



# Falta de explicação em atraso de mercadoria gera dano moral

08/09/2015

O atraso injustificado na entrega de mercadoria e o lançamento de seguro de garantia estendida, não contratado pelo consumidor, configuram abuso de direito indenizável e não mero transtorno ou dissabor. Por isso, a 12ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul [manteve sentença](#) que condenou a Magazine Luíza a indenizar em R\$ 5 mil uma consumidora de Porto Alegre, que só recebeu o seu produto depois do Natal.

No primeiro grau, a juíza Ema Denize Massing, da 2ª Vara Cível do Foro Regional do Sarandi, na capital, disse que a empresa tem de esclarecer o consumidor acerca dos prazos de entrega da mercadoria adquirida — e cumpri-los, sob pena de frustrar a expectativa do comprador. Assim, como não procedeu desta forma com a consumidora-autora, nem veio ao processo apresentar contestação no primeiro grau, está caracterizado o dano moral.

"Não bastasse isto, os danos morais restaram caracterizados, porque se trata de dano *in re ipsa*; isto é, dano vinculado à própria existência do fato ilícito, cujos resultados causadores de ofensa moral à pessoa são presumidos, independentemente, portanto, de prova", completou o relator da Apelação, desembargador Guinther Spode.

A juíza e o relator também concordaram que a cobrança de garantia estendida pela Magazine Luíza foi abusiva, já que sem o consentimento da autora. A primeira, no entanto, condenou à ré ao ressarcimento simples do valor pago na parcela debitada do seguro. Spode foi além: decidiu que a repetição de indébito deve ser feita em dobro, já que há previsão clara no artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990).

## Ação indenizatória

A autora noticiou, na inicial, que em 12 de dezembro de 2013 comprou na Magazine Luíza um *video game* PlayStation 3 para presentear o seu neto naquele Natal. A loja teria informado prazo de 10 dias para fazer a entrega, mas não cumpriu o prazo.

Depois de muitos telefonemas e sem solução, a autora resolveu ir à Justiça, para compelir a loja a entregar o produto ou devolver o dinheiro — em dobro. Pediu também indenização pela frustração da compra e o desfazimento do contrato firmado de seguro de extensão de garantia, no valor de R\$ 225,51. A 2ª Vara Cível do Foro Regional do Sarandi, em Porto Alegre, negou a antecipação de tutela.

Em 18 de fevereiro de 2014, durante a fase de instrução do processo, veio aos autos a notícia de que o produto havia sido entregue, o que levou à extinção do pedido ressarcimento neste ponto. Ou seja, a autora só recebeu o aparelho dois meses e seis dias após a compra. Citada, a ré não apresentou defesa, sendo decretada a revelia.

**Clique [aqui](#) para ler a sentença.**

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão.**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2015-set-08/falta-explicacao-atraso-mercadoria-gera-dano-moral/>