 322/327), pugnando pela reforma integral do julgado. Sustenta, em síntese, que os serviços realizados pela empresa ré foram inadequados e ineficazes,

tendo sido utilizadas peças não homologadas, persistindo o defeito no sistema de abertura da porta traseira esquerda do veículo, o que caracterizaria vício na prestação do serviço.

Requer, ao final, a reforma da sentença para que sejam julgados procedentes os pedidos iniciais, com a consequente condenação da parte ré à restituição do valor de R\$ 1.767,00, bem como ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00, em razão dos transtornos experimentados.

Recurso tempestivo, isento de preparo em razão da gratuidade judiciária concedida à autora (fl. 29) e regularmente processado, com contrarrazões (fls. 331/339). Recebido, neste momento, em seus efeitos legais, nos termos do artigo 1.012 do Código de Processo Civil.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Respeitados os argumentos expostos na r. sentença de primeiro grau e nas razões de apelação, pelo meu voto, dou parcial provimento ao recurso da autora.

Narra a parte autora, em sua petição inicial, que encaminhou seu veículo, um GM Vectra ano/modelo 2008/2009, à oficina da ré com a finalidade de sanar problemas no sistema de partida a frio, além de falha no funcionamento da porta traseira esquerda, conforme registrado na ordem de serviço de fls. 11. Após o pagamento da quantia de R\$ 1.767,00, referente aos reparos supostamente realizados, a autora afirma que o veículo foi devolvido sem que os defeitos tivessem sido integralmente sanados, notadamente persistindo o mau funcionamento do sistema de travamento e acionamento da porta traseira, razão pela qual retornou à concessionária.

No segundo atendimento, a autora foi surpreendida com a emissão de novo orçamento, no valor de R\$ 650,00, para solução do mesmo problema anteriormente apontado. Entretanto, não houve qualquer

reparo efetivo nesta nova oportunidade, pois, segundo a ré, os serviços não foram realizados devido à ausência de autorização da consumidora. Ocorre que, conforme apurado posteriormente em perícia judicial, o defeito da porta traseira estava relacionado a um chicote elétrico instalado pela própria ré, o qual se encontrava desconectado e danificado, sendo que, após reconexão simples e limpeza de contato, o problema deixou de se manifestar.

Em sua contestação, a ré defendeu-se afirmando que os serviços inicialmente contratados foram executados de forma correta e que não havia qualquer relação entre os problemas apresentados na segunda visita e os reparos realizados na primeira. Alegou, ainda, que a reclamação relativa à porta traseira não integrava o escopo da ordem de serviço original e que a ausência de autorização para o orçamento posterior impediria qualquer intervenção adicional.

Adveio, então, a r. sentença ora guerreada, que julgou improcedentes os pedidos formulados na exordial.

Pois bem.

De início, cumpre assentar que a relação contratual estabelecida entre as partes atrai a incidência do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-se, portanto, os princípios da boa-fé objetiva, da vulnerabilidade técnica do consumidor e da responsabilidade objetiva do fornecedor (art. 14, caput, do CDC).

No caso concreto, a controvérsia cinge-se à verificação da suficiência dos serviços prestados pela ré em oficina autorizada, notadamente diante da continuidade das falhas reportadas após a entrega do veículo.

A análise do documento de fl. 11 —ordem de serviço emitida pela própria ré —afasta de plano a alegação de que o problema no comando da porta traseira esquerda seria estranho à contratação. Constou expressamente, no item 03 das “Reclamações Originais feitas pelo Cliente”,

a solicitação de “examinar comandos da porta traseira esquerda inoperante”. Evidencia-se, assim, que tal defeito integrava o escopo da obrigação assumida pela ré.

A perícia técnica revelou que o serviço prestado quanto ao sistema de partida a frio foi inadequado, com uso de bomba não homologada e vedação realizada por massa plástica, o que ocasionou vazamento de combustível. Tal prática contraria os padrões técnicos recomendados e caracteriza vício no serviço, com potencial comprometimento da segurança do veículo, consoante a resposta dada ao quesito 13 (fl. 282).

No tocante à porta traseira, ainda que o perito tenha reconhecido a dificuldade de atribuir o defeito à primeira intervenção, constatou-se que o chicote instalado se encontrava desconectado e danificado. Após simples reconexão e limpeza com produto adequado, a falha foi sanada. Registre-se que **foi o próprio perito judicial quem efetivamente solucionou o problema apresentado pela autora**, o que demonstra, com ainda maior evidência, a omissão técnica da ré, que, mesmo diante de retorno do veículo à oficina, deixou de adotar providência simples, eficaz e claramente ao seu alcance.

A ausência de reparo eficaz, somada à utilização de componentes não homologados e à devolução do veículo com vício funcional que deveria ter sido sanado, evidencia o inadimplemento contratual e autoriza a restituição integral da quantia paga, conforme dispõe o artigo 20, inciso II, do CDC.

Lado outro, quanto à indenização por danos morais, a jurisprudência desta Corte tem assentado que meros transtornos e frustrações decorrentes de descumprimento contratual não configuram, por si só, violação a direitos da personalidade. Não se vislumbra, no caso em tela, a comprovação inequívoca de que houve abalo moral na tentativa de solucionar o impasse, tampouco demonstração de que a autora ficou

impossibilitada de utilizar o veículo por 16 meses. Assim, entendo que a improcedência deve ser mantida neste ponto.

“RESPONSABILIDADE CIVIL - Contrato de prestação de serviços - Proteção veicular - Acidente de trânsito - Demora no conserto de veículo - Ação de indenização por danos morais proposta pelo associado - Sentença de improcedência - Apelo do autor - Aborrecimento decorrente do atraso no conserto do veículo que não caracteriza dano moral indenizável - Dissabor inerente ao descumprimento contratual - Indenização inexigível - Sentença mantida - Apelação desprovida” (TJSP; Apelação Cível 1027129-43.2022.8.26.0114; Relator (a): Carlos Henrique Miguel Trevisan; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Foro de Campinas - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/11/2023; Data de Registro: 29/11/2023)

Ante o exposto, a hipótese é de parcial reforma da sentença, para julgar parcialmente procedentes os pedidos iniciais, tão somente para condenar a ré à restituição da quantia de R\$ 1.767,00 (mil setecentos e sessenta e sete reais), com correção monetária desde 30/07/2018 e juros moratórios a partir da citação, mantendo-se a improcedência do pedido de indenização por danos morais.

Diante do resultado do recurso, de rigor a distribuição proporcional do ônus sucumbencial, nos termos do art. 86 do CPC, fixando-se os honorários advocatícios em 20% sobre o valor da condenação, a serem pagos pela ré ao patrono da autora, e em 10% sobre o valor atribuído ao pedido de indenização por danos morais, a serem pagos pela autora ao patrono da ré, observando-se a gratuidade concedida à autora. Sem majoração dos honorários recursais, ante o parcial provimento do apelo.

Considera-se prequestionada a matéria constitucional e infraconstitucional, desnecessária a citação numérica dos dispositivos legais, bastando a decisão da questão posta (EDROMS 18205/SP, Min. Felix Fischer), razão pela qual desde já se esclarece desnecessária a interposição de embargos de declaração exclusivamente para tal finalidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU parcial provimento** ao recurso.

JOSÉ AUGUSTO GENOFRE MARTINS

Relator