



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000436780

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1010530-22.2023.8.26.0008, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FÁBIO MANCINI DE FREITAS, é apelado SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 25ª 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 HUGO CREPALDI (Presidente) E RODOLFO CESAR MILANO.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 12.810

Apelação nº 1010530-22.2023.8.26.0008

Comarca: São Paulo

Apelante: Fábio Mancini de Freitas

Apelado: Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda

Juiz: Juliana Maria Maccari Gonçalves

APELAÇÃO – Ação de indenização por danos material e moral – Sentença de procedência parcial – Vício em aparelho celular - Dano moral configurado – Situação que ultrapassa o mero aborrecimento – Tentativa de resolução administrativa frustrada – Decurso de mais de 24 meses sem o uso do produto – Desvio de tempo útil – Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 que atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, e observa as peculiaridades do caso – Precedentes deste E. Tribunal de Justiça – Pretensão de modificação da sucumbência e majoração dos honorários - Modificação devida – Fixação por equidade que viola o Tema 1076 do STJ - Dever de observar o disposto no §2º e incisos I a IV, do artigo 85 do CPC – Aplicação do §8º do mesmo dispositivo legal que não se justifica, uma vez que o valor da condenação não é ínfimo – Arbitramento em 15% sobre o valor atualizado da condenação - Sentença reformada – Recurso provido.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. sentença de fls. 164/166, que julgou parcialmente procedente a ação de indenização por danos material e moral ajuizada por Fabio Mancini de Freitas contra Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda., rejeitado o pedido de indenização por dano moral, ao argumento de que *“o vício apresentado pelo produto pode, é certo, haver causado algum transtorno, mas nada de relevo. Houve, pois, mero inadimplemento contratual, não ensejador de compensação pecuniária”*. Em razão da sucumbência recíproca, condenou as partes ao pagamento das custas e despesas processuais no patamar de 75% para a ré e 25% para o autor, além dos honorários advocatícios em favor do patrono da parte adversa,

no valor de R\$ 1.500,00.

Em suas razões recursais, busca o autor a parcial reforma do decidido. Em síntese, diz que deve ser indenizado pelo abalo moral, visto que foi obrigado a dispendar tempo para solucionar problema que já existia no aparelho e que somente se apresentou após o decurso do prazo da garantia. Afirma que foi impedido de utilizar das funcionalidades do produto, com prejuízo ao seu trabalho, além de ser obrigado a desembolsar valor para a aquisição de um novo aparelho.

Argumenta que o dano moral não tem a finalidade de lhe enriquecer, e sim de coibir a apelada na reiteração da conduta de venda de aparelhos de tela dobrável com pouca durabilidade. Diz que teve que se dirigir até a assistência técnica autorizada da apelada por mais de uma vez, entrar em contato diversas vezes por telefone, além de realizar reclamação junto ao Procon e contratar advogado para fazer valer o seu direito, circunstâncias que ultrapassam o mero dissabor, e, assim, justificam a condenação por dano moral. Cita jurisprudência. Alega a injustiça na fixação de sucumbência recíproca.

Requer o provimento do recurso de apelação, para que seja reformada a sentença, a fim de que seja a apelada condenada a indenizar pelos danos morais em quantia não inferior a R\$ 6.500,00, além de arcar com a totalidade das custas, despesas processuais e honorários advocatícios com majoração (fls. 174/185).

Recurso tempestivo, preparado e respondido (fls. 191/197).

É o relatório.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso interposto e dou-lhe provimento.

Trata-se de ação de indenização por danos material e moral ajuizada por Fabio Mancini de Freitas, ora apelante, contra Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda., na qual diz o autor que em 01/10/2021 adquiriu um celular dobrável, no valor de R\$ 7.499,00, com um ano de garantia, porém, no final de fevereiro de 2023, ao abrir o celular, notou o aparecimento de uma faixa preta na tela do telefone, além de erro no funcionamento do touch do lado direito.

Relata que se dirigiu até uma assistência técnica da Samsung, deixou o seu aparelho para análise e, no retorno, apresentaram um orçamento no valor de R\$ 5.634,00 para conserto, em razão do produto estar fora do prazo de garantia. Diz que ao buscar informações sobre o caso, teve conhecimento de inúmeras reclamações idênticas a sua, e que trata de problema de qualidade do produto, inclusive, existe um abaixo-assinado fora do Brasil, referente ao reconhecimento da fragilidade do celular pela fabricante. Aduz que realizou diversos contatos com a ré e acionou o Procon, em busca de solucionar a lide, porém, não obteve êxito, sendo necessário o ajuizamento da presente ação. Busca compelir a ré a restituir

integralmente o valor pago, a título de dano material, no valor de R\$ 7.499,00, além do dano moral em valor não inferior a R\$ 6.500,00

Após regular trâmite processual, sobreveio a r. sentença que julgou parcialmente procedente a ação, para condenar a ré ao pagamento de R\$ 7.499,00, rejeitado, todavia, o pedido de indenização por dano moral.

Sintetizados os fatos que envolvem a causa, passo à análise das razões recursais, que se limitam à ocorrência de dano moral indenizável.

Os fatos comprovados, demonstram que o autor adquiriu um celular da ré, na data de 01/10/2022, contudo, no final de fevereiro de 2023, o produto apresentou vício, tornando-se inadequado para uso, pois a tela de visibilidade apresentou danificação parcial, com uma faixa preta, além erro no funcionamento do touch do lado direito do aparelho dobrável, vício devidamente comprovado e reconhecido pela sentença prolatada.

A responsabilidade da ré pelo dano material foi reconhecida pela sentença, ainda que superado o prazo da garantia contratual, em razão da incidência do art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, contra a qual não foi interposto recurso de apelação pela ré.

Em relação ao dano moral, o julgamento

de improcedente da ação deve ser modificado, pois, nada obstante os fundamentos, de que se trata de mero descumprimento contratual, vislumbro caracterizado o dano moral, conforme passo expor.

O autor, de fato, experimentou aflição e abalo de ordem moral em decorrência da conduta da ré que, com descaso e desrespeito ao consumidor, deixou de solucionar questão de sua responsabilidade, pois, mesmo conhecedora da vida útil de seu produto e, ainda, do vício ocorrido, entendeu por bem negar o conserto e, ainda, apresentar orçamento de valor que representa quase a totalidade do aparelho celular.

Anote-se que a situação enfrentada pelo autor não se restringe a uma mera inconveniência temporária, uma vez que o autor, por mais de 24 meses, aguarda a resolução da lide, sendo impedido de utilizar o produto adquirido por valor considerável, tendo despendido seu tempo e recurso para solucionar a questão, gerada pelo descaso da ré.

No caso em apreço, o autor não apenas esgotou todas as vias administrativas, ao buscar auxílio da assistência técnica autorizada, entrar em contato com a empresa ré e acionar o Procon, mas também foi forçado a buscar o Judiciário como última alternativa para garantir seus direitos, circunstâncias que ultrapassam a esfera do mero aborrecimento, uma vez que afetaram significativamente suas expectativas em utilizar o produto, além da perda do seu tempo produtivo a resolução da demanda.

A conduta da ré não se coaduna com o princípio da boa-fé objetiva que deve nortear as relações jurídicas contratuais, e foi abusiva.

Nesse sentido, leciona Marcos Dessaune:

“O desvio produtivo do consumidor tem origem quando o fornecedor cria um problema de consumo potencial ou efetivamente lesivo e não o resolve espontânea, rápida e efetivamente, deixando para o consumidor o custo temporal, operacional e material de fazê-lo. Significa dizer que o fenômeno lesivo em apreço é deflagrado pela prática abusiva do fornecedor de omitir, dificultar ou recusar sua responsabilidade pelo problema primitivo, cujos custos e soluções ele tenta transferir veladamente para o consumidor. O desvio produtivo do consumidor é o fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor em estado de carência e condição de vulnerabilidade, induzido pelo “modus solvendi” abusivo do fornecedor, despende o seu tempo vital, adia ou suprime algumas de suas atividades e, muitas vezes, assume deveres e custos do fornecedor.¹”

É de se considerar também que por se tratar de relação de consumo, a responsabilidade é objetiva, nos termos do artigo 14 do CDC, e, no caso, está configurado o serviço falho e defeituoso, decorrente da oferta de aparelho com o defeito mencionado, que não se presta para a sua finalidade, aliado à conduta reprovável e de descaso de não fornecer a solução que se esperava e era devida, tanto que foi reconhecido o dever de devolução do valor pago pelo aparelho, portanto, uma vez caracterizado o evento danoso pelo serviço defeituoso, o dever de indenizar por dano moral dele decorre, pois o prejuízo é presumido, e, como tal, prescinde de prova.

¹ **DESSAUNE, Marcos.** *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada.* 2ª Ed. Vitória, ES: [s.n.], 2017. p. 246

Uma vez estabelecido o dever de indenizar pelo dano moral configurado, no que concerne ao valor a ser fixado, este deve ser adequado ao caso concreto.

Segundo entendimento do C. Superior Tribunal de Justiça, *“Na fixação da indenização por danos morais, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores, e, ainda, ao porte da empresa recorrida, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso, atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso”*. (REsp 214.381/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, DJU de 29.11.1999).

Dentro desses parâmetros e atendendo aos critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, a indenização em R\$ 5.000,00 mostra-se suficiente para reparar o dano moral experimentado, sem caracterizar enriquecimento sem causa.

Quanto ao tema, ensina Sergio Cavalieri Filho:

“Creio que na fixação do 'quantum debeat' da indenização, mormente tratando-se de lucro cessante e dano moral, deve o juiz ter em mente o princípio de que o dano moral não pode ser fonte de lucro. A indenização não há dúvida, deve ser suficiente para reparar o dano, o mais completamente possível, e nada mais. Qualquer quantia a maior importará enriquecimento sem causa,

ensejador de novo dano²”.

Nesse sentido, confira-se os seguintes julgados deste Egrégio Tribunal de Justiça:

Vício do produto. Aparelhos celulares que apresentaram defeitos após menos de um ano de uso. Ausência de assistência técnica autorizada na cidade de Ribeirão Preto. Dificuldades impostas para envio dos produtos por meio postal. Aparelho enviado para reparo que não foi devolvido no prazo legal. Falha na prestação do serviço caracterizada. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Dano moral configurado. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1033195-95.2020.8.26.0506; Relator (a): Pedro Baccarat; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ribeirão Preto - 8ª Vara Cível; Data do Julgamento: 25/04/2025; Data de Registro: 25/04/2025).

COMPRA E VENDA - AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALOR PAGO C.C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - APARELHO CELULAR IPHONE - DEFEITO QUE IMPEDE O FUNCIONAMENTO DO PRODUTO - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA FABRICANTE E DA VENDEDORA - APLICAÇÃO DO ART. 18 DO CDC - NECESSIDADE DE RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO PELA CONSUMIDORA - DANOS MORAIS CARACTERIZADOS - DESVIO PRODUTIVO -
² *Programa de Responsabilidade Civil, 2ª ed., São Paulo: Malheiros Editores Ltda., 2001, pp. 81-82.*

COMPENSAÇÃO DEVIDA - RECURSO DA CORRÉ NÃO PROVIDO E DAS AUTORAS PARCIALMENTE PROVIDO. I – Constatado defeito em aparelho celular que impede o seu uso, caracterizando vício do produto, devem as partes retornar ao status quo ante, nos termos do art. 18, II, do CDC, pelo que toda a quantia paga na aquisição do produto deve ser restituída à consumidora e o bem devolvido à vendedora; II - As autoras se viram privadas do uso do produto adquirido e foram obrigadas a ingressar com demanda perante o Poder Judiciário a fim de ver seu direito garantido, fato este que evidencia a perda de tempo útil na solução da questão, o que doutrinariamente se denomina de "desvio produtivo". Pertinente o pedido de indenização por danos morais; III - A quantificação da compensação derivada de dano moral deve levar em consideração o grau da culpa e a capacidade contributiva do ofensor, a extensão do dano suportado pela vítima e a sua participação no fato, de tal sorte a constituir em um valor que sirva de bálsamo para a honra ofendida e de punição ao ofensor, desestimulando-o e a terceiros a ter comportamento idêntico. Indenização a título de danos morais fixada no valor de R\$ 5.000,00 para cada autora. (TJSP; Apelação Cível 1002659-63.2023.8.26.0323; Relator (a): Paulo Ayrosa; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Foro de Lorena - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/02/2025; Data de Registro: 18/02/2025).

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Sentença que julgou parcialmente procedente a ação. Inconformismo da parte autora. Vício em aparelho celular. Danos morais. Necessidade de ajuizamento de ação judicial

para solução de problema a que o consumidor não deu causa. Encaminhamento do consumidor a assistência técnica localizada em outra cidade por três vezes para tentativa de solução do problema, sem sucesso. Consumidor que ficou tolhido da utilização do aparelho por mais de três meses. Desvio produtivo do consumidor reconhecido. Dano moral configurado. Situação que desborda do mero aborrecimento cotidiano. "Quantum" fixado em R\$5.000,00. Valor que se mostra adequado em vista das circunstâncias do caso concreto a reparar o dano sofrido evitando o enriquecimento ilícito e cumprindo a função pedagógica da medida. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1002593-13.2023.8.26.0411; Relator (a): Rodolfo Cesar Milano; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pacaembu - 2º Vara; Data do Julgamento: 08/11/2024; Data de Registro: 08/11/2024).

APELAÇÃO. Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais. Sentença que julgou parcialmente procedente a ação. Inconformismo da parte autora. Vício em aparelho celular. Danos morais. Necessidade de ajuizamento de ação judicial para solução de problema a que o consumidor não deu causa. Encaminhamento do consumidor a assistência técnica localizada em outra cidade por três vezes para tentativa de solução do problema, sem sucesso. Consumidor que ficou tolhido da utilização do aparelho por mais de três meses. Desvio produtivo do consumidor reconhecido. Dano moral configurado. Situação que desborda do mero aborrecimento cotidiano. "Quantum" fixado em R\$5.000,00. Valor que se mostra adequado em vista das circunstâncias do caso concreto a reparar o

dano sofrido evitando o enriquecimento ilícito e cumprindo a função pedagógica da medida. Sentença reformada. Recurso provido. (TJSP; Apelação Cível 1002593-13.2023.8.26.0411; Relator (a): Rodolfo Cesar Milano; Órgão Julgador: 25ª Câmara de Direito Privado; Foro de Pacaembu - 2º Vara; Data do Julgamento: 08/11/2024; Data de Registro: 08/11/2024).

Outrossim, com relação ao pedido de modificação da sucumbência fixada e majoração dos honorários em sede recursal, razão assiste ao apelante.

De início observo que o Código de Processo Civil, estabelece que o montante devido ao advogado pela sucumbência, deve observar o disposto no seu art. 85, §2º, com aplicação dos percentuais entre 10% e 20%, sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou do valor atualizado da causa:

“Art. 85. A sentença condenará o vencido a pagar honorários ao advogado do vencedor.

(...)

§ 2º Os honorários serão fixados entre o mínimo de dez e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação, do proveito econômico obtido ou, não sendo possível mensurá-lo, sobre o valor atualizado da causa, atendidos:

I - o grau de zelo do profissional;

II - o lugar de prestação do serviço;

III - a natureza e a importância da causa;

IV - o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço.”

Cumprе ressaltar que nos casos em que inestimável ou irrisório o proveito econômico, todavia, dispõe o §8º do citado artigo que, a fixação dos honorários deverá ocorrer por apreciação equitativa:

“§ 8º Nas causas em que for inestimável ou irrisório o proveito econômico ou, ainda, quando o valor da causa for muito baixo, o juiz fixará o valor dos honorários por apreciação equitativa, observando o disposto nos incisos do § 2º.”.

Assim, no presente caso, não há que se falar em fixação dos honorários advocatícios pelo critério de equidade, porquanto, deve ser observada a regra disposta no art. 85, §2º, do CPC, uma vez que o valor da condenação com a presente reforma é de R\$ 12.499,00 (R\$ 7.499,00 - dano material + R\$ 5.000,00 – dano moral) e, portanto, não é ínfimo nem tampouco se trata de causa inestimável, a justificar o arbitramento dos honorários advocatícios por equidade, razão pela qual deve ser reformada a r. sentença neste ponto.

Anote-se, ainda, que a manutenção da r. sentença, violaria o decidido no Tema 1076 do STJ, no julgamento do incidente de recursos repetitivos, Resp n. 1.906.623/SP e 1.906.618/SP, de relatoria do Min. Og Fernandes, julgado em 16/03/2022, segundo o qual a fixação dos honorários por apreciação equitativa não é permitida quando os valores da condenação ou da causa, ou o proveito econômico da demanda, forem elevados, de modo que é obrigatória, nesses casos, a observância dos percentuais previstos no § 2º do artigo 85 do Código de Processo Civil, o qual vale transcrever:

“1) A fixação dos honorários por apreciação equitativa não é permitida quando os valores da condenação ou da causa, ou o proveito econômico da demanda, forem elevados. É obrigatória, nesses casos, a observância dos percentuais previstos nos parágrafos 2º ou 3º do artigo 85 do Código de Processo Civil (CPC) – a depender da presença da Fazenda Pública na lide –, os quais serão subsequentemente calculados sobre o valor: (a) da condenação; ou (b) do proveito econômico obtido; ou (c) do valor atualizado da causa.

2) Apenas se admite o arbitramento de honorários por equidade quando, havendo ou não condenação: (a) o proveito econômico obtido pelo vencedor for inestimável ou irrisório; ou (b) o valor da causa for muito baixo.”

Nesse sentido, dentre inúmeros outros, cito precedentes deste E. Tribunal de Justiça:

OBRIGAÇÃO DE FAZER – Pretensão de reativação do acesso ao perfil mantido na plataforma digital do Instagram – Conta hackeada – Violação de segurança – Falha na prestação do serviço – Obrigação de restabelecimento do perfil que restou impossível, pois a conta fora definitivamente deletada – Situação excepcional em que indevida a conversão da obrigação em perdas e danos, assim como, improcedente o pedido de indenização por danos morais – Impossibilidade no cumprimento da obrigação específica que se deu em maior parte por culpa da autora – Conjunto probatório que a invasão ocorreu em 10/06/22, que nos dias 10 e 11/06/22, a autora

passou a ser vítima de extorsão, sem comprovação de que, de 11/06/22 até a data da propositura da ação, em 13/12/22, tenha adotado qualquer outra providência para que sua conta pudesse ser reativada, seja judicial ou extrajudicialmente – Inércia que contribuiu de forma decisiva para os prejuízos – Honorários advocatícios de sucumbência – Tema 1076 do STJ – Impossibilidade de arbitramento por equidade no caso – Aplicação do disposto no artigo 85, §2º, do Código de Processo Civil. Apelação parcialmente provida. (TJSP; Apelação Cível 1138156-73.2022.8.26.0100; Relator (a): Sá Moreira de Oliveira; Órgão Julgador: 33ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível - 23ª Vara Cível; Data do Julgamento: 19/03/2024; Data de Registro: 19/03/2024).

Apelação. Prestação de serviços. Instagram. Invasão da conta da autora com aplicação de golpes contra seus seguidores. Manifesta falha na prestação de serviço e de segurança. Rede social utilizada para fins pessoais. Prejuízo à imagem bem caracterizado que configura danos morais. Indenização mantida no patamar estabelecido, posto que adequado aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade. Sentença mantida, exceto no que toca aos honorários advocatícios, porque incabível a sua fixação por equidade, em observância à tese fixada em sede de recurso repetitivo (Tema 1076). Honorários estabelecidos em 10% do valor da condenação, nos termos do art. 85, §§ 2º do CPC. Recurso parcialmente provido. (TJSP; Apelação Cível 1003701-37.2023.8.26.0004; Relator (a): Walter Exner; Órgão Julgador: 36ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IV - Lapa - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 08/11/2023; Data de Registro: 08/11/2023)

Assim, considerando a necessidade de modificação dos honorários, para redistribuir a sucumbência, que é integral da ré apelada, e readequar seu arbitramento nos termos disposto no art. 85, §2º, do Código de Processo Civil, na consideração de que o valor da causa não é irrisório e, considerando os requisitos estabelecidos nos incisos I a IV do referido §2º do artigo 85 do CPC, fixa-se a condenação dos honorários advocatícios em 15% sobre o valor atualizado da condenação, já considerando a majoração nesta fase recursal, prevista no art. 85, §11, do CPC.

Portanto, como consectário lógico do julgamento, observado o acolhimento do pedido ora formulado pelo autor e dada a presente reforma parcial da sentença, para acolher os pedidos do autor, em razão da sucumbência integral da ré, deve a apelada arcar com a integralidade do pagamento das custas e despesas processuais, além dos honorários advocatícios, ora fixados em 15% sobre o valor atualizado da condenação, afastando-se a condenação do autor na sucumbência imposta na sentença.

Isto posto, **DÁ-SE PROVIMENTO** ao recurso, nos termos da fundamentação.

ANA LUIZA VILLA NOVA

Relatora