



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO

SEXTA CÂMARA CÍVEL

**Apelação Cível nº 0004821-08.2020.8.19.0207**

Apelante: Nilda Mozer Costa

Advogada: Doutora Mônica Fonseca de Campos

Apelada: Samsung Eletrônica da Amazonia Ltda

Advogado: Doutor Rafael Good God Chelotti

Relator: Desembargador Nagib Slaibi

## ACÓRDÃO

*Direito do Consumidor. Ação indenizatória. Vício do produto. Sentença de improcedência. Recurso. Acolhimento.*

*Aquisição de geladeira inox pela consumidora. Aparecimento de diversas áreas com ferrugem. Inadmissibilidade. Característica que, apesar de prometida, não se encontra no produto. Necessidade de reparação.*

*Apelação. Alegação que resta evidenciado o dano moral, em razão do aparecimento de ferrugem em produto vendido como sendo inoxidável. Falta de transparência e veracidade nas informações. Restituição do valor pago de R\$8.500,00 (oito mil reais), devolução do produto e indenização pelos danos morais no patamar requerido de R\$5.000,00 (cinco mil reais)*

*Hipótese de dano moral in re ipsa, que extrapola situação de mero aborrecimento. Reprovabilidade da conduta da ré.*

*Precedentes citados: 0025335-94.2016.8.19.0021 - Apelação - Des Lúcio Durante - Julgamento: 14/08/2018 - Décima Nona Câmara Cível; 0013611-11.2011.8.19.0008 - Apelação - Des(a). Tereza Cristina Sobral Bittencourt Sampaio - Julgamento: 20/09/2017 - Vigésima Sétima Câmara Cível.*

*Provimento do recurso.*

**ACORDAM os Desembargadores que integram a Sexta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, por unanimidade, em dar provimento ao recurso, nos termos do voto do Relator.**



Demanda pretendendo indenização por danos materiais e morais ao argumento de que, apesar de ter adquirido um refrigerador INOX da marca SAMSUNG, no valor de R\$ 8.500,00 na loja Fast e que o mesmo teria sido vendido como sendo de material INOX, a partir de 2017 começou a apresentar ferrugem na parte debaixo (gaveta do freezer e em toda a lateral).

Ressalta que solicitou visita da assistência técnica do fabricante, sendo constatado pela autorizada que a geladeira realmente tinha ferrugem na porta da gaveta do freezer e na lateral do refrigerador.

Sentença de improcedência, ao fundamento de que a Autora não teria comprovado suas alegações.

Apelação da parte Autora reiterando suas alegações iniciais, esclarecendo que haveria vício do produto, haja vista ter ocorrido ferrugem em um produto que não deveria oxidar e, ainda, que, diante dos fatos alegados, haveria propaganda enganosa.

Contrarrazões pelo desprovimento do recurso.

### **É o relatório.**

Recurso conhecido, uma vez presentes os requisitos para a sua admissibilidade.

A questão trazida em grau recursal cinge-se em se verificar se o aparecimento de ferrugem em um produto que foi vendido como sendo inoxidável, poderia ser considerada como conduta lesiva à Autora e geradora de responsabilização pela sua ocorrência.

O art. 14 do Código Consumerista prevê a responsabilização objetiva do fornecedor de serviços pelos danos causados aos consumidores. A citada responsabilidade objetiva tem por fundamento a Teoria do Risco do Empreendimento, segundo a qual deve o fornecedor de serviços no mercado



de consumo arcar com os riscos de sua atividade, uma vez que também aufere os lucros desta.

O pleito merece acolhimento.

Quando alguém compra um produto em material inoxidável, espera que o mesmo não irá enferrujar.

Ainda que o fornecedor não possa ser indefinidamente responsável pelos produtos que fabrica, todo produto tem um tempo de vida útil razoavelmente esperado.

Todos sabem que o INOX foi desenvolvido para ter longa vida útil e, em razão disso, os clientes que optam por adquirir tal espécie de material, preferem pagar mais caro para ter um produto de qualidade.

No caso, a geladeira foi adquirida em 2014 e, com cerca de três anos de uso, apresentou diversos e relevantes pontos de ferrugem, o que, por si, demonstra que o produto não apresentou a qualidade legitimamente esperada.

Dispõe o art. 18 do Código de Defesa do Consumidor:

*Art. 18. Os fornecedores de produto de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.*

Pelas fotos acostadas, constata-se que o material adquirido apresentou vício de qualidade, que o tornou impróprio ao consumo, sendo responsabilidade do fornecedor responder pelos vícios de qualidade que tornaram o produto impróprio e inadequado ao consumo a que se destinava.

Segundo entendimento firmado no âmbito do Direito e já consagrado nos nossos Tribunais, o fornecedor não se exonera da responsabilidade pelo defeito de qualidade do produto apenas quando

expirado o prazo de garantia legal ou contratual, mas sim com o fim da vida útil do bem.



Portanto, dependendo da natureza do vício, o fornecedor deverá ser responsabilizado mesmo após expirado o prazo de garantia, por se tratar de vício intrínseco, de fábrica, que não deveria ter se manifestado com o tempo de uso da geladeira.

Tais problemas não deveriam ter ocorrido caso o material fosse efetivamente o que foi informado e, ainda, se fosse, ao menos, um pouco mais resistente.

Basta atentar para as fotos anexadas para ver que o material inoxidável vendido ao cliente está tomado de ferrugem, o que não era para ter acontecido em tão pouco tempo de uso, sobretudo porque ele se destinava exatamente a ser utilizado, em regra na cozinha, em ambiente, dessa feita, com umidade acentuada, e que, portanto, deveria ser, no mínimo, ser mais resistente à água.

Com certeza a Recorrente não comprou uma geladeira mais cara para ter que trocá-la com pouco mais de três anos de uso.

Estamos falando de um produto durável e vendido como resistente. Não é razoável que após esse período de uso tenha sido relevantemente tomado pela ferrugem como mostram as fotos.

É óbvio que o estado em que se encontra o bem não pode ser atribuído ao mau uso da consumidora, restando evidente, pelas fotos, que a ferrugem foi decorrente da má qualidade do produto, risco que deve ser suportado pela fornecedora, e não transferido à Recorrente.

Não é esperado que um produto inoxidável oxide em tão pouco tempo, o que indica que ele não possuía a qualidade, durabilidade e segurança que dele se esperava.

Sobre o critério de vida útil do produto, confira-se o seguinte precedente da Alta Corte de Distrito Federal:

[...]

*O prazo para o consumidor reclamar de defeito ou vício oculto de fabricação, não decorrentes do uso regular do produto, começa a contar*

AC 0004821-08.2020.8.19.0207.pma



a partir da descoberta do problema, desde que o bem ainda esteja em sua vida útil, independentemente da garantia.

[...]

Para o Relator, o Judiciário deve combater práticas abusivas como a obsolescência programada de produtos duráveis. Segundo Salomão, essa prática consiste na redução artificial da durabilidade de produtos e componentes, de modo a forçar sua recompra prematura, e é adotada por muitas empresas desde a década de 20 do século passado. Além de contrariar a Política Nacional das Relações de Consumo, avaliou o ministro, a prática gera grande impacto ambiental.

[...]

"Independentemente de prazo contratual de garantia, a venda de um bem tido por durável com vida útil inferior àquela que legitimamente se esperava, além de configurar um defeito de adequação (artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor – CDC), evidencia quebra da boa-fé objetiva, que deve nortear as relações contratuais, sejam elas de consumo, sejam elas regidas pelo direito comum", acrescentou o relator.

Ele entendeu que, por se tratar de vício oculto, o prazo decadencial deveria ser contado a partir do momento em que o defeito fosse evidenciado, com base no artigo 26 do CDC. Esse artigo estabelece prazo de 90 dias para bens duráveis e de 30 dias para produto não durável, para o consumidor apresentar reclamação quando o vício é aparente.

O ministro Salomão afirmou, porém, que o fornecedor não será eternamente responsável pelos produtos colocados em circulação, mas também não se pode limitar a responsabilidade ao prazo contratual de garantia puro e simples, que é estipulado unilateralmente pelo próprio fornecedor.

Segundo o relator, a obrigação do fornecedor em consertar o produto acaba depois de esgotada a vida útil do bem. "A doutrina consumerista tem entendido que o Código de Defesa do Consumidor, no parágrafo 3º do artigo 26, no que concerne à disciplina do vício oculto, adotou o critério da vida útil do bem, e não o critério da garantia, podendo o fornecedor se responsabilizar pelo vício em um espaço largo de tempo, mesmo depois de expirada a garantia contratual", declarou.

Fonte: BRASIL. STJ | Últimas Notícias. REsp 984106/SC, Quarta Turma, rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. Em 04 de out. De 2012. Disponível em: [http://www.stj.jus.br/portal\\_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=398&tmp.texto=107397](http://www.stj.jus.br/portal_stj/publicacao/engine.wsp?tmp.area=398&tmp.texto=107397). Acesso em 19 de out. 2012.



Veja-se, ainda, por oportuno, os seguintes precedentes deste Tribunal de Justiça:

*0000784-28.2012.8.19.0203 - APELAÇÃO Des(a). LUIZ ROLDAO DE FREITAS GOMES FILHO - Julgamento: 14/12/2016 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR*

*APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. VÍCIO DO PRODUTO. GELADEIRA EM AÇO INOXIDÁVEL QUE APRESENTOU FERRUGEM APÓS O PRAZO DE GARANTIA, SENDO O SERVIÇO AUTORIZADO ACIONADO POR SEIS VEZES. AGRAVO RETIDO CONTRA DECISÃO QUE INDEFERIU PROVA PERICIAL E DEPOIMENTO PESSOAL, NÃO REITERADO NAS RAZÕES DE APELAÇÃO (ART. 523, §1º, CPC/73). NÃO CONHECIMENTO DO RECURSO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. INCONFORMISMO DA AUTORA. RÉ QUE NÃO IMPUGNA O FATO ALEGADO PELA AUTORA QUANTO À PRESENÇA DE FERRUGEM NO PRODUTO, ADUZINDO QUE O AÇO INOXIDÁVEL NÃO É IMPASSÍVEL DE OXIDAR. PROVA PERICIAL DESNECESSÁRIA DIANTE DA AUSÊNCIA DE CONTROVÉRSIA SOBRE O ESTADO DO ELETRODOMÉSTICO ALEGADO PELA AUTORA. CONSUMIDORA QUE NÃO TEVE PLENA CIÊNCIA DAS CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO NO MOMENTO DA COMPRA. LEGÍTIMA EXPECTATIVA DA ADQUIRENTE QUANTO AO MATERIAL INOXIDÁVEL, CUJO PREÇO É SUPERIOR EM RELAÇÃO ÀS GELADEIRAS COMUNS. FALHA NO DEVER DE INFORMAÇÃO. ARTIGO 6º, III, DO CDC. RE QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS DE PROVAR FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO OU EXTINTIVO DO DIREITO ALEGADO PELA DEMANDANTE, NOS TERMOS DO ART. 333, II DO CPC (ATUAL ARTIGO 373 DO CPC/2015). RESTITUIÇÃO INTEGRAL DO VALOR DESPENDIDO PELA PARTE AUTORA QUE SE IMPÕE. DANO MORAL DIANTE DO EXCESSO DE PRAZO PARA SOLUÇÃO DA QUESTÃO. ASSISTÊNCIA TÉCNICA QUE NÃO SANOU A DISFORMIDADE. PERDA DO TEMPO ÚTIL DA CONSUMIDORA, INCLUSIVE NAS VIAS ADMINISTRATIVAS. FRUSTRAÇÃO DA LEGÍTIMA EXPECTATIVA CRIADA PELA AQUISIÇÃO DO PRODUTO ESSENCIAL. SITUAÇÃO QUE*



INTERFERE NA ROTINA DA FAMÍLIA, CONSIDERANDO A NECESSIDADE DE CONSERVAR ALIMENTOS. PROVIMENTO PARCIAL À APELAÇÃO DA AUTORA PARA JULGAR PROCEDENTES EM PARTE OS PEDIDOS INICIAIS E CONDENAR AS RÉS, SOLIDARIAMENTE, À RESTITUIÇÃO SIMPLES DO PREÇO, COM CORREÇÃO MONETÁRIA DESDE O DESEMBOLSO E JUROS DE MORA DE 1% AO MÊS A CONTAR DA CITAÇÃO, E A PAGAR INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS NO IMPORTE DE R\$ 2.000,00 (MIL REAIS), COM CORREÇÃO MONETÁRIA A CONTAR DA PUBLICAÇÃO DO ACÓRDÃO E JUROS DE MORA DE 1% AO MÊS CONTADOS DA DATA DA CITAÇÃO, ALÉM DAS CUSTAS JUDICIAIS E HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS DE 10% DO VALOR DA CONDENAÇÃO.

0000804-41.2011.8.19.0207 - TURMAS RECURSAIS Juiz(a) ANDRE LUIZ CIDRA - Julgamento: 14/09/2011 -

ESTADO DO RIO DE JANEIRO PODER JUDICIÁRIO 1ª TURMA RECURSAL RECURSO N 0000804-41.2011.8.19.0207 RECORRENTE: CERGIO SALLES PAIVA RECORRIDOS: RICRDO ELETRO DIVINÓPOLIS, CENTRAL MULTIMARCAS ASSISTÊNCIA EM ELETRODOMÉSTICOS LTDA E ELECTROLUX DO BRASIL S/A. EMENTA - Relação de consumo. Vício do produto manifestado no período de garantia. Entrega do produto que ocorreu em dezembro de 2009, sendo informado o vício em início de janeiro de 2011, consoante é comprovado pelo documento de fl. 25. Contrato de compra e venda do produto durável que tem caráter de essencialidade. Demanda foi proposta quando ainda vigorava em sua plenitude o prazo de garantia contratual, de modo que na forma prevista no art. 50 do CDC, a perda do direito de reclamação só ocorreria, efetivamente, no nonagésimo dia que se seguiu ao termo final da garantia contratual, atento a que o dispositivo supracitado dispõe que os prazos contratual e legal devem ser conjugados. Intelecção diversa importaria na supressão da própria garantia prevista no contrato. Posicionamento jurisprudencial neste sentido que se destaca: "ocorre que o art. 50 do mesmo Código estabelece que a garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito. E a interpretação oferecida pelo acórdão recorrido está de acordo com o sistema de proteção ao consumidor. Na verdade, se existe uma garantia contratual de um ano tida como complementar à legal, o prazo de

decadência somente pode começar da data em que encerrada a garantia contratual, sob pena de submetermos o consumidor a um engodo com o esgotamento do prazo judicial antes do esgotamento do prazo de garantia. E foi isso que o art. 50 do Código de Defesa do Consumidor quis evitar". (Extrato do voto vista do Min. Carlos Alberto Menezes Direito, no REsp.225858/SP, rel. Min. Waldemar Zveiter, citado na obra Comentários ao Código De Defesa do Consumidor, RT, Cláudia Lima Marques e outros). De qualquer modo havia garantia estendida, formalizada no momento da contratação com a primeira recorrida. Parceria operacional que informa solidariedade. Refrigerador de aço inoxidável que apresentou pontos de ferrugem nas portas. Produto que não possuía a qualidade que dele se esperava, nada obstante o dever jurídico dos fornecedores de colocarem no mercado produtos com padrões de durabilidade, excelência e segurança, na exata dicção do art. 4º, III, d do CDC. Responsabilidade objetiva e solidária do fabricante e empresa vendedora. Asseguração dos direitos fundamentais do consumidor insculpidos no art. 6º, IV, VI e VIII do mesmo diploma legal. Direito subjetivo da recorrente de fazer uso de qualquer das alternativas previstas no art. 18 do CDC, sendo desinfluyente se a consumidora procurou a demandada ou não para a tentativa de sanção do vício, havendo prova de defeito pelo relato do preposto da empresa de assistência técnica, não importando a qual dos fornecedores presta serviço. Solidariedade que é definida nos arts. 7º p. único e 25 § 1º do CDC exatamente para proteger o hipossuficiente consumidor. Situação desenhada no instrumento da demanda que encerra tribulação espiritual. Quantum indenizatório que deve ser arbitrado com observância da natureza e repercussão do dano. Segunda recorrida que não tem responsabilidade no evento. Provimento parcial do recurso. Ante o exposto, na forma prevista no art. 46 da Lei 9.099/95, voto pelo provimento parcial do recurso para condenar as 1ª e 3ª recorridas (vendedora e fabricante) a trocar o produto defeituoso por outro igual ou de qualidade superior, no prazo de 30 dias contados da publicação do acórdão, sob pena de incidir multa fixa de R\$ 4.000,00, bem como condenar as recorridas a indenizarem a recorrente a título de danos morais no valor de R\$ 3.000,00, acrescido de correção monetária a partir da publicação do acórdão e juros de 1% ao mês desde a citação. Sem custas e honorários, em face do que preceitua o art. 55 da Lei 9.099/95. Rio de Janeiro, 14 de setembro de 2011. ANDRÉ LUIZ CIDRA Juiz Relator



Portanto, o contrato deve ser desconstituído e os valores despendidos restituídos. Está caracterizada a falha na prestação do serviço.

Assim, deve-se condenar a Ré à restituição da importância paga pela geladeira, R\$ 8.500,00 (oito mil e quinhentos reais) a título de dano material, uma vez que é certo que a Autora não pôde usufruir do bem, da forma como pretendia fazê-lo, sendo certo que para tanto, faz-se necessário fazer a devolução do referido bem para a Ré Recorrida.

Da mesma forma, considerando que o gasto realizado com o técnico da Recorrida, mostra-se imperiosa a devolução do valor de R\$160,00 (cento e sessenta reais), haja vista integrar, de maneira evidente, os danos materiais a serem indenizados.

Por fim, com relação ao dano moral, da mesma forma, não há dúvidas quanto à sua ocorrência.

No caso, trata-se de dano moral *in re ipsa*, ou seja, decorrente do próprio contexto fático narrado.

Evidencia-se, ainda, que, além de prestar um serviço defeituoso, a Fornecedora não traz qualquer comprovação de motivo justificável para o vício apresentado no bem adquirido.

Tais problemas privaram a consumidora da fruição de bem essencial pelo qual pagou, fazendo, portanto, com que a mesma fosse forçada a elaborar constantes reclamações.

Assim, deve ser afastado o Enunciado nº 75 da Súmula do TJERJ, já que o sofrimento da demandante não ficou restrito ao mero aborrecimento.

Quando se trata de dano moral, orienta o Eg. Superior Tribunal de Justiça que o Magistrado atue com ponderação, vez que não há critérios fixos para a quantificação dos referidos danos no Direito Brasileiro.

*"... não havendo critérios determinados e fixos para a quantificação do dano moral, sendo, portanto, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação e atendendo às peculiaridades do caso*

concreto.”(in RESP 435119; Relator Min.Sálvio de Figueiredo  
Teixeira; DJ 29/10/2002).



A fixação do *quantum debeatur*, conforme a orientação supracitada, deve se dar de forma que o valor arbitrado seja suficiente para reparar o dano sofrido, sem jamais se constituir fonte de lucro indevido para aquele que sofreu a ofensa.

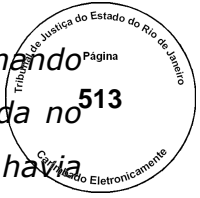
Dessa forma, à luz dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade e, levando-se em consideração as características do caso concreto, sobretudo em atenção à inegável reprovabilidade da conduta da demandada, sem deixar de considerar, ainda, o caráter punitivo e a natureza preventiva da indenização, considero adequado fixar o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), corrigido monetariamente a partir desta decisão, acrescido de juros de mora a contar da citação.

Nesse sentido:

*0025335-94.2016.8.19.0021 - APELAÇÃO - Des(a). LÚCIO DURANTE - Julgamento: 14/08/2018 - DÉCIMA NONA CÂMARA CÍVEL - APELAÇÃO CIVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. PRODUTO COM DEFEITO. FOGÃO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO COMERCIANTE. DANO MORAL. Ação Indenizatória. Consumidora que adquiriu um fogão, produto essencial, o qual apresentou problemas de funcionamento desde o dia da entrega. Hipótese de responsabilidade por vício de qualidade do produto (art. 18, do CDC), que ocorre quando o produto é impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina. Responsabilidade do fornecedor. Parte Ré que não apresentou contestação, sendo decretada sua revelia. Sentença de procedência, na qual foi afastada a condenação da parte Ré ao pagamento de honorários sucumbenciais, em razão da declaração incidental de inconstitucionalidade do artigo 85 do CPC/15, pelo juízo "a quo", em razão de suposta afronta aos princípios constitucionais do devido processo legal e do acesso à Justiça. Dano moral evidente. Reforma parcial da sentença, com a fixação da indenização por danos morais no patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em consonância com a jurisprudência desta Corte em casos análogos, bem como de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Inexistência de violação ao*



*princípio do devido processo legal e do acesso à Justiça no comando contido no artigo 85, § 14º, do CPC/15. Condenação baseada no princípio da causalidade. Caráter alimentar da verba que já havia sido reconhecido pelas Cortes Superiores. Novo Código de Processo Civil que só fez cristalizar entendimento pacífico na jurisprudência. Afastamento da declaração de inconstitucionalidade. Honorários que devem ser arbitrados em 10% do valor da condenação, nos termos do artigo 85, § 2º, do CPC/15. Recurso conhecido e provido. Data de Julgamento: 14/08/2018.*



Diante o exposto, o voto é no sentido de dar provimento ao recurso, para que a Ré seja condenada a restituir o valor pago pelo bem adquirido, no caso R\$8.500,00 (oito mil e quinhentos reais) e ao pagamento dos danos materiais no valor de R\$160,00 (cento e sessenta reais), cuja atualização monetária e juros de mora se iniciarão a partir da efetiva citação do Réu.

Prosseguindo-se, condena-se, ainda, ao pagamento da quantia R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais corrigido monetariamente a partir desta decisão, acrescido de juros de mora a contar da citação.

Tendo em vista o provimento do recurso, inverte-se os ônus de sucumbência e majora-se os honorários advocatícios para 12% sobre o valor atualizado da causa, consoante disposto no art. 85, §11 do CPC.

Rio de Janeiro, 20 de agosto de 2021.

Nagib Slaibi, Relator

