

# Rede varejista deve indenizar por erros em entrega de colchão

27/08/2023

Independentemente da existência de culpa, o fornecedor responde pela reparação dos danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação dos serviços.

Freepik



Freepik Produto correto só foi entregue dois meses após consumidora acionar marca administrativamente

Considerando que houve falha na prestação dos serviços, a 2ª Unidade Jurisdicional do 4º Juiz de Direito de Uberaba (MG) condenou uma rede varejista ao pagamento de indenização de R\$ 4 mil a uma consumidora que teve problemas na entrega de produto comprado no site da marca.

A mulher comprou um colchão em janeiro de 2022. O produto entregue — já no fim do prazo estipulado pela empresa — era diferente. Ela, então, entrou em contato com a marca pedindo a troca, o que aconteceu apenas dois meses depois (e sem qualquer pagamento de multa contratual).

A sentença foi elaborada pela juíza leiga Stephane Lima Silva e homologada pelo juiz Alexandre de Jesus Gomes. "Nesse contexto, destaco que a responsabilidade por eventual falha da prestação dos serviços ou vício do produto estende-se por toda a cadeia produtiva e de revenda, de maneira que a responsabilidade dos comerciantes e da plataforma online é solidária para com o consumidor", afirmaram.

Os magistrados lembraram que todos que participam, de maneira efetiva, da produção, circulação e distribuição de produtos ou de prestação de serviços respondem aos danos. Cabe ao consumidor lesado escolher em face de qual responsável voltará sua pretensão.

"No caso em apreço, a pretensão autoral encontra resguardo na prova documental acostada e as cautelas adotadas pela parte ré não se mostraram suficientes para eximi-la da responsabilidade suscitada pela autora. Logo, é evidente a falha da prestação de serviços da requerida, sendo sua conduta desabonadora e digna de reprovação, ao deixar a consumidora desamparada diante da situação ocorrida."

A consumidora foi representada na ação pelo advogado **Raylson Costa de Sousa**.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 5011294-89.2022.8.13.0701**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-ago-27/rede-varejista-indenizar-erros-entrega-colchao-2/>