



Apelação Cível nº: 0804854-58.2025.8.19.0087

Juízo de origem: 4ª VARA CÍVEL DA REGIONAL DE ALCÂNTARA

Apelante: GUIOMAR CARDOSO COELHO

Apelante: BEATRIZ CARDOSO SALES CARVALHO

Apelado 1: CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S/A

Apelado 2: MAGAZINE LUIZA S/A

Relator: DES. GILBERTO MATOS

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. AQUISIÇÃO DE TELEVISOR. DEFEITO INCONTROVERSO. DANO MORAL CONFIGURADO. PRIVAÇÃO DO USO DE BEM ESSENCIAL POR PERÍODO SUPERIOR A UM ANO. PARCIAL PROVIMENTO DO RECURSO.

I. Caso em exame

1. Apelação cível interposta pelas autoras contra sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por dano moral, condenando a seguradora responsável pela garantia estendida a substituir aparelho de televisão defeituoso por outro equivalente, julgando improcedentes os pedidos em face da comerciante e rejeitando a pretensão de compensação por danos morais.

2. As apelantes sustentam que a recusa injustificada da cobertura securitária, aliada à privação do uso do televisor por período superior a um ano, ultrapassou o mero inadimplemento contratual, ensejando reparação extrapatrimonial.

II. Questão em discussão

3. As questões em discussão consistem em definir: (i) se a privação prolongada do uso de aparelho de televisão, em razão da negativa indevida de cobertura da garantia estendida, configura dano moral indenizável; e (ii) se ambas as autoras fazem jus à compensação pelos danos extrapatrimoniais.

III. Razões de decidir

4. A responsabilidade da seguradora pela substituição do produto defeituoso restou definitivamente reconhecida na sentença, não constituindo objeto da controvérsia recursal.

5. A privação do uso do aparelho por período superior a um ano, frustra a legítima expectativa do consumidor e ultrapassa os limites do mero inadimplemento contratual, configurando dano moral indenizável.

6. A circunstância de a primeira autora ser pessoa idosa potencializa a gravidade do evento danoso, diante da privação prolongada de bem destinado ao acesso à informação, cultura, lazer e entretenimento, relevantes para a vida cotidiana.



Apelação Cível nº: 0804854-58.2025.8.19.0087

7. À luz dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, mostra-se adequada a fixação da compensação por dano moral no valor de R\$ 1.500,00, suficiente para reparar o prejuízo experimentado e atender às funções compensatória e pedagógica da responsabilidade civil.

8. A segunda autora não faz jus à indenização, porquanto sua participação limitou-se ao pagamento do bem mediante utilização de cartão de crédito próprio, sem demonstração de violação a direito da personalidade ou de repercussão extrapatrimonial apta a superar o mero aborrecimento.

IV. Dispositivo e tese

9. Recurso parcialmente provido.

Tese de julgamento: "1. A negativa indevida de cobertura de garantia estendida, sem prévia vistoria técnica, que acarreta a privação do uso de aparelho de televisão por período superior a um ano, extrapola o mero inadimplemento contratual e configura dano moral indenizável. 2. A compensação por dano moral é devida apenas ao consumidor diretamente privado da utilização do produto, não alcançando terceiro que apenas participou do pagamento da aquisição sem demonstrar lesão a direito da personalidade. 3. A fixação da indenização deve observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, consideradas as circunstâncias do caso concreto e as funções compensatória e pedagógica da reparação civil."

Jurisprudência relevante citada: TJRJ, Apelação nº 0808981-92.2024.8.19.0210, Rel. Des. Carlos Gustavo Vianna Direito, Décima Sexta Câmara de Direito Privado, julgado em 24.2.2026; TJRJ, Apelação nº 0808716-03.2024.8.19.0045, Rel. Des. Adolpho Corrêa de Andrade Mello Junior, Décima Quarta Câmara de Direito Privado, julgado em 4.3.2026.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 0804854-58.2025.8.19.0087, em que figuram, como apelantes, GUIOMAR CARDOSO COELHO e BEATRIZ CARDOSO SALES CARVALHO, e como apelados, CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S/A e MAGAZINE LUIZA S/A.

A C O R D A M os Desembargadores da Décima Terceira Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, nos termos da Certidão de Julgamento.

RELATÓRIO

Trata-se de ação indenizatória proposta por GUIOMAR CARDOSO COELHO e BEATRIZ CARDOSO SALES CARVALHO em face de MAGAZINE LUIZA S/A e CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S/A. Sustentam as autoras, em resumo, que:



Apelação Cível nº: 0804854-58.2025.8.19.0087

a) em 14/02/2024, a primeira autora adquiriu uma televisão modelo TCL LED TV, 32, S5400AF FH, pelo valor de R\$ 1.099,08, por meio do *site* da primeira ré; b) a compra foi parcelada em 9 vezes no cartão de crédito da segunda autora; c) a retirada do produto ocorreu em uma loja física da primeira ré em 16/02/2024, oportunidade em que fora ofertada à primeira autora um seguro de garantia estendida, que foi por ela contratado pelo valor de R\$ 214,00, parcelado em seu próprio cartão de crédito; c) tal seguro, provido pela segunda ré, prometia a cobertura por 1 ano adicional, iniciando-se imediatamente após o término da garantia de fábrica também de 1 ano; d) não receberam qualquer documento ou apólice no momento da contratação do seguro; e) em 06/03/2025, logo após o fim da garantia de fábrica, o aparelho apresentou defeito, ficando com a tela preta e sem imagem; f) a primeira autora buscou auxílio na loja da primeira ré, onde foi informada que o seguro seria acionado e que deveria aguardar o contato da seguradora; g) após diversas tentativas frustradas de obter uma solução, foram informadas de que o defeito não teria cobertura, sem que qualquer vistoria técnica fosse realizada no produto. Pugnam pela troca da televisão por outra de qualidade igual ou superior e indenização por dano moral no valor de 20 salários-mínimos.

Prolatada a R. Sentença, ID 270307996, nos seguintes termos:

“(…) Isso posto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE O PEDIDO, extinguindo o processo com resolução do mérito, nos termos do artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil, tão somente para CONDENAR a ré CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S/A na obrigação de fazer consistente em entregar às autoras um novo aparelho de televisão, de modelo idêntico (TCL LED TV, 32, S5400AF FH), equivalente, ou superior, em perfeitas condições de uso, no prazo de 15 (quinze) dias a contar da intimação pessoal para cumprimento desta decisão, sob pena de multa diária que fixo em R\$ 100,00 (cem reais), limitada ao montante de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Em seguida, JULGO IMPROCEDENTES OS PEDIDOS formulados em face da ré MAGAZINE LUIZA S/A, bem como o pedido de indenização por danos morais, em face de ambas as rés.

No que tange à lide entre as autoras e a ré CARDIF DO BRASIL SEGUROS E GARANTIAS S/A, houve sucumbência recíproca. Assim, as custas processuais relativas a esta parte da lide serão rateadas na proporção de 50% (cinquenta por cento) para cada. Em razão do baixo valor do bem a ser substituído, os honorários advocatícios são fixados por apreciação equitativa, em R\$ 2.000,00 (dois mil reais), e igualmente rateados, ou seja, 50% pagos pelas autoras aos patronos da ré Cardif, e 50% pagos por esta ao advogado das autoras, vedada a compensação. Condeno também



Apelação Cível nº: 0804854-58.2025.8.19.0087

as autoras ao pagamento de honorários advocatícios em favor do patrono da ré MAGAZINE LUIZA S/A, os quais fixo em 10% (dez por cento) sobre o valor atualizado da causa. Fica, contudo, suspensa a exigibilidade das verbas de sucumbência devidas pelas autoras, nos termos do artigo 98, § 3º, do Código de Processo Civil, em razão da gratuidade de justiça que lhes foi deferida (id. 183030440).”

Interposto recurso de apelação pelas autoras, ID 279700894, a pretender indenização por dano moral.

Apresentadas contrarrazões, ID's 286692550 e 286791271.

É o relatório.

V O T O

O apelo merece ser conhecido, eis que presentes seus requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade.

No mérito, contudo, deve ser desprovido.

Cuida-se de ação indenizatória, em que a parte autora alega defeito apresentado no aparelho de televisão que adquiriu da primeira ré, com garantia estendida fornecida pela segunda ré.

A R. Sentença condenou a segunda ré na obrigação de fazer consistente em entregar às autoras um novo aparelho de televisão, de modelo idêntico, equivalente ou superior. Julgou improcedente o pedido de indenização por dano moral.

Apelo interposto somente pelas autoras, com a única finalidade de pugnar pela indenização por dano moral, ao argumento de que ficou sem assistir televisão por mais de 1 ano.

No que tange à caracterização do dano moral, sabe-se que não há como se exigir a demonstração da dor sofrida. O que se prova, no caso, é o fato capaz de, conforme as regras da experiência comum, acarretar à parte, transtorno capaz de interferir, no seu estado emocional.

No presente caso, verifica-se que a primeira autora é idosa e se viu privada da utilização de produto essencial da vida cotidiana por mais de 1 ano, a dificultar seu acesso à informação e entretenimento.



Apelação Cível nº: 0804854-58.2025.8.19.0087

Tem-se que o juiz, ao arbitrar o dano moral, deve estimar uma quantia que, de acordo com o seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido e outras circunstâncias mais que se fizerem presentes.

Com base nisso, e considerados os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, e bem ainda, a função pedagógica da indenização por dano moral tem-se que o valor de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) mostra-se suficiente a reparar o dissabor que sofreu.

Saliente-se que deve ser mantida a improcedência do pedido de verba compensatória em relação à segunda autora, haja vista que somente efetuou a compra do produto em seu cartão de crédito para a primeira autora, de modo que não ultrapassou o mero aborrecimento.

Em casos análogos, confira-se julgados deste Tribunal:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. VÍCIO OCULTO EM PRODUTO DURÁVEL. REITERAÇÃO DE DEFEITO EM TELEVISOR. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR APÓS O PRAZO DE GARANTIA. ART. 18 DO CDC. RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO. DANO MORAL CONFIGURADO. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta pela sociedade ré contra sentença de procedência que, em ação indenizatória por vício do produto, reconheceu a existência de defeito oculto em aparelho de televisão, condenando a fornecedora à restituição do valor pago pelo bem e ao pagamento de indenização por danos morais no montante de R\$ 10.000,00, em razão da reiteração do defeito mesmo após sucessivos reparos realizados durante o período de garantia.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há duas questões em discussão: (i) definir se a reincidência de defeito em produto durável, ainda que após o término da garantia contratual, caracteriza vício oculto apto a ensejar a responsabilidade do fornecedor; e (ii) estabelecer se a situação vivenciada pela consumidora ultrapassa o mero aborrecimento, configurando dano moral indenizável.

III. RAZÕES DE DECIDIR



Apelação Cível nº: 0804854-58.2025.8.19.0087

3. Reconhece-se a natureza consumerista da relação jurídica, aplicando-se as normas do Código de Defesa do Consumidor, nos termos dos artigos 2º e 3º, diante da condição de consumidora da autora e de fornecedora da ré.

4. Constata-se a existência de vício de fabricação, uma vez que o mesmo defeito no televisor se manifestou em três ocasiões distintas, sendo que os reparos efetuados durante a garantia não solucionaram o problema de forma definitiva.

5. Considera-se que a persistência do defeito se equipara à não eliminação do vício no prazo legal, autorizando a consumidora a exercer as opções previstas no artigo 18, parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor, inclusive a restituição do valor pago.

6. Afirma-se que a responsabilidade do fornecedor por vício oculto não se limita ao prazo da garantia contratual, estendendo-se por toda a vida útil razoavelmente esperada do produto durável.

7. Reconhece-se o dano moral, pois a reiteração do defeito, a frustração da legítima expectativa de uso do bem e a sucessiva busca por solução, culminando na negativa de novo reparo, caracterizam situação que excede o mero dissabor cotidiano, aplicando-se a teoria do desvio produtivo do consumidor.

8. Mantém-se o valor da indenização por danos morais, por observar os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem ensejar enriquecimento sem causa.

IV. DISPOSITIVO E TESE

9. Recurso desprovido.

Tese de julgamento:

1. A reincidência de defeito em produto durável, ainda que após o término da garantia contratual, caracteriza vício oculto e atrai a responsabilidade do fornecedor nos termos do art. 18 do Código de Defesa do Consumidor.

2. A não eliminação definitiva do vício após sucessivas tentativas de reparo autoriza o consumidor a optar pela restituição do valor pago.

3. A frustração da legítima expectativa do consumidor, aliada ao desgaste decorrente da busca reiterada por solução e à privação do uso de bem relevante, configura dano moral indenizável, à luz da teoria do desvio produtivo do consumidor.

(0808716-03.2024.8.19.0045 - APELAÇÃO. Des(a). ADOLPHO CORREA DE ANDRADE MELLO JUNIOR - Julgamento: 04/03/2026 - DECIMA QUARTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 9ª CÂMARA CÍVEL))



Apelação Cível nº: 0804854-58.2025.8.19.0087

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. VÍCIO OCULTO. TEORIA DA VIDA ÚTIL DO PRODUTO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação interposta pelo consumidor contra a sentença de improcedência dos pedidos de indenização por danos materiais e morais, decorrentes da não realização do conserto em aparelho de TV após o término da garantia.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. As questões em discussão consistem em examinar: (i) a aplicação da teoria da vida útil do produto aos casos em que se discute a existência de vício oculto (art. 26, § 3º, CDC); a existência de dano moral indenizável na hipótese dos autos.

III. RAZÕES DE DECIDIR

3. A conclusão adotada pelo Juízo a quo está em desacordo com o entendimento firmado pelo STJ sobre a matéria, e que tem como principal fundamento a noção de vida útil dos bens de consumo duráveis, em oposição ao mero decurso do prazo das garantias legais e contratuais.

4. De acordo com precedente do STJ citado no voto, "independentemente de prazo contratual de garantia, a venda de um bem tido por durável com vida útil inferior àquela que legitimamente se esperava, além de configurar um defeito de adequação (art. 18 do CDC), evidencia uma quebra da boa-fé objetiva, que deve nortear as relações contratuais, sejam de consumo, sejam de direito comum."

5. O televisor adquirido pelo autor/apelante tornou-se imprestável ao uso em menos de três anos após a sua aquisição, o que contraria o critério da vida útil do bem, adotado pelo STJ ao interpretar o parágrafo 3º, do artigo 26, do CDC.

6. A responsabilidade dos fornecedores, ora recorridos, 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 de televisão decorreu de uso inadequado pelo autor/apelante.

7. Os réus optaram por não requerer a produção da prova pericial, não se desincumbindo do seu ônus probatório (art. 373, II, CPC).

8. Responsabilidade solidária dos fornecedores/recorridos pelos prejuízos materiais e morais decorrentes do vício oculto apresentado pelo aparelho de TV, na forma dos artigos 7º, parágrafo único, 14, e 25, §1º, todos do CDC.



Apelação Cível nº: 0804854-58.2025.8.19.0087

9. Considerando os precedentes deste Tribunal em hipóteses fáticas semelhantes, e ainda o tempo que o consumidor ficou impedido de utilizar o produto, considerado pela jurisprudência como essencial, deve a indenização por danos morais ser arbitrada em R\$ 3.000,00.

10. Condenação das rés à restituição ao apelante do valor pago pelo aparelho de televisão, bem como à reparação por danos morais no valor de R\$ 3.000,00, nos termos constantes do voto.

IV. DISPOSITIVO

10. Parcial provimento ao recurso.

Dispositivos relevantes citados: Art. 26, §3º, CDC; arts. 7º, parágrafo único, 14, e 25, §1º, todos do CDC.

Jurisprudências relevantes citadas: REsp 984106 / SC - Relator Ministro Luis Felipe Salomão - Quarta Turma - DJe 20/11/2012; REsp 1787287 / SP - Relator Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA - TERCEIRA TURMA - DJe 16/12/2021; (0826842-93.2022.8.19.0038 - APELAÇÃO - Des(a). MÁRCIA ALVES SUCCI - Julgamento: 13/11/2025 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO; (0013645-71.2020.8.19.0007 - APELAÇÃO - Des(a). REGINA LUCIA PASSOS - Julgamento: 30/08/2023 - QUINTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO.

(0808981-92.2024.8.19.0210 - APELAÇÃO. Des(a). CARLOS GUSTAVO VIANNA DIREITO - Julgamento: 24/02/2026 - DECIMA SEXTA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 4ª CÂMARA CÍVEL))

Face ao exposto, o voto é no sentido de DAR PARCIAL PROVIMENTO ao recurso para condenar os réus, solidariamente: a) a pagar somente à primeira autora indenização por dano moral no valor de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), acrescido de correção monetária a partir desta data e juros desde a citação, incidindo a taxa SELIC, sem cumulação com qualquer outro índice; b) a arcarem com as despesas processuais e honorários sucumbenciais fixados, por apreciação equitativa, em R\$ 700,00 (setecentos reais).

Rio de Janeiro, na data da sessão de julgamento.

Desembargador **GILBERTO MATOS**
Relator