



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA

GABINETE DO DESEMBARGADOR JOÃO ALVES DA SILVA

ACÓRDÃO

APELAÇÃO E RECURSO ADESIVO N. 0000432-50.2013.815.0881

ORIGEM: Juízo da Comarca de São Bento

RELATOR: Desembargador João Alves da Silva

APELANTE: Microsoft Mobile Tecnologia Ltda.

(Adv. Ademar Azevedo Régis – OAB/PB n. 10.237)

APELADA: Deusiana Bezerra da Silva

(Adv. Arthur Araújo Filho – OAB/PB n. 10.942)

RECORRENTE: Deusiana Bezerra da Silva

(Adv. Arthur Araújo Filho – OAB/PB n. 10.942)

1ª RECORRIDA: Microsoft Mobile Tecnologia Ltda.

(Adv. Ademar Azevedo Régis – OAB/PB n. 10.237)

2ª RECORRIDA: B2W – Companhia Global do Varejo

(Adv. João Cláudio N. Guimarães – OAB/PB n. 17.327)

APELO E RECURSO ADESIVO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. DEFEITO EM APARELHO CELULAR. PRELIMINAR DE CARÊNCIA DE AÇÃO. FALTA DE INTERESSE DE AGIR. REJEIÇÃO. MÉRITO. ASSISTÊNCIA TÉCNICA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. ART. 18, DO CDC. REJEIÇÃO. MÉRITO. VÍCIOS COMPROVADOS. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. REFORMA DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. DESCABIMENTO. RAZOABILIDADE NA FIXAÇÃO. MANUTENÇÃO DA DECISÃO DE PRIMEIRO GRAU. DESPROVIMENTO.

- “o interesse processual está presente sempre que a parte tenha a necessidade de exercer o direito de ação (e, conseqüentemente, instaurar o processo) para alcançar o resultado que pretende, relativamente à sua pretensão e, ainda mais, sempre que aquilo que se pede no processo (pedido) seja útil sob o aspecto prático”¹. Desta feita, evidenciados a resistência das empresas rés à pretensão vestibular, bem como, *in abstracto*, a utilidade da ação à realização do direito invocado e a adequação do procedimento

¹ WAMBIER. *Curso Avançado de Processo Civil*, 5ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, pág. 128

escolhido, não há que se cogitar a ausência de interesse de agir, restando legítimo, por via de consequência, o direito de ação que ora se busca, efetivamente, promover.

- Não assiste razão à arguição recursal atinente à insuficiência probatória, especificamente quanto à ocorrência do vício do aparelho celular, porquanto, ao arrepio do alegado, a consumidora traz elementos fortes no sentido dos problemas surgidos em produto na garantia, bem assim da busca reiterada, junto às empresas responsáveis, de soluções à sua situação, nos termos do que fazem prova os diversos protocolos de atendimento juntados aos autos, e os quais os fornecedores não logram, sequer, contrariar/rebater.

- Inequivocos os danos morais acometidos à consumidora recorrente por ocasião dos fatos apurados, notadamente porque a privação prolongada no uso de aparelho celular, em conjunto com a demonstração do extremo descaso e negligência com o consumidor (conduta ilícita), configuram a responsabilidade objetiva solidária das pessoas jurídicas envolvidas. Nesse viés, não há dúvidas de que os danos morais, na hipótese, segundo a majoritária jurisprudência, são presumíveis ou *in re ipsa*, prescindindo de prova.

- No que toca ao *quantum* indenizatório, a indenização por dano moral deve ser fixada mediante prudente arbítrio do Juiz, de acordo com o princípio da razoabilidade. O valor não pode ensejar enriquecimento sem causa, nem pode ser ínfimo, a ponto de não coibir a reincidência em conduta negligente.

VISTOS, relatados e discutidos estes autos, em que figuram como partes as acima nominadas.

ACORDA a Quarta Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, por unanimidade, rejeitar a preliminar e, no mérito, negar provimento ao apelo e ao recurso adesivo, nos termos do voto do relator, integrando a decisão a certidão de julgamento de fl. 202.

RELATÓRIO

Trata-se de apelo e recurso adesivo interpostos respectivamente por Microsoft Mobile Tecnologia Ltda. e Deusiana Bezerra da Silva contra sentença proferida pelo Juízo da Comarca de São Bento, nos autos da ação de indenização por danos materiais e morais, proposta pela consumidora recorrente em face da Nokia do Brasil Tecnologia Ltda., sucedida pela empresa apelante/primeira recorrida, e da

B2W – Companhia Global do Varejo, pessoa jurídica segunda recorrida.

Na sentença ora objurgada, o douto magistrado *a quo* julgou procedentes os pedidos vestibulares, para o fim de condenar as sociedades rés à restituição do valor pago pelo produto, R\$ 299,00 (duzentos e noventa e nove reais), bem assim, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), tudo corrigido e acrescido de juros de mora.

Irresignada com o provimento *a quo*, a Microsoft M. Tecnologia Ltda. apresentou razões recursais, pugnando pela reforma da decisão, arguindo, em suma: a carência de interesse de agir, tendo em vista a falta de encaminhamento, pela consumidora, do produto viciado à assistência técnica, ainda após disponibilização, pela empresa, de código de postagem; no mérito, a inexistência de início de prova e, inclusive, a demonstração do vício do produto; assim como a inexistência de abalo moral e, ademais, a exorbitância da indenização fixada a tal título.

A seu turno, insatisfeita com parte do *decisum*, a autora interpôs recurso adesivo, argumentando o ínfimo arbitramento da indenização por danos morais e, conseqüentemente, a salutar majoração do valor arbitrado a esse respeito.

Intimados, apenas a apelada e a primeira recorrida ofertaram contrarrazões, manifestando-se pelo desprovimento das insurgências ventiladas pela parte *ex adversa*, o que fizeram ao rebater cada uma das razões recursais tecidas.

Diante da desnecessidade de intervenção do Ministério Público, deixo de remeter os autos à Procuradoria-Geral de Justiça, nos termos do artigo 169, § 1º, do RITJPB c/c o artigo 178, do Código de Processo Civil vigente.

É o relatório que se revela essencial.

VOTO EM CONJUNTO OS RECURSOS

De início, compulsando-se os autos e apreciando-se a casuística em disceptação, adiante-se que o apelo e o recurso adesivo não merecem provimento, porquanto a sentença guerreada se afigura irretocável e isenta de vícios, estando, inclusive, em conformidade com o que preceitua a mais abalizada Jurisprudência.

A esse respeito, salutar o destaque de que a controvérsia ora devolvida ao crivo desta Corte transita em redor do suposto direito da consumidora promovente à reparação de danos morais e materiais decorrentes de vício apresentado em aparelho celular novo, de fabricação da apelante e de fornecimento da segunda recorrida, bem assim da obstaculização e do insucesso nas tentativas de encaminhamento do produto à assistência técnica, para fins de conserto ou reposição.

À luz de tal substrato fático e procedendo ao exame das razões ventiladas pela parte apelante, exsurge, inicialmente, a insubsistência da preliminar de carência de interesse de agir, alicerçada na falta de encaminhamento, pela consumidora, do produto viciado à assistência técnica, ainda após disponibilização, pela empresa demandada, do respectivo código de postagem pelos Correios.

Com efeito, essencial asseverar a presença, *in casu*, do interesse de agir da promovente, sobretudo por constar dos autos tentativas e contatos (inclusive protocolos de atendimento) infrutíferos da consumidora no que pertine à reparação dos vícios apresentados em aparelho celular na garantia, tendo o polo fornecedor, em contrapartida, limitado-se à negativa do fundo do direito e à arguição de omissão da parte consumerista na remessa do produto à assistência, com arrimo na expiração de código de postagem disponibilizado àquela, sem que tenha adotado providências concretas no sentido de amparar e viabilizar a satisfação do cliente.

Sob tal prisma, nos termos da lição de Wambier, **“o interesse processual está presente sempre que a parte tenha a necessidade de exercer o direito de ação (e, conseqüentemente, instaurar o processo) para alcançar o resultado que pretende, relativamente à sua pretensão e, ainda mais, sempre que aquilo que se pede no processo (pedido) seja útil sob o aspecto prático”**(In. Curso Avançado de Processo Civil, 5ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, pág. 128)

Desta feita, restando evidenciados, inequivocamente, resistência ofertada pelas empresas rés à pretensão vestibular, bem como, *in abstracto*, a utilidade da ação à realização do direito da autora e a adequação do procedimento escolhido, não há que se cogitar a ausência de interesse de agir, restando legítimo, por via de consequência, o direito de ação que ora se busca, efetivamente, promover.

Em razão disso, **rejeito a preliminar de carência de ação.**

No mérito, por sua vez, entendo, igualmente, não ser digno de respaldo a insurgência perfilhada pela empresa apelante, notadamente porquanto configuradas a falha na prestação dos serviços, a violação do princípio da confiança do consumidor, assim como, conseqüentemente, os pressupostos necessários à configuração do dever de indenizar, nos precisos termos referendados na sentença.

Neste viés e na esteira da fundamentação atinente à rejeição da questão preliminar, *retro*, vê-se não assistir razão à arguição recursal atinente à insuficiência probatória, especificamente quanto à ocorrência do vício do aparelho celular, notadamente porquanto, ao arripio do alegado, a autora consumidora traz indícios fortes no sentido dos problemas surgidos em produto na garantia, bem assim da busca reiterada, junto às empresas responsáveis, de soluções à sua situação, nos termos do que fazem prova os diversos protocolos de atendimento juntados aos autos, e os quais os fornecedores promovidos não logram, sequer, contrariar/rebater.

Por sua vez, mister denotar a ocorrência, ainda, na espécie, de irremediável afronta ao princípio da confiança do consumidor, corolário do preceito contratual da boa-fé objetiva, o qual consagra que, sobretudo nos contratos por adesão, tal qual o de consumo, a relação jurídica ofertada pelo polo fornecedor deve se pautar na mais clara boa-fé. Assim, especificamente em matéria de garantia e de vício do produto, cabe ao fornecedor a adoção dos meios adequados à efetiva solução do problema, em prol da confiança do consumidor e da salubridade da relação.

Nesse viés, não me parece, *in concreto*, que a conduta praticada pelas empresas ora promovidas tenham se pautado conforme a regularidade dos contratos de consumo, mormente porque, ao revés, da proteção da confiança, os elementos juntados aos autos denotam que a mera disponibilização de código de remessa do bem não coaduna com a moralidade do negócio, aparentando, todavia, a adoção de um verdadeiro propósito de inviabilização do conserto.

Referendando tal entendimento, extrai-se, inclusive, a inércia por parte das promovidas na resolução do vício do produto quando da discussão da conjuntura no âmbito do órgão administrativo de defesa do consumidor, PROCON-JP, as quais não demonstraram, absolutamente, qualquer interesse em solucionar o problema ou, sequer, de providenciar o envio do produto para análise ou assistência.

Justamente pelo exposto, restam inequívocos os danos morais acometidos à consumidora recorrente por ocasião dos fatos apurados, notadamente porque a privação prolongada no uso de aparelho celular, em conjunto com a demonstração do extremo descaso e negligência com o consumidor (conduta ilícita), configuram a responsabilidade objetiva solidária das pessoas jurídicas envolvidas. Nesse viés, não há dúvidas de que os danos morais, na hipótese, segundo a majoritária jurisprudência, são presumíveis ou *in re ipsa*, prescindindo de prova.

Observo, pois, que os incômodos experimentados pela autora extrapolaram os limites do razoável, consubstanciando-se em lesões morais a ponto de justificar ao recebimento da indenização a título de danos morais. Destarte, vejo que o Juízo singular decidira escorreitamente pelos danos em questão.

Sendo assim, não restam dúvidas acerca da responsabilidade das demandadas pelos danos morais sofridos pela autora. Nesse sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - CDC - ILEGITIMIDADE PASSIVA - INOCORRÊNCIA - VEÍCULO ZERO-QUILÔMETRO – DEFEITOS - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - REPAROS OCORRIDOS – IRRELEVANCIA - DANO MORAL - CONFIGURAÇÃO. - O art. 18 do Código de Defesa do Consumidor prevê a responsabilidade solidária dos

fornecedores do produto pelos vícios de qualidade apresentados. Por isso, na condição de concessionária e vendedora do veículo, a Promac Veículos Máquinas e Acessórios é parte legítima para figurar no pólo passivo da lide. - A aquisição de veículo zero quilômetro pressupõe a certeza e a confiança de que se trata de um bem de qualidade. Os defeitos apresentados na estrutura do veículo portas, coluna e banco do motorista que não foram sanados e que o torna inadequado para uso, caracteriza-se objeto entregue com defeito, impondo-se, assim, a condenação. - Deverá se reconhecer a ocorrência de dano moral a ensejar indenização frente o visível desgaste emocional a que a consumidora foi submetida, pois se viu obrigada a se deslocar por diversas vezes à concessionária com o objetivo de resolver seu problema, contudo sem obter sucesso, além de se ver obstada de desfrutar dos benefícios advindos da aquisição de um veículo novo. - O valor dos danos morais deve ser fixado examinando-se as peculiaridades de cada caso e o critério da moderação, de tal forma que fique assegurada ao ofendido a satisfação adequada ao seu sofrimento, sem o seu enriquecimento imotivado, causando ao agente impacto suficiente para evitar que provoque novo e igual atentado.”

Destarte, quanto ao valor da indenização moral, deve ser fixada mediante prudente arbítrio, de acordo com o princípio da razoabilidade, observados a finalidade compensatória, a extensão do dano experimentado, bem como o grau de culpa. Simultaneamente, o valor não pode ensejar enriquecimento sem causa, nem pode ser ínfimo, a ponto de não coibir a reincidência em conduta negligente.

Por conseguinte, mesmo devida, é mister o destaque de que o julgador, quando da fixação, deve-se guiar pelos critérios da prudência e moderação, visando, sobretudo, evitar o enriquecimento ilícito da vítima e desestimular a indústria das indenizações, de forma que, no caso em tela, imperiosa se faz a fixação de forma moderada do *quantum*. Assim recomenda o seguinte acórdão do STJ:

“DANO MORAL. REPARAÇÃO. CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO DO VALOR. CONDENAÇÃO ANTERIOR, EM QUANTIA MENOR. Na fixação do valor da condenação por dano moral, deve o julgador atender a certos critérios, tais como nível cultural do causador do dano; condição sócio-econômica do ofensor e do ofendido; intensidade do dolo ou grau da culpa (se for o caso) do autor da ofensa; efeitos do dano no psiquismo do ofendido e as repercussões do fato na comunidade em que vive a vítima. Ademais, a reparação deve

ter fim também pedagógico, de modo a desestimular a prática de outros ilícitos similares, sem que sirva, entretanto, a condenação de contributo a enriquecimentos injustificáveis. (...)Recurso conhecido e, por maioria, provido.”⁸

A partir de tais ponderações, considerando as condições econômicas das partes, bem como os parâmetros normalmente observados em casos semelhantes, tenho que o valor arbitrado na sentença, R\$ 2.000,00 (dois mil reais), não se mostra nem tão baixo — assegurando o caráter repressivo-pedagógico próprio da indenização por danos morais — nem tão elevado — a ponto de caracterizar um enriquecimento sem causa —, em razão do que não se acolhe as razões do apelo ou do recurso adesivo, no que atine ao arbitramento do *quantum* indenizatório.

Em razão do exposto, com arrimo na abalizada Jurisprudência, **rejeito a preliminar de carência de ação e, no mérito, nego provimento aos recursos apelatório e adesivo manejados**, mantendo incólumes todos os termos da sentença.

É como voto.

DECISÃO

A Quarta Câmara Especializada Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba decidiu, por unanimidade, rejeitar a preliminar e, no mérito, negar provimento ao apelo e ao recurso adesivo, nos termos do voto do relator.

Presidiu a sessão o Exmo. Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira. Participaram do julgamento o Exmo. Des. João Alves da Silva, o Exmo. Des. Romero Marcelo da Fonseca Oliveira e o Exmo. Juiz Convocado Gustavo Leite Urquiza (com jurisdição plena para substituir o Exmo. Des. Frederico Martinho da Nóbrega Coutinho).

Presente ao julgamento a Exma. Dra. Vanina Nóbrega de Freitas Dias Feitosa, Promotora de Justiça.

Sala de Sessões da Quarta Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 02 de agosto de 2016.

João Pessoa, 04 de agosto de 2016.

Desembargador João Alves da Silva
Relator

⁸ REsp 355.392, Rel. Min. Nancy Andrighi, Rel. p/ Acórdão Min. Castro Filho, 3ª T, DJ 17.06.2002, p. 258