



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 0005628-37.2022.8.19.0052**  
**APELANTE: OLIVIA SOUZA TEIXEIRA**  
**APELADO: MAGAZINE LUIZA S.A.**  
**ORIGEM: 1ª VARA CÍVEL DA COMARCA DE ARARUAMA**  
**RELATORA: DES. CLÁUDIA MARIA DE OLIVEIRA MOTTA**

**EMENTA:** DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. COMPRA DE PRODUTO COM DEFEITO. RESOLUÇÃO DO CONTRATO. RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

**I. CASO EM EXAME**

1. Ação declaratória cumulada com pedido de indenização por danos morais ajuizada por consumidora, representada por curadora, em face de fornecedora de produto, em razão de defeito apresentado em cama adquirida, que impossibilitou sua montagem e uso.
2. Sentença de primeiro grau que reconheceu o vício do produto, limitou a tutela ao abatimento proporcional do preço, rejeitando o pedido de indenização por danos morais.
3. Apelação da autora sustentando omissão quanto aos pedidos de substituição do produto ou resolução do contrato, contradição na sentença e o afastamento da indenização por danos morais, postulando a reforma do julgado.

**II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO**

4. Há duas questões em discussão: (i) saber se a consumidora faz jus à substituição do produto ou à resolução do contrato, com restituição dos valores pagos, em razão do vício constatado; e (ii) saber se estão presentes os requisitos para a condenação em danos morais.

**III. RAZÕES DE DECIDIR**

5. Rejeitam-se a preliminar de violação ao princípio da dialeticidade e a impugnação ao benefício da

Secretaria da Quinta Câmara de Direito Privado  
Beco da Música, 175, 1.º andar – Sala 106A – Lâmina IV  
Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20010-010 Tel.: + 55 21 3133-5396  
Apelação cível n.º 0005628-37.2022.8.19.0052 (M)





ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

gratuidade de justiça, porquanto o recurso impugnou especificamente os fundamentos da sentença e a apelada não produziu elementos aptos a afastar a presunção de hipossuficiência da autora.

6. O Código de Defesa do Consumidor assegura ao consumidor, em caso de vício do produto, o direito de optar pela substituição do bem, pela restituição imediata da quantia paga ou pelo abatimento proporcional do preço, não cabendo ao julgador restringir a escolha do consumidor.

7. Reconhecida a existência do vício e a ciência da fornecedora, impõe-se a resolução do contrato e a restituição integral dos valores pagos, compensando-se eventuais quantias já depositadas.

8. A conduta da fornecedora, ao não solucionar o vício e privar a consumidora do uso do bem, caracteriza violação aos deveres de boa-fé objetiva e enseja indenização por danos morais.

9. O valor da indenização por danos morais deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, sendo adequada a majoração para R\$ 2.000,00, diante das peculiaridades do caso.

#### **IV. DISPOSITIVO**

10. Recurso parcialmente provido para declarar resolvido o contrato, condenar a ré à restituição integral dos valores pagos, à retirada do produto, e ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00, além do pagamento integral das custas processuais e honorários advocatícios.

### **ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos da apelação cível nº 0005628-37.2022.8.19.0052, entre as partes anteriormente identificadas.

**ACORDAM** os Desembargadores da Quinta Câmara de Direito Privado deste Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro em decidir o presente recurso, nos termos da certidão de julgamento.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

## **RELATÓRIO**

Trata-se de ação declaratória de nulidade de negócio jurídico, cumulada com pedido de indenização por danos morais, proposta por OLIVIA SOUZA TEIXEIRA, representada por sua curadora, Roseane de Souza Silva, em face de MAGAZINE LUIZA S.A.

Sobreveio sentença que extinguiu o processo, com fulcro no art. 487, I, do CPC. Na forma do art. 164, § 4º, do Regimento Interno deste Egrégio Tribunal de Justiça, adota-se o relatório constante da sentença, assim redigida (id. 140):

“Trata-se ação declaratória cumulada com inexistência de débito e compensação por danos morais ajuizada em 13.4.2022 por OLIVIA SOUZA TEIXEIRA em face de MAGAZINE LUIZA S A, narrando o autor ter adquirido junto a ré uma cama Savana Fenix PCOL no valor de R\$849,96. Aduz que o produto, ao ser entregue, apresentou defeitos que impossibilitaram sua montagem. Alega que entrou em contato com a empresa ré, contudo não houve resolução do problema. Pede a troca do produto e alternativamente, a rescisão do contrato com devolução do valor, caso o mesmo não mais esteja disponível, bem como compensação por danos morais. Indica como valor da causa R\$ 19.019,95 (fls. 03/20).

Requerimento de gratuidade de justiça foi deferido pelo Juízo a fls. 39; quanto o requerimento liminar, foi determinado a prévia citação em homenagem ao princípio do contraditório.

Em contestação o réu alega, em suma, que a parte autora não entrou em contato com ré.

Aduz que no momento da montagem do produto não foi constatado nenhuma avaria, sendo a mesma concluída. Alega a inexistência de danos morais. Requer a improcedência (fls. 57/64).

Instada a se manifestar em réplica (fl. 72), o autor ficou-se inerte (fl. 76).

Facultada a manifestação autoral (fl. 78), a mesma não se manifestou (82).

Intimada do ato ordinatório de fl. 82, a parte autora não se manifestou (fl. 130).

É o sucinto relatório.”

A sentença foi assim fundamentada:



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

“Incumbe à parte instruir a petição inicial ou a contestação com os documentos destinados a provar suas alegações (art. 434 do Código de Processo Civil).

Estão presentes os pressupostos para o desenvolvimento válido do processo e as condições para o legítimo exercício do direito de ação. A autor apresentou a nota fiscal de R\$ 849,96 a fls. 34.

Reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor e por inversão do ônus da prova, reputo ter havido defeito no produto, o que importa em direito ao abatimento do preço. A autora não informa a atual situação (arts. 4º, I, da Lei nº 8.078/90 - CDC).

Orienta a Súmula 75 do TJRJ: “O simples descumprimento de dever legal ou contratual, por caracterizar mero aborrecimento, em princípio, não configura dano moral, salvo se da infração advém circunstância que atenta contra a dignidade da parte”. Outrossim, o princípio da boa-fé objetiva deve reger as relações contratuais (arts. 113 e 422 do Código Civil).”

E, ao final, o juízo de origem julgou o pedido autoral nos seguintes termos:

“Dispositivo:

Isto posto, condeno o réu a pagar à autora R\$ 500,00 com juros de 1% ao mês e correção monetária, ambos a partir da prolação da presente.

Custas pro rata.

Compensados honorários advocatícios.

Extingo o processo com resolução do mérito com fulcro no art. 487, I, do CPC.

Publique-se.

Com o trânsito em julgado e depósito, expeça-se mandado de pagamento com as cautelas de praxe.

Decorrido o prazo, dê baixa e arquivem-se.”

Inconformada, a autora interpôs recurso de apelação, sustentando, em síntese, que:

- (i) o Juízo a quo deixou de apreciar os pedidos de substituição do produto e, sucessivamente, de resolução do contrato, com a restituição dos valores pagos, acrescidos de correção monetária e juros de mora;
- (ii) a sentença restou dúbia/contraditória, pois reconheceu o direito ao abatimento do preço e, no seu dizer, fixou a indenização por danos morais em valor ínfimo;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

- (iii) o defeito do produto restou comprovado, uma vez que a ré não produziu prova apta a demonstrar a inexistência do vício ou o seu efetivo saneamento, razão pela qual requer a substituição do produto ou, alternativamente, a resolução do contrato, com a restituição dos valores pagos;
- (iv) os danos morais estariam configurados, pois o produto permanece totalmente imprestável ao uso, sendo certo que a apelante possui problemas de saúde e encontra-se interditada para os atos da vida civil, circunstâncias que, segundo sustenta, agravaram os transtornos suportados, razão pela qual requer a fixação — ou, conforme o caso, a majoração — da indenização para R\$ 15.000,00.

Ao final, requer o provimento do recurso para reformar integralmente a sentença, condenando a recorrida à substituição do produto ou, alternativamente, à resolução do contrato, com a restituição dos valores pagos, bem como ao reconhecimento do direito à indenização por danos morais — ou, se já existente condenação, à sua majoração —, além da redistribuição dos ônus sucumbenciais.

Em contrarrazões, a apelada pugna pelo não conhecimento do recurso, por ofensa ao princípio da dialeticidade, ou, subsidiariamente, pelo seu desprovimento do apelo. Para tanto, apresenta os seguintes fundamentos:

1. Impugna a concessão do benefício da gratuidade de justiça;
2. Sustenta a inexistência de ato ilícito e, por conseguinte, de responsabilidade civil;
3. Alega a ausência de comprovação dos fatos constitutivos do direito alegado pela autora;
4. Defende a ausência dos requisitos necessários à configuração do dever de indenizar;

É o relatório.





ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

**VOTO**

Conhece-se do recurso, porquanto presentes os requisitos extrínsecos e intrínsecos de admissibilidade.

A autora litiga sob o pálio da gratuidade de justiça, permanecendo hígido o benefício nessa instância recursal.

**1. Da preliminar de ausência de dialeticidade**

Rejeita-se a preliminar de não conhecimento do recurso, por alegada ofensa ao princípio da dialeticidade.

As razões recursais identificam, de forma objetiva, os capítulos da sentença impugnados e apresentam fundamentos voltados à sua reforma, especialmente quanto à alegada ausência de apreciação dos pedidos de substituição do produto ou de resolução do contrato, à suposta contradição ou dubiedade da sentença e à configuração do dano moral.

Há, portanto, impugnação específica dos fundamentos da sentença recorrida, suficiente para permitir a exata compreensão da controvérsia e o pleno exercício do contraditório, não havendo violação ao princípio da dialeticidade recursal.

**2. Da alegada contradição ou dubiedade da sentença**

Também não procede a alegação recursal de contradição ou dubiedade da sentença.

Da leitura do decisum, verifica-se que o magistrado expôs, de forma clara e coerente, os fundamentos que embasaram sua conclusão, consignando expressamente que: " 'Reputo ter havido defeito no produto, o que importa em direito ao abatimento do preço. A autora não informa a atual situação (art. 4º, I, da Lei nº 8.078/90 – CDC).'"

E prosseguiu consignando que: "Orienta a Súmula nº 75 do TJRJ: 'O simples descumprimento de dever legal ou contratual, por caracterizar mero



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

aborrecimento, em princípio, não configura dano moral, salvo se da infração advém circunstância que atenta contra a dignidade da parte."

### **3. Da impugnação à gratuidade de justiça**

Também não prospera a impugnação à gratuidade de justiça.

Nos termos do art. 99, §§ 2º e 3º, do Código de Processo Civil, a declaração de hipossuficiência firmada por pessoa natural goza de presunção relativa de veracidade, a qual somente pode ser afastada mediante prova em sentido contrário, não produzida pela apelada.

### **4. Da existência do vício e dos efeitos da inversão do ônus da prova**

O art. 18 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que 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.

A sentença recorrida reconheceu a existência do vício do produto, com fundamento na documentação apresentada pela autora, na vulnerabilidade e na inversão do ônus da prova em seu favor.

Todavia, o juízo de origem limitou a tutela ao abatimento proporcional do preço, rejeitando os pedidos de substituição do produto ou de resolução do contrato.

Entretanto, tal conclusão merece reforma.

Isso porque, uma vez reconhecida a existência de vício de qualidade que compromete a adequação e a funcionalidade do produto, faculta-se ao consumidor exigir, alternativamente e à sua livre escolha, a substituição por outro da mesma espécie, a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço.

Com efeito, o abatimento proporcional do preço constitui apenas uma das alternativas legais colocadas à disposição do consumidor, não cabendo ao



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

julgador substituir a opção manifestada pela parte lesada.

Assim, a manutenção do contrato, ainda que com o abatimento do preço, mostra-se incompatível com a tutela assegurada pelo sistema consumerista quando o consumidor, legitimamente, opta por uma das demais alternativas previstas no art. 18, § 1º, do CDC, sobretudo diante da constatação de que o produto não atendeu às legítimas expectativas de qualidade, segurança e adequação que motivaram sua aquisição.

No caso concreto, embora a apelada sustente, tanto na contestação como nas contrarrazões, que a montagem do produto foi concluída com êxito e que não possuía ciência de qualquer intercorrência, a anotação constante da nota fiscal, consignando a expressão "mercadoria não entra", não dá suporte a essa assertiva.

Ao contrário, referido registro demonstra que a fornecedora tinha ciência da dificuldade verificada no ato da montagem, circunstância que afasta a alegação de desconhecimento e atrai a incidência dos deveres previstos no Código de Defesa do Consumidor quanto à adequada solução do vício.

Vejamos:



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Diante desse cenário, impõe-se o provimento do recurso para reformar a sentença, a fim de declarar resolvido o contrato celebrado entre as partes e condenar a requerida à restituição integral dos valores pagos pela autora, compensando-se a quantia já depositado pela apelada, conforme guia de fl. 154.

A apelada deverá promover a retirada do produto no endereço da consumidora, às suas expensas, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da intimação para cumprimento do julgado. Decorrido esse prazo sem a adoção das providências necessárias à retirada do bem, considerar-se-á caracterizado o abandono, consolidando-se a perda do produto em favor da autora.

No tocante aos danos morais, impõem-se alguns esclarecimentos. O Enunciado nº 75 da Súmula do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro foi cancelado por deliberação proferida no processo administrativo nº 0056716-18.2018.8.19.0000, em 19/12/2018, razão pela qual não mais subsiste como





ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

orientação jurisprudencial deste Tribunal. Confira-se a ementa:

“PROCESSO ADMINISTRATIVO INSTAURADO A REQUERIMENTO DO CENTRO DE ESTUDOS E DEBATES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – CEDES, MEDIANTE PROVOCAÇÃO DA ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL – SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO (OAB/RJ). PROPOSIÇÃO DE CANCELAMENTO DO VERBETE SUMULAR Nº 75, DESTE TRIBUNAL DE JUSTIÇA, TENDO EM VISTA A EXISTÊNCIA DE JULGADOS DESTA CORTE, E TAMBÉM DO STJ, NO SENTIDO DE QUE O INADIMPLENTO CONTRATUAL É, SIM, CAPAZ DE GERAR DANO MORAL, DESDE QUE HAJA LESÃO A ALGUM DOS DIREITOS INERENTES À PERSONALIDADE, ADOTANDO-SE A TEORIA OBJETIVA, EM DETRIMENTO DA TEORIA SUBJETIVA A QUE ALUDE O ENUNCIADO DE SÚMULA, QUANDO FAZ REFERÊNCIA AO ABORRECIMENTO, MERO EXPRESSÃO DEMASIADAMENTE AMPLA E CAPAZ DE GERAR AS MAIS DIVERSAS E VARIADAS INTERPRETAÇÕES, POR PARTE DE CADA MAGISTRADO, DIANTE DE CASOS CONCRETOS FUNDADOS EM UM MESMO FATO DANOSO, COM VIOLAÇÃO, ASSIM, DOS PRINCÍPIOS DA ISONOMIA E DA SEGURANÇA JURÍDICA. JULGADOS DESTA CORTE DE JUSTIÇA QUE, DESDE OS IDOS DE 2009, TRAZEM DENTRE OS DIREITOS DA PERSONALIDADE O TEMPO DO CONTRATANTE, QUE NÃO PODE SER DESPERDIÇADO INUTILMENTE, TOMANDO POR BASE A MODERNA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. SÚMULA QUE NÃO MAIS SE COADUNA COM O ENTENDIMENTO ADOTADO POR ESTE SODALÍCIO, E, QUE ACABA POR SERVIR DE AMPARO PARA QUE GRANDES EMPRESAS, EM FRANCA VIOLAÇÃO AO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA, CONTINUEM A LESAR OS DIREITOS DOS CONTRATANTES, SOB O AMPARO DE QUE O INADIMPLENTO CONTRATUAL NÃO É CAPAZ DE GERAR MAIS DO QUE MERO ABORRECIMENTO. ACOLHIMENTO DA PROPOSTA DE CANCELAMENTO DO ENUNCIADO Nº 75, DA SÚMULA DE JURISPRUDÊNCIA PREDOMINANTE DESTE TRIBUNAL DE JUSTIÇA.”

Com o cancelamento do referido enunciado sumular, passou-se a reconhecer que a caracterização do dano moral decorrente do inadimplemento legal ou contratual deve ser aferida à luz das circunstâncias do caso concreto, incumbindo ao magistrado verificar se a conduta foi apta a violar direitos da





ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

personalidade do contratante, inclusive o seu tempo útil, mediante fundamentação específica.

A situação retratada nos autos extrapola o mero aborrecimento ou o simples inadimplemento contratual. Com efeito, o vício apresentado pelo produto privou a consumidora de seu uso regular e exigiu que ela despendesse tempo e esforços para buscar a solução do problema.

Portanto, a conduta da apelada mostra-se incompatível com os deveres anexos de lealdade, cooperação e confiança recíproca decorrentes do princípio da boa-fé objetiva, na forma no art. 422 do Código Civil.

Nesse contexto, o dano moral encontra-se configurado pela violação dos direitos do consumidor e pelo desrespeito aos padrões de conduta exigidos nas relações contratuais.

Diante desse contexto, impõe-se a reforma parcial da sentença para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), quantia que se revela adequada às circunstâncias do caso concreto, considerada a privação do uso do bem, a ciência da fornecedora acerca do vício e a ausência de solução eficaz para o problema, atendendo aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, além de se mostrar compatível com os precedentes deste Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro:

“DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. PRODUTO ESSENCIAL COM VÍCIO DE FUNCIONAMENTO. DEMORA NA RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO. DANOS MORAIS. MAJORAÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO.

I. Caso em exame:

Apelação interposta pela autora contra sentença que julgou procedente o pedido indenizatório, condenando a ré ao pagamento de R\$ 1.000,00 a título de danos morais, em razão de vício apresentado em geladeira adquirida pela consumidora e da demora na devolução do valor pago após a solicitação de cancelamento da compra.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

A autora sustenta que o produto constitui bem essencial, possuía elevado valor econômico em relação à sua renda e que a retenção indevida da quantia inviabilizou a aquisição de novo eletrodoméstico, requerendo a majoração da indenização para R\$ 5.000,00.

II. Questão em discussão:

A questão em discussão consiste em verificar a adequação do valor arbitrado a título de danos morais diante das circunstâncias do caso concreto, especialmente considerando a essencialidade do produto e a demora na restituição do preço pago.

III. Razões de decidir:

A fixação da compensação por dano moral deve observar os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, de modo a assegurar caráter compensatório e pedagógico à indenização, sem ocasionar enriquecimento sem causa. A geladeira constitui bem essencial ao funcionamento regular da residência, sendo apta a gerar transtornos relevantes quando privada de uso em razão de vício do produto. No caso concreto, a principal lesão experimentada pela autora decorreu da demora na restituição da quantia paga, realizada apenas após aproximadamente sessenta dias da reclamação inicial. Embora inexistente comprovação de consequências práticas mais graves, como impossibilidade efetiva de conservação de alimentos, o valor arbitrado na sentença revela-se insuficiente diante das peculiaridades do caso e dos parâmetros adotados por esta Corte em hipóteses semelhantes. **A majoração da compensação para R\$ 2.000,00 mostra-se adequada, proporcional e compatível com os precedentes jurisprudenciais do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.**

IV. Dispositivo

Recurso parcialmente provido para majorar a indenização por danos morais para R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

(0807283-70.2024.8.19.0042 - APELAÇÃO. Des(a). MARIA DA GLORIA OLIVEIRA BANDEIRA DE MELLO - Julgamento: 29/07/2026 - DECIMA TERCEIRA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 22ª CÂMARA CÍVEL)."

"DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. COMPRA DE PRODUTO DEFEITUOSO EM PLATAFORMA DIGITAL. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO INTERMEDIADOR. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL. RECURSOS DESPROVIDOS.

I. CASO EM EXAME

1. Apelações Cíveis interpostas pelas partes contra sentença proferida em Ação de Obrigação de Fazer cumulada com Repetição de Indébito e Indenização por Dano Moral ajuizada por consumidora, representada por curadora, em face de plataforma digital de





ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

intermediação de vendas, em razão da aquisição de computador defeituoso, devolvido sem ressarcimento do valor pago, a qual julgou parcialmente procedente o pedido para declarar a abusividade da conduta da ré, condenar à restituição em dobro do valor pago e ao pagamento de indenização por dano moral.

2. Apelação da ré sustentando ilegitimidade passiva, ausência de falha na prestação do serviço, inexistência de dano moral e desproporcionalidade do valor fixado.

3. Apelação da autora pleiteando majoração do valor do dano moral.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

4. Há duas questões em discussão: (i) saber se a plataforma digital intermediadora integra a cadeia de fornecimento e responde solidariamente pelos vícios do produto; e (ii) saber se o valor fixado a título de dano moral comporta majoração ou redução.

III. RAZÕES DE DECIDIR

5. A plataforma digital intermediadora integra a cadeia de fornecimento, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do CDC, respondendo solidariamente pelos danos decorrentes de vício do produto.

6. A relação jurídica é de consumo, regida pelo CDC, com responsabilidade objetiva do fornecedor, afastada apenas por comprovação de excludentes legais.

7. Restou comprovada a falha na prestação do serviço, pois o produto adquirido apresentou defeito e, mesmo devolvido, não houve restituição do valor pago.

8. A restituição em dobro do valor pago é devida, conforme art. 42, parágrafo único, do CDC, diante da má-fé da fornecedora.

**9. O dano moral decorre do descumprimento contratual que ultrapassa mero aborrecimento, sendo suficiente o valor de R\$ 2.000,00 para atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.**

10. Não há omissão na sentença quanto aos efeitos da tutela de urgência, cabendo a apuração de eventual descumprimento em sede própria.

11. Honorários advocatícios majorados para 15% sobre o valor da condenação, nos termos do art. 85, § 11, do CPC.

IV. DISPOSITIVO E TESE

12. Recursos conhecidos e desprovidos.

Dispositivos relevantes citados: CC, art. 12; CPC, arts. 373, II, 487, I, 1.022, 85, § 11; CDC, arts. 2º, 3º, 6º, VIII, 7º, parágrafo único, 14, 18, 42, parágrafo único.

(0800137-10.2025.8.19.0020 - APELAÇÃO. Des(a). LUCIA REGINA ESTEVES DE MAGALHAES - Julgamento: 29/07/2026 - DECIMA OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 15ª CÂMARA CÍVEL).”





ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
QUINTA CÂMARA DE DIREITO PRIVADO

Por fim, consideram-se prequestionadas todas as matérias de fato e de direito suscitadas pelas partes e relevantes ao deslinde da controvérsia, para fins de eventual interposição de recursos aos Tribunais Superiores.

Ante o exposto, **VOTO** por **CONHECER DO RECURSO E DAR-LHE PARCIAL PROVIMENTO**, para rejeitar a preliminar de ausência de dialeticidade e a impugnação à gratuidade de justiça.

Declara-se resolvido o contrato celebrado entre as partes, condenando-se a requerida à restituição integral dos valores pagos pela autora, acrescidos de correção monetária desde cada desembolso e juros moratórios, na forma da legislação aplicável, a partir da citação, compensando-se a quantia já depositada pela apelada, conforme guia de fl. 154.

Condena-se a ré ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), acrescida de correção monetária a partir da data do arbitramento e de juros moratórios a contar da citação, observando-se o disposto no art. 406, § 1º, do Código Civil, conforme orientação firmada no Tema nº 1368 do Superior Tribunal de Justiça.

Condena-se, ainda, a apelada ao pagamento integral das custas processuais e dos honorários advocatícios sucumbenciais, fixados em 10% (dez por cento) sobre o valor da condenação, em favor do patrono da apelante, nos termos do art. 85, §§ 2º e 11, do Código de Processo Civil, em razão da reforma da sentença e do acolhimento dos pedidos formulados pela autora, observando-se, ainda, o entendimento consolidado na Súmula nº 326 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual a condenação em valor inferior ao postulado a título de dano moral não implica sucumbência recíproca.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

**CLÁUDIA MARIA DE OLIVEIRA MOTTA**  
Desembargadora Relatora

