

# Loja tem de indenizar cliente por vender produto e não entregar

05/04/2023

Considerando que houve no caso prejuízo à cliente por desperdício de tempo, o juiz Maurício Lima de Oliveira, do Tribunal de Justiça da Bahia (TJ-BA), condenou uma loja de departamentos a indenizar uma consumidora pelo não cumprimento de uma oferta destacada em seu site, já que a empresa vendeu um produto que não tinha em estoque. Pela decisão, ela deverá cumprir a oferta, entregando à cliente o produto pedido em até 30 dias, além pagar R\$ 1 mil por dano moral.

Istockphoto



Istockphoto Loja manteve o cancelamento da sapatilha sem anuência da consumidora

A cliente relatou que comprou uma sapatilha e toalhas no site da Loja Leader. Ela contou que a compra foi dividida em dois pedidos e que os pagamentos foram feitos com uma diferença de cinco dias. A promessa era de entrega das mercadorias em até três dias úteis, o que não aconteceu.

Ela relatou que entrou em contato com a loja por meio de aplicativo de mensagens, sendo informada de que os produtos haviam sido entregues, o que não ocorreu. Em novo contato, no entanto, a loja mudou a versão e alegou que não tinha mais alguns dos produtos em estoque, dando à consumidora a opção de escolher outros similares.

Apesar de não ser obrigada a aceitar item parecido, a consumidora aceitou a troca das toalhas. Todavia, não gostou da opção de substituição do calçado. Após dizer isso à loja, não obteve mais respostas. Em nova reclamação, a empresa informou que não conseguiria finalizar o pedido.

Dias depois, ela recebeu um e-mail informando que o pedido estava pronto para ser enviado. A entrega foi feita com a substituição dos itens que não estavam em estoque, porém, sem o calçado. Segundo consta nos autos, a loja manteve o cancelamento da sapatilha sem anuência da consumidora.

"Entendo que restou caracterizada a perda de tempo útil da consumidora ao tentar resolver administrativamente a situação aludida, tendo de recorrer inúmeras vezes à loja buscando solução, sem êxito, o que enseja o pagamento de indenização a título de dano moral, por desvio produtivo", destacou o magistrado.

Trabalhou a favor da consumidora o advogado **Iran dos Santos D'el Rei**.

**Clique [aqui](#) para ler a sentença**  
**Processo 8030434-46.2022.8.05.0001**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-abr-05/loja-indenizar-cliente-vender-produto-nao-entregar/>