



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000421426

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1027202-19.2023.8.26.0554, da Comarca de Santo André, em que é apelante VENAX ELETRODOMESTICOS LTDA, é apelada ISABELA GOMES EGLÉCIA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 29ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento 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 SILVIA ROCHA.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

MÁRIO DACCACHE

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação Cível nº 1027202-19.2023.8.26.0554

Processo originário nº 1027202-19.2023.8.26.0554

Apelante: Venax Eletrodomesticos Ltda

Apelado: Isabela Gomes Eglécia

Comarca: Santo André

Juiz (a): Nome do juiz prolator da sentença Não informado

Voto nº 12048

Ação redibitória c.c. pedido indenizatório moral – Compra e venda de fogão a gás – Conversão indevida de componentes injetores de GLP para GN, indevidamente pela consumidora, mas por falta de informação adequada e clara do atendimento pós-venda da fabricante, que apenas se preocupou em vender o kit e não enviou técnico ou indicou à autora assistência autorizada perto de sua região, obrigando a autora da ação a promover a equivocada conversão por meios próprios – Vício, portanto, surgido após o atendimento da fabricante, que confirmou o pensamento errôneo da consumidora – Danos morais caracterizados na hipótese pela demora na entrega das peças e pelo atendimento presencial somente depois de ocorridos os fatos desairosos – Indenização por dano moral arbitrada em R\$ 5.000,00 mantido, assim como os honorários de sucumbência – Sentença mantida – Recurso improvido.

1. Versam os autos sobre ação redibitória, sob alegação de vício do produto (fogão a gás), com pedido indenizatório moral.

A **sentença** de p. 316/319, ao reconhecer que o produto “não estava operando como o esperado”, julgou procedente a ação para condenar a ré a restituir à autora o valor pago e peças adicionais adquiridas, no importe de R\$ 1.068,44, além de pagar indenização de R\$ 5.000,00 por danos morais, com correção monetária e juros de mora especificados.

Apela a ré insistindo, em resumo, na tese de culpa exclusiva da autora pelo mau funcionamento do produto e que a utilização do bem em desacordo com as orientações do manual fez com que a garantia se perdesse. Alude sobre a falta de provas do vício alegado e sobre a inaplicabilidade da inversão do ônus da prova ao caso. Também sustenta a inoccorrência de danos morais ou, subsidiariamente, a minoração do valor arbitrado a esse título, bem como dos honorários sucumbenciais fixados a seu desfavor.

Recurso tempestivo, preparado e processado.

Contrarrazões a p. 345/359, com preliminar de não conhecimento do apelo por falta dialeticidade.

É o relatório.

2. De início, afasto a preliminar de não conhecimento do recurso apresentada nas contrarrazões. O apelo está fundamentado em teses voltadas à reforma da sentença ora atacada.

O exame do recurso de apelação nessas condições é necessário, conforme o entendimento do Superior Tribunal de Justiça¹ a respeito do tema apresentado pela apelada:

"Jurisprudência do STJ privilegia a instrumentalidade das formas, adotando a orientação de que a mera circunstância de terem sido reiteradas, na petição da apelação, as razões anteriormente apresentadas na inicial da ação ou

¹ 1 REsp 1.665.741/RS, Terceira Turma, DJe de 05/12/2019; AgInt no AREsp 1618482/SP, Quarta Turma, DJe 09/06/2021

na contestação, não é suficiente para o não conhecimento do recurso, eis que a repetição dos argumentos não implica, por si só, ofensa ao princípio da dialeticidade"

Passo ao exame do recurso da ré que, já adianto, não tem provimento.

Incontroverso nos autos que a autora adquiriu um fogão a gás fabricado pela ré. A questão fulcral neste caso é saber se houve vício do produto ou não diante do mau funcionamento.

É verdadeira a alegação da ré de que seu produto foi vendido para ser abastecido por gás GLP e que se for utilizado com o consumo de gás natural (GN) é necessária a adaptação mediante a troca de conjunto de componentes chamados de injetores. É que para o GLP, como a pressão a que esses injetores são submetidos é maior que a do gás natural, a abertura de passagem do gás é menor. No caso do GN, a pressão é menor e, portanto, a abertura do injetor deve ser maior.

A autora da ação adquiriu o bem para usar no apartamento em que mora e, ao que parece, o abastecimento do fogão se daria por GLP.

Contudo, essa questão do tipo de gás que alimenta o fogão foi o ponto gerador de grande confusão.

Com efeito, a autora, por receber o gás via encanamento em sua unidade, pensou que deveria promover a conversão dos injetores, sob a suposição de que sendo encanado o gás seria o natural (GN).

Entrou em contato com a fabricante pedindo o kit de conversão para que fosse instalado pela sua assistência técnica. Houve demora na entrega do kit e não houve o aparecimento de nenhum técnico da fabricante. Necessitando utilizar o bem, a autora buscou o serviço de terceiro profissional que instalou o kit de gás natural apesar de o abastecimento ser por GLP. Evidentemente, não haveria como dar certo.

O produto provavelmente não apresentava nenhum vício. A conversão indevida é que causou o problema ao fogão. Porém, a falha veio do atendimento do pós-venda da ré.

Ora, examinando-se a troca de e-mails a p. 46/62, verifica-se que quem atendeu a autora não se preocupou em nenhum momento em confirmar com a consumidora sobre o tipo de gás que alimentaria o fogão. Houve apenas o interesse de vender o kit, o que confirmou o pensamento equivocado da autora.

Como os componentes para conversão demoraram a chegar, e ré também deixou de enviar a assistência técnica e tampouco indicou onde poderia ser encontrada na região, a autora por meios próprios promoveu a troca dos injetores do fogão.

Apesar, das considerações insertas no manual do produto sobre o tipo de gás a que o fogão se submeteria, o fato é que houve falta de informação adequada e clara no pós-venda. É que a fabricante foi procurada pela autora para promover a conversão do fogão e esta deixou de esclarecer sobre a desnecessidade de tal procedimento, preocupando-se apenas em vender o produto complementar que era absolutamente dispensável.

Nesse caso, ainda que o produto não apresentasse vício no início, a falta de prestação clara e adequada de informações por parte da ré fez com que o fogão perdesse a sua qualidade inicial.

A orientação da ré, ou melhor, a falta de orientação à consumidora do produto foi o ponto preponderante para o surgimento da lide.

Não há como excluir a responsabilidade da ré pelos acontecimentos desairosos sofridos pela autora.

A má prestação do serviço no pós-venda danificou o produto e causou dano moral a autora, aqui caracterizados “in re ipsa”, uma vez que o fogão é um item essencial a qualquer residência.

Note-se que somente depois de todo o imbróglio, quando as labaredas do fogão eram excessivas, depois da quebra do vidro da tampa do fogão, após reclamações no Procon e no site “Reclame aqui”, é que a ré se dignou de enviar um técnico que confirmou os fatos.

E aqui não era necessária a inversão do ônus da prova. Os fatos estão nos autos e foram suficientes à formação da convicção judicial a respeito da lide apresentada.

Houve um dano causado à consumidora, uma conduta omissiva da fabricante e um nexo de causalidade entre um e outro.

Diante de tudo isso, pouco relevante ao deslinde do

feito, se o fogão foi assentado em nicho inadequado, pois o estrago ao produto já tinha sido feito com a conversão indevida de GLP para GN. Aliás, a prova da inadequação da instalação do fogão era da ré, dentro da distribuição ordinária do ônus da prova, pois era fato impeditivo, modificativo ou impeditivo que deveria ser demonstrado pela demandada, na forma do art. 373, II, do Código de Processo Civil.

Por essas razões, confirma-se a condenação da ré para restituir à autora os valores pagos pela aquisição do bem em questão.

Quanto ao valor arbitrado a título de compensação por danos morais, faço as seguintes ponderações para depois apontar se o valor fixado na sentença, de R\$ 5.000,00, será mantido ou não.

Na lição de CARLOS ALBERTO BITTAR ("Responsabilidade Civil", Forense Universitária, 4ª ed., 2001, p. 114), o juiz deve analisar com acuidade as circunstâncias que orbitam o caso para o arbitramento do valor reparatório:

A fixação do 'quantum' da indenização, que compete ao juiz à luz das condições fáticas do caso em concreto, é o momento culminante da ação de reparação, exigindo ao intérprete ou ao aplicador da lei, de um lado, prudência e equilíbrio, mas, de outro, rigor e firmeza, a fim de fazer-se justiça às partes: ao lesado, atribuindo-lhe valor que lhe permita a recomposição de sua situação; ao lesante, cominando-lhe sanção que importe em efetiva reparação pelo mal perpetrado.

Para essa missão, que deve ser desenvolvida com o auxílio dos peritos - os quais lhe oferecem os subsídios necessários para a decisão - cumpre ao magistrado analisar, com cuidado, de início, a prova produzida, quanto à existência e a extensão do dano e, em seguida, os fatores objetivos e subjetivos que, em concreto, podem interferir na determinação do valor, o qual deve, em função do exposto, satisfazer aos interesses do lesado e, de outro lado, sancionar o agente, desestimulando-o a novas práticas lesivas. (grifos meus)

Nessa linha, de se equacionar as circunstâncias para se encontrar um valor, vale também o ensinamento de MARIA HELENA DINIZ, que conclui seu estudo sobre o tema da seguinte maneira: “Na quantificação do dano moral, o arbitramento deverá, portanto, ser feito com bom senso e moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, à gravidade da ofensa, ao nível socioeconômico do lesante, à realidade da vida e às particularidades do caso *sub examine*” (O problema da liquidação do dano moral e dos critérios para a fixação do “quantum” indenizatório. In: Atualidades Jurídicas 2, Ed. Saraiva 2001, p. 266/267).

E segundo a jurisprudência do STJ, “na fixação da indenização por danos morais, recomendável que o arbitramento seja feito caso a caso e com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico do autor, e, ainda, ao porte da empresa, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, de modo que, de um lado, não haja enriquecimento sem causa de quem recebe a indenização e, de outro, haja efetiva compensação pelos danos morais experimentados por aquele

que fora lesado”. (Tema 707: REsp 1.374.284, 2ª Seção, rel. Min. Felipe Salomão, j. 27.8.2014).

Dessa forma, dentro das circunstâncias apresentadas no caso, a importância arbitrada pelo juízo singular na sentença recorrida, em torno de três salários-mínimos e meio, se mostra adequada, não havendo razão para reduzir a quantia fixada, pois tal valor atende a dupla finalidade do instituto, que deve ser punitivo ao ofensor, de modo a inibir a repetição do comportamento, e compensatório à vítima.

Os honorários de sucumbência foram arbitrados no patamar máximo de 20% sobre o valor da condenação e não serão alterados, pois considerados os parâmetros do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil. O valor da condenação não é expressivo e reduzir o percentual dos honorários representaria aviltamento do trabalho advocatício do patrono da autora.

Em suma, a sentença deu ao caso solução razoável, justa e jurídica e deve, por isso, ser mantida.

Inaplicável o artigo 85, parágrafo 11, do Código de Processo Civil, uma vez que os honorários já estão arbitrados no limite máximo.

3. Pelo exposto, proponho o não provimento ao apelo.

MÁRIO DACCACHE
Relator