



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

**Processo:** 1.0000.25.149385-4/001  
**Relator:** Des.(a) Sérgio André da Fonseca Xavier  
**Relator do Acórdão:** Des.(a) Sérgio André da Fonseca Xavier  
**Data do Julgamento:** 01/07/2025  
**Data da Publicação:** 02/07/2025

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. VÍCIO DO PRODUTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA. PROPOSTA DE DEVOLUÇÃO NÃO CUMPRIDA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DE FABRICANTE E COMERCIANTE. RESSARCIMENTO DE VALOR PAGO. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO PROVIDO.

## I. CASO EM EXAME

Apelação cível interposta contra sentença que julgou improcedentes os pedidos de rescisão contratual, restituição de valor pago por televisor defeituoso e indenização por danos morais. Os autores alegam que a fabricante SAMSUNG, após atendimento técnico remoto que identificou vício no produto, iniciou tratativas para devolução dos valores, inclusive solicitando dados bancários, mas não concluiu a restituição. Documentos comprobatórios foram juntados aos autos. Além disso, demonstrou-se a existência de diversas reclamações de consumidores em plataformas públicas quanto ao mesmo defeito no modelo adquirido.

## II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

Há três questões em discussão: (i) verificar se restou demonstrada a existência de vício no produto e a proposta de devolução do valor pela fabricante; (ii) definir se a responsabilidade pela reparação é solidária entre fabricante e comerciante; (iii) apurar se estão presentes os pressupostos para a indenização por danos morais.

## III. RAZÕES DE DECIDIR

A ausência de impugnação específica quanto à realização de suporte técnico remoto confirma a alegação de que foi identificado defeito no televisor e a necessidade de substituição de peça.

A proposta de devolução do valor, confirmada em contestação pela própria fabricante, não foi efetivada, caracterizando inadimplemento contratual.

A existência de reclamações de consumidores sobre o mesmo vício em fontes públicas reforça a verossimilhança das alegações dos autores.

Comprovado o defeito no produto dentro do prazo de garantia, a tentativa frustrada de resolução administrativa e a ausência de restituição, restam preenchidos os requisitos do art. 12 do CDC para a responsabilização objetiva do fabricante.

A comerciante responde solidariamente pelos vícios do produto, nos termos do art. 18 do CDC.

Reconhecida a obrigação de restituir, de forma solidária, o valor de R\$ 2.399,00 aos herdeiros legais da compradora falecida, com correção monetária pelos índices da CGJ desde o desembolso e, a partir da vigência do art. 389, parágrafo único, do CPC, pelo IPCA, e juros de mora (legais) desde a citação.

A determinação judicial de recolhimento/devolução é consequência lógica da rescisão da compra e venda, sob pena de enriquecimento sem causa.

Configuram-se os danos morais diante da falha reiterada no atendimento, da não substituição do produto ou devolução do valor e do abalo causado aos autores, sendo devidos R\$ 3.000,00 para cada um, totalizando R\$ 9.000,00, com correção conforme art. 389, parágrafo único, do CPC e juros moratórios desde a citação.

O valor da indenização observa os critérios da proporcionalidade e da razoabilidade, cumprindo as funções compensatória e pedagógica da responsabilidade civil.

## IV. DISPOSITIVO E TESE

Recurso provido.

Tese de julgamento:

O fabricante que reconhece defeito em produto durante o atendimento técnico e propõe a devolução do valor, mas não a efetiva, responde objetivamente pelos danos materiais e morais causados ao consumidor.

A comerciante responde solidariamente pelos vícios do produto, nos termos do art. 18 do CDC.

A ausência de retirada do produto defeituoso autoriza a imposição judicial de devolução, sob pena de enriquecimento sem causa.

É devida indenização por danos morais quando há falha na prestação de serviço, demora injustificada na reparação e descumprimento de proposta de devolução.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CPC, arts. 389, parágrafo único, e 406, § 1º; CDC, arts. 12, 14 e 18.



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.25.149385-4/001 - COMARCA DE EUGENÓPOLIS - APELANTE(S): XISTO GARCIA DOS SANTOS E OUTRO(A)(S), REGIANE CRISTINA RAMOS DOS SANTOS, WELLINGTON RAMOS DOS SANTOS - APELADO(A)(S): MAGAZINE LUIZA SA, SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA

## A C Ó R D ã O

Vistos etc., acorda, em Turma, a 18ª CÂMARA CÍVEL do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, na conformidade da ata dos julgamentos, em DAR PROVIMENTO AO RECURSO.

DES. SÉRGIO ANDRÉ DA FONSECA XAVIER  
RELATOR

DES. SÉRGIO ANDRÉ DA FONSECA XAVIER (RELATOR)

## V O T O

Trata-se de ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais, com pedido de tutela provisória de urgência, ajuizada por Xisto Garcia dos Santos, Regiane Cristina Ramos dos Santos e Wellington Ramos dos Santos, em face de Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda. e Magazine Luiza S.A., todos qualificados nos autos.

Narram os autores que adquiriram, em 09/11/2020, uma televisão LED 50 polegadas SMART UHD 4K, da marca Samsung, pelo valor de R\$ 2.399,00, sendo o produto entregue pela ré Magazine Luiza. Alegam que, aproximadamente seis meses após a aquisição, o aparelho apresentou defeito - deixou de exibir imagem - dentro, portanto, do prazo da garantia legal e contratual.

Afirmam que, após contato com as rés, a fabricante Samsung realizou atendimento remoto e reconheceu a necessidade de troca de peça defeituosa, tendo optado por oferecer reembolso do valor pago, proposta aceita pelos autores. No entanto, o reembolso não foi efetivado, tampouco o produto recolhido, apesar de os autores terem fornecido dados bancários e disponibilizado o bem para coleta.

Diante da inércia das rés, os autores propuseram a presente demanda, postulando a devolução do valor pago e a indenização por danos morais. O juízo da Vara Única da Comarca de Eugénópolis julgou improcedentes os pedidos iniciais, sob o fundamento de ausência de comprovação do defeito de fabricação e de que o vício teria ocorrido dentro do prazo legal, além de considerar tardia a propositura da ação.

Inconformados, os autores interpuseram recurso de apelação, alegando, em síntese, que o defeito do produto ocorreu durante a vigência da garantia e foi reconhecido pela própria assistência técnica da Samsung, que propôs o reembolso. Sustentam que houve falha na prestação do serviço, configurando vício do produto, e que a decisão deixou de considerar provas relevantes, como os e-mails e conversas sobre o reembolso, bem como os depoimentos prestados em audiência.

Aduzem, ainda, que restaram demonstrados os danos materiais e morais decorrentes do vício oculto e da frustração da legítima expectativa do consumidor. Requerem a reforma da sentença para a condenação das rés à devolução do valor pago e ao pagamento de indenização por danos morais, com manutenção dos benefícios da justiça gratuita deferidos em primeiro grau.

Foram apresentadas contrarrazões, doc. 108.

É o relatório.

Conheço do recurso, uma vez preenchidos os requisitos de admissibilidade.

Divergindo do entendimento adotado pelo Juízo a quo, entendo que os pedidos formulados devem ser julgados procedentes.

No caso, os autores/apelantes alegam que foi realizado atendimento remoto, no qual se constatou a necessidade de substituição de uma peça do aparelho. Além disso, relataram que a empresa SAMSUNG deu início às tratativas para a rescisão do contrato e restituição dos valores pagos pela aquisição do televisor, tendo inclusive solicitado os dados bancários para efetuar o estorno. Tais tratativas encontram-se devidamente comprovadas nos documentos de fls. 09/10.

Ademais, a própria contestação apresentada pela SAMSUNG confirma:

"No caso quando houve a abertura da ordem de serviço para prestação de atendimento, foi aprovada internamente uma service saw para tentativa de formalização de acordo entre as partes litigantes. Todavia, não houve êxito no contato por parte da Ré com o Autor para se finalizar qualquer proposta de acordo e, assim, concluir a situação."

Observa-se que as alegações referentes à realização de suporte técnico remoto não foram impugnadas de forma específica pela parte adversa, o que corrobora a versão apresentada pelos autores no sentido de

que foi identificada a necessidade de substituição de uma peça defeituosa. Nesse contexto, a eventual ausência da referida peça em estoque reforça a existência da proposta de rescisão contratual com devolução dos valores pagos, conforme admitido pela própria ré.

Comprovou-se, ainda, a existência de diversas reclamações de consumidores acerca de defeitos no mesmo modelo de televisor, registradas em plataformas públicas como o site "Reclame Aqui", em comunidade interna hospedada em página gerida pela própria SAMSUNG, bem como no portal "Petição Pública" (docs. 12/15).

À luz desse conjunto probatório, resta caracterizada a veracidade dos fatos constitutivos do direito alegado, na medida em que se demonstrou (i) que o produto apresentou vício dentro do prazo de garantia; (ii) que a fabricante reconheceu o defeito mediante atendimento remoto; e (iii) que, apesar de propor a devolução dos valores, não concluiu a restituição devida - encargo que lhe competia.

Dessa forma, impõe-se o reconhecimento da responsabilidade objetiva da fabricante pelos danos causados ao consumidor, nos termos do art. 12 do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

Por seu turno, responde solidariamente a corré comerciante, nos termos do art. 18, do CDC:

Art. 18. 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, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Assim, é devida, pelas apeladas, em regime de solidariedade, a reparação por dano material, consistente na restituição do valor de R\$ 2.399,00, correspondente ao preço pago pelo televisor Smart TV LED 50" UHD 4K Samsung 50TU8000. O montante deverá ser restituído aos autores, na qualidade de herdeiros legais de Luzia Ramos dos Santos e legítimos proprietários do bem, por força do direito de saisine. O valor deverá ser corrigido monetariamente pelos índices da Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ) a partir da data do desembolso (09/11/2020), e, a partir da entrada em vigor do parágrafo único do art. 389 do CPC, aplicar-se-á o IPCA, e acrescido de juros de mora (legais) desde a citação (1% ao mês até a entrada em vigor do art. 406, § 1º, do CPC, aplicando-se, a partir de então, a taxa legal ali prevista (SELIC decomposta).

A fim de evitar o enriquecimento sem causa, as apeladas deverão providenciar, no prazo de 30 dias, a retirada do aparelho defeituoso, como consequência lógica da rescisão do contrato de compra e venda.

Quanto aos danos morais, os pressupostos da obrigação de indenizar, quanto ao dano contratual, bem como ao dano extracontratual, são, no dizer de Antônio Lindbergh C. Montenegro:

" o dano, também denominado prejuízo; b- o ato ilícito ou o risco, segundo a lei exija ou não a culpa do agente; c- um nexo de causalidade entre tais elementos. Comprovada a existência desses requisitos em um dado caso, surge um vínculo de direito por força do qual o prejudicado assume a posição de credor e o ofensor a de devedor, em outras palavras, a responsabilidade civil" (aut. menc., "Ressarcimento de Danos", Âmbito Cultural Edições, 1992, nº 2, pág. 13).

Ademais, observa-se que as apeladas não repararam ou substituíram o produto viciado, tampouco efetuaram a devolução do dinheiro após os apelantes entrarem em contato. Portanto, não há dúvidas que os fatos narrados configuram danos morais passíveis de indenização.

Nesse sentido, a jurisprudência deste Tribunal:

**EMENTA: AÇÃO INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - DEFEITO NO PRODUTO - DEMORA NA SUBSTITUIÇÃO E/OU CONserto DO APARELHO ELETRÔNICO - ATO ILÍCITO CONFIGURADO - FALHA NO SERVIÇO - DEVER DE INDENIZAR - ARTS. 14 E 18 C/C ART. 26, DO CDC - DANO MORAL CONFIGURADO - MAJORAÇÃO DO**

VALOR DA INDENIZAÇÃO - JUROS DE MORA - RESPONSABILIDADE CONTRATUAL - SUBSTITUIÇÃO DO ARTIGO (TABLET) POR OUTRO EM PERFEITAS CONDIÇÕES DE USO PENA DE MULTA (ASTREINTES) - POSSIBILIDADE - RECURSO PROVIDO. Comprovado que o produto adquirido apresentou defeito, não sanado pelo fornecedor, mesmo depois de repetidas reclamações, abre-se ao consumidor a possibilidade jurídica de reparação, a título de dano moral. Sofre dano ao acervo personalíssimo, o consumidor que, passando por repetidos descasos do fornecedor, vê-se impossibilitado de usufruir-se do bem de consumo, por vício de fabricação não sanado, principalmente se comprovada a desídia da empresa, quanto à solução amigável, por via administrativa. É presumido o dano moral por culpa dos requeridos, em casos de disponibilização de produto defeituoso e mora na regularização dos defeitos. A indenização, por danos morais, deve ser arbitrada segundo os critérios da proporcionalidade e razoabilidade. O valor a título de dano moral deve ser fixado levando-se em consideração, tanto a extensão do dano sofrido pela vítima, quanto o poder econômico do ofensor, tendo em vista o caráter punitivo/pedagógico do dano extrapatrimonial. Tratando-se de responsabilidade contratual os juros de mora fluem a partir da citação. A "astreintes" deve ser fixada em quantia significativa, a fim de coibir o inadimplemento, considerando que interessa muito mais ao credor o cumprimento da obrigação de fazer do que o equivalente econômico decorrente da exigibilidade da multa. (TJMG - Apelação Cível 1.0439.15.015599-2/001, Relator(a): Des.(a) Newton Teixeira Carvalho, 13ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 16/02/2017, publicação da súmula em 24/02/2017)

No tocante ao valor da indenização, este Tribunal tem primado pela razoabilidade na fixação dos valores, sendo que, em caso de dano moral, decorrente de atuação irregular de empresas, é necessário ter-se sempre em mente que a indenização por danos morais deve alcançar valor tal que sirva de exemplo e punição para as empresas, mas, por outro lado, nunca deve ser fonte de enriquecimento para a vítima, servindo-lhe apenas como compensação pela dor sofrida.

No caso dos autos, a ineficiência das apeladas em substituir o aparelho televisor gerou grande transtorno aos apelantes que ficaram impossibilitados de utilizar o produto.

Observados os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como os princípios que orientam a fixação da indenização por dano moral - tais como a intensidade da ofensa, sua repercussão na esfera íntima das vítimas, a condição econômica dos ofensores e o caráter pedagógico da medida -, arbitra-se a indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) para cada um dos autores/apelantes, totalizando R\$ 9.000,00 (nove mil reais). O montante deverá ser corrigido monetariamente conforme o disposto no art. 389, parágrafo único, do CPC, a partir da publicação deste acórdão, e acrescido de juros de mora desde a data da citação (relação jurídica contratual), à razão de 1% ao mês até a entrada em vigor do art. 406, § 1º, do CPC, aplicando-se, a partir de então, a taxa legal ali prevista (SELIC decomposta).

Diante do exposto, dou provimento ao recurso para julgar procedentes os pedidos, nos seguintes termos:

(i) condenar os apelados, de forma solidária, ao reembolso da quantia de R\$ 2.399,00 (dois mil, trezentos e noventa e nove reais), a ser corrigida monetariamente pelos índices da CGJ a partir do desembolso (09/11/2020) e, posteriormente, pelo IPCA após a entrada em vigor do parágrafo único do art. 389 do CPC;

(ii) condenar, também solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) para cada um dos autores/apelantes, totalizando R\$ 9.000,00 (nove mil reais), com atualização monetária nos moldes do art. 389, parágrafo único, do CPC, a partir da publicação deste acórdão, e com incidência de juros moratórios desde a citação, bem como de juros de mora (legais) desde a citação (1% ao mês até a entrada em vigor do art. 406, § 1º, do CPC, aplicando-se, a partir de então, a taxa legal ali prevista (SELIC decomposta).

(iii) determinar que as apeladas providenciem a retirada do televisor defeituoso no prazo de 30 (trinta) dias, como consectário lógico da rescisão do contrato de compra e venda.

Condeno os réus apelados ao pagamento das custas processuais e recursais, bem como de honorários advocatícios sucumbenciais, fixados em 20% (vinte por cento) sobre o valor atualizado da condenação.

DES. HABIB FELIPPE JABOUR - De acordo com o(a) Relator(a).

DESA. EVELINE FELIX - De acordo com o(a) Relator(a).

SÚMULA: "DERAM PROVIMENTO AO RECURSO"



# Tribunal de Justiça de Minas Gerais