



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

2ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO Nº 0814035-83.2024.8.19.0066

APELANTE: ROZELINA COITINHO DOS SANTOS

APELADOS: NATALIA GARCIA SILVA ROCHA e OUTRO

RELATORA: DESEMBARGADORA RENATA MACHADO COTTA

RESPONSABILIDADE CIVIL. FALHA DO SERVIÇO NÃO COMPROVADA. MERO ABORRECIMENTO. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. Cogente a incidência do Código de Defesa do Consumidor, porquanto autor e réu inserem-se respectivamente no conceito de consumidor e de fornecedor, consagrados nos arts. 2º e 3º, *caput*, do CDC. Na hipótese dos autos, narrou a parte autora que adquiriu junto aos réus diversos móveis, que apresentaram defeito, desde a entrega, afirmando, ainda, que não obteve qualquer resposta à sua reclamação, nem tampouco o envio da nota fiscal. Nos termos do verbete n.º 330, deste Tribunal, *“os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito.”* Nessa toada, compulsando os autos, verifica-se que a autora não comprovou efetivamente a existência na falha na prestação do serviço. Com efeito, os documentos colacionados aos



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

autos não demonstram que os móveis estavam com defeitos no momento da entrega, sendo certo que as conversas colacionadas atestam que os réus sempre se prontificaram a resolver eventuais questões, inclusive, fora da garantia legal. Ademais, o vídeo apresentado pela autora não demonstra o alegado vício, sendo certo que os defeitos podem ter decorrido pelo mau uso, até mesmo porque entre a primeira e a segunda reclamação decorreu o prazo de quase sete meses. Sendo assim, apesar de se tratar de relação de consumo, fato é que a autora não se desincumbiu do ônus que lhe competia, mostrando-se imperiosa a manutenção da sentença. **Desprovido do recurso.**

A C Ó R D Ã O

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **APELAÇÃO N.º 0814035-83.2024.8.19.0066**, em que é **APELANTE: ROZELINA COITINHO DOS SANTOS** e são **APELADOS: NATALIA GARCIA SILVA ROCHA e OUTRO**

ACORDAM os Desembargadores que integram a 2ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

unanimidade de votos, em **conhecer e negar provimento** ao apelo, nos termos do voto da Des. Relatora.

V O T O

Recurso de apelação interposto contra a r. sentença de doc. 170815155, que nos autos de ação de obrigação de fazer c/c indenizatória, **julgou improcedente** o pedido, sob o argumento de que não houve falha na prestação do serviço, a ensejar o pedido reparatório formulado.

Inicialmente, as preliminares de não conhecimento aventadas em contrarrazões não merecem acolhida.

Com efeito, a certidão cartorária ratificou a tempestividade do apelo (doc. 203204828), sendo certo que, ainda que tenha ocorrido erro material na petição de apelo, o recurso foi devidamente distribuído junto ao juízo natural, com remessa a este Tribunal de Justiça.

Sendo assim, passo ao exame do mérito recursal.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Cogente a incidência do Código de Defesa do Consumidor, porquanto autor e réu inserem-se respectivamente no conceito de consumidor e de fornecedor, consagrados nos arts. 2º e 3º, *caput*, do CDC.

Ademais, deve-se ter em mente que estamos diante de uma relação entre desiguais, a impor o império do diploma consumerista, de modo a restabelecer o equilíbrio e simetria nos pólos da demanda.

Assim, responde o réu, independentemente de culpa, nos termos do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, pela reparação dos danos causados a seus clientes pelos defeitos dos produtos e serviços prestados.

O fornecedor de serviço somente não será responsabilizado quando provar a inexistência do defeito ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, conforme dispõe o §3º do art. 12 do CDC.

Na hipótese dos autos, narrou a parte autora que adquiriu junto aos réus diversos móveis, que apresentaram defeito, desde a entrega, afirmando, ainda, que não obteve qualquer resposta à sua reclamação, nem tampouco o envio da nota fiscal.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Como se sabe, nos termos do verbete n.º 330, deste Tribunal, “os princípios facilitadores da defesa do consumidor em juízo, notadamente o da inversão do ônus da prova, não exoneram o autor do ônus de fazer, a seu encargo, prova mínima do fato constitutivo do alegado direito”, sendo exatamente este o caso dos autos, porquanto, ainda que invertido o ônus probatório, o decreto de improcedência deve mantido.

Isso porque, compulsando os autos, verifica-se que a autora não comprovou efetivamente a existência na falha na prestação do serviço.

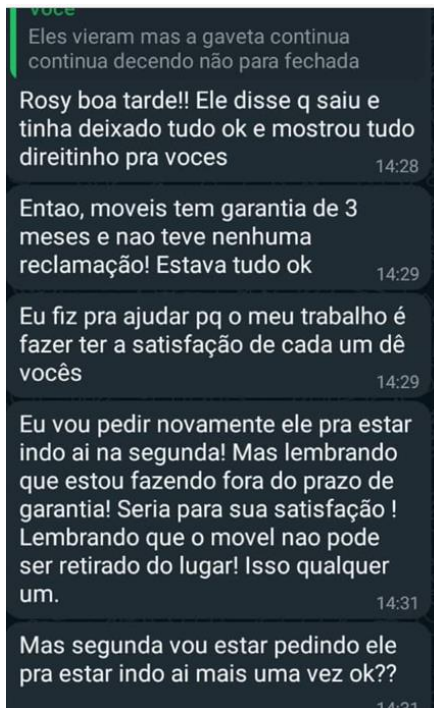
Com efeito, os documentos colacionados aos autos não demonstram que os móveis estavam com defeitos no momento da entrega, sendo certo que as conversas colacionadas atestam que os réus sempre se prontificaram a resolver eventuais questões, inclusive, fora da garantia legal.

Ademais, o vídeo apresentado pela autora não demonstra o alegado vício, sendo certo que os defeitos podem ter decorrido pelo mau uso, até mesmo porque entre a primeira e a segunda reclamação decorreu o prazo de quase sete meses.

À colação, trecho da conversa colacionada pela apelante:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



Como bem destacou o sentenciante, o manuseio de móveis efetivamente tem o condão de gerar danos ao bem, mormente armários e gavetas que funcionam com trava automática e corredeira, sendo certo que eventuais problemas advindos de tais peças não representa vício no produto, mas sim desgaste natural.

Oportuno assinalar, ainda, que a autora apenas pediu a nota fiscal em julho de 2024, sendo que a compra foi realizada em novembro de 2023, o que torna crível a alegação dos apelados, no sentido de que enviaram a nota juntamente com a entrega, mas esta teria sido perdida pela autora.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Verifica-se, portanto, que o fato narrado na exordial traduz-se em mero aborrecimento, incapaz de afetar a integridade psicológica da parte, não ensejando o consequente dever de compensação.

Ora, ainda que comprovada a falha narrada pela autora, esta não teve maiores desdobramentos.

Nesse âmbito, o desconforto experimentado permaneceria nos limites de um incômodo, que não configura sofrimento ou humilhação capaz de atentar contra a honra subjetiva e ensejar qualquer reparação.

Ademais, os dissabores e contratempos derivados da presente questão são incapazes de justificar essa reparação moral, reservada aos casos de afronta à honra, boa fama, ou seja, a relevantes agressões ao equilíbrio interior psíquico-emocional da vítima, causando-lhe dor, sofrimento e humilhação.

Com efeito, nem mesmo a inversão do ônus da prova afasta o dever da parte de comprovar, minimamente, os fatos constitutivos de seu direito.

Sendo assim, a autora não se desincumbiu do ônus que lhe competia, mostrando-se imperiosa a manutenção da sentença.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

À colação:

“Apelação cível. Relação de consumo. Compra não autorizada pelo cartão de crédito. Ausência de prova da recusa e da ofensa à dignidade da autora. A autora pretende ser indenizada por dano moral ao argumento de que, ao tentar realizar compras de alimentos em um mercado, sofreu constrangimento em decorrência da recusa de autorização para pagamento das compras através de cartão de crédito administrado pelas rés. As provas produzidas não são aptas a comprovar que efetivamente ocorreu a recusa pela administradora do cartão de crédito. Ainda que tivesse ocorrido recusa, há entendimento consolidado no sentido de que não ocasionam dano extrapatrimonial aquelas situações que, não obstante desagradáveis, fazem parte do cotidiano da sociedade contemporânea e constituem tão-somente mero aborrecimento, não ensejando qualquer situação de vexame, dor, sofrimento ou humilhação. Manutenção da sentença” (0032720-13.2017.8.19.0004 - APELAÇÃO. Des(a). FERDINALDO DO NASCIMENTO - Julgamento: 17/09/2019 - DÉCIMA NONA CÂMARA CÍVEL).



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

“APELAÇÃO CÍVEL. Direito do consumidor. Ação indenizatória. Alegação de falha na prestação de serviço funerário. Indeferido o ônus da prova por ausência dos pressupostos do art. 6º VIII do CDC. Falta de prova das alegações autorais. Parte autora que não demonstrou a verossimilhança das suas alegações, não se desincumbiu do ônus que lhe cabia. Sua narrativa veio desprovida de qualquer suporte probatório. Cabia-lhe fazer prova mínima das suas alegações, na forma do art. 333, I do CPC. Improcedência mantida. DESPROVIMENTO DO RECURSO” (0304704-29.2010.8.19.0001 – APELAÇÃO Des(a). PETERSON BARROSO SIMÃO - Julgamento: 22/09/2014 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL).

POR TAIS FUNDAMENTOS, conheço e nego provimento ao recurso.

Fixo os honorários recursais em 2% sobre o valor da causa, observada a gratuidade de justiça já deferida.

Rio de Janeiro, __ de _____ de 2025.

Desembargadora Renata Cotta
Apelação n.º 0814035-83.2024.8.19.0066
Página 9 de 10





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DESEMBARGADORA RENATA MACHADO COTTA
RELATORA