

Consumidora receberá R\$ 3 mil por dificuldade para trocar produto

03/01/2023

O Tribunal de Justiça de Minas Gerais reconheceu a perda de tempo de vida de uma consumidora para resolver um problema com um produto que não atendia às suas necessidades. A 15ª Câmara Cível condenou a fabricante a devolver a quantia paga e a indenizar a dona de casa em R\$ 3 mil, confirmando sentença da Comarca de Itanhomi.



A mulher adquiriu, em janeiro de 2018, um par de tênis femininos de

uma loja online especializada em artigos esportivos. O pagamento foi dividido em cinco parcelas mensais. Porém, quando o calçado chegou, a numeração não serviu. A consumidora alegou que tentou uma solução amigável, mas não conseguiu o dinheiro de volta nem tênis novos.

Ela devolveu a mercadoria, que não tinha utilidade para ela, mas nunca recebeu o produto pelo qual pagou. Os valores continuaram a ser debitados, apesar do pedido de cancelamento da compra. Diante disso, em outubro de 2020, a consumidora ajuizou ação contra a loja.

O estabelecimento argumentou que o produto enviado não apresentava defeito e que os fatos não eram suficientes para causar dano moral. A empresa afirmou ainda que a venda foi intermediada por um site de compras, que deveria estornar o pagamento.

Em agosto de 2021, a cliente conseguiu uma sentença favorável. O juiz Bruno Mendes Gonçalves Ville, da Vara Única de Itanhomi, afirmou que, embora a empresa tenha sustentado que reembolsou a dona de casa, não havia provas disso nos autos. Ele determinou que a loja online devolvesse a quantia de R\$ 243,41 e arcasse com danos morais de R\$ 3 mil.

A companhia de artigos esportivos recorreu, alegando que já havia devolvido o dinheiro, o que afastava sua responsabilidade pelo prejuízo material da consumidora. Segundo a loja online, a dona de casa, intimada a apresentar as faturas do cartão de crédito ligado à transação, trouxe aos autos documento relativo a outro cartão, o que configurava má-fé.

O relator, desembargador José Américo Martins da Costa, optou por manter a sentença. O magistrado afirmou que reconhecimento do dever de indenizar não requer a demonstração de culpa, exigindo-se apenas a comprovação de uma ação do fornecedor que acarrete danos ao consumidor.

O desembargador também citou as reiteradas reclamações da compradora pela ausência do estorno, registradas ao longo do processo. Ele rejeitou a alegação de que os extratos se referiam a cartões diferentes e acrescentou que os documentos provavam que a dona de casa pagou pelo calçado. Além disso, por se tratar de direito do consumidor, cabia à empresa demonstrar que havia restituído o valor pedido.

"A partir destas noções e considerando-se a situação narrada nos autos, não há como negar a compensação por danos morais, pois a demora na realização do estorno gerou desgaste e significativa perda de tempo da apelada na tentativa de



solução extrajudicial. Logo, a compensação por dano moral se justifica face à consagrada tese do desvio produtivo ou perda de tempo útil do consumidor", ponderou.

A juíza convocada Fabiana da Cunha Pasqua e o desembargador Maurílio Gabriel aderiram ao voto. *Com informações da assessoria de imprensa do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.*

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-jan-03/consumidora-recebera-mil-dificuldade-trocar-produto/>