



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2025.0000795208**

**ACÓRDÃO**

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1005482-14.2023.8.26.0451, da Comarca de Piracicaba, em que é apelante -----  
----- (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado -----.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da 4ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Deram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores CARLOS CASTILHO AGUIAR FRANÇA (Presidente sem voto), ENIO ZULIANI E ALCIDES LEOPOLDO.

São Paulo, 4 de agosto de 2025.

**FATIMA CRISTINA RUPPERT MAZZO**

**Relator(a)**

Assinatura Eletrônica

**Voto nº 12495**

**Apelação Cível: 1005482-14.2023.8.26.0451**

**Apelante : -----**

**Apelado : -----**

**Origem: 1ª Vara Cível - Foro de Piracicaba**

**Juiz sentenciante: Dr(a). Miriana Maria Melhado Lima Maciel**

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA.** Divergência entre o apartamento decorado apresentado no momento da venda e a unidade



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

efetivamente entregue. Violação ao dever de transparência (art. 6º, III, do CDC). Publicidade enganosa caracterizada (art. 37, §1º, do CDC). Prejuízos que ultrapassam o mero aborrecimento e afetam o uso pleno do bem adquirido. Dano moral configurado. Indenização fixada em R\$ 5.000,00, observados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Sentença reformada. **Recurso da autora a que se DÁ PROVIMENTO.**

Vistos.

Trata-se de apelação interposta por ----- contra a sentença de improcedência proferida nos autos da Ação de Indenização por Danos Morais, ajuizada por ela em face de -----.

A sentença ora recorrida (fls. 645/649), cujo relatório adoto, julgou improcedente o pedido inicial, entendendo que as diferenças entre o decorado e o imóvel entregue não configuram vícios construtivos e tampouco foram capazes de

2

gerar abalo moral indenizável. Condenou a autora ao pagamento das custas e honorários, fixados em 10% sobre o valor atualizado da causa, observada a gratuidade concedida.

Inconformada, a autora apelou (fls. 652/672), pleiteando, em síntese, a reforma da sentença para que sejam reconhecidos os danos morais sofridos em razão da divergência entre o imóvel prometido e o entregue, ressaltando a violação do dever de informação, a publicidade enganosa e a frustração da legítima expectativa do consumidor.

Processado o recurso com contrarrazões (fls. 676/726), subiram os autos.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**É o relatório.**

De início, registro que o recurso preenche os requisitos de admissibilidade, razão pela qual dele conheço.

A controvérsia recursal reside no reconhecimento da ocorrência do dano moral e na fixação da respectiva indenização

Respeitada a posição do juízo de primeiro grau, razão assiste à apelante. Isso porque, do confronto entre os elementos dos autos, especialmente os registros fotográficos e o laudo técnico pericial, evidencia-se, de forma inequívoca, a existência de divergências entre o imóvel publicamente anunciado por meio do apartamento decorado e a unidade efetivamente entregue à consumidora, revelando ofensa ao princípio da boa-fé objetiva e ao dever de informação consagrado no artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor.

Ainda que tais diferenças não impliquem, em termos estritamente técnicos, a inabitabilidade do imóvel, o que se reconhece, o conjunto das inconformidades constatadas extrapola o âmbito do mero aborrecimento contratual, frustrando a legítima expectativa do consumidor e configurando prática de publicidade enganosa, vedada pelo artigo 37, §1º, do Código de Defesa do Consumidor.

3

Corroborando as alegações da autora, a perícia técnica judicial (fls. 591/621) confirmou, de maneira objetiva e conclusiva, a existência de discrepâncias entre o que foi visualmente ofertado no decorado e o que foi entregue.

No que se refere à exposição dos canos hidráulicos e à transparência e clareza na informação prestada, afirmou expressamente:

**“7. Se os canos das pias, tanque, lavatório do apartamento foram entregues sem embutir na parede? Se esta condição causa danos estéticos ao apartamento? Se acarreta perda de espaço nos armários e se afeta a colocação de gavetas e projeto mobiliário que tem que se adequar aos canos sem embutir?**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Sim.**

8. Se o apartamento decorado possui canos de esgoto, passagem de água e conduítes sem embutir?

Não é possível afirmar.

[...]

15. Se houve informação/termo de ciência fornecido à parte autora de que o apartamento entregue seria diferente do apartamento decorado utilizado como referência?

Não é possível afirmar” (fls. 607).

Ainda, o próprio perito concluiu:

“- A diferença em relação ao decorado é um assunto relativo. Vale lembrar que o decorado é um genérico apresentado para diversos empreendimentos, com plantas relativamente variadas. **Existe sim a diferença**, mas não apresenta nenhum problema em relação a convívio ou utilização dos

4

equipamentos da unidade.

- Os canos de esgoto estão expostos nas pias, porém isso não interfere no aproveitamento do espaço e na estética” (fls. 612)

Essa tentativa de normalização das divergências, embora técnica, não afasta a violação à confiança legítima que deve reger as relações de consumo. Ainda que a funcionalidade do imóvel não tenha sido prejudicada em termos operacionais, a entrega de unidade com aparência e estrutura significativamente distintas daquelas veiculadas publicamente frustra a legítima expectativa gerada no adquirente, sendo causa autônoma de sofrimento psíquico indenizável, por violar valores da dignidade da pessoa humana e da proteção do consumidor.

Ademais, embora o memorial descritivo indique as características



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

técnicas da unidade, trata-se de documento de natureza técnica e de difícil compreensão para o consumidor médio, o que não supre o dever de prestar informação clara, ostensiva e destacada sobre as diferenças em relação ao apartamento decorado. O simples fornecimento do memorial, sem qualquer alerta específico quanto às limitações da oferta visual apresentada, revela-se insuficiente para elidir a responsabilidade da fornecedora pela quebra da expectativa legítima gerada na fase pré-contratual.

A jurisprudência desta Corte tem reconhecido que, em situações como a dos autos, especialmente quando presentes diferenças materiais e ausência de informações claras, é devida a reparação por danos morais:

**Reparação de danos - Imóvel entregue em desconformidade com o prometido - Propaganda ou publicidade que vincula o fornecedor, nos termos do artigo 30 do CDC- Expressa vedação à publicidade enganosa (CDC, art. 37, § 1º) - Reconhecido o dever de indenizar - Danos morais configurados - Quantum indenizatório mantido- Sentença de procedência mantida - Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível**

5

1011613-05.2023.8.26.0451; Relator (a): Moreira Viegas;  
Órgão Julgador: 5ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 2ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2024;  
Data de Registro: 07/08/2024) (destaquei em negrito)

**Reparação de danos - Imóvel entregue em desconformidade com o modelo decorado, exibido no stand de vendas - Propaganda ou publicidade que vincula o fornecedor, nos termos do artigo 30 do CDC - Expressa vedação à publicidade enganosa (CDC, art. 37, § 1º)- Reconhecido o dever de indenizar- Precedentes deste Tribunal em outros casos envolvendo o mesmo empreendimento - Danos morais configurados - Quantum**



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

indenizatório majorado- Sentença reformada em parte, apenas para majorar a indenização - Recurso da autora provido- Recurso adesivo, interposto pela ré, desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1021697-02.2022.8.26.0451; Relator (a): Moreira Viegas; Órgão Julgador: 5ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 07/08/2024; Data de Registro: 07/08/2024) (destaquei em negrito)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DANOS MATERIAIS E MORAIS. Preliminares de cerceamento de defesa não acolhidas. Julgamento antecipado. Possibilidade. Unidade habitacional entregue em desconformidade com o modelo decorado apresentado por ocasião da compra. Não basta que o apartamento entregue esteja de acordo com o projeto e normas construtivas. Argumentos insuficientes para justificar as diferenças entre o prometido e o efetivamente construído. Parte tecnicamente hipossuficiente, de quem não se pode exigir um grau de conhecimento de engenharia ou arquitetura suficientes para compreender a totalidade dos

6

documentos fornecidos pela empreiteira, especialmente os projetos técnicos e as respectivas especificidades. **A função do apartamento decorado, disponibilizado aos eventuais adquirentes, é justamente atrair clientes para efetiva negociação. Assim, deve ser encarado como parte da proposta, de forma que todas as possíveis diferenças devem ser detalhadamente informadas, para que a parte tecnicamente hipossuficiente não seja lesada, ao receber o produto negociado. Violado o direito do consumidor à informação clara e adequada (artigo 6º, inciso III, do CDC). Danos morais configurados.** Fixação em R\$ 10.000,00, que se encontra de acordo com os precedentes desta



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

E. Corte. Danos materiais. Ocorrência. Material publicitário que previa a existência de área privativa (quintal). Unidade que foi entregue com área comum.

Apuração em liquidação de sentença. Precedente deste E. Tribunal de Justiça. Sentença parcialmente modificada.

RECURSO DA AUTORA PARCIALMENTE PROVIDO E  
RECURSO DA RÉ NÃO PROVIDO. (TJSP; Apelação

Cível 1018845-05.2022.8.26.0451; Relator (a): Márcio Boscaro; Órgão Julgador: 10ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 15/10/2024; Data de Registro: 15/10/2024) (destaquei em negrito)

APELAÇÃO – Vícios construtivos – Aquisição de unidade residencial pelos autores – **Existência de fissuras e umidade nos pisos, paredes e tetos, além de shaft no banheiro, que não estava previsto no apartamento decorado** – Danos decorrentes da má construção do imóvel Reparos que deverão ser realizados pelas rés, às suas

expensas – **Dano moral existente** – **Frustrações que**

7

**ultrapassam os dissabores cotidianos** – Quantum indenizatório mantido em R\$ 10.000,00 – Precedentes desta Câmara - Honorários sucumbenciais arbitrados em consonância com o grau de zelo do profissional e com a complexidade da causa - Recurso não provido.

(TJSP; Apelação Cível 1022410-11.2021.8.26.0451; Relator (a): Mônica de Carvalho; Órgão Julgador: 1ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 4ª Vara Cível; Data do Julgamento: 30/07/2024; Data de Registro: 30/07/2024) (destaquei em negrito)

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. Compra e venda de imóvel. Alegada divergência entre a unidade



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

entregue e o apartamento decorado que serviu de modelo para a compra. Sentença de procedência. Insurgência recursal das requeridas. Não convencimento. **Apartamento entregue em desacordo com o ofertado em publicidade, contendo shafts e colunas que não constavam do projeto de decorado, além de quintal menor do que o divulgado e de uso comum. Falha na prestação do serviço e violação ao dever de informação. Lesão anímica passível de reparação pecuniária.** Sentença mantida. RECURSO

IMPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1011271-28.2022.8.26.0451; Relator (a): Wilson Lisboa Ribeiro; Órgão Julgador: 9ª Câmara de Direito Privado; Foro de Piracicaba - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 16/07/2024; Data de Registro: 16/07/2024) (destaquei em negrito)

Além disso, destaca-se que o termo de vistoria e o recebimento das chaves, embora relevantes, não têm o condão de convalidar as falhas de informação, tampouco de eximir o fornecedor da responsabilidade pelo conteúdo veiculado no processo de oferta, sobretudo porque o consumidor não dispõe, naquele momento, de conhecimento técnico suficiente para identificar ou dimensionar todas as limitações construtivas.

Trata-se, portanto, de hipótese em que a violação ao dever de transparência, à boa-fé objetiva e à confiança legítima impõe o reconhecimento do dano moral indenizável.

No caso concreto, a indenização deve ser fixada no valor de R\$ 5.000,00, quantia que se revela justa, proporcional e adequada à gravidade da situação. A ausência de informação clara e prévia acerca dessas características, aliada à frustração oriunda da quebra da expectativa legítima criada durante a fase précontratual, comprometeu o uso pleno e digno do bem adquirido, afetando a relação de confiança que deve reger as relações de consumo e caracterizando lesão extrapatrimonial reparável.





PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Diante do exposto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso da autora para reformar parcialmente a sentença e reconhecer a ocorrência de dano moral, fixando-se a indenização no valor de R\$ 5.000,00, corrigidos monetariamente desde o arbitramento, conforme a Tabela Prática de Cálculos Judiciais do Tribunal de Justiça de São Paulo, e acrescidos de juros moratórios de 1% ao mês a partir da citação. A partir da vigência da Lei nº 14.905/2024, os valores devidos a título de danos morais serão atualizados pelo IPCA, nos termos do artigo 389, parágrafo único, do Código Civil, e acrescidos de juros de mora na forma do artigo 406, § 1º, também do Código Civil, ou seja, pela SELIC, com dedução do índice de atualização monetária de que trata o artigo 389, parágrafo único, do Código Civil.

Em razão do provimento ao recurso da autora, inverte os ônus da sucumbência e condeno a parte ré ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor da condenação.

Por derradeiro, considerando a existência de precedentes das Cortes Superiores que vêm apontando a necessidade do prequestionamento explícito dos dispositivos legais ou constitucionais supostamente violados, a fim de se evitar eventuais embargos de declaração apenas para tal finalidade, por falta de sua

9

expressa remissão no acórdão, ainda que examinados implicitamente, dou por prequestionados os dispositivos legais e/ou constitucionais suscitados pelas partes.

É o voto.

**FATIMA CRISTINA RUPPERT MAZZO**

Relatora



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

10