



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000433319**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1016541-76.2023.8.26.0005, da Comarca de São Paulo, em que são apelantes SIDNÉIA DE LIMA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA) e RENATO ALVES DA SILVA (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado FAMILY HOUSE DECOR MOVEIS E DECORACOES EIRELI.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 da relatora, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores ANA MARIA BALDY (Presidente sem voto), FLAVIO ABRAMOVICI E MOURÃO NETO.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

**FLÁVIA BEATRIZ GONÇALEZ DA SILVA**

**Relatora**

Assinatura Eletrônica

**Apelação n.º:** 1016541-76.2023.8.26.0005

**Comarca:** São Paulo

**Juíza da causa:** Lucilia Alcione Prata

**Apelantes:** Sidnéia de Lima Silva e Renato Alves da Silva

**Apelados:** Family House Decor Móveis e Decorações Eireli

*Voto n.º 2321.*

***Ementa:*** DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Aquisição de sofá. Supostos vícios no produto. Insatisfação após substituição do bem e prestação de assistência técnica. Ausência de prova documental contemporânea. Ineficácia probatória de eventual perícia pelo transcurso do tempo. Indeferimento de prova pericial. Poder instrutório do magistrado. Cerceamento de defesa não configurado. Ônus da prova. Inaplicabilidade da inversão automática. Dano moral inexistente. sentença mantida. RECURSO DESPROVIDO. Verba honorária não majorada, ante à fixação, na instância de origem, no percentual máximo previsto no § 2º do art. 85 do Código de Processo Civil.

Trata-se de recurso de apelação interposto por **Sidnéia de Lima Silva e Renato Alves da Silva** em face da r. sentença de fls. 122/125 que, em sede de ação de restituição c/c danos morais ajuizada contra **Family House Decor Moveis e Decoracoes Eireli**, julgou **improcedente** o pedido.

O Juízo *a quo* reconheceu que os autores não comprovaram os defeitos alegados no produto adquirido nem falha na prestação dos serviços pela ré. Constatou que, após a entrega do sofá, houve contato com a fornecedora para relatar divergências de medidas e desgaste de fios, o que levou à substituição do bem por outro modelo e cor, conforme solicitação dos requerentes. Ainda assim, verificou que tendo sido apontados novos vícios no segundo produto, a requerida prestou assistência técnica, embora sem resolução do problema da trava. Concluiu que os

autores não apresentaram prova suficiente do estado do móvel na data da propositura da ação, especialmente por ausência de registros fotográficos.

Irresignados, em suas razões recursais (fls. 128/133), sustentam os recorrentes que apresentaram provas suficientes nos autos para demonstrar a existência de vícios ocultos no produto adquirido, os quais persistiram mesmo após sucessivas trocas realizadas pela fornecedora. Alegam que o defeito no sofá - especialmente no tecido, travas e rodas - tornou o bem impróprio para o uso. Defendem ainda a inaplicabilidade do prazo decadencial, dada a natureza oculta dos vícios, e apontam cerceamento de defesa pela ausência de produção de prova pericial, requerida desde a petição inicial e considerada essencial para a correta apuração dos fatos.

Recurso processado com contrarrazões (fls. 137/143), nas quais a apelada sustenta que todas as reclamações da autora foram prontamente atendidas, com sucessivas trocas do produto e envio de assistência técnica, não se havendo falar em vício oculto, sobretudo em relação ao tecido do sofá, cuja garantia se encerra com a entrega e vistoria do produto, devidamente atestada pela autora. Alegou que os supostos defeitos apresentados, inclusive aqueles deduzidos somente em grau recursal, decorreriam do uso do bem e não configurariam falha na prestação do serviço.

Não houve oposição à realização do julgamento virtual do recurso, nos termos da Resolução nº 772/2017 do Órgão Especial deste Tribunal.

Estão presentes os pressupostos de admissibilidade do recurso interposto.  
É o relatório.

A controvérsia posta nos autos cinge-se à análise da responsabilidade da fornecedora quanto a supostos vícios apresentados em sofá adquirido pela parte autora, bem como à alegação de cerceamento de defesa pela ausência de produção de prova pericial. A autora sustenta que o produto entregue apresentou defeitos em sucessivas ocasiões, relativos ao tecido, às rodas e às travas, e que, embora tenham sido realizadas trocas, os problemas persistiram, sem solução satisfatória.

Entretanto, após minucioso exame dos elementos constantes dos autos, não se verifica fundamento jurídico apto a ensejar a reforma da r. sentença. Com

efeito, os vícios narrados pela parte autora, notadamente aqueles relacionados ao desgaste do tecido e ao funcionamento das rodas e travas, não se revestem de complexidade técnica que demande a realização de prova pericial, sendo suscetíveis de comprovação por meio de documentos simples, notadamente registros fotográficos ou audiovisuais, os quais se mostram adequados e suficientes à demonstração das condições do bem.

Contudo, constato que a parte autora não trouxe aos autos qualquer documentação contemporânea ao ajuizamento da ação capaz de atestar a existência dos vícios alegados, tampouco comprovou o estado do produto à época da propositura da demanda. Tal omissão inviabiliza a aferição dos fatos constitutivos do direito invocado, nos termos do que preceituam os arts. 373, inciso I, e 434, ambos do Código de Processo Civil, que impõem à parte o dever de instruir a inicial com os documentos indispensáveis à comprovação de suas alegações.

Nesse sentido, colaciono o seguinte precedente:

*"Apelação cível. Ação cominatória cumulada com indenizatória por danos morais. Compra-e-venda de bem móvel – sofá. Resultado, na origem, de improcedência. Vício oculto no produto não comprovado. Oferta enganosa indemonstrada. Narrativa despida de verossimilhança. Prova do fato constitutivo do direito a cargo da autora, nos termos do art. 373, inciso I, do Código de Processo Civil/2015, do que não se desincumbira. Inversão objeto do art. 6º, inc. VIII, da Lei n. 8.078/90, a não operar de forma automática. Litigância de má-fé, ventilada em contrarrazões, não verificada. Sentença preservada. Recurso improvido." (TJSP; Apelação Cível 1006559-45.2017.8.26.0006; Relator (a): Tercio Pires; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional VI - Penha de França - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/10/2018; Data de Registro: 15/10/2018) (grifei).*

Ademais, considerando que o ajuizamento da presente demanda ocorreu quase um ano após o recebimento do bem, e que, à presente data, já transcorreram mais de dois anos, eventual produção de prova pericial, neste estágio processual, revelar-se-ia de eficácia probatória duvidosa, em razão da plausível ocorrência de desgastes naturais decorrentes do uso contínuo do móvel. Nessas circunstâncias, restaria comprometida a aptidão da perícia como meio técnico idôneo à constatação

de eventuais vícios de origem, o que justifica a sua não realização, diante da ausência de pertinência técnica e da provável ineficácia do resultado probatório.

Quanto à alegação de cerceamento de defesa, não há nos autos qualquer elemento que indique afronta ao contraditório ou à ampla defesa. Os autores dispuseram de ampla oportunidade para instruir os autos com toda a prova documental que entendessem pertinente à demonstração de suas alegações. O indeferimento da prova pericial, no caso em apreço, não comprometeu a regularidade do julgamento, tendo decorrido do legítimo exercício do poder instrutório conferido ao magistrado, a quem incumbe avaliar a pertinência, necessidade e utilidade da prova requerida.

Registre-se, ainda, que dos documentos acostados às fls. 32/33 é possível extrair que a própria autora manifestou, em momento anterior, interesse em trocar o produto por outro modelo e cor, a fim de evitar desgastes observados no modelo inicialmente recebido. A troca foi prontamente realizada pela fornecedora, sendo entregue o modelo “México” (fl. 45) e prestado atendimento por assistência técnica, conforme demonstram os documentos de fls. 47/48.

Ainda que os autores sustentem a persistência dos vícios após a substituição, não lograram êxito em comprovar qualquer conduta omissiva ou descumprimento contratual por parte da fornecedora. Ao revés, a atuação da ré revela-se diligente e compatível com os deveres que lhe são impostos pelo art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, especialmente no que diz respeito à substituição do produto e à prestação de assistência técnica. Inexistindo elementos probatórios concretos que infirmem tal conclusão, não há como reconhecer falha na prestação do serviço.

Não se ignora que a relação entre as partes é nitidamente de consumo, contudo, tal circunstância, por si só, não implica automática inversão do ônus da prova, uma vez que, conforme dispõe o art. 6º, VIII, do CDC, o *onus probandi* só será invertido quando: “*a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências*”.

Nesse sentido, sobre a matéria, ensina Rizzato Nunes o conceito de verossimilhança:

*“É necessário que da narrativa decorra verossimilhança tal que naquele momento da leitura se possa aferir, desde logo, forte conteúdo persuasivo. E, já que se trata de medida extrema, deve o juiz aguardar a peça de defesa para verificar o grau de verossimilhança na relação com os elementos trazidos pela contestação. E é essa a teleologia da norma, uma vez que o final da proposição a reforça, ao estabelecer que a base são ‘as regras ordinárias de experiência’. Ou, em outros termos, terá o magistrado de se servir dos elementos apresentados na composição de que usualmente é aceito como verossímil.”* (Curso de Direito do Consumidor, 11.ed., São Paulo: Saraiva, 2017, p. 867)

No caso em apreço, as alegações formuladas pela parte apelante não se revestem de verossimilhança suficiente a ensejar a inversão do ônus da prova, porquanto não foi produzida prova cabal e contemporânea quanto à existência dos supostos vícios no bem adquirido. Reitera-se que a demonstração dos alegados defeitos, atinentes ao tecido, às rodas e às travas do sofá, poderia ser facilmente realizada mediante prova documental simples, como registros fotográficos ou audiovisuais, cuja produção estava ao alcance dos consumidores.

Dessa forma, a alegação de vício no produto, desprovida de lastro probatório mínimo e desacompanhada de elementos objetivos que demonstrem a má prestação do serviço, não é suficiente para sustentar a pretensão indenizatória. O eventual desconforto decorrente das trocas realizadas e da necessidade de assistência técnica não configura, por si só, dano moral indenizável, tampouco autoriza a devolução dos valores pagos, sobretudo diante da ausência de comprovação de má-fé ou conduta abusiva por parte da fornecedora.

Dessa forma, impõe-se a manutenção da sentença de improcedência, diante da inércia dos autores quanto à produção da prova mínima indispensável à demonstração do alegado vício, da ineficácia da prova pericial postulada e, por fim, da constatação de que a fornecedora envidou esforços compatíveis com os deveres impostos pela legislação consumerista, notadamente no tocante à assistência pós-venda. Ausente, portanto, demonstração inequívoca de falha na prestação do serviço, não merece prosperar o apelo interposto.

Vale deixar consignado que o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, todos os argumentos apresentados pelas partes. Sua função é fundamentar a

decisão de maneira suficiente, abordando os pontos essenciais e relevantes para o deslinde da controvérsia.

Desde que a decisão esteja devidamente motivada e enfrente as questões centrais do caso, a ausência de manifestação sobre todas as alegações não configura nulidade, conforme entendimento consolidado pela jurisprudência.

Ante o exposto, pelo meu voto, **NEGO PROVIMENTO AO RECURSO DE APELAÇÃO**, mantendo a sentença tal qual lançada.

Deixo de proceder à majoração da verba honorária, nos termos do § 11 do art. 85 do Código de Processo Civil, porquanto os honorários advocatícios já foram fixados, na instância de origem, no percentual máximo previsto no § 2º do referido dispositivo legal, não havendo margem para sua elevação.

Atentem-se as partes para o detalhe de que a oposição de Embargos de Declaração fora das hipóteses legais ou com efeitos meramente infringentes poderá dar ensejo à imposição da multa prevista no artigo 1.026, § 2º, do CPC.

São Paulo, 5 de maio de 2025.

**Flávia Beatriz Gonzalez da Silva**

**RELATORA**

Assinatura eletrônica