



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000448805

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005692-41.2021.8.26.0223, da Comarca de Guarujá, em que é apelante JOSE SEVERINO DOS SANTOS (JUSTIÇA GRATUITA), são apelados ASSURANT SEGURADORA S.A. e CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA..

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 PAULO ALONSO.

São Paulo, 8 de maio de 2025.

MARIA LÚCIA PIZZOTTI

Relator(a)

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

VOTO 46372

APELANTE: JOSÉ SEVERINO DOS SANTOS (JG)

**APELADOS: ASSURANT SEGURADORA S.A e CARREFOUR
COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA**

COMARCA: GUARUJÁ

AÇÃO CONDENATÓRIA

JUIZ SENTENCIANTE: DR. FÁBIO SZNIFER

(VH)

EMENTA

APELAÇÃO — AÇÃO CONDENATÓRIA — RECURSO DO AUTOR — COMPRA E VENDA DE PRODUTO — DIREITO DO CONSUMIDOR — PRODUTO COM VÍCIO OCULTO — MANIFESTAÇÃO DURANTE GARANTIA ESTENDIDA — REEMBOLSO NÃO REALIZADO — RECALCITRÂNCIA INADMISSÍVEL — IMPUTAÇÃO INFUNDADA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR — INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS — CABIMENTO — DESVIO PRODUTIVO — AUSÊNCIA DE COOPERAÇÃO DOS RÉUS — RESISTÊNCIA INJUSTIFICÁVEL — INÚMERAS TENTATIVAS DE CONTATO FRUSTRADAS — TENTATIVA FALACIOSA DE IMPUTAR AO AUTOR UMA NEGLIGÊNCIA INEXISTENTE — CONDUTA REPROVÁVEL — PRECEDENTES — RECURSO PROVIDO

A indenização por dano moral prescinde de provas quanto à repercussão no âmago da vítima, tendo em vista ser de difícil demonstração. Basta, para seu reconhecimento, a comprovação dos atos, comissivos ou omissivos, que possam causá-lo. No caso, além da frustração em si decorrente do vício manifestado e da recusa em atender ao consumidor adequadamente como determina a lei, há o inegável desvio produtivo, que levou o autor a despendar tempo de vida para solução de um problema injustificadamente engendrado pela desorganização dos réus, que perdura por quase cinco anos. Imputação falaciosa de culpa ao consumidor que causa ainda maior reprovação pela atitude descabida dos réus. Valor de oito mil reais adequado às especificidades do caso.

RECURSO DO AUTOR PROVIDO

Vistos.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra a r. Sentença de fls. 255/259, cujo relatório se adota, que julgou **PARCIALMENTE PROCEDENTES** os pedidos iniciais, a fim de declarar resolvido o contrato e condenar os réus à restituição dos valores pagos. Fixou sucumbência recíproca.

O d. Magistrado *a quo* iniciou sua fundamentação com o reconhecimento de vício oculto no produto, argumento amparado em laudo pericial. A partir disso, resolveu o contrato e condenou os réus à restituição dos valores pagos. No entanto, não chancelou o pedido de indenização por danos morais.

O autor, resumidamente, questiona a indenização por danos morais (fls. 277/282).

Contrarrazões (fls. 287/293).

É o relatório.

O recurso do autor merece provimento.

Trata-se de ação condenatória fundada **falha na prestação de serviços** por parte dos réus, que entregaram um produto **com defeito** e, quando instados a corrigir o problema, **recusaram a solução**. O pedido desconstitutivo (resolução contratual) deixou de ser impugnado,

não havendo mais controvérsia a respeito do serviço deficitário. Remanesce a questão dos danos morais.

Ao contrário do que entendeu o i. Juízo *a quo*, vislumbro situação de **lesividade**, apta a justificar a devida compensação pelos danos na esfera extrapatrimonial. A indenização por dano moral prescinde de provas quanto à repercussão no âmago da vítima, tendo em vista ser de difícil demonstração. Basta, para seu reconhecimento, a comprovação dos atos, comissivos ou omissivos, que possam causá-lo.

A falha na prestação de serviços, por óbvio, é matéria que carece de reexame. O produto apresentou **falha** durante o período de garantia estendida. Paga-se por esse serviço, que não é barato. Quando acionados, os réus, **em comportamento inadmissível**, recusaram-se a prestar o auxílio necessário, descumprindo **com sua parte contratual** ao simplesmente imputar ao autor, vítima, consumidor e hipossuficiente tecnicamente, uma responsabilidade que, como visto, **era falaciosa**.

Desde **2020**, portanto, o autor busca um direito que deveria ter sido atendido prontamente, pois, repito, **o autor pagou por um seguro estendido**. Os réus, questionavelmente, criaram obstáculos que levaram o autor, **uma pessoa com deficiência visual**, a permanecer por **cinco anos** na esperança de um direito que, até hoje, ainda está em discussão. É inadmissível.

O inadimplemento em si, absoluto ou relativo, gera responsabilidade civil. Os réus **nunca colaboraram** para a resolução do

problema. Sua recalcitrância em auxiliar o autor com a devolução das quantias pagas só potencializa os danos já produzidos. **É o drama do consumidor, que é compelido a amargar suas dores em silêncio, não fosse a possibilidade de recorrer ao Poder Judiciário para saná-las.**

Essa conjuntura já foi objeto de **fixação de indenização por danos morais** em casos similares no âmbito desta C. Câmara:

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – COMPRA E VENDA DE PAINEL DE TELEVISOR – CONSUMIDOR – ATRASO NA ENTREGA – FRUSTRAÇÃO DO NEGÓCIO – PRODUTO QUE SERIA ENTREGUE COMO PRESENTE EM CASAMENTO – INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – CABIMENTO – SITUAÇÃO INSÓLITA A indenização por dano moral prescinde de provas quanto à repercussão no âmago da vítima, tendo em vista ser de difícil demonstração. Basta, para seu reconhecimento, a comprovação dos atos, comissivos ou omissivos, que possam causá-lo. Valor de R\$ 9.980,00 adequado às especificidades do caso. RECURSO PROVIDO (TJSP; Apelação Cível 1000861-17.2019.8.26.0482; Relator (a): Maria Lúcia Pizzotti; Órgão Julgador: 30ª Câmara de Direito Privado; Foro de Presidente Prudente - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2020; Data

de Registro: 07/08/2020)

Além desses fundamentos, há que se ponderar acerca do desvio produtivo. Inadmissível ignorar o **desvio produtivo** sofrido durante período considerável de sua vida, sempre dedicando energia para resolver um problema que foi causado **única e exclusivamente pelos réus**. Essa perda de vida útil deve ser reparada, existindo inúmeros precedentes que justificam essa conclusão:

APELAÇÃO — AÇÃO CONDENATÓRIA — COMPRA E VENDA DE CÔMODA — DIREITO DO CONSUMIDOR — ENTREGA NÃO REALIZADA — FRUSTRAÇÃO DO NEGÓCIO — INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS — CABIMENTO — DESVIO PRODUTIVO — AUSÊNCIA DE COOPERAÇÃO DA RÉ — RECALCITRÂNCIA INJUSTIFICÁVEL EM REEMBOLSAR O AUTOR — PRECEDENTES — RECURSO NÃO PROVIDO A indenização por dano moral prescinde de provas quanto à repercussão no âmago da vítima, tendo em vista ser de difícil demonstração. Basta, para seu reconhecimento, a comprovação dos atos, comissivos ou omissivos, que possam causá-lo. No caso, além da frustração em si decorrente da não realização do negócio, há o inegável desvio produtivo, que levou o autor a despender tempo de

vida para solução de um problema injustificadamente engendrado pela desorganização da ré. **Valor de três mil reais adequado às especificidades do caso.** RECURSO NÃO PROVIDO (AC n. 1027152-19.2022.8.26.0007, Des. Maria Lúcia Pizzotti, 30ª C., j. 14.9.2023).

O caso retratado de enorme dificuldade no pós-venda revela situação suficientemente lesiva para caracterizar danos morais indenizáveis. A teoria que se invoca para justificá-los 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 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”*.

Essa C. Câmara é profícua em precedentes adotando o desvio produtivo como fundamento indenizatório: 1004401-44.2017.8.26.0482, Des. Maria Lúcia Pizzotti, 30ª C., j. 2.10.2019; 1005126-24.2019.8.26.0624, Des. Maria Lúcia Pizzotti, 30ª C., j. 3.4.2020; 1001682-24.2019.8.26.0481, Des. Maria Lúcia Pizzotti, 30ª C., j. 30.10.2019.

Por essas razões, o réu deve ser condenado ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de **oito mil reais**. Esse valor leva em consideração outros parâmetros, como a capacidade econômica das partes (uma delas, empresa gigante no varejo), as finalidades do instituto (punitiva, preventiva e compensatória), a postura pouco ou nada cooperativa dos réus, que nunca auxiliaram o autor com o mínimo que se esperava (o **reembolso**), e os precedentes citados. Ainda, pondero sobre a condição do autor, uma pessoa com deficiência, que necessita do uso da tecnologia.

O montante deve ser acrescido de correção monetária desde o arbitramento pelo IPCA (CC, art. 389, p. u.; Súmula 362 do C. STJ). Os juros moratórios incidirão desde a citação (*mora ex persona*; CC, art. 397, p. u.) sob a taxa de 1% ao mês até 29.8.2024 e, após essa data, com base na taxa legal, conforme art. 406, §§ 1º e 2º, do Código Civil, e Resolução n. 5.171/2024 do Conselho Monetário Nacional.

Advirto as partes que o manejo de embargos de declaração desvirtuados das finalidades legais, com invocação meramente artificial de vícios como forma de ocultar a verdadeira intenção de reexame do

mérito (p. ex., o cabimento de indenização), será tratado como possível litigância de má-fé, ensejando **multa processual**.

Diante do exposto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso interposto pelo autor, a fim de reformar a r. Sentença e julgar os pedidos iniciais **PROCEDENTES**, condenando solidariamente os réus ao pagamento de indenização por danos morais, estimada em oito mil reais, valor acrescido de correção monetária desde o arbitramento pelo IPCA, e de juros moratórios desde a citação sob a taxa de 1% ao mês até 29.8.2024 e, após essa data, com base na taxa legal, conforme art. 406, §§ 1º e 2º, do Código Civil, e Resolução n. 5.171/2024 do Conselho Monetário Nacional.

Por força da sucumbência integral dos réus, condeno-os integralmente ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, fixados em vinte por cento do valor atualizado da condenação.

Maria Lúcia Pizzotti

Relatora