



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000422257

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1071806-09.2022.8.26.0002, da Comarca de São Paulo, em que é apelante DAYANE RISSO ALVARENGA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado AMERICANAS S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ROGÉRIO MURILLO PEREIRA CIMINO (Presidente) E DARIO GAYOSO.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

LUÍS ROBERTO REUTER TORRO
Relator(a)
Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1071806-09.2022.8.26.0002

Comarca: São Paulo

Apelante: Dayane Risso Alvarenga

Apelado: AMERICANAS S/A

MM (a) Juiz(a) de 1º Grau: Dr(a). Priscilla Buso Faccinetto

VOTO Nº 11349/2025 apg

Apelação. Compra e venda. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Ré que entregou o guarda roupas adquirido pela autora, com atraso e na residência vizinha, recursando-se à proceder à montagem contratada. Ação julgada parcialmente procedente. Danos morais não reconhecido.

Apelação da autora. Pedido para reconhecimento dos danos morais. Possibilidade. Ainda que o mero descumprimento contratual não dá ensejo ao reconhecimento dos danos morais, quando as circunstâncias excedem o mero descumprimento e alcançam direitos da personalidade, o consumidor faz jus à indenização por danos morais. Autora que teve seu direito obstado pela não entrega e montagem do móvel. Desvio produtivo do consumidor. Danos morais reconhecidos. Valor que deve ser fixado em obediência aos Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade. Valor fixado em R\$5.000,00. Sentença parcialmente reformada. Recurso provido.

Trata-se de ação de obrigação de fazer c.c danos morais ajuizada por Dayane Risso Sampaio em face de AMERICANAS S/A - B2W COMPANHIA DIGITAL e MOBYCASA COMÉRCIO VAREJISTA DE MÓVEIS LTDA, julgada parcialmente procedente pela r. sentença de fls. 179/185 condenadas as rés, solidariamente, na obrigação de fazer consistente em entregar à autora o produto GUARDA ROUPAS CASAL 100% MDF COM ESPELHO 3 PORTES DE CORRER 9 GAVETAS VISION BENETIL MOVEIS BRANCO CESTAPLUS, em perfeitas condições de uso, realizando-se a montagem do móvel em data agendada e retirando-se o produto viciado que se encontra em sua casa, no prazo de 15 dias, sob pena de multa diária de R\$100,00, até o montante máximo de R\$3.000,00. Face à sucumbência parcial, em proporções equilibradas, cada

parte arcará com metade das custas e das despesas processuais (artigo 86, caput, do NCPC) e com honorários advocatícios (artigo 85, §14º, CPC), que fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor da causa (artigo 85, §2º, CPC), devidamente corrigido pelos índices da tabela prática para cálculo de atualização de débitos judiciais do e. TJSP, desde o seu ajuizamento (Súmula 14 do STJ) e acrescido de juros moratórios de 1% ao mês (artigo 406 CC c.c. 161, parágrafo primeiro do CTN), a contar da data do trânsito em julgado.

A autora apela. Em síntese, busca o reconhecimento dos danos morais. Alega que, por diversas vezes tentou a resolução do problema junto às rés, mas que elas quedaram-se inerte, não restando outra opção a não ser o ajuizamento da presente ação.

Contrarrazões fls.211/218.

É o relatório do necessário.

Em que pese o entendimento da d. magistrada sentenciante, a sentença deve parcialmente ser reformada.

Segundo os autos, a apelante adquiriu das rés um guarda roupas com entrega prevista para no dia 02/09/2022 mas, que foi entregue somente no dia 13/09/2022 e na residência vizinha.

Pois bem.

De fato, o inadimplemento isolado de obrigação contratual não enseja à ocorrência de dano moral, salvo quando as circunstâncias excedem o mero descumprimento e alcançam direitos da personalidade do consumidor, violando-os. No presente caso, comprovado que a apelante teve seu direito obstado pela não entrega e montagem dos móveis.

A conduta desidiosa das empresas fornecedoras em atender à lícita demanda do consumidor com eficiência, adequação e rapidez, e o

evidente menosprezo aos claros direitos da Lei nº 8078/90, que resultou na privação de utilização de bem essencial.

Ademais, também aplicável a tese do 'desvio produtivo do consumidor', pela qual a condenação deve considerar também o desvio de competências do indivíduo para a tentativa de solução de um problema causado pelo fornecedor, com sucessivas frustrações diante da ineficiência e descaso deste.

A propósito, Marcos Dessaune ensina que “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. São Paulo: Editora dos Tribunais, 2011). O C. Superior Tribunal de Justiça adota essa teoria, ponderando 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, o que, por certo, pode ser evitado ou, ao menos, atenuado se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo” (3ª Turma Recurso Especial n. 1.634.851/RJ Relatora Ministra Nancy Andrighi Acórdão de 12 de setembro de 2017, publicado em 15 de fevereiro de 2018). Grifei.

Ressalte-se que o desvio produtivo do consumidor foi cabalmente comprovado no caso em exame, bastando para chegar a essa conclusão que se considerem as inúmeras tentativas feitas pela consumidora para resolver o problema pela via extrajudicial.

A verba indenizatória deve se revestir de caráter punitivo, compensatório dos danos causados, sem prejuízo da natureza pedagógica, de

modo a coibir o ofensor de praticar novos atentados semelhantes; nunca, porém, poderá importar em enriquecimento ilícito da parte ofendida.

Levando-se em conta os critérios mencionados acima, de rigor a condenação solidária das apeladas ao pagamento da indenização por danos morais, ora fixada em R\$5.000,00, com correção pela tabela judicial a partir da fixação e juros moratórios legais simples a partir da citação.

Portanto, de rigor o provimento do recurso.

Diante da alteração do resultado, condeno os réus pagamento das custas, despesas processuais e honorários sucumbenciais que fixo em 15% sobre o valor da condenação.

Atendem as partes e desde já se considerem advertidas, que a oposição de embargos de declaração fora das hipóteses legais e/ou com efeitos infringentes, lhes sujeitará a imposição da multa prevista pelo artigo 1.026, §2º, do Código de Processo Civil.

Diante do exposto, pelo meu voto, dou provimento ao recurso.

LUIS ROBERTO REUTER TORRO

Relator