

17ª CÂMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL)
APELAÇÃO CÍVEL Nº 0801871-25.2023.8.19.0033
APELANTE: MARCELO DA SILVA MORAES
APELADO 1: PAYJOY TECNOLOGIA E SERVICOS FINANCEIROS LTDA
APELADO 2: CASA & VIDEO RIO DE JANEIRO S.A.
APELADO: SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA
RELATORA: DES. SANDRA SANTARÉM CARDINALI

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. VÍCIO EM APARELHO CELULAR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA E SOLIDÁRIA. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

I. Caso em exame

1. Apelação cível interposta por consumidor contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais, narrando a parte autora a aquisição de aparelho celular novo, que apresentou defeito no dia seguinte à compra, impossibilitando seu uso. 2. A sentença reconheceu a relação de consumo, condenou as rés, solidariamente, à restituição do valor pago pelo produto e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00, além de honorários advocatícios fixados em 10% sobre o valor da condenação.

II. Questão em discussão

3. A questão em discussão consiste em: (i) saber se o valor fixado a título de compensação por danos morais é adequado diante das circunstâncias do caso; e (ii) saber se o percentual dos honorários advocatícios deve ser majorado.

III. Razões de decidir

4. Configurada a falha na prestação do serviço, as rés respondem objetivamente pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 14 do CDC, sendo solidária a responsabilidade entre os integrantes da cadeia de fornecimento. 5. O defeito apresentado pelo aparelho no dia seguinte à aquisição, aliado à negativa de troca e ao bloqueio remoto, caracteriza violação à boa-fé objetiva, à informação e à legítima expectativa do consumidor, ultrapassando o mero aborrecimento. 6. Aplica-se a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, diante da indevida subtração do tempo útil do consumidor em tentativas administrativas infrutíferas de solução do problema. 7. O valor da indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo adequada a majoração para R\$ 5.000,00, diante das circunstâncias do caso concreto. 8. A majoração dos honorários advocatícios para 20% sobre o valor atualizado da condenação é cabível, em razão dos critérios previstos no art. 85, §§ 2º e 11, do CPC.

IV. Dispositivo e tese

9. Recurso parcialmente provido para majorar a indenização por danos morais para R\$ 5.000,00 e os honorários advocatícios para 20% sobre

o valor atualizado da condenação, mantendo-se, no mais, a sentença recorrida.

Dispositivos relevantes citados: CDC, arts. 2º, 3º, 6º, III, 7º, parágrafo único, 14, 18, 25, § 1º; CPC, art. 85, §§ 2º e 11.

Jurisprudência relevante citada: STJ, Súmula 362; TJ/RJ, Apelação Cível 0009366-09.2017.8.19.0052, Des. Wilson do Nascimento Reis, j. 02/03/2026; TJ/RJ, Apelação Cível 0040057-14.2021.8.19.0004, Des. Mônica de Faria Sardas, j. 24/07/2025.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos da apelação cível de referência, em que são partes as acima indicadas, **ACORDAM** os Desembargadores que integram a 17ª Câmara de Direito Privado (antiga 26ª Câmara Cível) do Tribunal de Justiça, no sentido do julgamento do presente recurso nos termos da certidão de julgamento a ser lavrada pela Secretaria.

RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposto por **MARCELO DA SILVA MORAES** contra sentença proferida pelo M.M. Juiz de direito Enrico Carrano, da Vara Única da Comarca de Miguel Pereira, nos autos da ação de obrigação de fazer c/c danos materiais e morais, movida em face de **CASA & VIDEO RIO DE JANEIRO S.A., PAYJOY TECNOLOGIA E SERVICOS FINANCEIROS LTDA e SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA**, nos seguintes termos (index 271478202):

“Cuida-se de AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS, ajuizada por MARCELO DA SILVA MORAES em face de CASA & VIDEO RIO DE JANEIRO S.A., PAYJOY DO BRASIL LTDA, SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA, ambos qualificados no id. 91362718.

Com a petição inicial no id.91362718, vieram os documentos no id. 91362719 e posteriores.

Contestação da segunda ré – PAYJOY DO BRASIL LTDA – no id. 94053753.

Sem preliminar, pugna-se a ausência de ilicitude perpetrada pela ré, indeferimento do pedido de dano material, falta de comprovação por suposto dano moral.

Contestação da primeira ré – CASA & VIDEO RIO DE JANEIRO S.A. – no id. 94337987.

Com preliminar da falta de interesse de agir e ausência de resolução de forma administrativa, flagrante de ilegitimidade passiva, incompetência do juízo, no mérito, síntese, pugna-se inexistência de

ato ilícito praticado pela ré, não cabimento do pedido de indenização por danos morais, ausência de prova mínima.

Contestação da terceira ré – SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA – no id. 94373736..

Com preliminar da impugnação a gratuidade de justiça, ilegitimidade passiva ad causam, ausência de interesse de agir, desinteresse na audiência de conciliação, no mérito, em síntese, pugna-se pela improcedência dos pedidos, inexistência do dever de ressarcir, da não configuração dos danos morais, impossibilidade da inversão do ônus da prova.

Gratuidade de Justiça no id. 94999175.

Manifestação da primeira ré no id. 98374673, alegando não possuir mais provas a serem produzidas.

Manifestação da segunda ré no id. 99617789, alegando não possuir mais provas a serem produzidas.

Manifestação da parte autora no id. 102720559.

Manifestação da terceira ré no id. 105428741, alegando não possuir mais provas a serem produzidas.

Manifestação da parte autora em id.112414365, reiterando a réplica e requerendo a inversão do ônus da prova.

Decisão no id. 172543261, manifestações em novas provas.

Manifestação da segunda ré no id. 176671635, alegando não possuir mais provas a serem produzidas.

Manifestação da primeira ré no id. 178219241, alegando não possuir mais provas a serem produzidas.

Manifestação da terceira ré no id. 178988914, alegando não possuir mais provas a serem produzidas.

Despacho no id. 224940350.

É o relatório.

Matérias preliminares já indeferidas no do despacho saneador (ID.172543261), passo ao exame do mérito.

No mérito, a hipótese é de relação de consumo, pois as partes enquadram-se nas definições de consumidor e fornecedor previstas nos artigos 2º e 3º da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor).

A parte autora requer em face das rés, enquanto integrantes da cadeia de consumo, o reconhecimento da responsabilidade civil e a consequente condenação em danos materiais e danos morais.

Narra, em síntese, na inicial que adquiriu na loja da ré Casa e Vídeo, um celular da marca Samsung A13, no valor de R\$1.099,00 (mil e

noventa e nove reais), que foi parcelado no cartão de crédito em 10 vezes sem juros. Destaca que, no dia seguinte, o aparelho parou de funcionar e procurou a ré Casa e Vídeo para a troca do produto, a qual foi negada.

Sustenta que incluiu a segunda ré, Pay Joy, no polo passivo da demanda, pois é quem presta serviço de bloqueio remoto do aparelho, em caso de inadimplemento de conta ou parcelamento, impedindo o uso por ligações ou tráfego de dados. Aduz que a conduta é abusiva e que não foi notificado previamente do bloqueio.

No ID. 91362721, pág. 5, o autor trouxe, instruindo a inicial, foto do referido aparelho objeto da lide em que consta em sua tela mensagem da segunda ré.

O referido aparelho celular, dentro dos prazos de garantia legais e contratuais tornou-se imprestável no dia seguinte à aquisição., devendo prosperar a condenação por dano material.

Ainda se assim não fosse e passado o prazo de garantia, o entendimento firmado pelo Superior Tribunal de Justiça sobre a matéria, tendo como fundamento a noção de vida útil dos bens de consumo duráveis, indo de encontro totalmente com o prazo de um dia arguido pelo autor em que deixou de poder utilizar do aparelho adquirido.

Mesmo invertido o ônus da prova (ID. 215090056), as demandas optaram por não requerer a produção de prova pericial para demonstrar a origem do vício e afastar a pretensão da autora.

Nesse cenário, a responsabilidade das rés por vício surgido durante o período de vida útil do produto só poderia ser afastada se restasse demonstrado, por prova técnica oportunamente produzida, que o defeito do aparelho decorreu de uso inadequado pela autora.

Frise-se que em havendo relação de consumo, há solidariedade entre os fornecedores pelos danos causados ao consumidor decorrentes de acidentes na cadeia de consumo (art. 18 do CDC).

Assim, procede o pedido autoral para que as rés sejam obrigadas a restituírem à parte autora o valor pago pelo produto, isto é, o smartphone Samsung A13, na cor azul, IMEI 352967351190610, fabricado pela terceira ré, pelo valor de R\$ 1.099,00 (mil e noventa e nove reais).

A falha das rés gerou para o autor frustração, configurando o dano extrapatrimonial. O autor logo no dia seguinte à aquisição do produto se viu impossibilitado de utilizar o aparelho celular. O requerente, ademais, tentou contatar as empresas rés que não resolveram a situação, devendo as demandadas arcarem com as consequências daí advindas. Houve ofensa à cláusula geral da boa-fé objetiva, além de quebra do dever de informação, da transparência máxima e da legítima expectativa criada no consumidor (arts. 4º, caput e III; 6º, III, todos do CDC)

Na quantificação da compensação, deve o julgador pautar-se pelo princípio da lógica do razoável, sem esquecer do caráter punitivo e

inibidor da reincidência que deve revestir dita condenação, de modo que tal medida não se preste à legitimação do enriquecimento sem causa. Assim, com base em tais premissas, fixo o valor da compensação pecuniária no montante de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTES, EM PARTE, os pedidos formulados pela parte autora para:

I. Condenar as Rés, solidariamente, a restituir à parte autora a quantia de R\$ 1.099,00 (mil e noventa e nove reais), acrescidos de juros de mora da citação e correção monetária.

II. Condenar as Rés, solidariamente, a pagar à parte autora, a título de compensação por danos morais, a importância de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), acrescida de correção monetária a contar da data desta sentença (Súmula 362 do STJ), pelo IPCA e de juros de mora, a partir da data da citação (art. 405 do CC), com base na taxa SELIC (art. 406, §1º do CC);

III. Condeno as requeridas ao pagamento das custas e honorários, estes fixados, nos termos do art. 85, §§ 1º e 2º, do CPC, em 10% do montante total da condenação.

Julgo extinto o processo, com resolução do mérito, na forma do art. 487, I do CPC.

P.R.I. Certificado o trânsito em julgado, arquivem-se com baixa na distribuição.“.

Em suas razões recursais (index 283279579), a parte autora sustenta o autor que o valor arbitrado a título de danos morais não se mostra proporcional à gravidade da falha na prestação do serviço. Invoca a teoria do desvio produtivo do consumidor, pugnando pela majoração da compensação por danos morais para o valor de R\$ 10.000,00, requerendo, ainda, a majoração dos honorários sucumbenciais para 20% sobre o valor atualizado da condenação, em favor da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Contrarrazões apresentadas somente pela primeira ré, apesar de devidamente intimados os segundo e terceiro réus (index 289954485 e 283279579).

Manifestação da terceira ré (index 08), informando alegado cumprimento da obrigação, pugnando, ainda, pela extinção do feito,

É o Relatório.

VOTO

O recurso é tempestivo, adequado à impugnação pretendida, sendo a parte autora beneficiária da gratuidade de justiça (index 94999175), motivo pelo qual deve ser conhecido, em conformidade com o CPC.

Preliminarmente, nada a prover quanto à manifestação da terceira ré (index 08), uma vez que as questões quanto ao cumprimento do julgado deverão ser submetidas ao juízo de origem, após o julgamento do recurso.

A relação entre as partes é de consumo, uma vez que a autora se enquadra no conceito de consumidora (CDC, art. 2º), e o réu no de fornecedor de serviço (CDC, art. 3º).

Trata-se de ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos materiais e morais ajuizada por MARCELO DA SILVA MORAES em face de CASA & VIDEO RIO DE JANEIRO S.A., PAYJOY DO BRASIL LTDA. e SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA.

A irresignação recursal trazida no presente recurso de apelação se limita ao valor da compensação por danos morais e ao percentual dos honorários sucumbenciais, não havendo insurgência quanto à restituição do preço pago pelo produto, restando incontroverso, portanto, o reconhecimento da falha na prestação do serviço.

Assim, configurada a falha na prestação do serviço, as rés respondem objetivamente, na forma do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor. Ademais, por integrarem a cadeia de fornecimento, incide a responsabilidade solidária prevista nos arts. 7º, parágrafo único, e 25, § 1º, do CDC, não podendo eximir-se do dever de reparar os prejuízos suportados pelo consumidor, pois todo aquele que auferir proveito econômico da atividade assume os riscos inerentes ao empreendimento e deve responder pelos danos dele decorrentes, independentemente de culpa.

No que toca aos danos imateriais, decerto que às vezes é tênue a linha divisória entre o que se considera mero aborrecimento ou desconforto experimentado na normalidade dia a dia e a efetiva ocorrência de dano moral indenizável.

Todavia, no caso dos autos, a situação vivenciada ultrapassou o mero aborrecimento cotidiano, uma vez que adquiriu aparelho celular novo e, já no dia seguinte, ficou impossibilitado de utilizá-lo, sendo compelido a despender tempo considerável em tentativas de solução administrativa, suportando verdadeira peregrinação entre os réus, circunstância apta a gerar intranquilidade e insegurança que ultrapassam os limites do cotidiano nas relações de consumo.

Ademais, incide, na hipótese, a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, segundo a qual caracteriza dano indenizável a indevida subtração do tempo útil do consumidor.

No tocante ao valor da indenização, como reiteradamente defendido pela doutrina e jurisprudência, ela deve representar compensação razoável pelo sofrimento

experimentado, cuja intensidade deve ser considerada para fixação do valor, aliada a outras circunstâncias peculiares de cada conflito de interesses, sem jamais constituir-se em fonte de enriquecimento sem causa para o ofendido, nem, tampouco, em valor ínfimo que o faça perder o caráter pedagógico-punitivo ao ofensor.

Nesse passo, entendo que o valor fixado de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) merece majoração para o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em atendimento aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

No que se refere aos honorários advocatícios, assiste razão ao recorrente.

A sentença fixou a verba sucumbencial em 10% sobre o montante da condenação. Considerando a natureza e a importância da causa, o trabalho desenvolvido, o tempo exigido para o serviço e, sobretudo, a atuação em grau recursal, revela-se adequada a majoração da verba honorária para 20% sobre o valor atualizado da condenação, observados os critérios previstos no art. 85, §§ 2º e 11, do CPC.

Nesse sentido, a jurisprudência desta Corte de Justiça:

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. VÍCIO EM APARELHO CELULAR. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DIVERGÊNCIA DE IMEI. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. RESSARCIMENTO INTEGRAL DO PREÇO. DANO MORAL. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I. CASO EM EXAME 1. Apelação cível interposta pela autora em ação indenizatória ajuizada em face de fabricante, distribuidora e comerciante de aparelho celular, na qual narrou a aquisição de telefone móvel novo que, após poucos meses de uso, passou a apresentar superaquecimento e outros defeitos, não solucionados pela assistência técnica em razão de divergência entre o IMEI do aparelho e o da nota fiscal, postulando a restituição integral do valor pago e indenização por danos morais. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO 2. Há duas questões em discussão: (i) definir se restou configurada falha na prestação do serviço apta a ensejar o ressarcimento integral do valor do produto, afastando o simples abatimento do preço; e (ii) estabelecer se a conduta das rés configura dano moral indenizável, inclusive à luz da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. III. RAZÕES DE DECIDIR 3. Reconhece-se a incidência do Código de Defesa do Consumidor, por se tratar de relação de consumo, com aplicação da responsabilidade objetiva fundada na teoria do risco do empreendimento. 4. A autora comprova a aquisição do aparelho, o encaminhamento à assistência técnica e a impossibilidade de reparo em razão da divergência de IMEI, inexistindo prova, pelas rés, de excludente do nexo causal. 5. Evidencia-se a falha na prestação do serviço, uma vez que o produto não foi reparado nem substituído, obrigando a consumidora a adquirir novo aparelho, o que afasta a solução de abatimento proporcional do preço e impõe o ressarcimento integral do valor pago. 6. Configura-se o dano moral diante da violação à boa-fé objetiva, da essencialidade do bem e da frustração experimentada pela consumidora, que permaneceu privada

do uso regular do produto recém-adquirido. 7. Aplica-se a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, ante a perda injustificada do tempo útil da autora em tentativas administrativas infrutíferas de solução do problema, culminando na necessidade de recorrer ao Judiciário. 8. O quantum indenizatório deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo fixado em R\$ 5.000 (cinco mil reais), valor compatível com as circunstâncias do caso e os parâmetros adotados pelo Tribunal. 9. Com a inversão da sucumbência, impõe-se a condenação das rés ao pagamento das custas e honorários advocatícios de 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 2º, do Código de Processo Civil. IV. DISPOSITIVO 10. Recurso parcialmente provido. (0009366-09.2017.8.19.0052 – APELAÇÃO Des(a). WILSON DO NASCIMENTO REIS - Julgamento: 02/03/2026 - DECIMA SETIMA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 26ª CÂMARA CÍVEL).

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA DE DANO MORAL. DEFEITO EM APARELHO CELULAR ADQUIRIDO HÁ TRÊS MESES. VÍCIO DO PRODUTO. GARANTIA. NEGATIVA DE TROCA E DE REPARAÇÃO. LAUDO ELABORADO UNILATERALMENTE. DOCUMENTO INAPTO A AFASTAR AS ALEGAÇÕES AUTORAIS. DANO MORAL CONFIGURADO. 1. Preliminar de indeferimento da petição inicial não merece acolhida. Não há exigência legal no sentido da juntada da nota fiscal referente ao negócio jurídico objeto da demanda como condição ao deferimento da petição inicial. Aquisição do aparelho no estabelecimento réu que pode ser comprovada por outros meios. Entendimento diverso que representa óbice ao princípio do acesso à justiça. Precedente. 2. Responsabilidade por vício do produto que decorre da violação da obrigação legal de garantia de qualidade vinculada ao desempenho e durabilidade dos produtos em conformidade à sua vida útil. 3. Teoria do Risco do Empreendimento. Responsabilidade do fornecedor de bens e serviços por eventuais vícios ou defeitos, independentemente da existência de culpa, em razão do exercício da atividade no mercado de consumo. 4. Impossibilidade de o autor comprovar que não deu causa ao defeito. Parte ré que se limitou a colacionar aos autos laudo elaborado unilateralmente. Documento que não é apto a afastar as alegações autorais, principalmente considerando a inversão do ônus da prova deferida em favor do consumidor. 5. Dano moral configurado. Situação vivenciada que ultrapassa a barreira do mero aborrecimento. Frustração da expectativa de qualidade e durabilidade do produto adquirido há apenas três meses. Caráter praticamente imprescindível do smartphone à realização de diversas tarefas cotidianas nos dias atuais. 6. Verba compensatória arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) se revela condizente com os parâmetros da proporcionalidade, razoabilidade e vedação do enriquecimento sem causa não merecendo redução. 7. Precedente. 8. Merece reparo, por disposição de ofício, o capítulo da sentença relativo à atualização monetária da verba compensatória de dano moral. Verba compensatória de dano moral

que deverá ser corrigida a partir da sentença, com base no IPCA-E, nos termos da Lei 14.905/2024, e acrescida dos juros de 1% ao mês, a contar da citação, por se tratar de relação contratual, até a vigência da Lei 14.905/2024. A partir da entrada em vigor da Lei 14.905/2024, incidirão juros moratórios conforme a Taxa Selic, decotado o IPCA-E, conforme a nova redação dada aos arts. 389 e 406 do Código Civil. NEGATIVA DE PROVIMENTO AO RECURSO. (0040057-14.2021.8.19.0004 – APELAÇÃO Des(a). MÔNICA DE FARIA SARDAS - Julgamento: 24/07/2025 - DECIMA NONA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 25ª CÂMARA CÍVEL).

Ante o exposto, **VOTO** no sentido de **DAR PARCIAL** provimento ao recurso, para majorar a indenização por danos morais para o montante de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), bem como majorar os honorários advocatícios para 20% sobre o valor atualizado da condenação, na forma do art. 85, §§ 2º e 11, do CPC, mantendo-se, no mais, a sentença recorrida.

Rio de Janeiro, na data da sessão de julgamento.

SANDRA SANTARÉM CARDINALI
Desembargadora Relatora