



Apelação Cível nº. 0023216-12.2019.8.19.0004

Apelante: LG Eletronics do Brasil Ltda

Apelado: Henrique Trajano Mendes

Relator: Des. Custódio de Barros Tostes

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. VÍCIO DO PRODUTO. COMPUTADOR. DEFEITO DURANTE A GARANTIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR. AUSÊNCIA DE PROVA DE CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta por LG Electronics do Brasil Ltda. contra sentença que, em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, a condenou a substituir computador defeituoso adquirido pelo autor ou restituir o valor pago, além de indenização por danos morais fixada em R\$ 3.000,00, em razão de negativa de reparo em garantia sob alegação de mau uso.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há três questões em discussão: (i) definir se a ré comprovou a existência de excludente de responsabilidade, notadamente culpa exclusiva do consumidor; (ii) estabelecer se houve falha na prestação do serviço e vício do produto a ensejar a substituição ou restituição do valor; (iii) determinar se a situação configura dano moral indenizável e se o quantum fixado é adequado.

III. RAZÕES DE DECIDIR

Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, sendo objetiva a responsabilidade do fornecedor pelos vícios do produto e defeitos na prestação do serviço. Reconhece-se como incontroversa a existência de defeito no produto dentro do prazo de garantia, cabendo ao fornecedor demonstrar excludente de responsabilidade.

L



Apelação Cível nº. 0023216-12.2019.8.19.0004

Conclui-se que a ré não se desincumbe do ônus probatório, pois se baseia em laudo unilateral e inviabiliza a prova pericial ao não apresentar documentos indispensáveis requeridos pelo expert.

Afasta-se a alegação de culpa exclusiva do consumidor, ante a ausência de prova técnica idônea que comprove mau uso.

Caracteriza-se a falha na prestação do serviço, com frustração da legítima expectativa do consumidor quanto à durabilidade e funcionamento do bem.

Reconhece-se o dano moral, pois a situação ultrapassa mero aborrecimento, atingindo direito da personalidade diante da indevida negativa de garantia.

Mantém-se o valor da indenização por danos morais em R\$ 3.000,00, por observar os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e vedação ao enriquecimento sem causa, em consonância com a jurisprudência da Corte.

IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso desprovido.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de **Apelação Cível nº 0804096-19.2025.8.19.0204** em que é apelante **LG ELETRONICS DO BRASIL LTDA** e apelado **HENRIQUE TRAJANO MENDES**,

ACORDAM os Desembargadores da Décima Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade, em **NEGAR PROVIMENTO** ao recurso, nos termos do voto do Relator.

RELATÓRIO

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral ajuizada por Henrique Trajano Mendes em face de LG Electronics do Brasil Ltda. e Inter Rio Eletrônica Ltda.

L



Apelação Cível nº. 0023216-12.2019.8.19.0004

A parte autora alega que adquiriu um computador da marca LG, pelo valor de R\$ 1.799,00, e que, dentro do prazo da garantia legal, o equipamento apresentou defeito, tendo sido encaminhado à assistência técnica. Sustenta que, ao procurar o serviço autorizado, foi informada de que o aparelho havia sido previamente aberto, o que afastaria a cobertura da garantia, sendo cobrado o valor de R\$ 867,00 para o conserto. Afirmar que questionou a cobrança, mas não obteve resposta satisfatória, e pleiteia a substituição do produto ou a devolução do valor pago, além de compensação por danos morais no valor de R\$ 4.000,00.

O Juízo a quo julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais, nos seguintes termos:

“JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE o pedido na forma do artigo 487 inciso I do CPC para condenar a primeira ré a substituir o produto por outro de igual qualidade ou superior, considerando-se o tempo decorrido e a evolução do modelo no mercado; subsidiariamente, caso não seja possível a substituição, condeno à restituição do valor pago, quantia acrescida de juros moratórios legais a contar da citação e correção monetária índice oficial da Corregedoria de Justiça a contar do pagamento do produto; e condeno os réus solidariamente a R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de compensação por danos morais, quantia acrescida de juros moratórios legais a contar da citação e correção monetária índice oficial da Corregedoria de Justiça a partir da publicação da presente.

Condeno os réus solidariamente ao pagamento custas e honorários advocatícios, estes ora fixados em 10% do valor da condenação na forma dos artigos 82 e 85 do CPC. PI.

Certificado o trânsito em julgado, dê-se baixa e arquivem-se os presentes autos após cumpridas as formalidades legais.

Ficam desde já as partes cientes que os autos serão remetidos à Central de Arquivamento caso haja custas remanescentes.”

A parte ré, LG Electronics do Brasil Ltda., interpôs apelação, alegando, em síntese, que a sentença merece reforma, pois a responsabilidade pelo defeito do produto não lhe pode ser imputada, já que o vício decorreu de mau uso pelo consumidor, conforme laudo técnico que apontou o conector SATA quebrado.



Apelação Cível nº. 0023216-12.2019.8.19.0004

Sustenta que a recusa do conserto em garantia foi legítima, pois a política de garantia e o Código de Defesa do Consumidor excluem a cobertura para danos causados por uso indevido ou culpa exclusiva do consumidor.

Aduz que a ausência de produção da prova pericial não pode ser interpretada como confissão, pois existem outros elementos nos autos que afastam a responsabilidade da fabricante.

Defende, ainda, a inexistência de danos morais, pois não houve demonstração de abalo à honra ou direito da personalidade da parte autora, tratando-se de mero dissabor cotidiano. Subsidiariamente, requer a redução do valor fixado a título de danos morais e, caso mantida a condenação, que seja determinada a transferência da propriedade do aparelho à empresa, para evitar enriquecimento sem causa do autor.

Não houve apresentação de contrarrazões no prazo legal, conforme certificado nos autos (indexador 355).

O recurso é tempestivo e regular quanto ao preparo.

É o relatório.

De início, cumpre destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes se submete ao microssistema de defesa do consumidor, diante da inequívoca caracterização do autor como consumidor final e das rés como fornecedoras de produtos e serviços, nos termos dos arts. 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, nos termos do art. 14 do CDC, a responsabilidade do fornecedor de serviços é objetiva, sendo suficiente a demonstração do defeito na prestação e do dano suportado pelo consumidor, independentemente da comprovação de culpa:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

L



Apelação Cível nº. 0023216-12.2019.8.19.0004

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Nessa linha, o fornecedor responde pelos prejuízos causados ao consumidor sempre que evidenciado o nexos causal entre o defeito do serviço/produto e o dano experimentado, cabendo-lhe o ônus de comprovar a ocorrência de alguma das excludentes legais.

No caso concreto, verifica-se que a parte autora adquiriu um computador Modelo AIO LG 22V270 em 03/11/2017 e, menos de um ano depois, em 26/09/2018, necessitou encaminhá-lo à assistência técnica, em razão de falha consistente na impossibilidade de inicialização do sistema, conforme ordem de serviço acostada no indexador 19.

Todavia, o laudo técnico apresentado apontou que o equipamento teria sido aberto, circunstância que afastaria a cobertura da garantia contratual, imputando ao consumidor o custo de R\$ 867,00 para reparo.

O autor, por sua vez, afirma ter sido surpreendido com tal conclusão, sustentando não ter dado causa ao defeito identificado.

Em sentido oposto, a ré, com base em documento unilateral, atribui o vício a suposto mau uso do consumidor, ao argumento de que o “conector sata” estaria danificado.

Dessa forma, é incontroversa a existência de defeito no produto, cingindo-se a controvérsia à identificação de sua causa.

Ocorre que, determinada a produção de prova pericial, o expert nomeado requereu a apresentação de documentos indispensáveis à realização do exame técnico, tendo a parte ré permanecido inerte, o que culminou na inviabilização da prova pericial, em prejuízo de sua própria tese defensiva.

Nesse contexto, à luz da responsabilidade objetiva que rege as relações de consumo, verifica-se que a ré não se desincumbiu do ônus que lhe competia, qual seja, o de demonstrar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, nos termos do art. 373, II, do CPC, c/c o art. 14 do CDC. Em outras palavras, não logrou comprovar a inexistência do defeito ou a ocorrência de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

L



Apelação Cível nº. 0023216-12.2019.8.19.0004

Resta, portanto, caracterizada a falha na prestação do serviço e o vício do produto, frustrando a legítima expectativa do consumidor de utilizar adequadamente bem durável adquirido.

No tocante aos danos morais, evidencia-se que a situação ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano, uma vez que o consumidor, ao adquirir produto dessa natureza, espera seu regular funcionamento por período razoável, o que não se verificou na hipótese.

Quanto ao *quantum* indenizatório, o valor de R\$ 3.000,00 fixado na sentença revela-se adequado às circunstâncias do caso concreto, observando os princípios da razoabilidade, proporcionalidade, reparação integral e vedação ao enriquecimento sem causa, além de atender às funções compensatória e pedagógica da indenização.

A propósito, o entendimento desta E. Corte, em hipóteses análogas, orienta-se no mesmo sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. VÍCIO DO PRODUTO. DEFEITO EM COMPUTADOR. Ação ordinária na qual a Autora requer a condenação da parte ré na devolução da quantia despendida com a aquisição do aparelho adquirido bem como reparação por danos morais por vício no produto. Sustenta, em síntese, que adquiriu aparelho notebook em abril de 2014 e em julho do mesmo ano o produto apresentou defeito, não sendo a questão solucionada apesar do notebook ser entregue para a assistência técnica. Prolatada sentença de improcedência, insurge-se a consumidor da decisão. Reforma que se impõe. In casu, a parte autora logrou comprovar a aquisição do produto bem como o alegado defeito. Saneado o feito, foi aberta a oportunidade para que a Ré requeresse a produção de provas para afastar os fatos alegados pela Autora, o que não ocorreu. Não houve comprovação do atendimento adequado ao cliente, de realização de perícia técnica apta a afastar as alegações autorais, sob pena se imputar ao consumidor a produção de prova diabólica ou até mesmo de tentativa de solução administrativa da questão, seja pela devolução do valor pago ou pela troca do produto. Parte ré que não logrou êxito em afastar fato constitutivo do direito da Autora, na forma do artigo 373, II, do CPC. Inequívoca a responsabilização por vício do produto, restando frustrada a

L



Apelação Cível nº. 0023216-12.2019.8.19.0004

legítima expectativa do consumidor de usufruir devidamente do computador, no curso do razoável período de vida útil do bem. Restituição do valor pago pelo produto que se mostra devida assim como reparação por danos morais. Valor da verba reparatória que deve ser fixada em R\$ 3.000,00, compatível com as peculiaridades do caso em análise. RECURSO PROVIDO

(TJ-RJ - APL: 00040927720158190038, Relator.: Des(a). DENISE NICOLL SIMÕES, Data de Julgamento: 14/06/2022, QUINTA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 20/06/2022)

.....

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE CONHECIMENTO. RITO ORDINÁRIO. DIREITO DO CONSUMIDOR . OBRIGAÇÃO DE FAZER. DANOS MORAIS. Compra de computador. Defeitos apresentados no produto no prazo de garantia . Demanda objetivando o desfazimento da compra, com a restituição do valor pago e danos morais. Sentença procedente. Quantum moral fixado em R\$ 3.000,00 . Apelo do 2º réu objetivando a improcedência do pedido ou, eventualmente, a redução da verba indenizatória. Manutenção do decisum. Provas dos autos suficientemente capazes de embasar um juízo de valor. Defeitos apresentados no produto o qual não foi consertado ou substituído na vigência do prazo de garantia . Verba fixada com equidade, respeitadas a razoabilidade e proporcionalidade, as condições do ofendido, a duração do dano, a sua repercussão, as condições econômicas do ofensor, dentre outros fatores. Honorários fixados ante o Juízo de equidade do nobre sentenciante. APELO CONHECIDO E DESPROVIDO.

(TJ-RJ - APL: 00096087820148190211, Relator.: Des(a) . FERDINALDO DO NASCIMENTO, Data de Julgamento: 09/06/2020, DÉCIMA NONA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 2020-06-15)

.....

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA, AJUIZADA EM FACE DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL E DA EMPRESA FABRICANTE DO PRODUTO. COMPUTADOR QUE APRESENTOU DEFEITO COM POUCO TEMPO DE USO . A DEMANDANTE RECORREU À ASSISTÊNCIA TÉCNICA TODAS AS VEZES QUE O PRODUTO PAROU DE FUNCIONAR, SEM QUE O PROBLEMA FOSSE SANADO NO PERÍODO DE UM ANO APÓS A COMPRA. SENTENÇA

L



Apelação Cível nº. 0023216-12.2019.8.19.0004

PROCEDÊNCIA PARCIAL QUE CONDENOU AS RÉS, SOLIDARIAMENTE, AO PAGAMENTO DE R\$ 1.000,00 (MIL REAIS) PELOS DANOS MORAIS CAUSADOS A AUTORA, BEM COMO A RESTITUIR O VALOR DE R\$ 1.699,90 (MIL, SEISCENTOS E NOVENTA E NOVE REAIS E NOVENTA CENTAVOS) PAGO PELO PRODUTO . RECURSO DA PARTE AUTORA BUSCANDO A MAJORAÇÃO DA VERBA INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS E DA FRAÇÃO ESTABELECIDA A TÍTULO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. DANO MORAL CONFIGURADO. AO ADQUIRIR O COMPUTADOR, A AUTORA NUTRIA EXPECTATIVA LEGÍTIMA QUANTO À QUALIDADE DO PRODUTO E AO SEU USO IMEDIATO. VERBA INDENIZATÓRIA QUE SE MAJORA PARA R\$ 3 .000,00 (TRÊS MIL REAIS), EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE E DE ACORDO COM AS PECULIARIDADES DO CASO CONCRETO, COM JUROS MORATÓRIOS DE 1% AO MÊS A PARTIR DA CITAÇÃO (ART. 405 CC/2002) E CORREÇÃO MONETÁRIA DA PUBLICAÇÃO DESTE ACÓRDÃO. INCIDÊNCIA DO VERBETE Nº 343 DA SÚMULA DE JURISPRUDÊNCIA DO TJRJ. PRECEDENTES DESTA CORTE . MANUTENÇÃO DA VERBA HONORÁRIA, QUE BEM OBSERVOU OS CRITÉRIOS DA LEGISLAÇÃO DE REGÊNCIA À ÉPOCA DA PROLAÇÃO DA SENTENÇA (ARTIGO 20, § 3º, DO CPC/1973). APELAÇÃO A QUE SE DÁ PARCIAL PROVIMENTO.

(TJ-RJ - APL: 00211172820148190042 RIO DE JANEIRO PETROPOLIS 2 VARA CIVEL, Relator.: LUIZ ROLDAO DE FREITAS GOMES FILHO, Data de Julgamento: 27/07/2016, VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR, Data de Publicação: 29/07/2016)

Diante desse cenário, a sentença recorrida encontra-se em perfeita consonância com o conjunto probatório e com a orientação jurisprudencial dominante, não havendo qualquer fundamento para sua reforma.

Ante o exposto, **VOTO pelo CONHECIMENTO e DESPROVIMENTO** da apelação. Por conseguinte, condeno a apelante no acréscimo de 2% dos honorários advocatícios nos termos do art. 85 §11 do CPC.

L



Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro
Décima Câmara de Direito Privado (Antiga 1ª Câmara Cível)



Apelação Cível nº. 0023216-12.2019.8.19.0004

Rio de Janeiro, na data da assinatura digital.

Desembargador **CUSTÓDIO DE BARROS TOSTES**
Relator

L

Secretaria da Décima Câmara de Direito Privado
Rua Dom Manoel, n.º 37, 5º andar – Sala 521 – Lâmina III
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010
Tel.: + 55 21 3133-6291 – E-mail: 10cdirpriv@tjrj.jus.br

