



## Carrefour é condenado por descaso em troca de produto

Descaso com o consumidor na troca de produto defeituoso gera dano moral. O entendimento é da 9ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, que condenou uma loja da rede Carrefour a pagar 20 salários mínimos de indenização por danos morais para um cliente. A desembargadora Iris Helena Medeiros Nogueira considerou a atitude da empresa “ilícita, abusiva e inerte” diante do cliente.

Segundo os autos, o cliente comprou quatro pneus defeituosos na loja. Ele entrou em contato com a empresa, que garantiu uma solução ao problema, mas nada fez. O cliente deixou os pneus na loja e não recebeu qualquer retorno.

Em sua defesa, o Carrefour alegou que o prazo de 90 dias para a troca do produto, conforme prevê o Código de Defesa do Consumidor, já tinha vencido quando o cliente reclamou.

A desembargadora Iris Helena Medeiros Nogueira entendeu que a empresa agiu com descaso em relação ao consumidor. Para ela, “o caso não trata de simples verificação de vício do produto, que por si só, não traz abalo psicológico indenizável, mas de evidente descaso com o consumidor.”

**Processo: 700.140.479-22**

**Leia a íntegra da decisão**

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO COMINATÓRIA CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. PRODUTO VICIADO. SUBSTITUIÇÃO. DECADÊNCIA. ART. 26, II, § 3º, DO CDC. DANOS MORAIS. QUANTUM.

1. Nos moldes do art. 26, II, § 3º, do CDC, o direito de reclamar pelos vícios aparentes e de fácil constatação caduca em noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e produto duráveis e, ainda, tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito. É causa obstativa de tal prazo, conforme jurisprudência assente, a reclamação formulada ao fornecedor, até a resposta negativa correspondente. Decadência não reconhecida neste caso concreto.
2. O demandante não conseguiu que o produto, porque viciado, atingisse sua finalidade, e teve de pressionar a ré para a troca dos pneus, não sendo, mesmo assim, atendido. Nesse passo, não se trata de simples situação de verificação de vício do produto – que, por si só, não traz abalo psicológico indenizável -, mas sim de evidente descaso com o consumidor.
3. Resta clara a ilicitude e abusividade da conduta da ré, que se quedou inerte diante dos esforços do autor para efetivar a troca de produto que lhe fora fornecido com defeito.
4. Trata-se de hipótese de dano in re ipsa, que dispensa a comprovação de sua extensão, sendo evidenciado pelas circunstâncias do fato.
5. Manutenção da indenização fixada em valor equivalente a vinte salários mínimos, pois quantia que se



---

mostra adequada ao caso e aos parâmetros adotados por este Colegiado.

APELO DESPROVIDO.

APELAÇÃO CÍVEL

NONA CÂMARA CÍVEL Nº 70014047922

COMARCA DE CAXIAS DO SUL

APELANTE: CARREFOUR COMERCIO E INDUSTRIA LTDA

APELADO: JORGE LUIS DOS SANTOS

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos.

Acordam os Desembargadores integrantes da Nona Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado, à unanimidade, em negar provimento ao apelo.

Custas na forma da lei.

Participaram do julgamento, além da signatária (Presidente), os eminentes Senhores DES. ODONE SANGUINÉ E DES. TASSO CAUBI SOARES DELABARY.

Porto Alegre, 10 de maio de 2006.

DESA. IRIS HELENA MEDEIROS NOGUEIRA,

Presidente e Relatora.

RELATÓRIO

DESA. IRIS HELENA MEDEIROS NOGUEIRA (PRESIDENTE E RELATORA)

Trata-se de apelo interposto por CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA. na ação cominatória cumulada com ação de indenização que lhe moveu JORGE LUIS DOS SANTOS, contra sentença que julgou procedentes em parte os pedidos.

Relatou o autor, na inicial, que em 19.12.2003 adquiriu da ré, pelo valor de R\$ 368,00, quatro pneus que, após alguns dias de uso, apresentaram graves defeitos. Entrou em contato com a requerida, que lhe garantiu uma solução ao problema, nada fazendo, entretanto. Em 23.06.2004 deixou os pneus na loja da ré, sem que esta lhe desse qualquer retorno.

Discorrendo acerca dos direitos do consumidor, pediu a condenação da ré à substituição dos bens por outros da mesma espécie e em perfeitas condições, bem como ao pagamento de indenização em valor



não inferior a quarenta salários mínimos. Juntou procuração, à fl. 07, e documentos, às fls. 08-11.

Concedido ao demandante o benefício da Assistência Judiciária Gratuita (fl. 13). A requerida, citada, deixou transcorrer in albis o prazo para contestar (fl. 16, verso), com o que foi decretada sua revelia (fl. 17).

Sobreveio sentença (fls. 24-30) que, julgando procedentes em parte os pedidos, determinou à ré a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições, e a condenou ao pagamento de indenização por dano material, no valor de R\$ 140,00, e por dano moral, no quantum equivalente a vinte salários mínimos. Onerada a ré, ainda, com o pagamento das despesas processuais e honorários advocatícios, fixados em 10% da condenação.

Irresignada, a requerida apelou (fls. 33-36). Apontou a decadência do direito de reclamar por vício oculto no produto, nos moldes do artigo 26, II, § 3, do Código de Defesa do Consumidor. Disse não ser caso de dano moral, insurgindo-se também contra o valor fixado. Postulou a reforma da sentença, com a improcedência do pedido, ou a redução do valor da indenização.

Com as contra-razões (fls. 42-46), subiram os autos a este Tribunal, e vieram a mim conclusos, por redistribuição, em 09.03.2006 (fl. 51, verso).

É o relatório.

## VOTOS

DESA. IRIS HELENA MEDEIROS NOGUEIRA (PRESIDENTE E RELATORA)

Eminentes Colegas.

Trata-se de ação cominatória cumulada com ação de indenização baseada no fornecimento de produto defeituoso ao consumidor, cujos pedidos são a substituição do bem defeituoso por outro da mesma espécie e em perfeitas condições e o recebimento de indenização por danos materiais e morais.

Julgada procedente em parte a demanda em primeiro grau, a insurgência da requerida, em sede recursal, traz à baila tão-somente dois tópicos, quais sejam, a decadência do artigo 26, II, § 3º, do microsistema consumerista, e a não configuração de dano moral, bem como sua quantificação. Esta é a delimitação, assim, da matéria devolvida ao exame desta Corte.

Já adianto que não assiste razão à ré quando alega tenha se operado a decadência, nem quando aponta a não configuração de dano moral.

Vejamos.

Com efeito, nos moldes do artigo 26, II, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, o direito de reclamar pelos vícios aparentes e de fácil constatação caduca em noventa dias, tratando-se de fornecimento de



serviço e produto duráveis e, ainda, tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

É causa obstativa de tal prazo, conforme jurisprudência assente, a reclamação formulada ao fornecedor, até a resposta negativa correspondente.

Nesse sentido:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. DECISÃO MONOCRÁTICA NEGANDO SEGUIMENTO. DECADÊNCIA DO DIREITO. VÍCIO DO PRODUTO. ARTIGO 26 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DENUNCIÇÃO DA LIDE. INOCORRÊNCIA. Não ocorre a decadência do direito do consumidor se não transcorreram 90 dias entre a constatação do último vício verificado no produto e a data da propositura da ação. Exegese do art. 26, parágrafo 3º, do CDC. A reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos obsta o prazo decadencial, até a resposta negativa correspondente, nos termos do art. 26, parágrafo 2º, inciso I, do CDC. (...) (Agravo de Instrumento Nº 70006466817, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Adão Sérgio do Nascimento Cassiano, Julgado em 03/06/2003)

COMPRA E VENDA. VEÍCULO AUTOMOTOR. DEFEITO. ILEGITIMIDADE PASSIVA DA REVENDEDORA. DECADÊNCIA DO DIREITO DE RECLAMAR O VÍCIO. ARTS. 445 DO CC E 26 DO CDC. (...) O art. 26 do Código de Defesa do Consumidor, por sua vez, estabelece que a decadência ocorre em noventa dias em se tratando de fornecimento de serviço e de produtos duráveis. Prazo que, em se tratando de vício oculto, inicia-se com o conhecimento do defeito. O autor adquiriu o veículo em novembro de 2002, sendo que, conforme alega, desde o início apresentou problemas no motor, de tal sorte que ainda em 2002 iniciou-se a fluência do prazo para a reclamação do vício no produto. APELAÇÃO DESPROVIDA. (Apelação Cível Nº 70011846847, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Marilene Bonzanini Bernardi, Julgado em 29/06/2005)

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. PRELIMINARES DE ILEGITIMIDADE PASSIVA E DE DECADÊNCIA DESACOLHIDAS. DANOS MATERIAIS, DANOS MORAIS E LUCROS CESSANTES INCABÍVEIS. VERBA HONORÁRIA INALTERADA. (...) 2. Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito (art. 26, § 3º, do CDC). (...) (Apelação Cível Nº 70009323411, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Marta Borges Ortiz, Julgado em 23/02/2005)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÕES COMINATÓRIA E INDENIZATÓRIA CUMULADAS. RELAÇÃO DE CONSUMO. VÍCIO DO PRODUTO. DECADÊNCIA NÃO RECONHECIDA. AUTOMÓVEL ADQUIRIDO NOVO QUE, NOVE MESES APÓS, APRESENTA RUÍDO QUANDO DO USO DA QUARTA MARCHA. PROBLEMA NÃO SOLUCIONADO MESMO COM A TROCA DA CAIXA DE CÂMBIO. SUBSTITUIÇÃO DO VEÍCULO POR OUTRO, DE IGUAL MARCA E MODELO, NOVO. DANOS MORAIS INEXISTENTES. SUCUMBÊNCIA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS FIXADOS COM BASE NO §4º DO ARTIGO 20 DO CPC, POIS A SENTENÇA MANDAMENTAL NÃO SE ENQUADRA NO CONCEITO DE CONDENAÇÃO CONTIDO NO §3º DO MESMO ARTIGO.



1. Decadência. Art. 26, parágrafo 3º do CDC. Não há falar em decadência, primeiro porque há comprovação documental de reclamações do autor perante a ré, o que é causa obstativa, e segundo porque, tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial só tem início no momento em que ficar evidenciado o defeito, o que, na espécie, se deu aproximadamente nove meses após a aquisição do veículo e menos de doze do aforamento desta ação. Além disso, expiração do prazo de garantia do veículo não implica em decadência do direito do adquirente de reclamar de vício existente no bem. (...)

4. Danos morais – o fato de um carro apresentar um ruído não é causa suficiente para desencadear abalo psíquico. Sequer o transtorno que veio com a necessidade constante de comparecimento à oficina o é, um vez que constituem o desenrolar normal da vida cotidiana, com suas conveniências e inconveniências. (...) (Apelação Cível Nº 70010162964, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Marilene Bonzanini Bernardi, Julgado em 24/11/2004)

In casu, o autor adquiriu os pneus junto à ré em 19.12.2003. Disse que o defeito logo apareceu, entrando em contato, então, por telefone com a ré, que lhe prometeu um retorno mas nada fez. Em 23.06.2004 deixou os pneus na sede da requerida para que esta os encaminhasse ao fabricante, não obtendo, desde então, qualquer resposta. A presente ação foi ajuizada em 26.10.2004.

Ou seja, considerando que logo que apareceu o vício o autor contatou a ré – o que é incontroverso, ante a revelia da fornecedora -, tendo, inclusive, encaminhado os bens para análise, e não obtendo, em momento algum, resposta, o prazo do artigo 26, II, do Código de Defesa do Consumidor foi obstado e não mais retomou seu fluxo.

Não há falar, pois, em decadência.

No que concerne ao alegado dano moral, evidente, para mim, que neste caso configurou-se.

O demandante não conseguiu que o produto, porque viciado, atingisse sua finalidade, e teve de pressionar a ré para a troca dos pneus, não sendo, mesmo assim, atendido. Nesse passo, como bem ressaltado em primeiro grau, não se trata de simples situação de verificação de vício do produto – que, por si só, não traz abalo psicológico indenizável -, mas sim de evidente descaso com o consumidor.

Nos exatos termos expostos pela magistrada a quo, cujas razões adoto como se minhas fossem, verbis:

“No que tange aos danos morais, em se tratando de vício em produto, vem, reiteradamente, proclamando a jurisprudência que, de regra, descabe indenização a este título. Isto porque se trata de transtornos a que todos estão sujeitos, os quais não causam, no mais das vezes, incômodos de dimensão apta a caracterizar dano de ordem subjetiva.



No caso em tela, entretanto, tenho que se trata de nítida hipótese em que o descaso para com o consumidor, criando neste a espera na solução do problema, o que culminou com a entrega do produto à loja e compra de outro usado, tendo decorrido mais de um ano da compra, configura sim abalo indenizável.

Não se pode olvidar que o produto adquirido – pneu – é daquele que reclama pronta resposta do fornecedor, quando detectado o defeito, já que ninguém o adquire para utilizar por lazer, ou esporadicamente. Trata-se de bem de suma necessidade, devendo ser ressaltado, ainda, que, conforme se depreende do comprovante de salário acostado à inicial, o autor percebe mensalmente apenas R\$ 2,00 (dois reais!) a mais que a quantia dispendida para a aquisição do produto. Não bastasse isso, teve que desembolsar mais R\$ 140,00 para adquirir pneus usados. Assim, afigura-se extremamente grave a conduta negligente da ré, impondo-se sua responsabilização. (...)” (fls. 27-28)

Dessa forma, resta clara a ilicitude e abusividade da conduta da ré, que se quedou inerte diante dos esforços do autor para efetivar a troca de produto que lhe fora fornecido com defeito.

O nexo de causalidade também está presente, pois o prejuízo sofrido pelo autor decorre da conduta culposa da ré

Em relação à prova dos danos morais, por tratar-se de dano imaterial, ela não pode ser feita nem exigida a partir dos meios tradicionais, a exemplo dos danos patrimoniais. Exigir tal diligência seria demasia e, em alguns casos, tarefa impossível.

Considerando que o dano moral diz respeito à violação dos direitos referentes à dignidade humana, a doutrina especializada e a jurisprudência dominante do Superior Tribunal de Justiça vêm entendendo que a consequência do dano encontra-se ínsita na própria ofensa, porquanto deflui da ordem natural das coisas, tomando-se como parâmetro a vida comum das pessoas.

Nessa perspectiva, para a demonstração do dano moral basta a realização da prova do nexo causal entre a conduta (indevida ou ilícita), o resultado danoso e o fato. Isso porque se trata de hipótese de dano moral *in re ipsa*, que dispensa a comprovação da extensão dos danos, sendo estes evidenciados pelas circunstâncias do fato.

Nesse sentido, destaca-se a lição do Des. Sérgio Cavalieri Filho:

“Entendemos, todavia, que por se tratar de algo imaterial ou ideal a prova do dano moral não pode ser feita através dos mesmos meios utilizados para a comprovação do dano material. Seria uma demasia, algo até impossível, exigir que a vítima comprove a dor, a tristeza ou a humilhação através de depoimentos, documentos ou perícia; não teria ela como demonstrar o descrédito, o repúdio ou o desprestígio através dos meios probatórios tradicionais, o que acabaria por ensejar o retorno à fase da irreparabilidade do dano moral em razão de fatores instrumentais.

Neste ponto, a razão se coloca ao lado daqueles que entendem que o dano moral está ínsito na própria



ofensa, decorre da gravidade do ilícito em si. Se a ofensa é grave e de repercussão, por si só justifica a concessão de uma satisfação de ordem pecuniária ao lesado. Em outras palavras, o dano moral existe in re ipsa; deriva inexoravelmente do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, ipso facto está demonstrado o dano moral à guisa de uma presunção natural, uma presunção hominis ou facti, que decorre das regras de experiência comum.” (Programa de Responsabilidade Civil, 5ª ed., Malheiros, 2004, p. 100/101).

Não é diferente a orientação do Eg. Superior Tribunal de Justiça:

**CIVIL. DANO MORAL. REGISTRO INDEVIDO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES.** A jurisprudência desta Corte está consolidada no sentido de que, na concepção moderna do ressarcimento por dano moral, prevalece a responsabilização do agente por força do simples fato da violação, de modo a tornar-se desnecessária a prova do prejuízo em concreto, ao contrário do que se dá quanto ao dano material. (...) Recurso não conhecido.(RESP 556200 / RS ; Recurso Especial 2003/0099922-5, Quarta Turma do STJ, Relator Min. Cesar Asfor Rocha (1098), Data da Decisão 21/10/2003, DJ Data:19/12/2003 PG:00491).

Demonstrada, assim, a presença dos pressupostos da obrigação de indenizar, passa-se à quantificação da indenização.

Para se fixar o valor indenizatório ajustável à hipótese fática concreta, deve-se sempre ponderar o ideal da reparação integral e da devolução das partes ao status quo ante. Este princípio encontra amparo legal no art. 947 do Código Civil e no art. 6º, VI do Código de Defesa do Consumidor.

No entanto, não sendo possível a restitutio in integrum em razão da impossibilidade material desta reposição, transforma-se a obrigação de reparar em uma obrigação de compensar, haja vista que a finalidade da indenização consiste, justamente, em ressarcir a parte lesada.

Em relação à quantificação da indenização, é necessário analisar alguns aspectos para se chegar a um valor justo para o caso concreto, atentando-se à extensão do dano, ao comportamento dos envolvidos, às condições econômicas e sociais das partes e à repercussão do fato. Também devem ser considerados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Vejam os entendimentos desta Câmara a respeito dos elementos que devem ser considerados na quantificação da indenização:

**RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. CADASTRO INDEVIDO EM ÓRGÃOS DE INADIMPLENTES.** (...) 3. A fixação do quantum indenizatório deve atender uma série de critérios adotados pela jurisprudência de modo a compensar a vítima pelos danos causados, sem significar enriquecimento ilícito desta, às custas de seu ofensor. 4. Configura-se adequada a indenização quando as circunstâncias específicas do caso concreto indicam que a repercussão do dano e a possibilidade econômica do ofensor foram observadas no arbitramento. Manutenção do valor fixado pela sentença recorrida. **APELAÇÃO DESPROVIDA.** (Apelação Cível Nº 70007842883, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Nereu José Giacomolli, julgado em 28/04/2004).



---

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. (...) Quantum Indenizatório. Na fixação do valor indenizatório deve-se levar em consideração as condições econômicas e sociais do ofendido e do ofensor, as circunstâncias do fato e a culpa dos envolvidos, a extensão do dano e seus efeitos, sem esquecer o caráter punitivo e que a indenização deve ser suficiente para reparar o dano, não podendo importar enriquecimento injustificado. (...) APELAÇÃO E RECURSO ADESIVO IMPROVIDOS. (Apelação Cível Nº 70007874761, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relatora Fabianne Breton Baisch, julgado em 05/05/2004).

Assim, consideradas as peculiaridades do caso, tenho por manter a indenização fixada em valor equivalente a vinte (20) salários mínimos, pois quantia que se mostra adequada a caso concreto e aos parâmetros adotados por este Colegiado.

Ante o exposto, voto por negar provimento ao apelo, mantendo, na íntegra, a decisão recorrida.

DES. ODONE SANGUINÉ (REVISOR) – De acordo.

DES. TASSO CAUBI SOARES DELABARY – De acordo.

DESA. IRIS HELENA MEDEIROS NOGUEIRA – Presidente – Apelação Cível nº 70014047922, Comarca de Caxias do Sul: “NEGARAM PROVIMENTO AO APELO. UNÂNIME.”

Julgador(a) de 1º Grau: PATRICIA PEREIRA KREBS

**Date Created**

14/06/2006