



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2021.0000264690**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1011665-70.2018.8.26.0032, da Comarca de Araçatuba, em que é apelante MARIA DE CARVALHO CAMARGO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado VIA VAREJO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 35ª 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 MELO BUENO (Presidente), MORAIS PUCCI E FLAVIO ABRAMOVICI.

São Paulo, 9 de abril de 2021.

**MELO BUENO**  
**Relator**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*COMARCA: ARAÇATUBA – 2ª V. CÍVEL*

*APELANTE(S): MARIA DE CARVALHO CAMARGO*

*APELADO(S): VIA VAREJO S/A*

*JUIZ (A): SÉRGIO RICARDO BIELLA*

**VOTO Nº 48953**

**BEM MÓVEL – AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – Compra e venda de aparelho celular - Consumidora analfabeta – Contrato de seguro não firmado - Ausência de informações necessárias, claras e suficientes a respeito da contratação – Reiteradas tentativas de solução do impasse - Danos morais configurados – Situação que ultrapassou um mero dissabor – Indenização devida - Ação parcialmente procedente – Recurso parcialmente provido.**

Apelação interposta contra a r. sentença de fls. 332/337, acrescido de embargos de declaração a fls. 355, que julgou parcialmente procedente ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais, fundada em bem móvel/compra e venda de aparelho celular. A apelante sustenta, em síntese, não firmou qualquer plano de seguro; não houve estorno dos valores descontados; é idosa e analfabeta; vício de consentimento; caracterização de danos morais (fls. 358/369).

O recurso foi processado, com resposta a fls. 373/378.

É o relatório.

Relata a apelante que adquiriu um aparelho celular no estabelecimento da apelada, tendo efetuado o pagamento de R\$400,00, sendo emitida nota no valor de R\$ 1.899,90. Afirma que, por ser analfabeta, foi ludibriada por preposto da apelada que inseriu um desconto de R\$217,30 e lançou como paga apenas a quantia R\$ 197,29. Alega, ainda, que sem seu consentimento e ciência, foi inserido um plano de seguro, totalizando a quantia de R\$4.355,10. Apesar de todas as irregularidades, o aparelho apresentou defeitos e foi negado o direito de reparo, cobrando a loja uma franquia de 15% do valor do aparelho.

Diante destes fatos, não logrando êxito na solução do impasse administrativamente, interpôs a presente ação, visando à restituição em dobro do valor pago, bem como indenização por danos morais, estimados em R\$ 20.000,00.

Em sua defesa, a apelada invocou a ilegitimidade passiva; ausência de ilícito; descabimento de indenização por danos morais.

E, de acordo com a r. sentença recorrida, a presente ação foi julgada parcialmente procedente, e em razão da sucumbência recíproca e em iguais proporções, as partes responderão pelas custas processuais e honorários advocatícios da parte adversa fixados em R\$1.000,00.

A relação havida entre as partes é de consumo, assim sendo, verifica-se a responsabilidade objetiva da apelada que responde pelo risco da colocação do serviço no mercado, competindo-lhe a demonstração da contratação do serviço, do que resultariam legítimo o desconto, ônus do qual não se desincumbiu (art. 6º VIII, do CDC c/c art. 373, II, do CPC). Pois, restou incontestável que a apelada não logrou êxito em comprovar a contratação do seguro "*Bilhete de Seguro Roubo, Furto e Quebra Acidental*".

Outrossim, inexistiu qualquer demonstração de que foram prestadas informações claras e objetivas a respeito do produto que estava sendo ofertado à apelante, verificando-se, pois, prática abusiva nos termos do art. 39, IV, do CDC. Por isso que, ainda que possibilitada contratação por analfabeto, devem ser adotadas as cautelas legais, conforme o disposto no art. 595 do CC “*No contrato de prestação de serviço, quando qualquer das partes não souber ler, nem escrever, o instrumento poderá ser assinado a rogo e subscrito por duas testemunhas*”; o que não se verifica.

Os danos morais são manifestos. Pois, decorrem da situação de vulnerabilidade e da sensação de impotência, não só pelas reiteradas tentativas de solucionar o impasse, sem que tenha logrado êxito, mas também por ter sido ludibriada, sendo certo que a caracterização do dano moral decorre da própria conduta lesiva. Inescusável, pois, a conduta da apelada, cuja falha irradiou-se para a esfera extrapatrimonial da apelante, acarretando-lhe danos morais, gerando o dever de indenizar. A propósito, confira-se entendimento desta c. Corte:

**“APELAÇÃO – AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – AÇÃO JULGADA IMPROCEDENTE – INCONFORMISMO AUTORAL CABÍVEL – CONSUMIDORA DE CONDIÇÃO FINANCEIRA HUMILDE, IDOSA E ANALFABETA – VALORES CONTRATADOS A PRAZO E COM ACRÉSCIMO DE SEGURO QUE ENCARECERAM DEMASIADAMENTE A COMPRA REALIZADA, SEM QUE A CONSUMIDORA TIVESSE PLENA CIÊNCIA DAS CONDIÇÕES DO NEGÓCIO – NÃO CONFIGURADA MÁ FÉ DA REQUERIDA – INAPLICABILIDADE DO ARTIGO 42 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – DANOS MORAIS CONFIGURADOS – SITUAÇÃO QUE ULTRAPASSA OS LIMITES DO MERO ABORRECIMENTO - SENTENÇA REFORMADA – INVERSÃO DO ÔNUS DA SUCUMBÊNCIA - RECURSO PROVIDO EM PARTE”<sup>1</sup>.**

<sup>1</sup>Ap. 1036323-20.2019.8.26.0002; Rel. Des. CESAR LUIZ DE ALMEIDA; 28ª C.; j. em 08/04/2020.

E, diante da sua natureza subjetiva, a indenização pelos prejuízos morais deve ser estimada levando-se em consideração a proporcionalidade e razoabilidade, a sua extensão, o caráter preventivo, além das condições financeiras das partes. Destarte, a indenização é fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais), montante que se afigura suficiente e proporcional, sem acarretar enriquecimento sem causa e que deve ser acrescido de correção monetária a partir desta data, nos termos da Súmula 362 da c. Corte Superior e juros de mora desde a citação.

Deste modo, a r. sentença recorrida comporta parcial modificação, a fim de condenar a apelada ao pagamento de indenização por danos morais, como acima consignado, cuja manutenção, no mais, pelos seus próprios fundamentos é medida que se impõe. E, tendo em vista o desfecho da demanda, a apelada deve arcar, exclusivamente, com as custas, despesas processuais e honorários devidos ao advogado da apelante, fixados em 20% sobre o valor da condenação.

Ante o exposto, **dou parcial provimento ao recurso.**

**FERNANDO MELO BUENO FILHO**  
Desembargador Relator