



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Quinta Câmara Cível

Apelação Cível nº 0040990-05.2017.8.19.0205



Vara de origem: 5ª Vara Cível Regional de Campo Grande
Apelante: Efraim Móveis e Decoração Ltda.
Apelado: Regina Ramos da Silva
Juiz: Dra. Nathalia Calil Miguel Magluta
Relator: Des. Cristina Tereza Gaulia

EMENTA: Apelação cível. Relação de consumo. Ação de obrigação de fazer c/c indenizatória. Compra de móveis. Entrega dos bens com defeitos. Subsunção ao art. 18 c/c §6º II CDC. Descumprimento dos deveres de boa-fé, adequação e segurança. Frustração da legítima expectativa da consumidora de receber os produtos adquiridos em estado adequado. Inteligência dos arts. 4º III e 24 CDC. Não violação ao princípio do devido processo legal pela juntada de documentos pela autora após a exordial. Documentos para contrapor alegações da contestação. Observância dos artigos 320, 434 e 435 CPC/15. Dano moral. Transtornos, aborrecimentos, insegurança e sentimento de menosprezo causado à autora. Desvio produtivo do consumidor. Dever de reparação. Art. 6º VI c/c 20 II CDC. Verba indenizatória fixada em R\$3.000,00 que reflete adequação aos parâmetros de proporcionalidade e razoabilidade, bem como ao duplo viés preventivo-pedagógico na seara consumerista. Ônus da sucumbência inteiramente impostos ao apelado. Honorários majorados conforme art. 85 §11 CPC/15. Recurso que se nega provimento.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os argumentos da apelação cível de referência, em que são partes as acima indicadas, ACORDAM os Desembargadores da Quinta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, por unanimidade, em **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, nos termos do voto do Relator.

Rio de Janeiro, 13 de agosto de 2019.

Des. Cristina Tereza Gaulia
Relator





VOTO

Estão presentes os requisitos de admissibilidade do recurso, devendo o mesmo ser conhecido.

Trata a presente hipótese de relação de consumo subsumida às normas da Lei 8.078/90.

A matéria devolvida pelo recurso se refere à existência de danos morais indenizáveis, pela entrega de bens móveis com defeitos, sem a devida substituição, e se ocorreu violação ao devido processo legal na juntada de documentos realizada pela autora na fase de saneamento.

A autora adquiriu junto à ré, em 09/06/2017, um armário de cozinha no valor de R\$ 430,00, um guarda roupas no valor de R\$580,00 e uma estante no valor de R\$430,00.

Informou a autora que o armário de cozinha foi entregue com as duas portas danificadas e a estante com problemas visíveis, tendo realizado reclamação à ré, que prometeu a solução dos problemas, contudo, a mesma sempre solicitava mais um tempo, e até o ajuizamento da presente demanda, após alguns meses, os problemas não haviam sido resolvidos.

Evidente a falha na prestação dos serviços da ré que não agiu em conformidade com a lealdade, atenção e zelo às necessidades da consumidora, frustrando sua legítima expectativa de receber atendimento em padrão de adequação/qualidade-desempenho, na forma do que determinam as normas dos arts. 4º II d) e 24 CDC, a saber:

“A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (...)

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor (...)

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.”



“A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor”.

Vê-se que a ré busca eximir-se de sua responsabilidade quanto aos problemas apresentados pelas peças de mobiliário adquiridos pela autora, sem contudo apresentar qualquer prova de eventual excludente de sua responsabilidade objetiva, ônus que lhe cabia.

A questão encontra guarida no art. 18 CDC, tratando-se de defeitos (vícios) dos produtos adquiridos pela autora, que os tornaram impróprios para o uso e consumo, na forma do §6º da mesma norma, que se transcreve:

“Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a 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.

[...]

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação.”

Sublinhe-se que a exordial veio acompanhada de documentos suficientes para configurar a prova mínima (fls. 31/40) exigida à autora, com comprovação da compra e do pagamento, não tendo a ré buscado sanar os vícios, em conformidade com o disposto no §1º do art.18 CDC, *verbis*:

“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;



III - o abatimento proporcional do preço”.

Ressalte-se que após deferimento pelo juízo *a quo* de produção de provas documentais (fls. 125/126), e após contestação em que a ré se defendeu e juntou documentos, com negativa dos fatos ocorridos, a autora juntou documentação para contrapô-los (fls. 1142/143), na forma do art. 435 CPC/15, sendo oportunizado o devido contraditório à fl. 146.

Portanto, devidamente obedecido o devido processo legal, com observância dos artigos 320, 434 e 435 CPC/15¹.

A demanda da autora guarda relevância com o cumprimento inadequado do contrato entre as partes, tendo a mesma o direito à indenização por danos morais, inclusive na forma do art. 20 II CDC, que refere o direito à indenização por perdas e danos no caso de vício no serviço, o que aqui se configurou.

Consigne-se a norma referida:

“CDC art. 20: O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha [...] II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos [...]”.

Em face, por conseguinte, do tempo decorrido desde a aquisição dos armários, da falta de respeito aos interesses e direitos legítimos da consumidora, e do chamado “desvio produtivo do consumidor”, tese recentemente assentada pelo STJ no AREsp 1.260.458/SP que abaixo se transcreve, deverá a consumidora ser indenizada pelos danos morais sofridos:

¹ CPC/15: “Art. 320. A petição inicial será instruída com os documentos indispensáveis à propositura da ação.”

“Art. 434. Incumbe à parte instruir a petição inicial ou a contestação com os documentos destinados a provar suas alegações.”

“Art. 435. É lícito às partes, em qualquer tempo, juntar aos autos documentos novos, quando destinados a fazer prova de fatos ocorridos depois dos articulados ou para contrapô-los aos que foram produzidos nos autos.”



“AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITO, CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E CONSIGNAÇÃO EM PAGAMENTO. 1. ATO ILÍCITO CONFIGURADO. ALTERAÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA N. 7 DO STJ. 2. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. MESMO ÓBICE SUMULAR. 3. AGRAVO CONHECIDO PARA NÃO CONHECER DO RECURSO ESPECIAL.

(...) Com efeito, tem-se como absolutamente injustificável a conduta da instituição financeira em insistir na cobrança de encargos fundamentadamente impugnados pela consumidora, notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período [por mais de três anos, desde o início da cobrança e até a prolação da sentença], a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitado, cumprindo prestigiar no caso a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, ao perfilhar o entendimento de que a "missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser - dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências – de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar. Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de 'dano material', de 'perda de uma chance' e de 'dano moral' indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como 'meros dissabores ou percalços' na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais. Com efeito, a abusiva cobrança de encargos bancários indevidos e a



recalcitrância injustificada por tempo expressivo [três anos] do réu em proceder a cessação desta exação e o espontâneo ressarcimento à correntista, constitui injusta agressão, porquanto privou a autora de utilizar o seu tempo disponível na forma que melhor lhe aprouvesse, de molde a provocar sofrimento psíquico que molesta direitos inerentes à personalidade, vulnerando seu patrimônio moral, a justificar a reparação almejada. (...)”
AREsp 1260458/SP; Relator: Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE; Data do Julgamento:15/03/2018

Pontue-se outrossim que o CDC, no art. 6º VI², implementa como direito básico do consumidor a efetividade da indenização por dano moral. Tal dispositivo reflete a preocupação do legislador com o caráter preventivo-pedagógico do dano moral na seara consumerista, viés este que tem a função precípua de indicar ao fornecedor que deve aprimorar seu desempenho de modo a evitar a reiteração de práticas abusivas e desleais.

A respeito em situações análogas, confira-se a jurisprudência da Corte:

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AQUISIÇÃO DE CAMA PARA USO DOS FILHOS. DEFEITO APARENTE. SUBSTITUIÇÃO DO BEM. DECADÊNCIA. DANOS MORAIS. MAJORAÇÃO. 1. Natureza consumerista da relação jurídica entabulada entre as partes, uma vez que a autora se enquadra na definição de consumidora, prevista no artigo 2º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e a ré, por seu turno, é abarcada pelo conceito de fornecedora, descrito no artigo 3º do mesmo diploma legal. 2. Quanto à substituição do bem ou a imposição de multa substitutiva, a pretensão recursal não merece acolhida, diante da decadência do direito da demandante, nos termos do artigo 26, II, da Lei nº 8.078/90. 3. Tratando-se de bem durável, caberia à autora postular a substituição do móvel no prazo de 90 (noventa) dias, contados da constatação do vício. 4. O defeito alegado pela consumidora prejudicou o uso do bem por significativo lapso de tempo, considerando que se destinava ao uso dos seus filhos, que foram obrigados a dormir em uma cama defeituosa e barulhenta que certamente comprometeu a qualidade do sono dos infantes, a justificar o acolhimento do pleito

² CDC: “Art. 6º - São direitos básicos do consumidor: (...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.”



indenizatório.5. A comprovação do dano extrapatrimonial é desnecessária, pois ocorre in re ipsa, ou seja, deriva do próprio fato ofensivo, de tal modo que, provada a ofensa, demonstrado está o dano moral. 6. A compensação pelos danos morais suportados pela apelante deve ser majorada à importância de R\$ 3.000,00 (três mil reais), em respeito ao princípio da proporcionalidade e circunstâncias do caso concreto, destacando-se a frustração da recorrente, por se tratar de produto novo, destinado ao uso de seus filhos menores, cujo incontroverso defeito não foi reparado pela apelada. 7. Diante da majoração do quantum compensatório, a correção deverá fluir do julgado que reuiu o valor do dano, nos termos do verbete 97 da súmula da jurisprudência desta Corte. 8. Considerando o trabalho adicional realizado pelo patrono da parte recorrente, em sede recursal, arbitra-se os honorários sucumbenciais recursais no percentual de 2% (dois por cento), que deverá incidir sobre o valor da condenação, com fundamento no artigo 85, §§ 2º e 11 do Código de Processo Civil vigente. 9. Recurso parcialmente provido. 0015059-09.2017.8.19.0202 – APELAÇÃO. Des(a). JOSÉ CARLOS PAES - Julgamento: 27/03/2019 - DÉCIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL

Em obediência portanto, aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, o valor compensatório de R\$3.000,00 atende a hipótese.

Isso posto VOTO pelo **DESPROVIMENTO** do recurso, mantendo a sentença tal como lançada, majorando os honorários advocatícios para 12% (doze por cento) sobre o valor da condenação, na forma do art. 85 §11 CPC/15.

Des. Cristina Tereza Gaulia
Relator