



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000437549

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1009349-61.2024.8.26.0004, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FABRÍCIO SANTOS DE BARROS (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado PERSEGUE CONSULTORIA LTDA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 31ª 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 ADILSON DE ARAUJO (Presidente sem voto), ROSANGELA TELLES E PAULO AYROSA.

São Paulo, 6 de maio de 2025.

LUIS FERNANDO NISHI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Voto nº 39461

Apelação Cível nº 1009349-61.2024.8.26.0004

Comarca: São Paulo – 3ª Vara Cível – Foro Regional da Lapa

Apelante: Fabrício Santos de Barros

Apelada: Persegue Consultoria Ltda

Juiz 1ª Inst.: Dr. Sidney Tadeu Cardeal Banti

31ª Câmara de Direito Privado

EMENTA: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. PARCIAL PROVIMENTO.

I. Caso em Exame

1. Ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais. O autor alega que os serviços de assistência 24 horas contratados não foram prestados, requerendo devolução dos valores pagos e indenização por danos morais. Sentença de primeira instância julgou improcedentes os pedidos.

II. Questão em Discussão

2. A questão em discussão consiste em (i) aplicação do Código de Defesa do Consumidor à relação contratual; (ii) legitimidade passiva da requerida; (iii) descumprimento contratual e responsabilidade objetiva da requerida; (iv) ocorrência de danos morais.

III. Razões de Decidir

3. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso, reconhecendo a figura do fornecedor aparente.

4. Insuficiência de informações prestadas ao consumidor e falhas na prestação dos serviços, justificando a restituição dos valores pagos. Não comprovação de danos morais.

IV. Dispositivo e Tese

5. Recurso parcialmente provido. Condenação da requerida à restituição de R\$193,00, com correção monetária e juros de mora. Sucumbência recíproca.

Tese de julgamento: 1. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor e reconhecimento do fornecedor aparente. 2. Restituição de valores pagos por falhas na prestação de serviços.

Legislação Citada:

Código de Defesa do Consumidor, arts. 6º, III; 14; 30; 37; 39;

48; 51.

Código Civil, arts. 389, 406.

Lei nº 14.905/2024.

Jurisprudência Citada:

TJSP, Apelação Cível 1048239-52.2023.8.26.0506, Rel. Silvia Rocha, 29ª Câmara de Direito Privado, j. 16/04/2025.

TJSP, Apelação Cível 1051169-65.2017.8.26.0114, Rel. Ferreira da Cruz, 28ª Câmara de Direito Privado, j. 05/05/2022.

TJSP, Apelação Cível 1032003-85.2023.8.26.0001, Rel. Rosângela Telles, 31ª Câmara de Direito Privado, j. 16/10/2024.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por **FABRÍCIO SANTOS DE BARROS** contra respeitável sentença de fls. 228/229, que, nos autos da ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais que move em face de **PERSEQUE CONSULTORIA LTDA.**, o MM. Juízo “a quo” julgou improcedentes os pedidos, condenado o autor ao pagamento das custas e despesas processuais, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da causa.

Irresignado, **apela o autor** (fls. 232/247), alegando, preliminarmente, nulidade da sentença recorrida por falta de fundamentação, notadamente quanto à ausência de aplicação do Código de Defesa do Consumidor à relação entabulada entre as partes e ausência de controvérsia no que tange à existência de cobertura de assistência 24 horas no contrato em discussão, circunstância sequer impugnada pela ré em contestação.

No mérito, alega descumprimento contratual por parte da requerida, destacando que houve oferta de cobertura securitária para veículos em caso de necessidade de auxílio mecânico, vinculando-se o

forneceador a essa promessa, de acordo com o art. 48 do CDC. Aduz que a negativa de cumprimento da promessa gerou prejuízos ao autor, caracterizando publicidade enganosa e práticas abusivas, conforme disposto nos artigos 37 e 39 ambos do CDC. Invoca a responsabilidade objetiva da requerida, prevista no Art. 14 do CDC. Alega ter sofrido danos morais, requerendo a aplicação das teorias da mitigação do prejuízo pelo credor e do desvio produtivo, enfatizando a postura de menosprezo e indiferença da requerida, que não demonstrou interesse em evitar prejuízos ao consumidor.

Pugna pela anulação da r. sentença, ou pela sua reforma, com o decreto de total procedência da ação.

Houve contrariedade ao apelo (fls. 251/257), com preliminar de ilegitimidade passiva.

É o relatório, passo ao voto.

I — Cuida-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais ajuizada por **Fabício Santos de Barros** em face de **Persegue Consultoria Ltda.**

Extraí-se da inicial, que as partes firmaram prestação de serviços de rastreamento, monitoramento e recuperação de veículos com assistência 24 horas. Alega o autor que os serviços ofertados pela requerida no momento da contratação não foram disponibilizados quando solicitados, motivo pelo qual requer a devolução dos valores pagos e a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais.

Pela r. sentença ora recorrida, os pedidos foram julgados improcedentes.

II – A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela requerida em contrarrazões não comporta acolhimento.

De proêmio, anota-se que é inafastável a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso em exame, dada a natureza do contrato em discussão – prestação de serviços de rastreamento, monitoramento e recuperação de veículos com assistência 24 horas (fls. 101/125).

Com efeito, pese a insistência da requerida no sentido de que não firmou contrato diretamente com o autor, aplicável à hipótese a teoria do fornecedor aparente.

Isso porque não há dúvidas de que os serviços foram apresentados ao autor por meio da marca “Dr. Monitora”, restando incontroverso que ambas as empresas, a requerida e a empresa PRR Consultoria Ltda. (que consta do contrato firmado com o autor), prestam os mesmos serviços (segurança e monitoramento de veículos) e se utilizam da aludida marca para divulgação de seus serviços e, assim, angariar clientes.

O fornecedor aparente *“é aquela que, no fornecimento de produto ou serviço, utilize marca (nominativa, figurativa, mista ou tridimensional), registrada ou não, com reconhecimento no mercado internacional, nacional, regional ou local, estimulando o consumidor a acreditar que a atividade desenvolvida está de alguma forma a ela vinculada.*

”¹

Das mensagens trocadas via chat/whatsapp juntadas a fls. 83/100, o autor conversa o tempo todo com um representante

¹ CHINELLATO, Silmara; MORATO, Antônio. 5. Fornecedor Aparente In: BENJAMIN, Antônio; MARQUES, Claudia; MIRAGEM, Bruno. O Direito do Consumidor no Mundo em Transformação. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2021.

da “Dr. Monitora”. No contrato de prestação de serviços há o logo da “Dr. Monitora” (fls. 101), bem como o e-mail da assinatura do representante da contratada é identificado com o “@drmonitora” (fls. 124/125), ao passo que na contestação juntada pela requerida (fls. 155/162), também consta identificação do e-mail do jurídico como “@drmonitora”, não restando dúvidas de que as empresas, embora possuam CNPJ distintos, apresentam-se perante ao consumidor por meio da marca “Dr. Monitora”, configurada portanto, a figura do fornecedor aparente.

Nesse sentido:

“AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER - VÍCIO DE PRODUTO FABRICADO E ADQUIRIDO NO EXTERIOR. 1. A autora adquiriu aparelho celular no exterior, que apresentou problemas de conexão e superaquecimento. A ré recusou o conserto no Brasil, alegando que o produto foi comprado no exterior. A autora busca reparação ou devolução do valor pago e indenização moral. 2. O Código de Defesa do Consumidor define fornecedor de forma ampla, incluindo empresas que se beneficiam de marcas globalmente conhecidas, como a ré, o que impõe reconhecer a sua responsabilidade pelos danos materiais sofridos pela autora. 3. Não há direito à indenização moral, pois não houve ofensa a direito da personalidade. Pedido parcialmente procedente - Recurso provido em parte. ” (TJSP; Apelação Cível 1048239-52.2023.8.26.0506; Relator (a): Silvia Rocha; Órgão Julgador: 29ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 16/04/2025).

“ CONSUMIDOR. PRODUTO IMPRÓPRIO. Grupo Coca-Cola. Alegação de ilegitimidade passiva por ser a fabricante do lote impugnado terceira companhia, autorizada sua. Descabimento. Empresas que atuam como titulares da mesma cadeia produtiva, lúdicas parceiras de negócios coligados por certo vínculo de reciprocidade econômica, numa autêntica rede contratual vinculada à marca Coca-Cola. Teoria do fornecedor aparente. Precedentes da Corte e do STJ. Acerto de contas, se o caso, em sede regressiva. Recurso desprovido. PROCESSUAL CIVIL. Cerceamento de defesa

que não se identifica na espécie. Magistrado que expôs satisfatoriamente as razões do seu convencimento. Hipótese em que as provas materiais dispensavam o prolongamento da instrução. Princípio constitucional que impõe a razoável duração do processo. Art. 5º, LXXVIII, da CF. Julgamento antecipado que, nessas circunstâncias, é dever do Juiz, não mera faculdade. Art. 125, II, do CPC. Orientação do STJ. Perícia na linha de produção da fabricante que não é e nunca foi relevante nesses casos. Prova testemunhal inútil. Recurso desprovido. CONSUMIDOR. PRODUTO IMPRÓPRIO X DANO MORAL. Contexto probatório a indicar ser incontroversa a aquisição do produto. Embalagem física do refrigerante que foi retirada pela fornecedora para análise. Simples referência à corrosão interna que a nada presta. Hipótese em que a ré sumiu com a lata e não aclarou o resultado da verificação que afirma ter feito no líquido, quadro a chancelar a versão do autor, inclusive a partir das conclusões da perícia. Dúvida que deve ser resolvida em benefício do consumidor. Prevalência da boa-fé objetiva e da teoria do risco proveito. É irrelevante, para caracterizar o dano moral, a efetiva ingestão do produto impróprio. Matéria pacificada pela 2ª Seção do STJ. Liquidação em R\$ 10.000,00 que, por não representar quantum irrisório nem exorbitante, merece prestígio. Recurso desprovido. ”
(TJSP; Apelação Cível 1051169-65.2017.8.26.0114; Relator (a): Ferreira da Cruz; Órgão Julgador: 28ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 05/05/2022).

Portanto, presente a legitimidade da requerida para figurar no polo passivo da ação, afasta-se a preliminar arguida em contrarrazões.

III – No mais, assiste razão em parte ao recorrente.

Dos documentos acostados pelo autor com inicial, em especial os *links* dos áudios trocados com a empresa Dr. Monitora, tanto antes da contratação quanto depois, é possível constatar que houve deficiência nas informações repassadas ao consumidor.

Do áudio juntado pelo autor a fls. 11 (*link doc. 09 audio*), verifica-se que, de fato, o preposto da Dr. Monitora informa que o autor teria direito à mão-de-obra para reparos de eventuais falhas mecânicas no veículo, devendo o consumidor somente arcar com os custos das peças.

Todavia, quando precisou dessa assistência, o serviço não foi prestado, possivelmente porque não havia mecânicos próximos ao autor (*link doc. 11 – fls.13*). De toda forma, a requerida não esclareceu por qual motivo o serviço foi recusado, deixando de impugnar especificamente os argumentos trazidos pelo requerente, que ainda narrou outros eventos também não impugnados, tais como falhas no aplicativo, problemas com o serviço de guincho e com a retirada do equipamento de seu veículo após o cancelamento.

Tendo em vista se tratar de relação de consumo, necessária a adequada e clara informação acerca do serviço ofertado, sendo direito do consumidor, previsto no artigo 6º, III, CDC, vez que no momento da venda, a representante ofertou cobertura supostamente alheia ao escopo de atuação da requerida, atraindo, ainda, a incidência da regra contida no art. 30 do CDC, que integra a oferta ao contrato celebrado entre as partes.

A ré, por seu turno, na qualidade de prestadora de serviços, parte sobre a qual recai o ônus da prova quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, não logrou êxito em seu intento, sendo incapaz de infirmar a versão do demandante.

Nessa ordem de ideias, ante a insuficiência e inadequação das informações prestadas no momento da contratação e no próprio contrato, além das falhas na prestação dos serviços e a abusiva a

recusa de cumprimento da oferta inicialmente proposta, é devida a restituição dos valores postulados pelo requerente, destacada a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos eventualmente causados ao consumidor (art. 14, “caput”, CDC).

Destaque-se, nesse ponto, a proteção contratual garantida pelas normas consumeristas, que consideram nulas de pleno direito as cláusulas abusivas limitadoras de direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato e que nitidamente colocam o consumidor em posição desfavorável, com ameaça ao necessário equilíbrio contratual (art. 51, “caput” e incisos IV e IX, além de §§1º, II, e III).

Faltou, portanto, à ré, a boa-fé exigidas das relações jurídicas, tanto na fase negocial, pré-contratual, como na sua execução, o que, ante o ordenamento jurídico pátrio, é inadmissível.

III – No que diz respeito aos danos morais, por outro lado, sem razão o recorrente.

As circunstâncias fáticas são insuficientes para incutir gravame que supere o mero dissabor ou aborrecimento, que configure desequilíbrio à normalidade psíquica da parte autora.

Para que se justifique a indenização decorrente de dano moral não basta a mera ocorrência de ilícito a provocar na vítima um sofrimento indevido, sendo necessário que tal mal-estar seja de significativa magnitude, sob pena de banalização do instituto.

Nesse sentido Carlos Roberto Gonçalves, citando a lição de Sérgio Cavalieri:

“Para evitar excessos e abusos, recomenda Sérgio

Cavalieri, com razão, que só se deve reputar como dano moral “a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo.”

As circunstâncias narradas, consubstanciadas, basicamente nas falhas dos serviços apontadas pelo autor e a recusa da cobertura da assistência veicular, quando muito, traduziriam dissabor inerente à vida social, não tendo o condão de impingir sofrimento que suplante a normalidade das insatisfações e aborrecimentos cotidianos ou que provoque verdadeiro desequilíbrio emocional, dor interior ou abalo ao patrimônio moral da parte autora.

O mero aborrecimento causado pelo descumprimento contratual não é suficiente para incutir sofrimento indenizável, conforme o entendimento desta **C. 31ª Câmara de Direito Privado**:

“APELAÇÃO. AÇÃO DE COBRANÇA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇO DE MONITORAMENTO E RASTREAMENTO DE VEÍCULOS COM RECUPERAÇÃO. Sentença de improcedência. Inconformismo do autor. CLÁUSULA PENAL. VEÍCULO NÃO LOCALIZADO. Incidência da legislação consumerista. Ilegitimidade da recusa da ré de pagar ao demandante a cifra atinente à cláusula penal, porque concretizada a hipótese da penalidade, qual seja, a não localização do veículo em até 30 dias da comunicação do furto ou roubo. Rechaçadas as escusas apresentadas pela ré para respaldar a negativa do pagamento do valor previsto na cláusula penal fulcradas na suposta falsidade da declaração de existência de garagem em seu local de trabalho, pois não há nem ao menos indícios de que tais circunstâncias hajam contribuído para o insucesso da localização da motocicleta, nem seria possível restringir o uso natural

da coisa. Patente abusividade da cláusula que determina a comunicação do ilícito penal à autoridade policial nos 30 minutos que sucederam o fato delituoso, por colocar o consumidor em evidente desvantagem, contrariando frontalmente a previsão contida no art. 51, IV, do CDC. DANO MORAL. Inocorrência. Mero descumprimento contratual. Sentença parcialmente reformada. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. Honorários advocatícios devidos pela ré arbitrados em 15% do valor da condenação, e devidos pelo autor em 15% da diferença entre o valor da causa e o da condenação. RECURSO EM PARTE PROVIDO. ” (TJSP; Apelação Cível 1032003-85.2023.8.26.0001; Relator (a): Rosangela Telles; Órgão Julgador: 31ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 16/10/2024).

Assim, à mingua de comprovação, inconsistentes as alegações do apelante quanto à ocorrência de danos morais.

IV – Assim, de rigor o parcial provimento do apelo do autor pra julgar parcialmente procedente a ação, condenada a requerida à restituição da quantia de R\$193,00, corrigido monetariamente a partir do desembolso, acrescido de juros de mora a partir da citação, reconhecida a sucumbência recíproca, devendo cada parte arcar com metade das custas e das despesas processuais, além de honorários advocatícios, arbitrados por equidade em R\$1.000,00 para cada parte, observada a gratuidade concedida ao autor.

Sobre o valor a ser pago ao autor, importante algumas observações acerca da correção monetária e juros de mora, observadas as recentes alterações introduzidas pela Lei nº 14.905/2024.

Por se cuidar da mesma matéria, possível a aplicação do entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) sobre a vigência do regime de juros no Código Civil de 2002 (CC/2002), segundo o qual há incidência imediata e passível a aplicação de ofício pelos

juízes, conforme o julgamento no REsp 1.112.746-DF (Tema 176).

Tendo em vista sua índole de ordem pública e processual (art. 322, § 1º, do CPC), aplica-se o regime anterior até o início da vigência da nova lei, e, depois, o atual regime, em consonância como o art. 6º da Lei de Introdução às Normas do Direito brasileiro (LINDB; Decreto-lei nº 4.657/1942).

A respeito, o Supremo Tribunal Federal (STF) também endossa esse entendimento para situações jurídicas pendentes, respeitado o princípio “*tempus regit actum*” (Tema 810 no RE nº 870.947; e Tema 1.170 no RE nº 1.317.982). Saliente-se que os juros moratórios têm efeitos continuados à obrigação principal, devendo a pretensão de recebimento ser renovada mensalmente.

Não há ofensa à coisa julgada, pois não se desconstitui o título judicial, mas se aplicam normas supervenientes a situações jurídicas pendentes, conforme o princípio “*tempus regit actum*”.

A metodologia de cálculo da taxa legal será conforme as normas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e divulgadas pelo Banco Central do Brasil (BCB), conforme redação do art. 406, § 2º, do CC, observando a vigência do art. 5º da Lei nº 14.905/2024 a partir de 28/06/2024 (inciso I) ou 28/08/2024 (inciso II).

Já com relação à correção monetária, se não houver índice convencionado ou previsto em lei específica, será aplicada a variação do IPCA/IBGE ou índice substituto (art. 389, parágrafo único, do CC, conforme a Lei nº 14.905/2024). Anote-se, também, que, antes da vigência da Lei nº 14.905/2024, o regime jurídico dos juros de mora e correção monetária é o disciplinado pelos arts. 389 e 406 do Código Civil de 2002 (CC/2002), ressalvadas disciplinas em leis especiais.

Em decorrência, aplicáveis, no caso, tal regramento, ou seja, os arts. 389 e 406 do CC, segundo a redação dada pela Lei nº 14.905/2024 no cálculo da correção monetária e juros de mora, a partir de sua vigência (art. 5º), se não contratados os respectivos índices,

No caso, inexistindo previsão contratual a respeito, aplica-se a regra legal, incidindo a correção monetária, sobre o valor devido, nos termos do art. 389, parágrafo único, do Código Civil, qual seja o IPCA/IBGE, assim como juros de mora, nos termos do art. 406, *caput* e § 1º, do CC.

Ressalvado, por oportuno, que a oposição de embargos declaratórios manifestamente protelatórios ensejará a aplicação da penalidade prevista no art. 1.026, §2º, do CPC/2015, porquanto deve a insurgência se realizar pelo meio recursal adequado.

V – Ante o exposto, e pelo meu voto, DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO, nos termos acima alinhavados.

LUIS FERNANDO NISHI

Relator