

**Estado do Rio de Janeiro**  
**Poder Judiciário**  
**Tribunal de Justiça**  
**4ª Câmara Cível**

**Apelante: Philips da Amazônia Indústria Eletrônica Ltda**

**Apelado: Almira Leandro de Souza Lima**

**Apelação nº.: 0006196-91.2008.8.19.0004**

**Ação de defesa do consumidor, responsabilidade civil c/c indenização de dano material e moral. Aquisição de eletrodoméstico. Aparelho de TV 42PF7321. Defeito apresentado um ano e doze dias após sua aquisição, fora do prazo de garantia. Consulta à assistência técnica. Frete cobrado pelo transporte até a sede da mesma. Comprovação do defeito. Orçamento realizado. Ausência de peças de reposição. Produto imprestável. Impossibilidade de conserto pela assistência técnica. Contatos mantidos diretamente com o fornecedor. Ausência de informação. Alegada negligência e descumprimento de contrato da relação com o consumidor. Primeira ré que não foi capaz de se desincumbir do seu ônus de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora. Sentença de improcedência quanto à segunda ré, assistência técnica. Procedência parcial quanto à primeira ré, fornecedora. Condenação ao pagamento de R\$ 15.000,00 a título de dano moral e R\$ 5.084,00 a título de dano material. Insatisfação da primeira ré que pugna por sua reforma total face à arguição de decadência ou,**



**em assim não se entendendo, pela exclusão de sua condenação a título de dano moral ou, seja reduzido o *quantum* indenizatório fixado a título de dano extrapatrimonial. Recurso conhecido. Dado parcial provimento, na forma do disposto no artigo 557, § 1º - A, do CPC, tão somente para reduzir o *quantum* indenizatório para o valor de R\$ 3.000,00. Precedentes da Colenda Quarta Câmara Cível deste Tribunal. Sentença que se mantém em seus demais termos.**

### **DECISÃO MONOCRÁTICA**

Trata-se de ação de defesa do consumidor, responsabilidade civil c/c indenização de dano material e moral proposta por Almira Leandro de Souza Lima em face de Philips e SSO Eletrônica em que se pretende a condenação da parte ré ao pagamento de indenização a título de danos materiais e morais, proveniente de alegada negligência e descumprimento de contrato da relação com o consumidor.

Relata que seu aparelho de TV teria apresentado defeito, não ligando mais, subitamente, o que a levou a procurar uma assistência técnica, cujo técnico teria comunicado a respeito da extinção do prazo de garantia, tendo levado o aparelho para a loja da assistência técnica mediante pagamento de frete no valor de R\$ 70,00, previsto no Certificado de Garantia Internacional, sendo constatado defeito no mesmo, cujo reparo foi orçado em R\$ 1.400,00, mais a mão de obra, tendo sido tal serviço autorizado pela parte autora, não sendo realizado face à comunicação da inexistência de peças de reposição, estando o aparelho na sede da assistência técnica por período superior a dois meses, quando da propositura da presente ação. Alega ter havido negligência e descumprimento de contrato da relação com o consumidor e, concomitantemente, com a lei.

Requer a citação da parte ré; a concessão da gratuidade de justiça; a condenação da parte ré ao pagamento da importância de R\$ 16.716,00 a título de dano moral; sua condenação ao pagamento de dano material no valor de R\$



5.084,00; a inversão do ônus da prova; a nomeação de perito para avaliações necessárias e fornecimento de laudo técnico, caso necessário; a rescisão do contrato firmado entre as partes com a devolução do valor pago ou, caso assim não se entenda, a troca do produto por outro, top de linha, visto que aquele defeituoso não existe mais no mercado; a condenação da parte ré ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios; multa pelo descumprimento de qualquer obrigação determinada pelo juízo; pugna pela produção de todos os meios de prova em direito admitidos, sem exclusão de nenhum, e em especial pela juntada de documentos e depoimento das partes, bem como prova testemunhal.

Decisão de fl. 21 deferindo a gratuidade de justiça e determinando a citação da parte ré.

A segunda ré apresenta sua peça de bloqueio às fls. 24/29, instruindo a mesma com documentos de fls. 30/35. Argúi preliminar de ilegitimidade passiva *ad causam*. No mérito, alega previsão da cobrança de frete para transporte do eletrodoméstico até sua loja, vez que facultado tal transporte pelo próprio consumidor; da observância ao CDC, estando caracterizado o fato de terceiro face à falta de peças de reposição que seriam fornecidas pelo fabricante, 1º réu; do interesse da 1ª ré em saber sobre o andamento junto à autorizada; da existência de pedido inconstitucional relativo a quebra de sigilo telefônico; da inexistência de obrigação reparatória quanto à 2ª ré; da inobservância das garantias constitucionais; da improcedência dos pedidos autorais; protesta provar o alegado por todos os meios de prova em direito admitidos, mormente documental que ora se acosta e os supervenientes, prova testemunhal e depoimento pessoal da autora.

Contestação da primeira ré apresentada às fls. 36/46 e instruída com os documentos de fls. 47/66. Inicialmente requer a retificação do pólo passivo para passar a constar Philips da Amazônia Indústria Eletrônica Ltda. Argúi preliminar de decadência face à expiração do prazo de garantia estabelecido entre as partes. No mérito requer sejam julgados improcedentes os pedidos autorais; alega ser uma empresa séria, sendo sua produção certificada com qualidade ISO 9000, tendo como escopo a qualidade de seus produtos e a satisfação total de seus consumidores, propiciando diversos meios de comunicação com a empresa além de sua ampla rede de assistência técnica; da oportunidade do fornecedor reparar o



produto em caso de comprovação de vício oculto, antes de serem determinadas as possibilidades do artigo 18, do CDC, quando o produto se encontra no prazo de garantia; da fase de degeneração do consumo face à utilização do produto sem a garantia contratual (e legal) de reparação de vício; da inexistência de danos morais; da quantificação do dano; do descabimento da inversão do ônus da prova.

Em réplica a parte autora se manifesta às fls. 69/72 impugnando as peças de bloqueio e ratificando seus pedidos iniciais.

Intimadas para se manifestar em provas a segunda ré o faz à fl. 73 e a primeira ré à fl. 74.

Decisão saneadora à fl. 80 rejeitando a preliminar de ilegitimidade passiva da segunda ré; afirmando que a preliminar de decadência se correlaciona ao mérito; deferindo o depoimento pessoal da autora, sob pena de confissão; produção de prova testemunhal, pericial e documental superveniente; nomeando perito; facultando às partes apresentação de quesitos e assistentes técnicos; deixando a designação de AIJ para após a vinda do laudo pericial; deferindo a retificação do pólo passivo para que passe a constar Philips da Amazônia Indústria Eletrônica Ltda e determinando sua anotação na DRA.

Quesitos da segunda ré à fl. 82 e da parte autora às fls. 83/84.

Manifestação do perito às fls. 85/86.

Laudo pericial juntado às fls. 123/138.

Intimadas para se manifestar a respeito do laudo técnico a parte autora o faz às fls. 141/144, a segunda ré à fl. 146 e a primeira ré às fls. 147/148.

Despacho de fl. 153 designando AIJ, sendo a mesma realizada conforme assentada de fl. 157 e termo de depoimento pessoal à fl. 158.

Memoriais da primeira ré às fls. 177/179 e da parte autora às fls. 185/186.

Sentença de fls. 188/195 julgando improcedente o pedido formulado em face da segunda ré e julgando procedente em parte o pedido para condenar a primeira ré a pagar à autora a quantia de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) a título de danos morais, valor corrigido e atualizado na forma preconizada pela CGJ/RJ a partir da data de publicação da sentença na forma do verbete 97 da Súmula do TJ/RJ, com juros de mora desde a citação por se tratar de relação contratual, na forma da



fundamentação, e para condenar a primeira ré a pagar à autora a quantia de R\$ 5.084,00 (cinco mil e oitenta e quatro reais) a título de danos materiais, valor corrigido e atualizado na forma preconizada pela CGJ/RJ a partir da data da compra do aparelho, com juros de mora desde a citação por se tratar de relação contratual e, em conseqüência, julgando extinto o processo com julgamento do mérito, nos termos do artigo 269, I, do CPC.

Condena, ainda, a primeira ré, como decorrência da sucumbência ao pagamento de 50 por cento das despesas processuais, devidas por força de lei, bem como aos honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação, pois se trata de feito em que foi realizada perícia. 50 por cento das despesas pela autora, bem como honorários fixados em R\$ 1.500,00 ao advogado da segunda ré, observando-se prazo e forma da Lei nº 1.060/50.

Insatisfeita com o *decisum* a primeira ré interpõe recurso de apelação às fls. 198/216 ratificando os termos de sua peça de bloqueio e pugnando pela reforma total da sentença, para o fim de que seja reconhecida sua argüição de decadência e, caso não ocorra, seja afastada sua condenação a título de dano moral e, caso não seja este o entendimento, seja reduzido o *quantum* indenizatório a que foi condenada, bem como a redução do arbitramento dos honorários advocatícios a que foi condenada.

Contra-razões apresentadas pela parte autora às fls. 224/234 prestigiando o julgado e pugnando pela sua manutenção, sendo negado provimento ao recurso interposto pela primeira ré.

Informação do Ministério Público em atuação no primeiro grau de jurisdição à fl. 234 verso no sentido de ter extraído peças processuais para remessa a uma das Promotorias de Justiça de Tutela Coletiva em atuação em São Gonçalo.

Manifestação da Procuradoria de Justiça às fls. 239/242 opinando pelo conhecimento e desprovimento do recurso interposto pela primeira ré.

### **É o relatório. Passo a decidir.**

Trata-se de matéria amplamente discutida em nosso Tribunal de Justiça, o que me permite decidir monocraticamente, com base no disposto no artigo



557, § 1º - A, do CPC, em respeito aos princípios da celeridade e efetividade processuais.

Inconformada com a sentença que condenou a primeira ré a reparar o dano moral causado à parte autora, fixando seu *quantum* em R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), e condenando a mesma ao pagamento de honorários advocatícios fixados em 15% sobre o valor da condenação, pois se trata de feito em que foi realizada perícia, a primeira ré interpôs recurso de apelação, objetivando a reforma total do julgado pelo reconhecimento de sua argüição de decadência ou, caso a mesma seja superada, seja excluída sua condenação a título de dano moral ou, em assim não se entendendo, seja reduzido o *quantum* fixado a título indenizatório pelo dano extrapatrimonial.

A parte autora pugna pela manutenção do julgado, esperando seja negado provimento ao recurso interposto pela parte ré.

Afasto a argüição de decadência apresentada pela primeira ré, ora apelante, vez que, tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito, conforme disposto no artigo 26, § 3º, do CDC, tendo a parte autora, inclusive, entrado em contato com a assistência técnica autorizada, logo que conhecido o defeito.

Indiscutivelmente a lide tem amparo nos princípios que norteiam o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, estando a parte autora incluída no disposto no artigo 2º e a parte ré no artigo 3º, da Lei 8.078/90.

Aplica-se ao caso em comento o disposto no artigo 18 e seguintes, do CPDC, já que matéria relativa à responsabilidade por vício do produto e do serviço.

A parte autora adquiriu um aparelho de TV fabricado pela primeira ré, ora apelante, tendo a mesma apresentado defeito um ano e doze dias após sua aquisição, logo, doze dias após o término da garantia, vindo a procurar a assistência técnica autorizada, onde foi informada da extinção do prazo de garantia, tendo autorizado o serviço orçado pela mesma, e não logrando êxito em seu intento, face à ausência de peça de reposição, cuja responsabilidade cabe à fabricante, primeira ré, estando caracterizada a falha desta, quanto à tal responsabilidade, como previsto no artigo 32, do CPDC, o que gerou a determinação do juízo *a quo*, em sede de



sentença, para que fosse dada ciência ao MP da tutela coletiva, vez que tal situação gera prejuízo a todos aqueles que adquiriram tal aparelho de TV.

O fato é que a parte autora se viu com um produto imprestável em período muito inferior àquele previsto para sua vida útil, de 12 a 18 anos, conforme indicado no laudo pericial, laudo este não impugnado por qualquer das partes envolvidas na lide, tendo sido tal defeito proveniente de desgaste precoce do circuito/placa interno.

O certo é que, independente da validade ou não do prazo de garantia do produto, é responsabilidade do fabricante, ora apelante, assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto, na forma do disposto no artigo 32, do CDC, devendo tal oferta ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei, o que não ocorreu nos presentes autos, vez que quando da ocorrência do defeito, ou seja, um ano e doze dias após a aquisição do produto, querendo a parte autora a sua reparação, a mesma se mostrou impossível face à inexistência das peças de reposição, conforme se observa do documento acostado à fl. 35, documento este não impugnado pela primeira ré.

Comprovado nos autos o vício do produto, tendo sido observado pelo perito técnico que, *“(...) após abrir o aparelho de TV em questão não verificou oxidação nos componentes internos e, tão pouco a existência de indícios de curto circuito proveniente de ações elétricas externas, ou seja, os componentes internos do aparelho de TV apresentaram características originais de fábrica, não tendo a indicação de uso indevido do produto, tais como derramamento de líquido no aparelho ou umidade”*.

Desta forma, estando caracterizado o vício do produto, bem como a violação ao artigo 32, do CPDC, pela fabricante, primeira ré, forçoso reconhecer seu dever de indenização da parte autora, já que teve frustrada sua intenção de recuperar o produto adquirido, fabricado pela primeira ré, não sendo tal situação concretizada face à ausência de peças de reposição, cujo fornecimento era responsabilidade daquela.

A jurisprudência desta Corte firmou posição no sentido de que somente caracteriza lesão imaterial: *“dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo da*



*normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu estar”.*

No caso em tela, a parte autora se viu em total desamparo face ao narrado anteriormente, representando o atuar da primeira ré o descumprimento de dever legal, expresso em lei, caracterizando o dano moral, superando em muito o mero aborrecimento e o descumprimento contratual, afastando a incidência da Súmula 75, do eg. TJERJ.

Neste sentido se manifestou o juízo *a quo*:

*“Há de ser ressaltado que a caracterização do dano moral, em situações como a do caso em tela, qual seja, descumprimento de dever legal expresso em lei é evidente, por deixar o consumidor em total desamparo.”*

Ademais, a primeira ré, ora apelante, foi incapaz de se desincumbir do ônus previsto no artigo 333, II, do CPC, não trazendo aos autos qualquer fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito da autora, estando correta a sentença ao julgar parcialmente procedentes os pedidos autorais.

Atente-se para o fato de que a fixação do *quantum* devido a título de danos morais deve atender aos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, sopesando o julgador o dano suportado, bem como as condições econômicas do ofensor e da vítima, não podendo atribuir indenização ínfima, que subestime o caráter punitivo-pedagógico, nem indenização exagerada, que importe em enriquecimento sem causa da autora.

Para que o *quantum* da indenização-compensação a ser arbitrado respeite a razoabilidade, deve o julgador encontrar o ponto de equilíbrio entre a pena e a compensação.

A jurisprudência vem entendendo que os aborrecimentos do cotidiano não oferecem suporte ao dano moral. Assim, quando um episódio medeia entre um aborrecimento e um transtorno mais exagerado na vida do consumidor se admite a indenização por dano moral, com modicidade, de modo a recompensar o tempo





perdido pelo consumidor com as reclamações que ele precisa manejar a fim de fazer valer seus direitos.

Neste compasso, entendo cabível a redução do *quantum* indenizatório do valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), para aquele de R\$ 3.000,00 (três mil reais), estando de acordo com os parâmetros utilizados pela Colenda Quarta Câmara Cível, conforme arestos a seguir transcritos:

0089565-17.2007.8.19.0004 - APELACAO

**1ª Ementa**

DES. MARCELO LIMA BUHATEM - Julgamento: 13/06/2011 - QUARTA CAMARA CIVEL

APELAÇÃO CÍVEL - DIREITO DO CONSUMIDOR COMPRA DE APARELHO DE TELEVISÃO POR SITE MANTIDO PELA RÉ - RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DE TODOS QUE INTEGRAM A "CADEIA DE FORNECIMENTO" - DANO MORAL CORRETAMENTE ARBITRADO - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL QUE SE MANTÉM. 1. Apelação interposta contra sentença que julgou procedente em parte os pedidos em demanda indenizatória para condenar a ré ao pagamento de danos materiais no valor de R\$ 1.300,00 e danos morais no valor de R\$ 2.000,00 em favor da autora. 2. Aparelho de televisão com defeito comprado através do site americanas.com. Negativa da ré em promover a troca do eletrodoméstico. 3. Relação de consumo. Vício do produto. Art. 18, CDC. Responsabilidade solidária entre todos os integrantes da "cadeia de fornecimento". 4. Alegação de ilegitimidade passiva que não procede. Apelante responsável por site de compra pela internet que responde solidariamente ao fabricante pelo defeito do produto. 5. Para efeito da quantificação da indenização, deve ser visto que a reparação moral vem informada pela idéia compensatória e punitiva. A primeira traduzida pela tentativa de substituição da dor e do sofrimento por uma compensação financeira. A segunda significando uma sanção com caráter educativo, para estabelecer um temor, e por isso impor uma maior responsabilidade por parte da fornecedora de serviços. 6. Dano moral (in re ispa). Reparação a ser fixada atentando-se para o caráter punitivo-pedagógico do dano moral e a extensão do dano, observando-se os parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade. O valor de R\$ 2.000,00 se mostra suficiente e em consonância com a média fixada por esta Corte para casos semelhantes. NEGÓCIAMENTO AO RECURSO, COM ESPEQUE NO ART. 557, CAPUT, DO CPC.

0003678-52.2009.8.19.0212 - APELACAO

**1ª Ementa**

DES. MONICA TOLLEDO DE OLIVEIRA - Julgamento: 18/11/2010 - QUARTA CAMARA CIVEL

Apelação Cível. Direito do consumidor. Compra de botijão de gás, cuja mercadoria não foi entregue. Sentença procedente. Dano moral fixado em R\$ 2.000,00. Apelo de ambas as partes. Defeito no fornecimento de produtos. Inversão do ônus da prova. Responsabilidade solidária na cadeia produtiva. Dano moral arbitrado sem observar a proporcionalidade e razoabilidade, haja vista que, no caso concreto, a falha do serviço - não entrega da mercadoria - ficou muito próximo da linha limítrofe entre o mero descumprimento contratual que não gera dano moral e aquela situação fática capaz de trazer desequilíbrio na paz de espírito do consumidor. Admite-se, portanto, a indenização por dano moral, porém, com modicidade, de modo a recompensar o tempo perdido do consumidor com as reclamações que ele precisou manejar a fim de fazer valer seus direitos. Daí a redução ao patamar de R\$ 700,00. Provimento parcial ao primeiro recurso (réu). Desprovimento do segundo apelo (autor).

0005295-34.2007.8.19.0045 (2009.001.63830) - APELACAO

**1ª Ementa**



DES. MONICA TOLLEDO DE OLIVEIRA - Julgamento: 05/03/2010 - QUARTA CAMARA CIVEL

Decisão monocrática. Danos morais e materiais. Defeito no celular que se apresentou pouco depois da compra. Negligência da vendedora em solucionar o problema se limitando a encaminhar o consumidor para a assistência técnica que, por sua vez, não procedeu ao reparo, tampouco devolveu o aparelho. Sentença de procedência parcial apenas determinando a devolução do preço. Apelo do consumidor pleiteando danos morais. Os aborrecimentos e chateações experimentados pelo consumidor, ante à injustificável resistência do fornecedor em sanar o vício do produto, são suscetíveis de compensação por meio de indenização por dano moral. Frustração da legítima expectativa do consumidor que se compensa com verba arbitrada em caráter módico de R\$ 1.000,00. Precedentes jurisprudenciais. Provimento do recurso.

Não há que se promover qualquer alteração no julgado quanto ao arbitramento dos honorários advocatícios a que foi condenada a ora apelante, vez que em obediência ao disposto no artigo 20, § 3º, do CPC.

**Ante o exposto, conheço do recurso, e no mérito, dou-lhe parcial provimento, na forma do disposto no artigo 557, § 1º - A, do CPC, tão somente para reduzir o *quantum* indenizatório para o valor de R\$ 3.000,00, mantendo a sentença em seus demais termos.**

**Rio de Janeiro, 10 de outubro de 2011.**

**Sérgio Jerônimo Abreu da Silveira**  
**Desembargador Relator**

