



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO  
21ª CÂMARA CÍVEL

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 0200530-22.2017.8.19.0001**

**13ª VARA CIVIL DA COMARCA DA CAPITAL**

**APELANTE : SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA  
LTDA**

**APELADA : CLICIA RIBEIRO ZOROWICH LUTTI**

**RELATORA : DESEMBARGADORA REGINA LUCIA PASSOS**

### **ACÓRDÃO**

Apelação Cível. Relação de Consumo. Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenizatória. Vício do Produto. Aquisição de refrigerador. Prestador de serviço que não providenciou o conserto em tempo razoável. Bem imprestável ao uso. Falha na prestação do serviço caracterizada. **Sentença de Procedência. Manutenção.** Legítima Expectativa da Consumidora, que não teve como utilizar o produto. Incidência da **Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.** Exposição do consumidor à perda de tempo excessiva e inútil, na tentativa de solução amigável de problema de responsabilidade do fornecedor. O tempo na vida de uma pessoa representa um bem extremamente valioso, cujo desperdício em vão não pode ser recuperado, causando uma lesão extrapatrimonial. Dano Moral configurado. Verba fixada em R\$8.000,00 (oito mil reais), que atendeu aos Princípios da Razoabilidade e da Proporcionalidade e dentro dos parâmetros desta Corte. **Jurisprudência e Precedentes citados:** 0369091-24.2008.8.19.0001 - APELAÇÃO Des(a). SÉRGIO NOGUEIRA DE AZEREDO - Julgamento: 29/05/2018 - DÉCIMA NONA CÂMARA CÍVEL; 0010410-83.2015.8.19.0068 - APELAÇÃO Des(a). JDS MARIA CELESTE PINTO DE CASTRO JATAHY - Julgamento: 06/06/2018 - DÉCIMA TERCEIRA.



*CÂMARA CÍVEL; 0056975-23.2013.819.0021. Apelação Des(a). ALCIDES DA FONSECA NETO - Julgamento: 21/03/2018 - VIGÉSIMA CÂMARA CÍVEL; 0023846-58.2016.8.19.-0203. Apelação Des(a). TEREZA CRISTINA SOBRAL BITTENCOURT SAMPAIO - Julgamento: 21/03/2018 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR. DESPROVIMENTO DO RECURSO.*

**A C O R D A M** os Desembargadores da Vigésima Primeira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, por unanimidade, em **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**, nos termos do voto da Relatora.

Trata-se de **Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenizatória**, na qual alega a autora que, em 29.11.2016 adquiriu refrigerador Samsung FF French Door, mas dentro do prazo de garantia apresentou defeito na função de produzir gelo.

Após a visita da assistência técnica credenciada do réu, constatou-se a necessidade de trocar a peça com defeito. Contudo, passados seis meses, nada foi resolvido.

**Seus pedidos foram: Obrigação de Fazer consistente na substituição do produto; pagamento de dano moral em valor não inferior a R\$ 8.000,00 ( oito mil reais); Na hipótese de tornar-se impossível o cumprimento da obrigação, que seja convertido em perdas e danos.**

**A R. Sentença, indexador 228, publicada em 27.02.2017, teve o seguinte dispositivo:**

*"... Por todo o exposto, JULGO PROCEDENTES os pedidos para confirmar a tutela de urgência deferida, bem como par*





*condenar a ré a compensar a parte autora os danos morais sofridos na quantia pretendida de R\$8.000,00, eis que entendo ser a mesma moderada, corrigida monetariamente a partir desta sentença e acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação.*

*Condeno a ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios que fixo em 10% sobre o valor da causa que resta fixado em R\$17.999,99, excluindo o valor do frete constante da nota fiscal de fls. 26..."*

**Inconformado, o réu apelou, indexador 249, e pugnou pela reforma da R. Sentença, argumentando, para tanto, inexistência de dano moral. Subsidiariamente, pela redução.**

**É o relatório. Passa-se a decidir.**

Presentes os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade do recurso.

**Ao recurso deve ser negado provimento.**

Deve-se destacar que à demanda aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, o qual traz em seu bojo normas de ordem pública e de interesse social, objetivando a proteção e defesa do consumidor, em razão de sua vulnerabilidade.

Assim, o réu enquadra-se na condição de prestador de serviço, sendo a autora sua consumidora.

**Cinge-se o ponto nodal da demanda sobre a eventual falha na prestação de serviço praticada pelo réu, ao realizar a venda de produto sem condições de uso.**

Destaca-se que há vício quando o produto não cumpre com a finalidade que dele se espera, acarretando sua perda de



utilidade e/ou valor, com dano ao patrimônio do consumidor. Esta é a inteligência do artigo 18 do CDC.

E também deve se ressaltar que o fornecedor não pode alegar que desconhecia a qualidade do produto, a fim de eximir-se de sua responsabilidade, a teor do art. 23 do CDC.

*In casu*, alegou a autora que, logo após a aquisição do refrigerador, a função de produzir gelo apresentou defeito.

Ora, facilmente se observa que o réu descumpriu com os deveres anexos à Boa-fé objetiva, tendo praticado a chamada violação positiva do contrato, frustrando a legítima expectativa da sua consumidora, sendo certo que não observou a previsão contida nos incisos I e II, § 1º, do art. 18 do CDC:

*"Não sendo o vício sanado, no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.*

E sendo a responsabilidade objetiva, provado o dano, o evento danoso e o nexo de causalidade, exsurge o dever de indenizar, eis que não há que se falar em prova da culpa.

Dessa forma, cabe averiguar se, no caso em tela, restou configurado o dano moral, a ensejar a indenização pretendida pelo autora.

Embora seja tênue a linha que separa o mero aborrecimento do cotidiano das lesões de ordem psíquica, certo é que a presente hipótese causou transtornos fora do normal que, por certo causou mácula a Direitos da Personalidade da autora, que teve suas legítimas expectativas frustradas, pois adquiriu um



refrigerador imprestável, ficando por aproximadamente seis meses a mercê da boa vontade do réu para resolver o problema. Sem alternativa, socorreu-se do Poder Judiciário para obter reivindicar seu direito.

Neste viés, cabe destacar a **Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor**, através da qual o fato do consumidor ser exposto à perda de tempo na tentativa de solucionar amigavelmente um problema de responsabilidade do fornecedor e apenas posteriormente descobrir que só obterá uma solução pela via judicial, consiste em lesão extrapatrimonial.

Oportuna a lição do Professor Marcos Dessaune *in* Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor, 2.ed.rev. e ampl. - Vitória, ES, 2017, pág.32,33:

"O problema sobre o qual me debrucei é o seguinte: na atual sociedade de consumo brasileira, o consumidor tem sido corriqueiramente levado a despender o seu tempo e a se desviar das suas atividades cotidianas para enfrentar problemas de consumo potencial ou efetivamente danosos, que são criados pelos próprios fornecedores.

Para responder ao problema, a primeira hipótese que formulei respalda-se em um reação natural e previsível da pessoa consumidora: o fornecedor, ao atender mal, gera um problema de consumo potencial ou efetivamente danoso e se furtar à responsabilidade de solucioná-lo tempestivamente, induz o consumidor em estado de carência e condição de vulnerabilidade a despender uma parcela do seu tempo, a adiar ou suprimir algumas das atividades cotidianas, a desviar as suas competências dessas atividades e, muitas vezes, a assumir deveres e custos do fornecedor para enfrentar o problema lesivo.

A segunda hipótese (complementar) apoia-se em dois fenômenos imutáveis: a lesão ao tempo e às atividades cotidianas do consumidor, que se verifica nessas situações em análise, representa um prejuízo efetivo de cunho existencial porque o tempo é um recurso produtivo limitado que não pode ser acumulado nem recuperado a





longo da vida da pessoas, bem como porque ninguém pode realizar, simultaneamente, duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes, do que resulta que uma atividade preterida no presente, em regra, só poderá ser realizada no futuro suprimindo-se outro atividade.

A terceira hipótese (complementar) ampara-se em três fatos observáveis e verificáveis: o dano extrapatrimonial suportado pelo consumidor, que se constata nessas situações em estudo, é ressarcível porque a lesão ao tempo às atividades cotidianas da pessoa consumidora [e real e efetiva, ou seja, há um dano certo; porque esse prejuízo de índole existencial é consequência direta e imediata de um ato desleal e não cooperativo do fornecedor, que leva o consumidor carente e vulnerável a um evento de desvio produtivo, isto é, há um dano imediato, e porque a ofensa ao tempo e as atividades cotidianas da pessoa consumidora, que são respectivamente bem e interesses existenciais juridicamente relevantes e tutelados, é indevida, ou seja, há um dano injusto."

E esta Corte de Justiça vem aplicando esta teoria em casos análogos. Vejamos:

*0369091-24.2008.8.19.0001 - APELAÇÃO Des(a). SÉRGIO NOGUEIRA DE AZEREDO - Julgamento: 29/05/2018 - DÉCIMA NONA CÂMARA CÍVEL Apelação Cível. Ação de Obrigação de Fazer c/c Restituição de Indébito e Reparatória por Danos Morais. Concessionária. Serviço público essencial. Fornecimento de água. Relação de consumo. Verbete nº 254 da Súmula deste Egrégio Tribunal de Justiça. Alegação autoral de cobranças, durante quatro meses consecutivos, de valores excessivos e absolutamente discrepantes da sua média de consumo, que acarretaram o seu inadimplemento involuntário. Sentença de procedência parcial, determinando a revisão das faturas impugnadas e devolução simples dos indébitos. Apelos interpostos por ambas as partes. Fornecedor que sustenta a higidez dos métodos de aferição de consumo que utiliza, mas que não logrou êxito em se desincumbir de seu onus probandi. Autor que postula a repetição do indébito em dobro e a compensação por prejuízo imaterial. Falha no serviço constatada. Responsabilidade civil objetiva do fornecedor. Repetição de indébito devida na forma simples ante a falta d*





*comprovação de má-fé da Demandada. Dever de reparação pelos danos extrapatrimoniais que se reconhece. Cobrança indevida por parte da Ré, com ameaça de corte do abastecimento de serviço essencial e de inclusão dos dados do usuário em cadastros restritivos de crédito, que acarreta dano moral por ofender direitos da personalidade em valores inerentes à dignidade humana, como bom ânimo e paz de espírito. **Desperdício do tempo útil do Demandante. Desvio produtivo do consumidor.** Quantum debeat fixado em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), em conformidade com os Princípios da Razoabilidade e da Proporcionalidade e com os precedentes deste Nobre Sodalício. Inaplicabilidade dos honorários sucumbenciais recursais. Enunciado Administrativo nº 07 do Insigne Tribunal da Cidadania. Conhecimento dos recursos, com o desprovimento do primeiro Apelo e parcial provimento do segundo.*

*0010410-83.2015.8.19.0068 - APELAÇÃO Des(a). JDS MARIA CELESTE PINTO DE CASTRO JATAHY - Julgamento: 06/06/2018 - DÉCIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL Apelação Cível. Direito do Consumidor. Ação Indenizatória por Danos Materiais e Morais. Autores que não reconhecem compras realizadas no seu cartão de crédito. Sentença de parcial procedência do pleito autoral que declara a inexistência do débito questionado, no que tange às compras não reconhecidas pelos autores, e condena o réu a devolver, na forma simples, o valor de R\$ 559,45 (quinhentos e cinquenta e nove reais e quarenta e cinco centavos), referentes às compras contestadas. Recurso interposto pelos autores, postulando a reforma do julgado, com condenação do réu à devolução, em dobro, dos valores cobrados indevidamente, bem como ao pagamento de indenização por danos morais. Devolução da quantia cobrada indevidamente, na forma simples, ante a ausência de comprovação de má-fé a justificar a dobra prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC. Precedente do STJ e deste Tribunal de Justiça. Valor, inclusive, estornado após a citação nestes autos. Dano moral configurado. Situação vivenciada pelos autores que ultrapassa o mero aborrecimento, eis que necessitaram ajuizar a demanda para solucionar a questão. Descaso da empresa ré ao pedido de estorno formulado pelos autores. **Perda do tempo útil do consumidor. Entendimento recente do STJ no sentido de que se aplica a Teoria do Desvio Produtivo aos casos em que o consumidor tenta, em vão, resolver a questão pela via administrativa.** Verba indenizatória que deve ser fixada em R\$ 8.000,00 (oito mil reais), valor adequado às especificidades do caso, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. **PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO.***





Portanto, cabe apenas quantificar o valor do dano moral, sendo certo que a matéria é delicada, ficando sujeita à ponderação do julgador, que deve sempre observar os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, haja vista que embora o art. 5º, inciso V, da Constituição da República tenha assegurado a indenização por dano moral, não estabeleceu os parâmetros para a fixação.

E devem ser observados, para a fixação da verba, o poder econômico do ofensor, a condição econômica do ofendido, a gravidade da lesão e sua repercussão, não se podendo olvidar da moderação, para que não haja enriquecimento ilícito ou mesmo desprestígio ao caráter punitivo-pedagógico da indenização.

Dessa forma, observando-se as circunstâncias do caso concreto, tem-se que a quantia arbitrada pelo Juízo *a quo* em R\$ 8.000,00 (oito mil reais) atendeu aos Princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade e os parâmetros adotados por esta Corte Estadual.

A propósito:

*0056975-23.2013.819.0021. Apelação Des(a). ALCIDES DA FONSECA NETO - Julgamento: 21/03/2018 - VIGÉSIMA CÂMARA CÍVEL APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. AQUISIÇÃO DE PRODUTO NOVO. REFRIGERADOR. DEFEITO NO PRODUTO. SUSBTITUIÇÃO DO BEM. DANO MORAL. Sentença atacada que julgou procedente o pedido para condenar a ré a substituir o refrigerador por outro equivalente, e improcedente o pedido de indenização por danos morais. Relação jurídica que possui indiscutível natureza consumerista, a ensejar a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. O vício do produto, regulado pelos artigos 18 a 20 do Código de Defesa do Consumidor, está relacionado à qualidade ou à quantidade do produto que, em razão do defeito, se mostra impróprio ou inadequado ao fim a que se destina ou tem o seu valor diminuído, e traz como consequência o direito do consumidor de exigir a substituição*





*do produto, a restituição do que pagou ou o abatimento do preço. Comprovação da existência do alegado defeito. Configuração dos danos morais consubstanciada na frustração da legítima expectativa de fruição e gozo com segurança de um produto considerado de longa durabilidade. Ressalte-se a quantidade e a reiteração dos vícios apresentados pelo produto, aliadas à sequência de reparos mal feitos, que por si sós, aniquilaram a confiança não só no serviço de assistência técnica, como também na qualidade do refrigerador. Quantum Reparatório. Utilização de método bifásico para arbitramento do dano. Valorização do interesse jurídico lesado e das circunstâncias do caso concreto. Fixação da indenização em R\$ 12.000,00 (doze mil reais). RECURSO PROVIDO.*

*0023846-58.2016.8.19.-0203. Apelação Des(a). TEREZA CRISTINA SOBRAL BITTENCOURT SAMPAIO - Julgamento: 21/03/2018 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. - Parte autora que objetiva o cancelamento das cobranças pelas compras não reconhecidas, realizadas no exterior; o ressarcimento dos valores indevidamente sacados de sua conta corrente, bem como das despesas efetuadas com ligações telefônicas; e a reparação pelo dano moral sofrido. - Sentença que julgou procedentes os pedidos iniciais, condenando a parte ré ao pagamento do valor de R\$ 10.000,00, a título de danos morais. - Parte ré que aduz não ser administradora do cartão de que o portador é titular, mas sim apenas licenciadora de sua marca, não podendo responder solidariamente por vícios de produtos ou serviços, devendo ser reconhecida sua ilegitimidade passiva. - Melhor exegese dos artigos 14 e 18 do CDC que indica que todos aqueles que participam da introdução do produto ou serviço no mercado de consumo devem responder solidariamente por eventual defeito ou vício, isto é, imputa-se a toda a cadeia de fornecimento a responsabilidade pela garantia de qualidade e adequação. - Filio-me ao entendimento de que as empresas titulares de "bandeira" de cartão de crédito integram sim a cadeia de fornecedores do usuário do serviço de crédito, cabendo a elas, em parceria com o restante da cadeia de fornecedores (proprietárias das bandeiras e administradoras), a verificação da idoneidade das compras e saques realizados com cartões magnéticos, razão pela qual respondem solidariamente nas hipóteses de fato ou vício do serviço prestado, a exemplo da hipótese dos autos. - Responsabilidade solidária dos réus. - Dano moral configurado. Situação que se afasta do mero aborrecimento. Quantum indenizatório razoavelmente arbitrado em R\$ 10.000,00. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. DESPROVIMENTO DO RECURSO DA PARTE RÉ.*





Por fim, tendo em vista o Desprovimento total do recurso do réu e o fato da R. Sentença ter sido publicada após a entrada em vigor do NCP (18/03/2016), é devida a majoração dos honorários sucumbenciais, nos termos do §11 do art. 85 do NCP.

Por tais razões e fundamentos, o voto é no sentido de **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO**. Majorados os honorários sucumbenciais para o percentual de 15% (quinze por cento) sobre o valor da condenação.

Rio de Janeiro, 19 de junho de 2018.

**DESEMBARGADORA REGINA LUCIA PASSOS**  
**RELATORA**