



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Voto 46162

Registro: 2025.0000448842

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1019553-80.2024.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que são apelantes FERNANDO HENRIQUE MERCADO CELICE, SEBASTIAO LUIZ BRITO e REGIANE JENNIFFER BARBOSA CELICE, é apelado PHILCO ELETRONICOS SA.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 30ª 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 MONTE SERRAT (Presidente) E MARCOS GOZZO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI
Relatora
Assinatura Eletrônica

Voto 46162

**APELANTES: FERNANDO HENRIQUE MERCADO CELICE,
REGIANE JENNIFFER BARBOSA CELICE e SEBASTIÃO
LUIZ BRITO (autores)**

APELADA: PHILCO ELETRÔNICOS S.A. (requerida)

COMARCA: ARAÇATUBA (4ª VARA CÍVEL)

MAGISTRADO: RODRIGO CHAMMES

APELAÇÃO – DIREITO DO CONSUMIDOR – VÍCIOS EM GELADEIRA COM POUCO TEMPO E USO – REITERADAS FALHAS DA FORNECEDORA RÉ QUANTO AO CONserto DO BEM – LONGO PERÍODO SEM A POSSIBILIDADE DE USO DA GELADEIRA, ITEM ESSENCIAL À RESIDÊNCIA – INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS QUE MERECE MAJORAÇÃO – TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO – R. SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA – RECURSO PROVIDO.

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto pelos autores contra a r. sentença de fls. 146/154, cujo relatório se adota, que, em ação indenizatória por danos materiais e morais, julgou parcialmente procedentes as pretensões autorais para condenar a ré a indenizar-lhes por danos materiais (R\$2.980,00) e morais (R\$5.000,00).

Os autores se insurgem contra parcela da r. sentença recorrida, especificamente quanto ao montante indenizatório fixado a título de danos morais. Sustentam, em síntese, que referida condenação deve ser majorada, pois: i) a requerida demonstrou

Voto 46162

excessivo descaso durante as tratativas para reparo da geladeira dos autores, com reiteradas falhas nos serviços prestados; ii) os requerentes ficaram aproximadamente 3 meses sem geladeira em razão das condutas indevidas da ré; iii) o valor fixado na r. sentença recorrida (R\$5.000,00) é insuficiente para reparar os danos morais sofridos pelos 3 autores.

Regularmente intimada, a requerida apresentou contrarrazões.

É a síntese do necessário.

Compulsando os autos, observa-se que a situação desborda de um simples inadimplemento contratual, visto que os autores direcionaram elevado número de reclamos à requerida, tendo a ré, por vezes, se quedado omissa (o que se extrai das injustificadas demoras para enviar as peças necessárias ao reparo da geladeira dos autores) e, por vezes, prestado serviços claramente falhos (o que se extrai dos diagnósticos incorretos quanto ao problema existente na geladeira dos requerentes, tendo tais diagnósticos gerado custos indevidos aos autores, que precisaram adquirir certas peças que se mostraram desnecessárias).

Inadmissível ignorar o desvio produtivo sofrido pelos requerentes em razão da postura indevida da ré, verificando-se dedicação de energia para resolver um problema que foi causado única e exclusivamente pela empresa requerida. Essa perda de vida útil deve

Voto 46162

ser reparada, existindo inúmeros precedentes que justificam essa conclusão:

APELAÇÃO – RECURSO DA AUTORA – AÇÃO CONDENATÓRIA – COMPRA E VENDA DE SOFÁ – PRODUTO COM DEFEITO – DIFICULDADES NO PÓS-VENDA – RESISTÊNCIA INTOLERÁVEL À PRETENSÃO DE REPARO DO BEM – TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO – INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CABIMENTO – PRECEDENTES – RECURSO PROVIDO – REFORMA PARCIAL DA R. SENTENÇA 1 – A resistência ilegítima à pretensão da autora de reparo no sofá repleto de defeitos entregue pela ré revela cenário suficientemente lesivo, apto a justificar, pela teoria do desvio produtivo, indenização por danos morais. Precedentes desta C. Câmara e do C. Superior Tribunal de Justiça. Doutrina. 2 – Danos morais fixados em dez mil reais, valor adequado às peculiaridades do caso, às finalidades do instituto e aos precedentes desta C. Câmara. RECURSO DA AUTORA PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004442-90.2022.8.26.0011; Relator (a): Maria Lúcia Pizzotti; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional XI - Pinheiros - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 13/10/2022; Data de Registro: 13/10/2022)

APELAÇÃO – AÇÃO DESCONSTITUTIVA E CONDENATÓRIA – COMPRA E VENDA DE MÓVEIS PLANEJADOS – FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – RECURSO DA RÉ – CABIMENTO DOS DANOS MORAIS – SUCESSIVAS FALHAS – DESVIO PRODUTIVO – MÉRITO MANTIDO – HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS – JUÍZO DE EQUIDADE – DESCABIMENTO – FIXAÇÃO À LUZ DOS PAR METROS ESCULPIDOS PELO ART. 85, § 2º, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL – REFORMA PARCIAL DA

Voto 46162

R. SENTENÇA – RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO 1 – É cabível a fixação de indenização por danos morais, considerando que a autor foi vítima de sucessivos descasos por parte da empresa ré, a qual apresentou injustificáveis negligências e desídias, tratando a autora com grave descaso e desdém, deixando-a meses na expectativa de receber produtos adequados às expectativas geradas no início da aquisição. Desvio produtivo evidenciado. Danos morais fixados em R\$ 6.000,00 que, na verdade, é inferior aos inúmeros precedentes desta C. Câmara, de modo que sua manutenção observa a vedação da reformatio in pejus (reforma prejudicial). 2 – Os honorários sucumbenciais, no caso, não podem ser aferidos à luz do juízo de equidade esculpido pelo art. 85, § 8º, do Código de Processo Civil, visto que o valor da condenação é base de cálculo suficiente para remunerar o causídico, não constituindo em quantia irrisória ou de baixo valor. RECURSO DA RÉ PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1004301-77.2022.8.26.0009; Relator (a): Maria Lúcia Pizzotti; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro Regional IX - Vila Prudente - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 18/05/2023; Data de Registro: 18/05/2023)

A teoria que se invoca é a alcunhada de teoria do desvio produtivo, cujo fundamento consiste no gasto do tempo de vida (recurso produtivo) para a solução de um problema causado pela desorganização da fornecedora (no caso, a ré). Doutrinariamente, o nome forte da tese é o jurista Marcos Dessaune, que expõe com acurácia o prejuízo intolerável acarretado pelo desperdício de tempo útil gerado por uma conjuntura como a dos autos.

A jurisprudência assimilou o conceito, passando a adotá-lo como fundamento para indenização por danos morais. A Min. Nancy

Voto 46162

Andrighi, no julgamento do REsp n. 1.634.851/RJ, 3ª T., j. 12.9.2017, sintetiza o espírito do instituto:

“a via crucis a que o fornecedor muitas vezes submete o consumidor vai de encontro aos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, em especial da vulnerabilidade do consumidor e o da garantia de adequação, a cargo do fornecedor, além de configurar violação do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos por ele”.

Ademais, deve ser destacado que foi ultrapassado o tempo em que dano moral equivalia a dor, sofrimento e angústia da vítima em razão da ofensa. Os mais renomados estudiosos da responsabilidade civil modernamente conceituam o dano moral de maneira bastante clara e objetiva: trata-se de ofensa aos direitos da personalidade e, em sentido mais amplo, à própria dignidade da pessoa humana. A consequência, os efeitos de mencionada ofensa podem, estes sim, ser constituídos pela dor, sofrimento ou vexame causado.

Fenômeno interno, portanto, o dano moral, em si mesmo, não se pode exigir que seja provado. O que deve ser provado são fatos, condutas ou omissões que ocasionem a mencionada ofensa aos direitos da personalidade e, por consequência, sofrimento e dor ao prejudicado. A avaliação sobre quais fatos que causam dano moral deve ser feita pelo juiz, segundo a jurisprudência e as regras da experiência.

Voto 46162

Extraí-se, desde já, o conceito de dano moral e a desnecessidade de sua comprovação, via de regra. Por questões de ordem lógica, portanto, deve ser analisada a possibilidade de reparação dos danos extrapatrimoniais.

Muito se questionou sobre a reparabilidade dos danos morais. Não se ignora que, inicialmente, havia certa resistência quanto à possibilidade de reparação, mas a discussão restou superada em face da Constituição Federal de 1988, que em seu artigo 5º, incisos V e X, deixou evidente a possibilidade de reparação do dano moral, bem como a sua cumulatividade com o dano material. Neste sentido inclusive foi editada a Súmula nº 37 do STJ, cujo enunciado destaca: “São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato.”. Prevaleceu, portanto, a correta orientação de que os danos morais devem ser reparados.

Fixados, assim, o conceito do dano moral, a desnecessidade de comprovação de sua ocorrência e a possibilidade de sua reparação, pertinente se mostra a análise dos critérios de fixação do valor da indenização correspondente, sendo tal matéria uma das mais tormentosas na doutrina e jurisprudência.

O dano moral não precisa representar a medida nem o preço da dor, mas uma compensação pela ofensa injustamente causada a outrem.

A indenização econômica, assim, tornou-se o único meio

Voto 46162

para a reparação do dano moral. Ocorre por mera compensação ou neutralização e não exatamente por restauração dos bens lesados, o que, à evidência, seria impossível. Diante de tais situações, a única via pela qual se pode ao menos minorar os efeitos do dano é por meio da reparação pecuniária.

Assim, para a fixação dos danos morais, além do dano, também se deve levar em conta a situação econômica do causador deste, não se podendo fixar o valor de indenização em quantia irrisória, sob pena de não vir a surtir o efeito repressivo que se pretende, qual seja, fazer com que o agente perceba, eficazmente, as consequências de seu ato ilícito, gerando, ainda, efeito preventivo, de modo a evitar que novas situações desse tipo ocorram.

Nesse aspecto, devem ser levadas em consideração as peculiaridades do caso, as regras de experiência do julgador e os balizamentos doutrinários. E a fim de se buscar parâmetros para a fixação, é de grande relevância a análise da atual jurisprudência sobre o tema, mormente do Superior Tribunal de Justiça. Destaco, dentre os diversos julgados daquele Tribunal alguns de seus arestos, por meio dos quais é possível verificar que a indenização não deve ser fixada nem em quantia absurda, tampouco em quantia irrisória. Veja-se:

*AgRg no Ag 1145425 / SP - AGRADO REGIMENTAL NO
AGRAVO DE INSTRUMENTO 2009/0006470-8
Ministro RAUL ARAÚJO (1143)
T4 - QUARTA TURMA
DJe 24/02/2011
AGRAVO REGIMENTAL EM AGRADO DE INSTRUMENTO
CONTRA A INADMISSÃO DE RECURSO ESPECIAL.*

Voto 46162

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA. QUANTUM INDENIZATÓRIO REDUZIDO DE R\$ 73.272,00 (SETENTA E TRÊS MIL, DUZENTOS E SETENTA E DOIS REAIS) PARA R\$ 25.000,00 (VINTE E CINCO MIL REAIS). SÚMULA 7/STJ. INCIDÊNCIA AFASTADA. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO. 1. Esta Corte admite a revisão do quantum arbitrado a título de indenização por danos morais, quando o valor fixado nas instâncias ordinárias se revelar ínfimo ou exorbitante, caso em que, afastada a incidência da Súmula 7/STJ, o Superior Tribunal de Justiça intervém para estabelecer o montante condizente com os parâmetros adotados pela respectiva jurisprudência e com as peculiaridades delineadas no acórdão recorrido, como ocorreu na hipótese vertente. 2. A decisão agravada, ao reduzir a verba indenizatória de R\$ 73.272,00 para R\$ 25.000,00 pela reparação moral decorrente da inscrição indevida do nome da autora/agravante em cadastros de restrição ao crédito, adequou a quantia fixada nos juízos ordinários aos patamares estabelecidos por este Pretório em casos assemelhados e às peculiaridades da espécie, motivo pelo qual deve ser mantida pelos próprios fundamentos. 3. Agravo regimental a que se nega provimento.

No caso em análise, os autores ficaram desprovidos de item essencial à residência (geladeira) por elevado período, destacando-se a ausência de justificativa para o decurso de aproximadamente 3 meses até o reparo do bem.

O i. Juízo *a quo*, ao fixar a indenização por danos morais no **total** de R\$5.000,00, acabou por estabelecer que cada um dos 3 autores faz jus a uma indenização de aproximadamente R\$1.333,33, valor demasiadamente diminuto diante das circunstâncias do caso.

Voto 46162

No caso, afigura-se proporcional e razoável o montante indenizatório de R\$5.000,00 para cada autor (total de R\$15.000,00). Destaca-se que a fixação de valor inferior ao pleiteado não implica sucumbência recíproca, nos termos da Súmula 326 do C. STJ.

Diante do exposto, dá-se **PROVIMENTO** ao recurso para, reformando em parte a r. sentença recorrida, **MAJORAR** a verba indenizatória por danos morais para R\$15.000,00 (R\$5.000,00 para cada autor). Os consectários legais (correção monetária e juros de mora) devem ser aplicados conforme estabelecidos na r. sentença recorrida.

Por derradeiro, a fim de evitar a oposição de embargos de declaração única e exclusivamente voltados ao prequestionamento, tenho por expressamente prequestionada, nesta instância, toda a matéria, consignando que não houve ofensa a qualquer dispositivo a ela relacionado.

Sendo manifestamente protelatória a apresentação dos embargos de declaração, aplicar-se-á a multa prevista no art. 1.026, §§ 2º e 3º, do CPC.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI

RELATORA