

Apelação n. 0006554-68.2001.8.24.0002

Relator: Desembargador Sebastião César Evangelista

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. CONSUMIDOR. RESCISÃO DE CONTRATO DE COMPRA E VENDA C/C RESSARCIMENTO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. ESCADA SOB MEDIDA (ACESSO PARA SEGUNDO PAVIMENTO DE ACADEMIA DE GINÁSTICA). PRODUTO ENTREGUE COM DIMENSÕES DIVERSAS AO DO CONTRATADO. INADIMPLEMENTO CONTRATUAL. RESCISÃO DA AVENÇA. ART. 35, III, DO CDC E ART. 389 DO CC. DEVOLUÇÃO DA QUANTIA PAGA. LUCROS CESSANTES. COMPROVAÇÃO. VALOR A SER APURADO EM LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA. DANO MORAL SUJEIÇÃO DO CONSUMIDOR A REPETIDAS E INFRUTÍFERAS DILIGÊNCIAS. TRATAMENTO INDIGNO CAUSADOR DE DESGOSTO E PERDA DE TEMPO. DANO CONFIGURADO. INVERSÃO DA SUCUMBÊNCIA. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

Nos termos do art. 48 do CDC, "As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos".

"Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros e atualização monetária segundo índices oficiais regularmente estabelecidos, e honorários de advogado" (CC, art. 389).

O ressarcimento por dano material está condicionado à comprovação das despesas por parte de quem o pleiteia. Inteligência do art. 333, I, do CPC/73 (correspondente ao art. 373, I, do CPC/15).

Os lucros cessantes "na perda do ganho esperável, na frustração da expectativa de lucro, na diminuição potencial do patrimônio da vítima. Pode decorrer não só da paralisação da atividade lucrativa ou produtiva da vítima, como, por exemplo, a cessação dos rendimentos que alguém já vinha obtendo da sua profissão, como, também, da frustração daquilo que era razoavelmente esperado" (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade

Civil. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 95).

O tempo subtraído de horas de lazer ou de trabalho, a decepção e a angústia geradas por repetidas e infrutíferas diligências administrativas e o tratamento pouco digno conferido ao consumidor são fatos que, no conjunto, representam dano moral indenizável.

O valor da indenização por dano moral deve ser arbitrado em atenção ao princípio da proporcionalidade, levando-se em consideração, de um lado, a gravidade do ato danoso e do abalo suportado pela vítima e, de outro, o aspecto sancionatório ao responsável pelo dano, a fim de coibir a reiteração da conduta lesiva.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação n. 0006554-68.2001.8.24.0002, da comarca de Criciúma em que é parte apelante Samuel Pinto Mangili e parte apelada Carin Schlindwein ME - (Manske Artefatos de Cimento Ltda).

A Segunda Câmara de Direito Civil decidiu, por unanimidade, conhecer do recurso e dar-lhe provimento. Custas legais.

O julgamento, realizado nesta data, foi presidido pelo Exmo. Sr. Des. Newton Trisotto, com voto, e dele participou o Exmo. Sr. Des. Jorge Luis Costa Beber.

Florianópolis, 15 de setembro de 2016.

Desembargador Sebastião César Evangelista  
Relator

## RELATÓRIO

1 Cuida-se de apelação interposta por Samuel Pinto Mangili da sentença proferida na 1ª Vara Cível da comarca de Criciúma que julgou o processo de n. 0201006554-6, sendo parte adversa Carin Schlindwein ME - (Manske Artefatos de Cimento Ltda).

O Magistrado *a quo* indeferiu os pedidos formulados na inicial e, em consequência, condenou o autor ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, esses fixados em R\$ 600,00. Na fundamentação consignou-se que a requerente não comprovou o alegado descumprimento contratual por parte da empresa ré, pois ficou demonstrado nos autos que foi o próprio requerente quem alterou o objeto do pedido que havia contratado com a empresa ré e que na avença não foi estipulado prazo para a entrega do produto, motivo pelo qual não há como se atribuir culpa por suposta mora à requerida (fls. 154-156).

O apelante, em seu apelo, aventou os seguintes pontos de insurgência:

a) os documentos juntados nos autos comprovam que a escada ofertada pelo representante da requerida possuía degraus de 1,40m e que foi por esse motivo que o apelante fechou o negócio, já que a escada seria instalada em academia com grande circulação de pessoas;

b) a escada entregue pela requerida, no entanto, possui degraus com metade do tamanho da daquela contratada inicialmente e é inservível à sua finalidade;

c) requer a rescisão do contrato com a devolução do valor pago, bem como de lucros cessantes (pois sofreu prejuízo com a inutilização do segundo pavimento da academia) e indenização por dano moral em razão do desgaste emocional e psicológico sofrido com a demora na entrega e com a resistência na resolução do contrato (fls.

Apesar de ter sido devidamente intimada, a parte ré deixou de apresentar contrarrazões (fl. 195).

Após, os autos ascenderam a esta instância e vieram conclusos.

Este é o relatório.

#### VOTO

1 O recurso é tempestivo (CPC, art. 508). A peça de interposição fez-se acompanhar do comprovante de recolhimento do preparo. As razões do apelo desafiam os fundamentos da sentença e o interesse recursal é manifesto. Estão presentes, pois, os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade.

2 O apelante insurgiu-se contra sentença que não reconheceu o descumprimento contratual por parte da empresa apelada e considerou que foi o autor quem modificou o objeto do contrato inicial (escadaria). Alega o recorrente que a empresa ré não informou, como deveria, as dimensões dos modelos de escadas oferecidos posteriormente e que imaginava que essas teriam o mesmo tamanho da que havia sido escolhida anteriormente, pois, caso contrário, a escada não atenderia à sua finalidade (intenso fluxo de pessoas) e a obra não seria aprovada pelo Corpo de Bombeiros.

Registra-se que é inconteste a necessidade de análise do caso vertente sob a égide das determinações legais constantes no Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Isso porque a relação jurídica existente entre as partes é tipicamente de consumo, visto que ambas enquadram-se nos conceitos de consumidor e fornecedor ditados pelos artigos 2º e 3º da legislação consumerista, que dispõem o que segue:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

(...)

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que

desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Pois bem. Ficou incontroverso nos autos que em 22.4.2009 o requerente, ora apelante, após negociar com pessoa que se apresentou como representante da empresa ré, adquiriu uma "escada mista com degraus de 1,40m, sem corrimão e pintura a definir" (fl. 24), que serviria de acesso ao segundo pavimento do imóvel em que se inauguraria uma academia de musculação, ou seja, local de intensa circulação de pessoas. O valor foi ajustado em R\$ 3.000,00, sendo que R\$ 1.607,00 foram pagos à vista, diretamente ao representante, e o restante seria quitado no momento da instalação da escada.

Passados alguns meses, a academia estava pronta para a inauguração, porém a escada ainda não havia sido instalada, impossibilitando o acesso ao segundo andar do imóvel e, por conseguinte, o início das aulas que seriam ministradas naquele pavimento.

Sem conseguir nenhum contato com o representante que havia negociado a venda da escada, em 28.9.2009, o autor entrou em contato diretamente com a empresa requerida, a qual o informou que o pedido não havia sido faturado, pois aquele representante sequer trabalhava para a empresa na época da compra da escada. A empresa requerida, porém, reconheceu o erro cometido pelo seu ex-representante e em 10.11.2009 enviou por e-mail dois modelos de escada para que o autor analisasse. Na proposta, ressalta-se, constava apenas a descrição básica do produto (sem metragem, apenas número de degraus e modelo - se inclinação em linha reta, mista ou caracol), valores e prazo de entrega (fls. 99-102).

Segundo alega, em razão da urgência para finalizar a obra e possibilitar o acesso dos clientes ao segundo piso da academia, o autor optou pelo modelo que estava pronto para instalação em 10 dias. No momento da entrega (provavelmente na última semana de novembro de 2009 – fls. 27/43),

contudo, o requerente verificou que a escada instalada era muito menor do que aquela contratada inicialmente com o representante da empresa ré (a qual possuía graus de 1,40m de comprimento) e, portanto, era incompatível com a sua finalidade (intensa circulação de pessoas).

A ré, por outro lado, argumenta que o foi o autor quem modificou o pedido quando tratou diretamente com a empresa e que a alteração das medidas foi por ele devidamente autorizada, pois, em visita ao local da instalação, o engenheiro da empresa ré verificou que era a escada na proporção inicialmente requerida comprometeria a estrutura da imóvel.

As alegações da ré, contudo, não procedem.

Primeiramente porque a teor do art. 34 do CDC "O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos" e, em segundo, porque, nos termos do art. 48 do mesmo diploma legal, "As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos".

A respeito do art. 48 do CDC, encontra-se na doutrina:

O art. 48 do CDC reforça a noção de conteúdo do contrato disposta no art. 30. Afirma que as declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos vincularão o fornecedor. Em outras palavras, estas informações farão parte do contrato, uma vez que seu descumprimento ensejará inclusive a execução específica prevista no art. 84.

[...]

A norma do CDC inova ao dispor que as eventuais declarações de vontade presentes nos recibos vinculam o fornecedor. O recibo, enquanto quitação, já fazia prova do pagamento, agora se refere o CDC ao hábito, mais ou menos comum, de aproveitar o verso do recibo para fazer declarações e imprimir condições gerais (MARQUES, Cláudia Lima. BENJAMIN, Antonio Hermann. MIRAGEM, Bruno. *Comentário ao Código de Defesa do Consumidor*. 4. ed. – São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 1.070).

Desse modo, se o contrato firmado inicialmente entre o autor e o representante da empresa ré previa a aquisição e instalação de escada com

degraus de 1,40m de comprimento (justamente em razão do intenso fluxo de pessoas que transitariam pelo local), pelo valor de R\$ 3.000,00 (fl. 24), é a essa proposta a que a empresa ré estava vinculada, pois não há nos autos prova de que o autor tenha requerido ou autorizado a modificação das dimensões da escada em relação ao que havia contratado inicialmente.

O que se tem do caderno processual é a apenas a comprovação do envio de mensagem eletrônica, pela parte ré ao autor, para que esse escolhesse entre dois modelos de escada disponíveis. Nem no corpo da correspondência, nem no arquivo anexo (fls. 58-61), entretanto, foram informadas, como deveria, a teor dos artigos 30 e 31, do CDC, as medidas e demais especificações dos produtos, mas somente algumas de suas características (se reta, mista, caracol, número de degraus, etc).

Na ausência de informação acerca de eventual variação de tamanho entre os modelos apresentados antes e depois e, no anseio de resolver a situação que já se alastrava por meses e, enfim, poder utilizar o pavimento superior do seus estabelecimento, o autor, parte hipossuficiente tecnicamente na contratação, confiou na boa-fé da requerida e escolheu o modelo que lhe seria entregue o mais breve possível, acreditando, entretanto, que esse possuiria a mesma medição da proposta inicialmente. Mesmo porque o preço ofertado pelo modelo escolhido posteriormente (com degraus menores) era equivalente ao valor da escada requerida no primeiro contrato (aproximadamente R\$ 3.000,00), circunstância que fez crer que o tamanho não seria tão desigual.

Do depoimento da testemunha Eder Pereira Porto, arquiteto que trabalho no local, retira-se que (fl. 140):

A escada que foi entregue inicialmente não seria adequada para o uso da academia, por ser estreita; que então o depoente foi quem projetou e ultimou a instalação da escada em liga metálica que está no local até hoje; [...] que pode ser compreendida como escada mista, por ter uma linha reta, e após a curva; que a escada que está no local tem 1,20m; que como o depoente viu a escada que foi entregue pela ré, pode afirmar que a mesma não tinha mais do que sessenta centímetros; que a escada entregue pela ré, era estreita e

não se adequava ao fluxo de pessoas, face a atividade do local, e não seria aprovada pelo corpo de bombeiros; que tecnicamente a escada entregue pela ré, não comportaria a passagem de duas pessoas de forma concomitante, uma subindo e outra descendo. [...]

Diante dessas considerações, tem-se por devidamente comprovado o inadimplemento contratual da requerida.

Ressalta-se que o fato de o dito representante comercial não possuir, à época do ocorrido, a devida autorização para representar a empresa ré na negociação realizada com o autor, não afasta a responsabilidade da requerida.

A aplicação da teoria da aparência *in casu* se justifica porque houve negócio jurídico firmado entre terceiro de boa-fé e representante aparente da pessoa jurídica. Ademais, conforme reconhecido pela própria requerida em mensagem eletrônica enviada ao autor, a pessoa que intermediou a negociação já havia trabalhado para a requerida antes do ocorrido e, mesmo após a rescisão do contrato, permaneceu com os materiais de venda, bloco de recibo, bloco de pedido e álbuns de fotos, etc (fl. 56). Portanto, inafastáveis os pressupostos autorizadores da responsabilização da apelada.

3 Passa-se à análise dos pedidos de indenização por eventuais danos materiais experimentados pelo autor.

Não cumprida a oferta, é facultado ao consumidor, nos termos do art. 35 do CDC, "alternativamente e à sua livre escolha":

- I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
- II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

O art. 389 do Código Civil, por sua vez, dispõe que "não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros e atualização monetária segundo índices oficiais regularmente estabelecidos, e honorários de advogado".

O aludido artigo imputa ao inadimplente a responsabilidade pela



reparação de "perdas e danos", o que se compreende, segundo o art. 402 do Código Civil, como a soma entre o que a vítima do inadimplemento perdeu, acrescido daquilo que razoavelmente deixou de ganhar.

O que a legislação civil em vigência estabelece, na mesma esteira do anteriormente disposto no art. 1.056 do Código Civil de 1916, é que na aferição das perdas e danos devem-se comparar os cenários - o real, com as consequências do inadimplemento, e o ideal - aquele que sobreviria se fielmente cumprido o contrato.

As partes contratantes, ao se vincularem contratualmente, criam deveres e obrigações recíprocos e conferem uma à outra o dever de exigir a satisfação de determinadas prestações em prazo previamente ajustado. Descumprida a avença, surge à parte lograda o direito a exigir, em juízo ou fora dele, o adimplemento da obrigação.

### 3.1 O dano material foi suficientemente demonstrado.

Compulsando os autos, infere-se que a parte autora consubstanciou os fatos constitutivos do seu direito (CPC, art. 333, I) por meio do extrato e do recibo juntados às fls. 25-26. A parte ré, no entanto, não comprovou fato modificativo/extintivo do direito do autor, ônus que lhe incumbia (CPC, art. 333, II).

Dessarte, condena-se a empresa recorrida ao pagamento dos valores quitados pelo apelante, ressaltando-se que deverão incidir sobre a condenação juros de mora a partir do inadimplemento da obrigação, nos termos do artigo 397, *caput*, do Código Civil, bem como a incidência da correção monetária a partir da data do efetivo prejuízo (Súmula 43 do STJ).

Consideram-se os dias de inadimplemento em 22.5.2009 para o valor de R\$ 1.607,00 (considerando que o pagamento do primeiro pedido ocorreu em 22.4.2009 e o prazo para entrega era de 30 dias - fls. 25/31) e 21.11.2009 para o valor de R\$ 1.700,00, relativo ao segundo pedido (fl. 42).

3.2 Com relação aos lucros cessantes, leciona Sérgio Cavalieri Filho, que esses consistem:

na perda do ganho esperável, na frustração da expectativa de lucro, na diminuição potencial do patrimônio da vítima. Pode decorrer não só da paralisação da atividade lucrativa ou produtiva da vítima, como, por exemplo, a cessação dos rendimentos que alguém já vinha obtendo da sua profissão, como, também, da frustração daquilo que era razoavelmente esperado" (CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 95).

No caso em apreço, os danos decorrentes da demora na instalação da escada e da posterior rescisão do contrato (que resultou na contratação de nova empresa e, por conseguinte, ainda mais demora na finalização da obra) estão evidenciados diante da inesperada dificuldade enfrentada pelo autor em dar início às aulas que ministradas no pavimento superior da academia e, conseqüentemente, auferir renda com a matrícula de alunos que procuravam determinadas modalidades.

O depoimento da testemunha Cristiane Maria Cesconeto confirma a demora e o conseqüente prejuízo enfrentado pelo autor (fl. 138):

Que trabalhou junto a academia do autor [...] que a academia do autor foi aberta em novembro, e já estava pronta em agosto, porém só começou as aulas da depoente no mês de abril, na medida em que por falta da escada não havia acesso ao segundo piso, onde ocorriam as aulas especializadas da depoente; que no entanto, em fevereiro a depoente já trabalhava na área de musculação, que ocorria no andar térreo; que a mensalidade de cada aluno de jumping era de sessenta reais, três vezes por semana; que no segundo piso também havia aula de ritmo, bem como combat e ainda pilates; que em cima também funcionava a avaliação física e massoterapia e a nutricionista; que no segundo piso havia uma média de frequência diária de de quarenta a cinquenta pessoas, de segunda à sexta-feira, não sabendo quantos clientes frequentavam a massoterapia; que tal frequência iniciou no mês de abril; que a mensalidade de pilates era de noventa reais; [...] que em abril foi colocada uma escada de alumínio, com acesso tranquilo; que a escada em questão era em forma de "L" na visão da depoente; [...].

O testemunho de Lucas Henrique da Rosa de Melo é no mesmo sentido (fl. 139):

Que é professor de musculação na academia do autor/ que trabalha na academia desde a inauguração; que tal se deu no final de novembro de 2009; que após o carnaval de 2010, no mês de março é que foi aberto o

andar de cima; que tal ocorreu porque não havia escada; que a escada atual, desde aquela época, é de metal; que a escada ainda tem uma curva para ao acesso ao andar de cima; [...] que o valor das mensalidades dependia da modalidade; que variavam entre 40 à sessenta reais; [...] que por volta de quarenta a sessenta pessoas por dia passaram a estar no andar de cima após a instalação da escada, passando a funcionar a avaliação física, massoterapia e outras atividades.

Ressalta-se que os depoimentos não foram impugnados pela requerida. Assim os danos materiais consistentes em lucros cessantes são inquestionáveis, restando apenas estabelecer a dimensão dos prejuízos suportados pelo autor.

Pois bem, tendo em vista que o início das aulas dar-se-ia no momento da inauguração da academia e que há prova nos autos de que essa ocorreu em novembro de 2009 (fls. 138-139) e que o acesso ao segundo andar foi possível apenas em abril, tem-se que a apuração dos lucros cessantes deve se dar nesse período (novembro/2009 a abril/2010). O valor da respectiva indenização será calculado em liquidação de sentença, considerando-se a média das mensalidades e a quantidade de pessoas que frequentariam o local nesse período, e deverá ser realizada nos termos do art. 510 do CPC/15.

3.3 Em relação aos danos extrapatrimoniais, a questão deve ser objeto de detido exame do caso concreto, a fim de se avaliar se o comportamento do fornecedor atendeu ao princípio da boa-fé objetiva e às normas protetivas do consumidor ou se, ao arrepio da lei, o fornecedor submeteu o consumidor a tratamento indigno e submeteu-o a constrangimento desnecessário, reiteração de diligências administrativas, além de privação do uso do bem adquirido.

Em relação ao tempo perdido, colhe-se de artigo publicado na Revista de Direito do Consumidor:

O dano temporal ou cronológico por desvio do produtivo e perda de tempo útil e/ou livre é fenômeno típico da sociedade tecnológica pós-moderna, gozando de inegável presença fática que não pode mais ser ignorada pelos juristas brasileiros e mundiais. Daí por que – inspirando-se na lição do desembargador André Gustavo Correia de Andrade –, é intolerável que os

consumidores percam seu tempo útil e livre em decorrência de condutas abusivas imputáveis unicamente aos fornecedores de serviços/produtos que não se dispõem à solução rápida e adequada das demandas consumeristas avalizadas pela Constituição e pelo Código de Defesa do Consumidor.

Verdadeiramente, o dano temporal por desvio produtivo ou desperdício de tempo útil e/ou livre do consumidor é realidade inarredável aferível à luz de cada caso concreto e pela regra de experiência ordinária do magistrado, a fim de separar mero aborrecimento do efetivo dano indenizável por perda do tempo útil e desvio produtivo.

Em suma, o direito à indenização compensatória do dano temporal ou cronológico – enquanto categoria lesiva autônoma -, é consequência do sistema aberto de tutela da dignidade humana e de responsabilização civil, merecendo análise atenta e detida dos intérpretes e operadores do direito brasileiro. Aliás, tutelar juridicamente o tempo humano é também respaldar a liberdade, valorizar a vida, a família, o trabalho, o estudo, o afeto e tantos outros bens caros à personalidade humana em meio ao cotidiano veloz da sociedade da informação. No entanto, os Tribunais pátrios geralmente ainda conferem efetividade à tutela jurídica do tempo de modo reflexo sob o rótulo genérico de danos morais – já representando isso grande avanço, diga-se *en passant*. (MAIA, Maurilio Casas. O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro - é dignidade e liberdade. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo: Revista dos Tribunais, n. 92, mar./abr. 2014. p. 174, 175)

Registre-se que, com a devida vênia, não se está a acompanhar o citado autor na caracterização do "dano temporal" como uma categoria autônoma. O que se acompanha é seu raciocínio no sentido de que o desperdício de tempo a que foi sujeitado o consumidor deve ser considerado como um elemento importante na caracterização do dano moral. A necessidade de repetidamente ter de contatar o fornecedor não exerce, evidentemente, nenhum efeito sobre a passagem do tempo, objetivamente considerado, mas o privou de utilizar daquele tempo de maneira que lhe fosse proveitosa.

A escolha sobre a forma de dispor do próprio tempo é, sem dúvida, uma das mais importantes liberdades da vida, e um elemento essencial da dignidade humana.

Oportuno lembrar, nesse ponto, a lição de Sêneca:

Não é curto o tempo que temos, mas dele muito perdemos. A vida é suficientemente longa e com generosidade nos foi dada, para a realização das maiores coisas, se a empregamos bem. Mas, quando ela se esvai no

luxo e na indiferença, quando não a empregamos em nada de bom, então, finalmente constrangidos pela fatalidade, sentimos que ela já passou por nós sem que tivéssemos percebido. O fato é o seguinte: não recebemos uma vida breve, mas a fazemos, nem somos dela carentes, mas esbanjadores. Tal como abundantes e régios recursos, quando caem nas mãos de um mau senhor, dissipam-se num momento, enquanto que, por pequenos que sejam, se são confiados a um bom guarda, crescem pelo uso, assim também a nossa vida se estende por muito tempo, para aquele que sabe dela bem dispor. (*Sobre a brevidade da vida*. p. 26. São Paulo: Nova Alexandria, 1993).

Pois bem, no exame do caso concreto, deve-se observar se a ré foi esbanjadora do tempo do consumidor, infligindo-lhe gratuitamente a pena de ter de se deslocar, procurar a assistência técnica, argumentar, insistir, proceder a reclamação no Procon, dentre outras diligências.

Para a caracterização do dano moral não se computará, entretanto, apenas o tempo perdido, mas o sentimento de estar sendo desprezado e talvez enganado pelo fornecedor, além da angústia de não saber se o reparo ou a troca serão feitos, quando o processo irá terminar, por quantas mais vezes será necessário requerer a solução do problema. O desgosto causado por tal situação, o arrependimento da compra e irritação ocasionada pela conduta da ré é fato que se pode facilmente compreender.

Em casos similares, de dificuldades sofridas por consumidores em razão da negligência no atendimento ao consumidor, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul registrou um precedente importante:

Obra com desídia a administradora de cartão de crédito que inclui e retira, sucessivamente, das faturas do autor, lançamento que sabe ser indevido, obrigando o cliente a se submeter a verdadeira "via crucis", durante longos meses, junto à central de atendimento da empresa, para o fim de obter a regularização de sua situação. Mais grave ainda, é que a ré, mesmo reconhecendo a impropriedade de tais lançamentos, envia o nome do autor para o cadastro de inadimplentes, vindo-lhe causar novo e grave prejuízo. Dano moral *in re ipsa*. (Ap. Cív. n. 70010319101, rel. Des. Artur Arnildo Ludwig, j. 16.3.2005).

Em caso julgado por aquela Corte no ano seguinte, cuidando de atraso e defeito no serviço de reparo, averbou-se:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. CONSUMIDOR.

FORNECIMENTO DE SERVIÇOS. ÔNUS DA PROVA. INDENIZAÇÃO DEVIDA. DEVOLUÇÃO DO DINHEIRO. DANOS MORAIS E MATERIAIS. Restando demonstrado que o fornecedor de serviços procedeu o conserto do motor e do câmbio do automóvel do autor, peças essas que continuaram apresentando problemas, o que levou o demandante a procurar outra oficina, procede a pretensão de devolução do dinheiro gasto, em razão do vício do serviço, ex vi do art. 20, II, do CDC. [...] O dano moral decorre do próprio fato ilícito, sendo que a prova, nesse caso, é prescindível, pois o prejuízo extrapatrimonial advém dos efeitos da verdadeira *via crucis* a que foi submetido o autor junto à oficina, estando *in re ipsa*. Valor da indenização arbitrado em 30 salários mínimos. APELO PROVIDO. AÇÃO JULGADA PARCIALMENTE PROCEDENTE. (Ap. Cív. n. 70008712325, rel. Des. Adão Sérgio do Nascimento Cassiano, j. 22.3.2006).

Essa ideia, a de que não é apenas o tempo despendido, mas o tempo mal utilizado, a angústia do problema indefinidamente insolucionado, foi, nos precedentes mencionados, traduzida metaforicamente como *via crucis*. Esse recurso linguístico ganhou repercussão em diversos outros precedentes, tanto no próprio Tribunal Gaúcho (Ap. Cív. n. 70009160854, Ap. Cív. n. 70019340108, Ap. Cív. n. 70044913457, Ap. Cív. n. 70056397581, entre outras) quanto nesta Corte (Ap. Cív. n. 2009.070532-7, Ap. Cív. n. 2008.022736-3, entre outras).

Na esteira dos precedentes citados e dos fundamentos expostos, tem-se que o tormento, o desalento, a amargura imposta ao consumidor, ao lado da perda de tempo decorrente do tratamento desrespeitoso e, lembre-se, antijurídico do fornecedor, consubstancia dano moral indenizável.

Ao lado desse aspecto, deve-se considerar o tempo durante o qual o consumidor foi privado do uso do bem adquirido, notadamente de se cuidar de bem essencial. Feito esse exame, será possível analisar, no caso concreto, se o consumidor faz jus à reparação por dano moral.

Na espécie, o apelante efetuou o pedido da escada em 22.4.2009. A escadaria seria instalada no estabelecimento do autor (academia de ginástica) que seria inaugurada no mês de novembro daquele ano – ou seja, foi realizado com a antecedência necessária para que estivesse devidamente instalada na data da inauguração, o que não ocorreu. Tratou com representante que se disse

autorizado pela empresa ré, esperou meses pela entrega, recorreu novamente à empresa ré que prometeu entregar o produto escolhido, porém não cumpriu com a avença. Em decorrência disso, viu-se obrigado a contratar advogado para resolver a situação e não conseguiu iniciar as aulas de ginástica que seriam ministradas no segundo pavimento do imóvel.

Considerando, portanto, o desgaste experimentado pelo autor e, levando-se em consideração, ainda, o caráter punitivo e repressivo da condenação, observado também o poder econômico da fornecedora ré, empresa, tem-se que o valor a título de danos morais deve ser arbitrado em R\$ 3.000,00 (três mil reais).

A correção monetária será feita a partir da data deste julgamento (Súmula 362/STJ). Em relação aos juros moratórios, contam-se a partir da data da citação, por se tratar de responsabilidade contratual (art. 405 do CC)

4 Do exposto, dá-se provimento ao recurso de apelação para reformar o sentença e dar procedência ao pedido inicial. Como consectário dessa decisão, invertem-se os ônus da sucumbência.

4.1 Os honorários advocatícios devem ser fixados em atenção aos critérios estabelecidos no art. 20 do Código de Processo Civil. No caso em apreço, levando-se em consideração o grau de zelo do profissional, o lugar de prestação do serviço, a natureza e importância da causa, o trabalho realizado pelo advogado e o tempo exigido para o seu serviço, fixam-se os honorários contratuais no percentual de 20% sobre o valor da condenação.

5 Por todo o exposto, conhece-se do recurso e dá-se-lhe provimento.

É o voto.