

PRIMEIRA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Apelação Cível nº 0821370-58.2023.8.19.0206

Apelante: Assurant Seguradora S/A

Apelado 1: Andrea Beatriz Avelino Nunes

Apelado 2: Carrefour Comércio e Indústria Ltda

Relatora: Des. Mônica Maria Costa

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. PRODUTOS ADQUIRIDOS. DEFEITOS. DANO MORAL CONFIGURADO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA.

1. Cuida-se de ação por meio da qual a parte autora busca a indenização por danos morais, além da substituição dos produtos ou o devido reparo, alegando, em síntese, que, no dia 21 de novembro de 2021, adquiriu uma geladeira e um micro-ondas com garantia estendida junto à primeira ré Carrefour. Afirma que, após a chegada dos produtos, verificou que estavam danificados. Acentua que a geladeira apresentava manchas escuras como em um processo de oxidação e o micro-onda estava com diversas marcas de ferrugem na parte interna. Frisa que, prontamente contatou a primeira e segunda rés confiante de que teria seu problema estava resolvido, contudo foi negada qualquer cobertura, sob o argumento de que se tratava de se tratar de mera estética.

2. A sentença julgou procedentes os pedidos, condenando a parte ré a substituir a geladeira e o micro-ondas por outros da mesma espécie e em perfeitas condições de uso, ou proceder o reparo dos produtos, bem

como ao pagamento de verba reparatória a título de dano moral.

3. A tese recursal da Seguradora ré gira em torno de que a recusa ao reparo se deu ante à apuração de culpa exclusiva da parte consumidora, devido a mau uso, sendo hipótese de exoneração de responsabilidade, não havendo assim o dever de indenizar.

4. Relação de consumo regida pelo Código de Defesa do Consumidor, vez que presentes *in casu* os requisitos legais subjetivos (artigos 2º e 3º da Lei 8078/90) e objetivos (artigo 3º, § 2º, do mesmo diploma legal), na medida em que a ré, como concessionária do serviço público, se obrigou a prestar seus serviços a toda coletividade.

5. Na hipótese, restou incontroverso os defeitos nos produtos adquiridos pela parte autora junto à empresa ré através dos documentos acostados aos autos, como as fotos e vídeos dos produtos danificados e protocolos de atendimento. Assim, a substituição dos produtos ou o devido reparo mereceu acolhida, como bem decidiu o magistrado sentenciante.

6. A responsabilidade por vício do produto ou do serviço, consoante as disposições consumeristas (arts. 18 a 27), independe da existência de culpa, respondendo os fornecedores solidariamente pelos defeitos do produto ou falha na informação que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo ou lhes diminuam o valor.

7. Nas relações consumeristas, o vendedor tem o dever de garantir a qualidade dos produtos que coloca no mercado, devendo entregar a coisa, nova ou usada, em estado adequado ao fim a que se destina (art. 18, §6º do CDC).

8. Não resta dúvida, portanto, que a situação vivenciada foi além do aceitável, uma vez que a parte autora, apesar de ter honrado com a sua obrigação no pagamento, foi prejudicada

com a entrega de produtos defeituosos, se vendo impossibilitada de usufruir plenamente dos bens que adquiriu, com transtornos diretos no seu cotidiano. Caracterizada, portanto, a falha no serviço, surge o dever de indenizar.

9. O valor cabível a título indenizatório por danos morais, deve ser arbitrado de acordo com um prudente arbítrio, compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, bem ainda considerando a capacidade econômica do causador do dano e as condições sociais do ofendido. Nessa toada, a indenização arbitrada merece ser mantida. Precedentes deste Tribunal de Justiça.

10. Recurso desprovido.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº. **0821370-58.2023.8.19.0206**, em que é apelante, **Assurant Seguradora S/A**, apelado 1, **Andrea Beatriz Avelino Nunes**, e apelado 2, **Carrefour Comércio e Indústria Ltda**,

Acordam os Desembargadores que integram a Primeira Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em **negar provimento ao recurso**, nos termos do voto da Relatora.

VOTO

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenizatória por danos morais ajuizada por **Andrea Beatriz Avelino Nunes** em face de **Carrefour Comércio e Indústria Ltda e Philco Eletrônicos S/A** e de **Assurant Seguradora S/A**. Adota-se o relatório da sentença, na forma regimental:

“Cuida-se de ação de obrigação de fazer c/c indenizatória ajuizada por ANDREA BEATRIZ AVELINO NUNES contra CARREFOUR COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA e ASSURANT SEGURADORA S/A, alegando que em 21/11/2021 adquiriu da 1ª ré

uma geladeira e um microondas, no valor de R\$ 6.043,00. Ressalta, ainda, que contratou a garantia estendida ofertada pela 2ª ré. Aduz que após a chegada dos produtos em sua casa, verificou que os mesmos estavam danificados. Informa que entrou em contato com as rés para solucionar o problema, sendo negado cobertura sob o argumento de que os danos nos produtos se tratavam de danos estéticos que não impactam no funcionamento.

Assim, requer a troca dos produtos ou reparo dos produtos e indenização por danos morais de R\$ 15.000,00.

A 2ª ré apresentou contestação, id.81971334, negando a falha na prestação do serviço e a ocorrência de danos morais, uma vez que após análise técnica, constatou-se que o produto foi utilizado em desacordo com as normas do fabricante.

A 1ª ré apresentou contestação, id.83828457, preliminarmente arguiu sua ilegitimidade para figurar no polo passivo, tendo em ausência de responsabilidade. No mérito, alegou que se trata de suposto vício de fabricação ou causado por mau uso do produto, não havendo que se falar em responsabilidade pelo perfeito estado de utilização do bem.

Réplica, id.88736405, reiterando teses.

Manifestação da parte 1ª ré, pugnando pelo julgamento antecipado do feito, id. 86525259.

Manifestação da parte 2ª ré, pugnando pelo julgamento antecipado do feito, id. 86225809.

Manifestação da autora, id. 88736405, informando não ter mais provas a produzir.

Decisão saneadora id. 105858760, concedendo a inversão do ônus de prova e nova oportunidade para se manifestar em provas.

É o relatório. Decido.”.

A sentença (id 139578521) julgou procedentes os pedidos, nos seguintes termos:

“Diante disto, JULGO **PROCEDENTES** os pedidos, extinguindo-se o feito na forma do art. 487, I do CPC, para condenar as rés solidariamente:

1) A efetuarem a **SUBSTITUIÇÃO da geladeira e do microondas** por outros da mesma espécie e em

perfeitas condições de uso, no prazo de 72 horas, sob pena de multa única no valor de R\$ 6.043,00, **ou proceder o REPARO DOS PRODUTOS.**

2) A **COMPENSAREM a Autora no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), a título de danos morais**, acrescido de juros de 1% ao mês a partir da citação e correção monetária a partir desta data.

Ficam os réus autorizados a retirada dos produtos com defeito na residência da autora, no caso de substituição dos mesmos, mediante contato prévio, no prazo de 30 (trinta) dias, sob pena de perda do direito de reavê-lo.

Condeno as rés nas custas processuais e honorários advocatícios que arbitro em 10% sobre o valor da condenação na forma do § 2º do art. 85 do CPC.

Publique-se e intimem-se.

Certificado o trânsito, dê-se baixa e arquivem-se.” – grifo nosso.

Apela a ré Assurant Seguradora S/A (id 145128753), sustentando, em resumo, que: (i) a recusa ao reparo se deu ante a apuração de culpa exclusiva da parte consumidora (mau uso); (ii) as condições gerais e o bilhete de garantia preveem a excludente de responsabilidade nos casos de vícios em decorrência da má utilização do usuário supra comprovada, ou seja, em decorrência de culpa exclusiva do consumidor, sendo hipótese de exoneração de responsabilidade; (iii) inexistência do dever de restituição do valor pago, visto não ter cometido ilícito contratual; (iv) inexistência de dano moral a ser compensado; (v) aplica-se a incidência da correção monetária e dos juros de mora a partir do arbitramento da condenação. Requer o provimento do recurso, para que seja reformada a sentença, para fins de reconhecer que não há o dever de indenizar da parte recorrente perante a parte recorrida. Subsidiariamente, pugna pela redução do quantum reparatório fixado a título de danos morais.

Contrarrazões da parte autora (id 169852039), pugnando pelo desprovimento do recurso.

É o relatório.

A apelação é tempestiva, estando presentes os demais pressupostos de admissibilidade.

Cuida-se de ação por meio da qual a parte autora busca a indenização por danos morais, além da substituição dos produtos ou o devido reparo, alegando, em síntese, que, no dia 21 de novembro de 2021, adquiriu uma geladeira e um micro-ondas com garantia estendida junto à primeira ré Carrefour. Afirma que, após a chegada dos produtos, verificou que estavam danificados. Acentua que a geladeira apresentava manchas escuras como em um processo de oxidação e o micro-onda estava com diversas marcas de ferrugem na parte interna. Frisa que, prontamente contatou a primeira e segunda rés confiante de que teria seu problema estava resolvido, contudo foi negada qualquer cobertura, sob o argumento de que se tratava de se tratar de mera estética.

A sentença julgou procedentes os pedidos, condenando a parte ré a substituir a geladeira e o micro-ondas por outros da mesma espécie e em perfeitas condições de uso, no prazo de 72 horas, sob pena de multa única no valor de R\$ 6.043,00, ou proceder o reparo dos produtos, bem como ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de dano moral.

A tese recursal da Seguradora ré gira em torno de que a recusa ao reparo se deu ante à apuração de culpa exclusiva da parte consumidora, devido a mau uso, sendo hipótese de exoneração de responsabilidade, não havendo assim o dever de indenizar.

Recurso que não merece prosperar.

De início, verifica-se relação de consumo regida pelo Código de Defesa do Consumidor, vez que presentes *in casu* os requisitos legais subjetivos (artigos 2º e 3º da Lei 8078/90) e objetivos (artigo 3º, § 2º, do mesmo diploma legal), na medida em que a ré, como concessionária do serviço público, se obrigou a prestar seus serviços a toda coletividade.

Na hipótese, restou incontroverso os defeitos nos produtos adquiridos pela parte autora junto à empresa ré, através dos documentos acostados aos autos, como as fotos e vídeos dos produtos danificados (id 79090139 e id 79090146) e protocolos de atendimento (id 79090140). Assim, a substituição dos produtos ou o devido reparo mereceu acolhida, como bem decidiu o magistrado sentenciante.

A responsabilidade por vício do produto ou do serviço, consoante as disposições consumeristas (arts. 18 a 27), independe da existência de culpa, respondendo os fornecedores solidariamente pelos defeitos do produto ou falha na informação que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo ou lhes diminuam o valor.

Sobre o tema, lecionam Cláudia Lima Marques, Antonio Herman Benjamin e Bruno Miragem:

“Critérios de responsabilidade por vícios: Como a noção de culpa já não mais satisfaz, procura o direito outros elementos que possam fundamentar a obrigação de reparação do dano, seja através da imposição de deveres anexos ao contrato (deveres de qualidade do produto), de deveres anexos à própria atividade produtiva (dever geral de qualidade do produto), seja através da imposição de novas garantias implícitas (não só contra a evicção e contra o vício redibitório, mas garantia de adequação de todo produto introduzido no mercado, podendo pensar-se, mesmo, em uma garantia da segurança do produto).

Assim, no sistema do CDC, da tradicional responsabilidade assente na culpa passa-se à presunção geral desta e conclui-se com a imposição de uma *responsabilidade legal*. O novo regime de vícios no CDC caracteriza-se como um regime legal do fornecedor, tanto daquele que possui um vínculo contratual com o consumidor, quanto daquele cujo vínculo é contratual é apenas com a cadeia de fornecedores”. (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, editora Revista dos Tribunais, 1ª edição, 2004, p.287).

Nas relações consumeristas, o vendedor tem o dever de garantir a qualidade dos produtos que coloca no mercado,

devendo entregar a coisa, nova ou usada, em estado adequado ao fim a que se destina (art. 18, §6º do CDC).

Não resta dúvida, portanto, que a situação vivenciada foi além do aceitável, uma vez que a parte autora, apesar de ter honrado com a sua obrigação no pagamento, foi prejudicada com a entrega de produtos defeituosos, se vendo impossibilitada de usufruir plenamente dos bens que adquiriu, com transtornos diretos no seu cotidiano.

Ademais, do **laudo de vistoria no micro-ondas**, acostado pela ré (id 81971337), não foi assinalado se o produto estava funcionando ou não. Além disso, consta ter sido verificado alguns pontos de ferrugens na porta. E, quanto à **geladeira**, o laudo técnico, também acostado pela ré (id 81971338), atesta que o produto apresenta manchas e descascamentos no verniz das portas, dizendo ter sido provocado por contato com produtos de limpeza não recomendados para uso no produto. Confira-se:

São Paulo, 09 maio 2023.

Nome:	ANDREA BEATRIZ A NUNES
Sinistro	43079900
Loja Venda:	Carrefour
Tipo de produto:	MICROONDAS ELECTROLUX MEO44 34L B 110V
Número Série:	0

Pergunta	SIM	NÃO
O produto é o mesmo de acordo com o sistema WCA/OMNI?	☒	☐
O produto apresenta alguma avaria, quebrado, marca de queda?	☐	☒
A reclamação do segurado é relacionada a dano físico?	☒	☐
O produto funciona?	☐	☐

Resultado:

VISTORIA DE AVALIAÇÃO

Negativa - Produto apresenta dano físico, não funcional, ou seja, defeito em peças que não interferem no funcionamento do produto, tais como: peças decorativas, acabamentos etc.

Avaliação técnica

Vistoria remota realizada com sucesso em 09/05/2023

Cliente entra em contato informando que o seu produto esta descascando a porta por dentro.
Constatação: Na data 09/05/2023 Em vistoria com Sra Andreia, verificamos alguns pontos de ferrugens, na porta, (parte interna) Atenciosamente Fabiola Guedes

Avaliação Técnica	
RIO DE JANEIRO 11/01/2023	
Produto em Referência: REFRIGERADOR Marca: PANASONIC Modelo: BB53XA Nº série: BR1SB051445 Segurado: ANDREA BEATRIZ A NUNES RECLAMA: PORTAS DESCASCANDO	
Em visita técnica realizada em 10/01/2023 verifica-se que o produto apresenta manchas e descascamentos no verniz das portas devido contato com insumos de limpeza não recomendados pelo fabricante.	
	
CENTRAL MULTIMARCAS ELETRO 	

Instadas as partes a especificarem provas (id 85174340), a ré Assurant e a ré Carrefour se manifestam (id 86225809 e id 86525259), informando ambas não terem mais provas a produzir. Por sua vez, a autora requer a produção de prova pericial (id 88736405), a fim de comprovar, de forma técnica, os defeitos apresentados nos produtos.

Invertido o ônus da prova e deferido à parte ré o prazo de até 15 dias, para indicar a produção de outras provas, a ré Carrefour e a ré Assurant se manifestam (id 108615864 e id 109898852), reiterando ambas não terem mais provas a produzir.

Ainda que tal inversão não isente o consumidor de produzir prova mínima dos fatos constitutivos do direito invocado, como bem esposado na Súmula nº 330 deste Tribunal, observa-se

que a autora apresentou diversos elementos que corroboram suas alegações, especialmente os protocolos de atendimento e a narrativa consistente e cronologicamente estruturada dos defeitos do produto.

Ademais, não se pode imputar à consumidora o ônus de produzir prova técnica, sobretudo quando já satisfaz a carga mínima probatória que lhe incumbia, apresentando documentos, protocolos, fotos e vídeos do defeito, conforme previsto no art. 373, I, do CPC.

Incumbia aos fornecedores, beneficiários da inversão do ônus da prova, adotar diligências técnicas para elidir a responsabilidade, o que não ocorreu.

Nenhuma das rés requereu perícia, tampouco juntou evidência hábil a demonstrar qualquer excludente de responsabilidade, como culpa exclusiva do consumidor, uso indevido do produto, ou desgaste natural.

Deste modo, a inércia probatória e ausência de iniciativa para sanar o vício consagram a responsabilidade objetiva prevista no art. 14 do CDC.

Neste sentido, o entendimento jurisprudencial do colendo Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 2495830 - DF (2023/0352357-3)

DECISÃO

Trata-se de agravo nos próprios autos interposto contra decisão publicada na vigência do CPC/2015, que inadmitiu o recurso especial em razão da ausência de negativa de prestação jurisdicional e da incidência da Súmula n. 7 do STJ (e-STJ fls. 1.901/1.903).

O acórdão recorrido encontra-se assim ementado (e-STJ fls. 1.589/1.590):

RECURSO DE APELAÇÃO. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. CERCEAMENTO DE DEFESA. NÃO OCORRÊNCIA. ILEGITIMIDADE. FORNECEDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. DISPOSITIVO CONTRACEPTIVO. ESSURE. DANO. DEMONSTRAÇÃO. NEXO CAUSAL. NÃO

DEMONSTRADO. PROVA PERICIAL. SENTENÇA MANTIDA.

(...)

(iii) arts. 6º, VIII, 12, § 3º, e 14, § 3º, do CDC, pois, "a Lei, atenta às peculiaridades da presente relação jurídica entre as partes, excepciona a regra geral de distribuição do ônus da prova, imputando ao fabricante, ao importador e ao prestador de serviço a responsabilidade pela comprovação da inexistência de fato do produto ou serviço, chamada inversão ope legis" (e-STJ fl. 1.667).

(...)

Ante o exposto, NEGO PROVIMENTO ao agravo.

Na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, MAJORO os honorários advocatícios em 20% (vinte por cento) do valor arbitrado, observando-se os limites dos §§ 2º e 3º do referido dispositivo.

Publique-se e intinem-se.

Brasília, 29 de fevereiro de 2024.

Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA

Relator

(AREsp n. 2.495.830, Ministro Antonio Carlos Ferreira, DJe de 04/03/2024.)

Incide na espécie a **teoria do risco do empreendimento**, pela qual todo aquele que se fornece bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento, independentemente de culpa, já que a responsabilidade decorre do simples fato da atividade de produzir, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.

Deve a ré responder objetivamente pelos danos causados, nos termos do artigo 14, caput, do CDC, sendo certo que, da gravidade do ilícito em si decorre o dano moral, o qual está ínsito na própria ofensa e ocorre *in re ipsa*, isto é, provada a ofensa, *ipso facto* está demonstrado o dano moral, à guisa de uma presunção natural que decorre das regras da experiência comum, de sorte que provado o fato, provado está o dano moral.

Sabe-se que o dano moral, sob a perspectiva constitucionalizada, conceitua-se como a ofensa a qualquer aspecto extrapatrimonial da personalidade, contanto que grave o suficiente para ser considerada lesiva à dignidade humana.

Pontue-se que o valor cabível a título indenizatório por danos morais deve ser arbitrado de acordo com um prudente arbítrio, compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, bem ainda considerando a capacidade econômica do causador do dano e as condições sociais do ofendido.

Nessa toada, a indenização arbitrada em R\$ 4.000,00 (quatro reais) merece ser mantida. Veja-se precedentes deste eg. Tribunal de Justiça:

APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA. REFRIGERADOR. DEFEITO CONSTATADO NO DIA SEGUINTE DA ENTREGA. ARTIGO 18 DO CDC. CONSUMIDORA, PESSOA HUMILDE E IDOSA QUE NÃO PÔDE USUFRUIR DE PRODUTO DE USO ESSENCIAL. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO DESPROVIDO.

1. Cuida-se de ação de obrigação de fazer c/c indenizatória por danos morais com pedido de tutela de urgência, na qual a parte autora, ora apelada, objetiva a condenação das rés, de forma solidária, a reparar os danos morais suportados na quantia de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), tendo em vista que todo o ilícito foi praticado em época de pandemia, obrigando a demandante, pessoa idosa, a se dirigir até a loja física para fazer as reclamações por evidente defeito constatado. Pede a imediata troca do produto (geladeira Continental TC41S 110V Platinum) ou o ressarcimento do valor pago, no importe de R\$ 2.339,00 (dois mil trezentos e trinta e nove reais), para que a autora possa efetuar a compra de um novo produto. Alega que adquiriu o produto em 26/08/2020, em uma das filiais da Via Varejo S/A, primeira ré, tendo sido entregue em 01/09/2020. Afirma que, no mesmo dia, ligou o aparelho, mas até o dia seguinte não refrigerava. Assim, diz que no dia 02/09/2020 compareceu à loja física da primeira demandada (protocolo nº 258098810), quando foi informada que

iria um técnico em sua residência, não sendo possível a troca. No entanto, até a data da propositura da presente ação as rés não haviam sanado o vício apresentado, apesar de ter buscado a solução na via administrativa por diversas vezes.

2. A sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, sendo alvo de inconformismo da fabricante ré.

3. Incontroverso nos autos o defeito do produto, cinge-se o recurso sobre a efetiva ocorrência de dano moral.

4. Há nítida relação consumerista, enquadrando-se o autor como consumidor e os réus, como prestadores de serviços, nos termos do artigo 2º e 3º, da lei 8.078/90, ensejando a aplicação das regras consumeristas, como forma de restabelecer o equilíbrio e igualdade.

5. A responsabilidade por vício do produto ou do serviço, consoante as disposições consumeristas (arts. 18 a 27), independe da existência de culpa, respondendo os fornecedores solidariamente pelos defeitos do produto ou falha na informação que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo ou lhes diminuam o valor.

6. Nas relações consumeristas, o vendedor tem o dever de garantir a qualidade dos produtos que coloca no mercado, devendo entregar a coisa, nova ou usada, em estado adequado ao fim a que se destina (art. 18, §6º do CDC).

7. O caso em comento atrai a aplicação da teoria do risco do empreendimento, segundo a qual todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos produtos ou serviços postos à disposição dos consumidores, independentemente de culpa.

8. Na hipótese, a apelada, apesar de ter honrado com a sua obrigação no pagamento, foi prejudicada com a entrega de assim que entregue, vez que adquiriu o produto em 26/08/2020, tendo sido entregue em 01/09/2022, conforme relatado na inicial, e até a data da propositura da presente ação o vício não havia sido sanado, ultrapassando em muito o prazo legal de 30 dias, haja vista que o produto somente foi substituído por outro, diante da

tutela antecipada deferida em abril de 2022. Logo, ultrapassado 01 ano e 08 meses da data da aquisição do produto em questão.

9. Não bastasse isso, a impossibilidade de usufruir de bem de uso essencial, como um refrigerador, provocou transtornos diretos no seu cotidiano, notadamente pela impossibilidade de refrigerar alimentos perecíveis, mormente por se tratar de pessoa idosa e humilde.

10. Ademais, a autora tentou diversos contatos infrutíferos com as apelantes, as quais nada fizeram a contento para solucionar ou minimizar os danos causados à apelada, que se viu impossibilitada de usufruir do bem que adquiriu. Cabe destacar que as empresas Via Varejo S.A. e Eletrolux são referências em seus ramos, com mão de obra suficientemente qualificada para solucionar queixas de seus clientes.

11. Por outro lado, as rés não lograram êxito em apresentar qualquer fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito pleiteado pela autora, ora recorrida, ônus que lhes cabia nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil em vigor.

12. Deste modo, presentes os pressupostos da responsabilidade civil objetiva, quais sejam, o fato, o dano e o nexo causal, exsurge o dever de indenizar.

13. O dano moral apresenta-se como a ofensa a qualquer aspecto extrapatrimonial da personalidade, contanto que grave o suficiente para ser considerada lesiva à dignidade humana. Em consequência, toda e qualquer circunstância que atinja a pessoa em sua condição humana, que pretenda tê-la como objeto, que lesione algum dos aspectos ou substratos que compõem ou conformam a dignidade humana, isto é, a liberdade, a igualdade, a solidariedade ou a integridade psicofísica de uma pessoa, será considerada violadora de sua personalidade e, se concretizada, causadora de dano moral.

14. Com efeito, a indenização por possuir caráter dúplice - compensatório e repressivo - deve ser fixada levando-se em consideração o sofrimento da vítima e a capacidade econômica das partes, a fim de não se constituir fonte de enriquecimento indevido.

15. Quantificação arbitrada de acordo com as circunstâncias fáticas, em obediência aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, além de

alinhada com o entendimento jurisprudencial desta Corte. Precedentes.

16. Súmula nº 343 do TJRJ.

17. Sentença mantida.

18. Recurso Desprovido.

(0014884-34.2021.8.19.0021 - APELAÇÃO. Des(a). MÔNICA MARIA COSTA DI PIERO - Julgamento: 24/04/2023 - PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 8ª CÂMARA)

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. VÍCIO DO PRODUTO. GELADEIRA COM DEFEITO DESDE A ENTREGA. INÉRCIA NA SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA. RESPONSABILIDADE

OBJETIVA DOS FORNECEDORES. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO. I. CASO

EM EXAME: Apelação interposta por consumidora em face de sentença que julgou improcedente pedido de substituição de geladeira com defeito e indenização por danos morais, sob o fundamento de ausência de prova mínima das alegações. A autora narrou a existência de vício desde a entrega do produto, adquirido em site de e-commerce e fabricado pela corré, bem como a omissão das rés na resolução do problema, apesar das diversas tentativas extrajudiciais. Postulou a condenação solidária das rés ao ressarcimento do valor pago e ao pagamento de danos morais de R\$ 5.000,00. II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO: Há três questões em discussão: (i) definir se estão presentes os requisitos legais para responsabilização solidária das fornecedoras pelo vício no produto; (ii) estabelecer se a inversão do ônus da prova foi corretamente aplicada e satisfeita pela autora; (iii) determinar se há configuração de dano moral indenizável em razão da falha na prestação do serviço. III. RAZÕES DE DECIDIR: A relação jurídica entre as partes é de consumo, nos termos dos arts. 2º e 3º do CDC, sendo solidária a responsabilidade de comerciante e fabricante pelos vícios do produto, conforme prevê o art. 18 do CDC e o parágrafo único do art. 7º. A preliminar de ilegitimidade passiva arguida pela fabricante Electrolux é afastada, por integrar a cadeia de fornecimento e responder solidariamente com a comerciante. A inversão do ônus da prova, deferida com base no art. 6º, VIII, do CDC, foi

corretamente aplicada e implica a obrigação das rés de produzirem prova da inexistência do vício, o que não ocorreu. A autora apresentou prova documental mínima dos fatos constitutivos de seu direito, como protocolos, documentos e vídeo do defeito, suficientes para atrair o ônus da contraprova às rés. A ausência de iniciativa das fornecedoras para produção de perícia ou apresentação de laudo técnico configura descumprimento do ônus probatório que lhes competia, reforçando sua responsabilidade objetiva, conforme art. 14, caput e § 3º, do CDC. A geladeira é produto essencial e, diante da inércia das rés e da frustração da legítima expectativa da consumidora, o caso extrapola o mero aborrecimento cotidiano, configurando dano moral indenizável. A quantia de R\$ 5.000,00 arbitrada a título de danos morais observa os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, atendendo aos parâmetros do STJ e desta Corte em casos análogos. Diante do decurso do tempo e da inutilidade da substituição do bem, impõe-se o ressarcimento integral do valor pago, atualizado e acrescido de juros moratórios, nos termos dos arts. 402 e 405 do Código Civil e Súmula 54 do STJ. IV. DISPOSITIVO E TESE Recurso provido. Tese de julgamento: O comerciante e o fabricante respondem solidariamente pelos vícios de produto essencial que comprometam sua funcionalidade desde a entrega. A inversão do ônus da prova no CDC não dispensa a parte autora de produzir prova mínima, mas uma vez satisfeita, desloca às rés o dever de elidir a responsabilidade, mediante prova técnica. A frustração da expectativa legítima do consumidor quanto ao uso adequado de bem essencial, aliada à omissão das fornecedoras, configura dano moral indenizável. É cabível a restituição do valor pago em substituição à troca do produto, quando esta se mostra inviável em razão do tempo decorrido e da descontinuidade da relação de consumo. Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CC, arts. 402, 405 e 944; CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 7º, parágrafo único, 12, 14 e 18; CPC, arts. 373, I e II, e 487, I. Jurisprudência relevante citada: STJ, AREsp 2495830, Rel. Min. Antonio Carlos Ferreira, j. 04.03.2024; STJ, REsp 248764/MG, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, j. 09.05.2000; TJ-RJ,

Apelação 0042409-42.2021.8.19.0004, Rel. Des. Cleber Ghelfestein, j. 11.07.2024; TJ-RJ, Apelação 0002722-64.2022.8.19.0023, Rel. Des. João Batista Damasceno, j. 20.04.2023; TJ-RJ, Apelação 0800614-42.2022.8.19.0051, Rel. Des. André Luiz Cidra, j. 01.02.2024.

(0005034-40.2022.8.19.0014 - APELAÇÃO. Des(a). TERESA DE ANDRADE CASTRO NEVES - Julgamento: 05/06/2025 - DECIMA TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 22ª CÂMARA CÍVEL))

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DEFEITO NA GELADEIRA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA . APELO DA PARTE RÉ. COM EFEITO, NOS TERMOS DO ARTIGO 18, § 3º DO CDC, O CONSUMIDOR PODE EXIGIR A TROCA IMEDIATA DO PRODUTO DEFEITUOSO QUANDO SE TRATAR DE PRODUTO ESSENCIAL. NESTA LINHA, É PRORROGATIVA DO CONSUMIDOR, QUANDO SE TRATAR DE PRODUTO ESSENCIAL, EXIGIR DO FABRICANTE A TROCA IMEDIATA DO EQUIPAMENTO DEFEITUOSO, NÃO SENDO NECESSÁRIO SE AGUARDAR OS 30 DIAS PREVISTOS NO § 1º DO ART. 18 DO CDC . NESTA TOADA, NÃO EFETUADA A TROCA IMEDIATA DO PRODUTO ESSENCIAL (GELADEIRA) DE FORMA IMEDIATA, RESTA CARACTERIZADA A FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. NO TOCANTE AO DANO MORAL, RELEVA NOTAR QUE A PARTE AUTORA PERMANECIU COM O PRODUTO ESSENCIAL (GELADEIRA) COM DEFEITO POR LONGOS ANOS, O QUE EXTRAPOLA O MERO ABORRECIMENTO. ASSIM, EM OBSERVÂNCIA ÀS PECULIARIDADES DO CASO EM QUESTÃO, ENTENDO QUE O VALOR ARBITRADO PELO JUÍZO A QUO EM R\$ 15.000,00 MOSTRA-SE EXCESSIVO, MERECENDO SER REDUZIDO PARA A QUANTIA DE R\$ 5 .000,00 (CINCO MIL REAIS), VALOR ESTE PROPORCIONAL, RAZOÁVEL E EQUILIBRADO. ENTENDIMENTO DESTA E. TRIBUNAL ACERCA DO TEMA. PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO (TJ-RJ - APELAÇÃO: 00424094220218190004 202400123644, Relator.: Des(a). CLEBER

GHELFENSTEIN, Data de Julgamento: 11/07/2024, DECIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 14ª CÂMARA CÍVEL), Data de Publicação: 12/07/2024)

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER CUMULADA COM INDENIZATÓRIA. DEFEITO EM GELADEIRA 1 (UM) MÊS APÓS A COMPRA, OU SEJA, AINDA NA GARANTIA . SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. RECURSO DA AUTORA. 1. Incidência do Código de Defesa do Consumidor . 2. A geladeira é bem móvel durável e produto de crucial importância na rotina do consumidor. 3. Defeito apresentado pelo produto que surgiu após 1 (um) mês de uso, tendo a assistência técnica recomendado a troca do condensador . 4. Não foi produzida nenhuma prova de que o mau funcionamento do eletrodoméstico decorreu de uso inadequado pela consumidora, o que evidencia a responsabilidade do fornecedor. 5. Em provas, não foi solicitado pelos réus produção de prova técnica, ônus que lhes competia . 6. Em se tratando de relação de consumo, milita em benefício do consumidor eventual déficit em matéria probatória. 7. Comerciante e fabricante respondem solidariamente pelo vício do produto, posto que integram a mesma cadeia de consumo . Inteligência dos artigos 7º, parágrafo único e 18, do Código de Defesa do Consumidor. 8. Réus que não produziram nenhuma prova no sentido de comprovar fato impeditivo, modificativo ou extintivo de direito da autora, não se desincumbindo do seu ônus probatório, consoante o disposto na norma do artigo 373, inciso II, do CPC. 9 . Defeito contestado pela autora/apelante no prazo de garantia. 10. Incidência do §º 3 do art. 18, do CDC . Troca imediata do produto que é possível, pois cuida-se de bem essencial e apresentou defeito após 1 (um) mês de uso. 11. Falha na prestação do serviço evidente. 12 . Danos morais configurados. Frustração da legítima expectativa da consumidora. 13. Verba que se fixa em R\$ 5 .000,00 (cinco mil reais), em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 14. Sucumbência que deve ser suportada pelas rés em sua totalidade, de forma solidária. 15 . Por fim, deve a parte autora

devolver a geladeira defeituosa, a fim de evitar enriquecimento indevido. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

(TJ-RJ - APL: 00027226420228190023 202300118916, Relator.: Des(a). JOÃO BATISTA DAMASCENO, Data de Julgamento: 20/04/2023, DECIMA PRIMEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA, Data de Publicação: 25/04/2023)

Ex positis, o voto é no sentido de conhecer do recurso e negar-lhe provimento. Honorários recursais majorados devidos pela seguradora ré em 5% (cinco por cento) do valor da condenação, na forma do art. 85, §11 do CPC.

Rio de Janeiro, __ de _____ de 2025.

**MÔNICA MARIA COSTA
DESEMBARGADORA RELATORA**