



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA  
GABINETE DO DESEMBARGADOR JOSÉ AURÉLIO DA CRUZ  
Praça João Pessoa, s/n – CEP. 58.013-902 – João Pessoa/PB  
Telefone/PABX: (83) 3216-1400

## ACÓRDÃO

---

Apelação Cível nº 0814307-36.2017.8.15.0001  
Relator: Desembargador José Aurélio da Cruz  
Apelante: Maria Nazaré Gonçalves Barbosa  
Advogado: Wagner Luiz Ribeiro Sales  
Apelada: LG Eletronics do Brasil LTDA  
Advogado: Carlos Alexandre Moreira Weiss

---

**CONSUMIDOR. APARELHO CELULAR. DEFEITO NO PRAZO DE GARANTIA DO FABRICANTE. NEGATIVA FORNECIMENTO DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA. DEVER DE INDENIZAR. REFORMA DA SENTENÇA. PROVIMENTO DO APELO.**

Ao contrário do que restou decidido na sentença, resta configurada a responsabilidade da parte ré/apelada (LG Eletronics do Brasil LTDA), nos termos dos arts. 6 e 12 do CDC, uma vez que não fora prestado assistência e serviços corretos autora/apelante (consumidora), razão pela qual o provimento do apelo é medida que se impõe.

**VISTOS**, relatados e discutidos os presentes autos.



**ACORDAM** os integrantes da Segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, à unanimidade, dar provimento ao recurso, nos termos do voto do relator e da certidão de julgamento retro.

## **RELATÓRIO**

Trata-se de apelação cível interposta por Maria Nazaré Gonçalves Barbosa em face da sentença, proferida pela magistrada da 4ª Vara Cível de Campina Grande (Audrey Kramy Araruna Gonçalves), que julgou improcedente a presente ação de indenização por danos materiais e morais por ela ajuizada contra a LG Eletronics do Brasil LTDA e o Armazém Paraíba (N. Claudino & CIA LTDA), demanda na qual buscou reparação pelos danos sofridos em decorrência da explosão do seu aparelho celular durante carregamento.

Na sentença a MM Juíza consignou que não existe “provas do encaminhamento do produto ou reclamação à assistência técnica, nem laudo técnico descrevendo o defeito apontado, estando a ação fundamentada apenas na narrativa da inicial”. Por essas razões entendeu que a autora/recorrente não comprovou o nexo de causalidade entre o evento danoso e à fabricante. Excluiu, ainda, o segundo promovente (Armazém Paraíba - N. CLAUDINO & CIA LTDA.) e julgou a lide nos seguintes termos (ID 5176989):

ISSO POSTO, e considerando o mais que dos autos consta, JULGO IMPROCEDENTES OS PEDIDOS contidos na petição inicial, e, ato contínuo, extingo o processo com resolução do mérito, o que faço arrimada no art. 487, I do CPC.

Proceda-se à exclusão do segundo promovido (N. CLAUDINO & CIA LTDA.) do polo passivo da demanda, haja vista o acolhimento da preliminar de ilegitimidade passiva.

Condeno a parte promovente ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, que arbitro em R\$1.000,00 (um mil reais), nos termos do art. 85, §8º, do CPC, cuja cobrança ficará suspensa, nos termos do art. 98, §3º do CPC.

Após o trânsito em julgado, arquivem-se os autos, observando-se o procedimento legal.

P. R. I.

Em suas razões recursais a promovente sustenta que “nos casos em que a fabricante de um produto não possui assistência técnica na localidade, é feito um contato prévio com o setor técnico da mesma, para este autorize e forneça código de postagem para o envio do aparelho, através dos correios”.



Acrescentou que juntou “e-mails nos IDS Id 9189144, 9189151 e 9189164, que comprovam o interesse de resolver o problema pela via administrativa junto a fabricante, inclusive, os e-mails, comprovam que foi feita a solicitação conforme protocolo gerado de nº vcn 170629039548”, contudo, não teve nenhuma resposta. Por fim, completa “que o fato de nenhuma das promovidas terem juntado aos autos qualquer comprovante que foi fornecido/autorizado código de postagem à parte autora, já comprova, o deslinde da questão em relação a matéria fática, uma vez que sem autorização para envio do equipamento, seria impossível ser gerando uma ordem de serviço”.

Por essas razões, pediu o provimento do apelo para reformar a sentença e julgar procedente a ação (ID 5176994).

Contrarrazões, pugnando pelo desprovimento do apelo (ID 5176997).

Sem manifestação ministerial.

**É o relatório.**

## **VOTO**

Presentes os pressupostos legais de admissibilidade recursais, conheço do apelo e passo à sua análise.

Sem maiores delongas, o caso é de provimento do recurso.

Ao contrário do que restou decidido na sentença, resta configurada a responsabilidade da parte ré/apelada (LG Electronics do Brasil LTDA), nos termos dos arts. 6 e 12 do CDC, uma vez que não fora prestado assistência e serviços corretos autora/apelante (consumidora).

Historiando a lide, tem-se que a recorrente ajuizou a presente ação de indenização por danos materiais e morais aduzindo que, no prazo de garantia do fabricante, o seu aparelho celular pegou fogo durante um carregamento. Solicitou da assistência técnica informações de como proceder com conserto ou troca do produto, todavia, embora tenha iniciado procedimentos



prévios através de e-mails, não obteve resposta razões pelas quais pediu a procedência da ação para condenar à apelada ao ressarcimento do valor que foi pago pelo produto e os danos morais suportados em virtude do ato ilícito.

Não obstante a magistrada *a quo* tenha consignado que não existe “provas do encaminhamento do produto ou reclamação à assistência técnica, nem laudo técnico descrevendo o defeito apontado, estando a ação fundamentada apenas na narrativa da inicial”, não é o que se observa dos autos.

Como bem destacado pela promovente nas razões do apelo, tem-se que “em razão do aparelho está acobertado pela garantia da fabricante, apenas uma assistência credenciada por esta poderia realizar [laudo técnico], uma vez que procedimento diverso acarretaria a exclusão da cobertura”.

Nesse panorama, tem-se que a consumidora comprovou documentalmente, através de cópia dos e-mails e números de protocolos juntados na exordial, que acionou a assistência técnica fornecida pela LG e esta, não obstante tenha iniciado a abertura de pedido, não finalizou e/ou forneceu os dados necessários ao envio do aparelho celular à assistência técnica, porquanto inexistente local físico na cidade de Campina Grande.

Em assim sendo, é lógico que não foi realizado

Destarte, não tendo sido provado durante a instrução processual a existência de culpa exclusiva da consumidora (recorrente), e tendo esta comprovado através dos números de protocolos que houve o contato para envio do aparelho, contudo, a promovida não providenciou e finalizou aquele, resta superado o art. 373, I, do CPC pela autora e, por outro lado, configurada a responsabilidade objetiva do art. 14 do CDC.

Outrossim, ressalte-se que estamos diante de dano moral *in re ipsa*, ou seja, aquele decorrente da inscrição indevida em cadastro de inadimplentes, no qual se presumem danos à dignidade humana, tanto em sua honra subjetiva, como perante a sociedade, consoante entendimento jurisprudencial abaixo:



APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇO DE TELEFONIA. CONTRATO NÃO REALIZADO. FRAUDE. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO. **DEVER DE ZELO. NEGLIGÊNCIA. ATO ILÍCITO. DANO MORAL IN RE IPSA.** QUANTUM FIXADO COM EQUIDADE. REDUÇÃO INJUSTIFICADA. MANUTENÇÃO DA DECISÃO. DESPROVIMENTO DO RECURSO. - Restou configurado o ato ilícito e o consequente dever de indenizar pela negativação indevida por contratação fraudulenta e irregular. A reparação dos danos morais deve ter, como norte, os princípios da equidade e razoabilidade, levando-se em conta ainda a gravidade e a extensão do dano, a condição financeira do responsável e do ofendido, bem como o desestímulo à reiteração da prática delituosa, reforçando seu caráter pedagógico.

(TJPB - ACÓRDÃO/DECISÃO do Processo Nº 00048896320138152001, 1ª Câmara Especializada Cível, Relator DES. LEANDRO DOS SANTOS , j. em 13-12-2018).

**Grifei**

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE RELAÇÃO JURÍDICA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. **FRAUDE NA CONTRATAÇÃO. RESPONSABILIDADE DA NEGATIVAÇÃO INDEVIDA. DANO IN RE IPSA. REDUÇÃO DO QUANTUM. IMPOSSIBILIDADE.** 1. Apesar de o contrato ter sido feito por terceiro, mediante fraude, é bem de ver que esse fato não tem o condão de afastar a responsabilidade da instituição financeira perante os danos indevidamente causados a pessoas alheias ao negócio. É dever da instituição financeira agir com zelo, presteza e segurança, no sentido de impedir que terceiro, utilizando-se dos dados pessoais de consumidor, celebre contrato de financiamento em nome deste. 2. **A inscrição indevida do nome do consumidor em cadastros de proteção ao crédito acarreta o pagamento de indenização, tratando-se de hipótese de dano moral in re ipsa.** 3. Para a fixação do quantum devido, devem ser utilizados os critérios gerais, como o prudente arbítrio, o bom senso, a equidade e a proporcionalidade ou razoabilidade, bem como específicos, sendo estes o grau de culpa da parte ofensora e o seu potencial econômico, a repercussão social do ato lesivo, as condições pessoais da parte ofendida e a natureza do direito violado. 4. Recurso conhecido e desprovido.

(TJDFT- Apelação Cível nº 20150110543227 (916359), 6ª Turma Cível, Rel. Ana Maria Duarte Amarante Brito. j. 27.01.2016, DJe 02.02.2016). **Grifei**

Nesse sentido, resta claro que a autora sofreu além do prejuízo material abalo moral, razão pela qual, levando em consideração as peculiaridades do caso e os fatos acima narrados, bem como o parâmetro da jurisprudência para hipóteses dessa natureza, entendo que a quantia de R\$ 3.000 (três mil reais) se mostra compatível com a extensão do dano experimentado e o caráter pedagógico da condenação, sem ao mesmo tempo propiciar enriquecimento ilícito.

## DISPOSITIVO



Ante o exposto, **DOU PROVIMENTO AO APELO** para, reformando a sentença, julgar procedente a presente ação, condenando a promovida/apelada ao ressarcimento do valor fiscal da nota do aparelho celular, a ser devidamente corrigido, além de pagamento de indenização por danos morais, no valor de R\$ 3.000 (três mil reais), corrigida monetariamente pelo INPC, com incidência a partir da publicação da decisão, acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação.

Condeno, ainda, a apelada ao pagamento das custas e em honorários advocatícios arbitrados em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação.

**É como voto.**

Participaram do julgamento o Des. José Aurélio da Cruz, o Exmo Des. Abraham Lincoln da Cunha Ramos e o Exmo. Des. João Batista Barbosa, juiz convocado em substituição ao Exmo Des. Luiz Sílvio Ramalho Júnior.

Presente ao julgamento, representando o Ministério Público, Dra. Lúcia de Fátima Maia de Farias, Procuradora de Justiça.

Sala de Sessões da Segunda Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, João Pessoa, 27 de julho de 2020.

**DESEMBARGADOR** *José Aurélio da Cruz*  
**RELATOR**

