



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

**Número do** 1.0145.13.019112-8/001      **Númeraço** 0191128-  
**Relator:** Des.(a) Mônica Libânio  
**Relator do Acordão:** Des.(a) Mônica Libânio  
**Data do Julgamento:** 12/05/2021  
**Data da Publicação:** 13/05/2021

**EMENTA:** APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - VÍCIO DO PRODUTO - VIOLAÇÃO AO ART. 18 DO CDC - VÍCIO NÃO SANADO E PRODUTO NÃO SUBSTITUIDO - DESCASO COM O CONSUMIDOR - DESVIO PRODUTIVO - DANO MORAL - QUANTUM INDENIZATÓRIO. O fornecedor que vende produto inadequado ao uso a que se destina e que, não obstante, se furta à resolução do problema, violando as regras do art. 18 do CDC, deve responder pela reparação de danos morais configurados, sobretudo, pelo descaso no trato do consumidor. O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor se vê obrigado a desperdiçar o seu tempo e a desviar de suas atividades para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, irrecuperável e, portanto, indenizável. Ao arbitrar o quantum devido a título de danos extrapatrimoniais, deve o julgador se atentar para o caráter dúplice da indenização (punitivo e compensatório), bem como às circunstâncias do caso concreto, sem perder de vista os princípios da proporcionalidade, da razoabilidade e da vedação ao enriquecimento sem causa.

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0145.13.019112-8/001 - COMARCA DE JUIZ DE FORA - APELANTE(S): RENY MARILDA FERNANDES DA SILVA FERREIRA - APELADO(A)(S): VIA VAREJO S/A

## ACÓRDÃO

Vistos etc., acorda, em Turma, a 11ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em DAR PROVIMENTO À APELAÇÃO.



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

DESA. MÔNICA LIBÂNIO ROCHA BRETAS

RELATORA.

DESA. MÔNICA LIBÂNIO ROCHA BRETAS (RELATORA)

## VOTO

Trata-se de apelação interposta por RENY MARILDA FERNANDES DA SILVA FERREIRA contra a r. sentença (documento de ordem nº 54), proferida nos autos da AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS ajuizada em face de VIA VAREJO S/A, em que o MM. Juiz de Direito da 1ª Vara Cível da Comarca de Juiz de Fora/MG, Dr. Mauro Francisco Pitelli, decidiu a lide nos seguintes termos:

Pelas razões expostas no recurso (documento de ordem nº 27), a Apelante pretende a reforma da r. sentença, ao fundamento, em síntese, de que "a conduta do apelado é antijurídica, reprovável, e indesejável, fere princípios fundamentais do direito, juntamente com direitos básicos do consumidor, resultando assim em dano de difícil reparação".

Após fazer um minucioso relato dos fatos que compõe a causa de pedir da pretensão por ela veiculada, a Apelante sustenta que "(...) não tendo o apelado demonstrado o fato, que extingue o direito da Apelante, o resultado, danoso observasse facilmente ao concluir que o produto entregue, não foi utilizado para o fim pretendido pela Apelante por culpa do Apelado, além de estar danificado, e de ter levado a Apelante a um grande desgaste emocional, e angústia durante a busca de seus direitos".



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Alega que "o apelado levou a Apelante a extremo desgaste emocional, pois a mesma buscou e se dirigiu diversas vezes até, o apelado, buscando solucionar um problema que poderia ser resolvido somente com a boa vontade do apelado".

Assevera que "(...) o apelado ainda propõe que a Apelante tem intenção de se enriquecer ilicitamente, pois bem, o que na verdade se observa é o contrário, pois o apelado é quem cobrou da Apelante por um produto e um serviço que na qual ágil deslealmente produzindo significativo dano a Apelante".

Defende que "tendo em vista a extensão do dano, e a capacidade econômica do Apelado frente a Apelante, a quantia pleiteada na inicial é completamente razoável e proporcional".

Pondera que "(...) a indenização por danos morais não deve apenas compensar o dano, mas deve também servir como punição, em um sentido pedagógico, para evitar a reincidência do Apelado, principalmente tendo em vista que essa é uma afamada empresa comercial, que possui diversos clientes, e tem para com eles, a imagem de boa prestadora de serviços, e de empresa que se preocupa, e valoriza seus clientes".

Contrarrrazões apresentadas à ordem nº 32.

É o relatório.

Conheço do recurso, eis que presentes os pressupostos de admissibilidade.

A controvérsia cinge-se em analisar se, no caso em tela, o quantum indenizatório fixado na r. sentença revela-se adequado à reparação do dano moral sofrido pela parte autora/apelante, em



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

virtude das dificuldades em solucionar o problema da compra de um fogão que veio a apresentar vício do produto.

Conforme se extrai da narrativa dos fatos exposta na inicial e reiterada nas razões da apelação, a parte Autora/Apelante comprou um fogão em loja física da Requerida/Apelada, para presentear sua sobrinha; contudo, o produto veio a apresentar vício de funcionamento, tornando-se impróprio/inadequado ao uso a que se destinava; que, no intuito de resolver a situação, apesar da avançada idade e dos problemas de saúde que geram dificuldade de locomoção, se dirigiu à loja em que adquiriu o produto, tendo sido tratada com descaso e indiferença; que após diversas promessas de prepostos da Apelada de que o problema seria resolvido, sempre era obrigada a retornar à loja física para busca informações e cobrar a solução; que o problema não foi resolvido, tampouco o produto foi substituído. A Autora/Apelante narrou, ainda, que nas várias vezes que foi obrigada a comparecer à loja da Apelada foi tratada com descaso e deboche, sendo, ainda submetida a excessiva espera para ser atendida.

Note-se que na contestação apresentada nenhum desses fatos foi objeto de impugnação específica pela Requerida, quem se limitou a suscitar sua ilegitimidade passiva e, no mérito, a sustentar, genericamente, que a origem do vício não foi comprovada e que a situação não passou de mero aborrecimento.

Cabe registrar que no capítulo em que reconheceu que a Autora sofreu efetivo dano moral, a r. sentença transitou livremente em julgado, de modo que a discussão nessa instância recursal restringe-se à análise da adequação do quantum, arbitrado na r. sentença em R\$ 3.000,00.

Nesse contexto, esclareço que doutrina e jurisprudência inclinam-se no sentido de conferir à indenização por danos morais caráter duplice, tanto punitivo do agente quanto compensatório em relação à vítima. (PEREIRA, Caio Mário da Silva. Responsabilidade Civil, Rio de Janeiro: Ed. Forense, 1989, p. 67.)



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Desse modo, a vítima de lesões a direitos de natureza extrapatrimonial deve receber uma soma que lhe compense a dor e a humilhação sofrida, a ser arbitrada segundo as circunstâncias do caso concreto. Não deve ser fonte de enriquecimento, tampouco inexpressiva.

No caso em tela, a dificuldade em resolver o problema foi marcada por esforços da consumidora, idosa e com problemas de saúde, que teve que se submeter a deslocamento e a espera por atendimento; infortúnios que repercutiram sobre a extensão do dano e que, portanto, devem ser considerados na mensuração do valor da indenização.

Para além do descaso no trato do consumidor, a pretensão indenizatória se legitima no caso em análise em decorrência do trato comercial e no tempo despendido pela consumidora nas diversas tentativas extrajudiciais frustradas de solucionar a situação danosa. A Teoria do Desvio Produtivo foi criada pelo advogado Marcos Dessaune na obra *Desvio Produtivo do Consumidor*, lançada em 2011 pela Editora Revista dos Tribunais. O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor se vê obrigado a desperdiçar o seu tempo e a desviar de suas atividades para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, irrecuperável e, portanto, indenizável. Confira-se:

O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências - de uma atividade necessária ou por ele preferida - para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável. (*Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*. Marcos Dessaune. Revista dos Tribunais: São Paulo, 2011).

Sobre a matéria confira-se, ainda, a jurisprudência emanada deste egrégio Tribunal:

**EMENTA: APELAÇÃO. AÇÃO COMINATÓRIA C/C PEDIDO DE**



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. DANO MORAL. ARBITRAMENTO. - A pretensão indenizatória resta legitimada, também, em decorrência do desgaste e significativo tempo despendidos na tentativa de solução extrajudicial do imbróglio, face à consagrada tese do desvio produtivo ou perda de tempo útil. - O arbitramento do dano moral deve ser realizado com moderação, em atenção à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, sem se descuidar do sentido punitivo da condenação. (TJMG - Apelação Cível 1.0166.12.002340-2/002, Relator(a): Des.(a) Cláudia Maia , 14ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 24/10/0019, publicação da súmula em 01/11/2019).

EMENTA: APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - NEGATIVAÇÃO INDEVIDA - RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA - ART. 29 E 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - DANO MORAL PURO - INDENIZAÇÃO DEVIDA - NOME SPC E SERASA. DANO MORAL CONFIGURADO - CONSTRANGIMENTO QUE ULTRAPASSA O MERO DISSABOR - TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO OU PERDA DE TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR. A situação retratada nos autos verbera, também, na esfera moral do autor, diante de estados constrangedores os quais foi submetido. A pretensão indenizatória também é legitimada em decorrência do desgaste e significativo tempo despendidos na tentativa de solução extrajudicial, face à consagrada tese do desvio produtivo ou perda de tempo útil. A fixação do valor da indenização, por danos morais, deve se dar com base nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade. A simples negativação indevida enseja dano moral e direito à indenização, independente de qualquer outra prova, porque neste caso é presumida a ofensa à honra e ao bom nome do cidadão. A fixação do valor indenizatório deve ocorrer com prudente arbítrio, para que não haja enriquecimento de uma parte, em detrimento da outra, bem como para que o valor arbitrado não seja irrisório, devendo observar os critérios da razoabilidade e proporcionalidade. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.19.071995-5/001, Relator(a): Des.(a) Newton Teixeira Carvalho , 13ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 03/10/0019, publicação da súmula em 04/10/2019)



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - DIREITO DO CONSUMIDOR - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA - ART. 29 E 14 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - INDENIZAÇÃO DEVIDA - COBRANÇA INDEVIDA - SERVIÇO CANCELADO - CONSTRANGIMENTO QUE ULTRAPASSA O MERO DISSABOR - TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO OU PERDA DE TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR - APLICAÇÃO - POSSIBILIDADE NO CASO CONCRETO.

- A cobrança indevida por serviço que o consumidor acreditava ter sido cancelado enseja dano moral e direito à indenização no caso concreto.

- A pretensão indenizatória também é legitimada em decorrência do desgaste e significativo tempo despendidos na tentativa de solução extrajudicial, face à consagrada tese do desvio produtivo ou perda de tempo útil.

- Segundo a melhor doutrina e a mais abalizada jurisprudência, com a reparação por dano moral não se pretende refazer o patrimônio, mas dar à pessoa lesada uma satisfação, que lhe é devida por uma situação constrangedora que vivenciou, buscando desestimular o ofensor à prática de novos atos lesivos, do que se conclui que a indenização tem, portanto, um caráter repressivo e pedagógico. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.19.047079-9/001, Relator(a): Des.(a) Mota e Silva, 18ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 13/08/0019, publicação da súmula em 14/08/2019)

Nesse cenário, atenta às peculiaridades do caso concreto e aos parâmetros legais, notadamente aos critérios punitivo e compensatório da reparação moral, entendo que o valor da indenização deve ser majorado para R\$8.000,00 (oito mil reais), importância esta que, a meu ver, afigura-se adequada à reparação do dano. Tal quantia deverá ser monetariamente atualizada, pelos índices da Corregedoria Geral de Justiça deste egrégio Tribunal, a partir da data de publicação dessa decisão (súmula 306 do STJ); e acrescida de juros moratórios de 1% ao mês, desde a citação (art. 405 do Código



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

Civil).

Diante do exposto, DOU PROVIMENTO À APELAÇÃO, para reformar a r. sentença, majorando a indenização por danos morais para R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

Custas recursais pela Apelada.

Deixo de majorar os honorários advocatícios, porque já arbitrados no percentual máximo legalmente admitido.

DESA. SHIRLEY FENZI BERTÃO - De acordo com o(a) Relator(a).

DES. ADRIANO DE MESQUITA CARNEIRO - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "DERAM PROVIMENTO À APELAÇÃO."