



26/08/2025

Número: **0807162-21.2020.8.14.0301**

Classe: **APELAÇÃO CÍVEL**

Órgão julgador colegiado: **2ª Turma de Direito Privado**

Órgão julgador: **Desembargador RICARDO FERREIRA NUNES**

Última distribuição : **25/05/2022**

Valor da causa: **R\$ 9.017,60**

Processo referência: **0807162-21.2020.8.14.0301**

Assuntos: **Abatimento proporcional do preço , Indenização por Dano Material, Práticas Abusivas**

Nível de Sigilo: **0 (Público)**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **NÃO**

Partes	Advogados
GLOBAL DISTRIBUICAO DE BENS DE CONSUMO LTDA. (APELANTE)	CARLOS EMILIO JUNG (ADVOGADO)
APPLE COMPUTER BRASIL LTDA (APELANTE)	GILBERTO RAIMUNDO BADARO DE ALMEIDA SOUZA (ADVOGADO) RENATA MALCON MARQUES (ADVOGADO)
CAROLINA CARDOSO DE AZEVEDO (APELADO)	LUANA GAIA DE AZEVEDO (ADVOGADO)

Documentos			
Id.	Data	Documento	Tipo
29339173	21/08/2025 11:48	Acórdão	Acórdão

APELAÇÃO CÍVEL (198) - 0807162-21.2020.8.14.0301

APELANTE: APPLE COMPUTER BRASIL LTDA, GLOBAL DISTRIBUICAO DE BENS DE CONSUMO LTDA.

APELADO: CAROLINA CARDOSO DE AZEVEDO

RELATOR(A): Desembargador RICARDO FERREIRA NUNES

EMENTA

Ementa: DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. VÍCIO OCULTO EM PRODUTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.

I. CASO EM EXAME

1. Apelação cível interposta contra sentença proferida em ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos materiais e morais. A sentença julgou procedentes os pedidos da autora, condenando a empresa ré à restituição dos valores pagos por dois aparelhos celulares e a indenização por danos morais, em razão de vícios ocultos no produto e falha na assistência técnica autorizada, além de condenações acessórias relativas às custas e honorários advocatícios.

II. QUESTÃO EM DISCUSSÃO

2. Há três questões em discussão: (i) definir se restou caracterizado vício oculto no segundo aparelho fornecido pela Apple em substituição ao original defeituoso; (ii) estabelecer se houve falha na prestação do serviço de assistência técnica e recusa indevida na solução extrajudicial do problema; (iii) determinar se são devidos danos morais e materiais, bem como se os valores fixados mostram-se adequados.

III. RAZÕES DE DECIDIR



3. A inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, do CDC, aplica-se à hipótese diante da verossimilhança das alegações da consumidora e sua hipossuficiência técnica em relação à fabricante.
4. O conjunto probatório comprova que, mesmo após a substituição do primeiro aparelho, o novo dispositivo apresentou falhas recorrentes, especialmente quanto ao carregamento.
5. A autora demonstrou ter buscado solução extrajudicial por meio de assistência técnica, atendimento ao consumidor e Procon, sem sucesso, o que evidencia tentativa legítima de resolução do problema e resistência injustificada da fornecedora.
6. Comprovado o vício oculto e a falha na prestação do serviço, é legítima a restituição dos valores pagos pelos aparelhos celulares, sob pena de enriquecimento sem causa da empresa ré.
7. A indenização por danos morais no valor de R\$ 2.000,00 mostra-se proporcional à extensão do dano, considerando o tempo de privação do serviço essencial de comunicação e a conduta negligente da empresa.

IV. DISPOSITIVO E TESE

8. Recurso conhecido e desprovido.

Dispositivos relevantes citados: CF/1988, art. 5º, V e X; CDC, arts. 6º, VIII, e 18; CPC/2015, art. 487, I.

ACÓRDÃO

ACORDAM os Excelentíssimos Desembargadores integrantes da 2ª Turma de Direito Privado do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Pará, à unanimidade de votos, em CONHECER e NEGAR PROVIMENTO ao recurso de apelação, nos termos do voto do Eminentíssimo Desembargador Relator.

RELATÓRIO



RELATÓRIO

Trata-se de apelação cível interposta por Apple Computer Brasil Ltda. contra sentença proferida pelo Juízo da 15ª Vara Cível e Empresarial da Comarca de Belém, nos autos da ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais e materiais ajuizada por Carolina Cardoso de Azevedo.

A sentença recorrida julgou procedentes os pedidos formulados pela autora, com a seguinte parte dispositiva:

III – DISPOSITIVO

Por todo o exposto julgo PROCEDENTE o pedido realizado na inicial e condeno:

a) A REQUERIDA APPLE COMPUTER BRASIL LTDA a Pagar à requerente à título de reparação dos danos materiais sofridos, os seguintes valores: U\$694,13 dólares, convertidos para a moeda nacional do dia da compra do aparelho de celular iphone (U\$2,5961 – valor de 1 dólar), que se deu em 18.11.2014, importa no valor de R\$ 1.802,03 (Mil, Oitocentos e Dois Reais e Três Centavos), que deverá ser acrescido da correção monetária desde a data do efetivo desembolso pelo IPCA-E e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação; a pagar à requerente o valor do dano emergente de R\$ 1.499,00 (Mil e Quatrocentos e Noventa e Nove Reais), referente a compra de outro aparelho de celular em 10.10.2016 (ID 15169834, p. 1 e 2), que deverá ser acrescido da correção monetária desde a data do efetivo desembolso pelo IPCA-E e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação; a pagar indenização pelos danos morais à autora no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), a ser corrigido monetariamente a partir do presente arbitramento com base no IPCA-E, e, acrescido de juros de mora de 1% ao mês a partir da citação da requerida no processo;

b) A requerida GLOBAL DISTRIBUIÇÃO DE BENS DE CONSUMO LTDA, a pagar à requerente o valor de R\$ 159,00 (Cento e Cinquenta e Nove Reais), referente ao valor pago pela compra do cabo de carregador em 21.09.2016 (ID 15169822, p.1), que deverá ser acrescido da correção monetária desde a data do efetivo desembolso pelo IPCA-E e juros de mora de 1% ao mês a contar da citação;

c) Ante ao princípio da causalidade, condeno a requerida APPLE ao pagamento das custas processuais, bem como ao pagamento de honorários de sucumbência, os quais fixo em 20% sobre o valor da sua condenação.

d) Condeno a requerida GLOBAL ao pagamento de honorários de sucumbência que arbitro em 20% sobre o valor da sua condenação, tão somente.

Extingo o feito com resolução do mérito nos termos do art. 487, I do CPC/15.

Certificado o trânsito em julgado, intime-se o autor para que tome ciência



acerca do ocorrido. Nada sendo requerido no prazo de 30 dias (corridos), arquivem-se os autos.

Em suas razões recursais (ID 9551343), a Apelante sustenta: (i) a inexistência de qualquer vício oculto no produto substituído, apontando que a recorrida não procurou novamente a assistência técnica autorizada após a entrega do novo dispositivo, o que impossibilitou a análise técnica por parte da fabricante; (ii) a ausência de provas capazes de demonstrar a existência de defeito no segundo aparelho, bem como de tentativa de solução administrativa, defendendo, assim, a impossibilidade de aplicação da inversão do ônus da prova; (iii) que a sentença partiu de presunções desfavoráveis à Apple, sem a devida comprovação dos fatos constitutivos do direito da parte autora; (iv) o descabimento da restituição dos valores pagos por novo aparelho, pois o vício alegado não foi oportunamente submetido à análise técnica; (v) a inexistência de abalo psíquico grave que pudesse justificar a condenação por danos morais, defendendo tratar-se de mero dissabor cotidiano; e, subsidiariamente, requer a redução do valor arbitrado.

Pleiteia, ao final, o conhecimento e provimento do recurso para a reforma integral da sentença, com a consequente improcedência dos pedidos iniciais.

Contrarrazões apresentadas.

Coube-me o feito por distribuição.

É o relatório.

Inclua-se o presente feito na próxima sessão de julgamento do plenário virtual.

Belém, 28 de julho de 2025.

DES. RICARDO FERREIRA NUNES

Relator

VOTO

VOTO



1. Juízo de admissibilidade.

Presentes os pressupostos de admissibilidade, conheço do recurso.

2. Razões recursais.

A controvérsia devolvida a este colegiado consiste na verificação da responsabilidade da empresa Apple Computer Brasil Ltda. pela ocorrência de vício oculto em aparelho celular iPhone adquirido pela parte autora, ora apelada, com posterior substituição e recorrência do defeito, culminando em condenação por danos materiais e morais.

A autora, ora apelada, narra ter adquirido um aparelho celular iPhone 6, fabricado pela Apple, em 18/11/2014, o qual apresentou vícios após aproximadamente dez meses de uso. Inicialmente, a assistência técnica autorizada (Greenfix) diagnosticou defeito de software, procedendo à tentativa de reparo mediante pagamento de R\$ 70,00, sem sucesso. Posteriormente, a empresa realizou a substituição do aparelho, o qual, segundo alegações da consumidora, também apresentou defeitos. A nova unidade, recebida em 04/01/2016, teria deixado de reconhecer o carregador homologado da marca BELKIN, adquirido pela autora, inviabilizando o carregamento do dispositivo. Alegou ainda que, ao buscar novamente a assistência técnica, esta recusou o atendimento, sob a justificativa de oxidação do aparelho, atribuindo o defeito ao “mau uso”. Diante da ineficácia da substituição e da frustração nas tentativas de resolução, a consumidora adquiriu novo aparelho celular por R\$ 1.499,00.

Na sentença recorrida, o juízo de origem reconheceu a aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) à relação jurídica firmada entre as partes, com inversão do ônus da prova. Constatou-se a falha na prestação do serviço e vício do produto, resultando na condenação da requerida Apple Computer Brasil Ltda. à restituição do valor do aparelho inicialmente adquirido (R\$ 1.802,03), do novo aparelho (R\$ 1.499,00), e ao pagamento de danos morais no valor de R\$ 2.000,00.

Compulsando os autos, verifica-se que restou incontroverso que a Apelada adquiriu um aparelho celular modelo iPhone 6, fabricado pela Apple, em novembro de 2014. Dentro do prazo de garantia legal, o equipamento apresentou vício funcional que, conforme documentação carreada, resultou em sua substituição por um novo aparelho em janeiro de 2016, o qual teria também apresentado problemas. Insurge-se o apelante contra a sentença, sob o argumento de que a autora não teria procurado assistência técnica autorizada após a substituição do primeiro aparelho, impedindo a análise técnica do produto e que não haveria comprovação quanto à existência de vício oculto no segundo dispositivo, o que afastaria a sua responsabilidade ou a falha na prestação do serviço.

Passo a analisar.



Sobre o assunto, a jurisprudência pátria reconhece a possibilidade de inversão do ônus da prova nas relações de consumo, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor:

"Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;"

Tal inversão foi corretamente determinada na origem, diante da verossimilhança das alegações e da hipossuficiência técnica da consumidora, devendo, pois, a fornecedora demonstrar a ausência de vício ou de responsabilidade, o que, na espécie, não se verificou.

Verifica-se dos autos que, mesmo após a substituição do aparelho, a consumidora continuou a enfrentar dificuldades técnicas, especialmente com relação ao carregamento do dispositivo, sendo informada posteriormente que o aparelho substituído apresentava sinais de oxidação e que não seria possível o conserto sem pagamento de valor adicional. De fato, a análise do conjunto probatório, permite verificar de forma inequívoca que houve sucessivas tentativas da consumidora de solucionar extrajudicialmente os vícios apresentados no produto, na medida em que: procurou a assistência autorizada Greenfix mais de uma vez; efetuou pagamento por serviços de diagnóstico; contactou a Central de Atendimento oficial da Apple e tentou reaver seus direitos mediante protocolo de reclamação do Procon, tendo enfrentado resistência, omissão e conduta inadequada da fornecedora e de sua rede de assistência técnica.

Assim, a sentença, com acerto, reconheceu a presença de vício oculto, circunstância que atrai a aplicação do art. 18 do CDC, in verbis:

"Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor..."

O magistrado sentenciante observou que a consumidora apresentou documentação hábil a demonstrar os reparos realizados, a persistência dos defeitos e a aquisição de novo aparelho por absoluta inviabilidade de uso do anterior. Diante da ausência de contraprova eficaz pela empresa ré, mantêm-se os fundamentos da sentença.

Comprovado o reiterado defeito no produto e a recusa da empresa em prestar a devida assistência técnica, configurou-se falha na prestação de serviço e violação aos direitos de personalidade da consumidora, que se viu desamparada e sem meio de comunicação por período



considerável.

Por sua vez, o valor arbitrado pelo juízo de origem a título de danos morais, de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), atende aos critérios de proporcionalidade, razoabilidade e efeito pedagógico, mostrando-se adequado à extensão do dano e ao porte econômico das partes.

Ainda, comprovada a aquisição de novo aparelho pela autora, frente à impossibilidade de uso do bem defeituoso, mostra-se legítima a condenação da empresa ré à restituição do valor pago, sob pena de enriquecimento indevido.

3. Dispositivo.

Por todo o exposto, conheço a Apelação, porém, **NEGO-LHE PROVIMENTO**, mantendo integralmente a sentença.

É o voto.

Belém,

DES. RICARDO FERREIRA NUNES

Relator

Belém, 20/08/2025

