

Erro em entrega de ternos gera indenização a cliente, diz TJ-MG

04/01/2024

Uma loja on-line de roupas e acessórios foi condenada a devolver R\$ 522,96 a um consumidor por erro na entrega de dois ternos. Além disso, a empresa deverá indenizar o cliente em R\$ 2 mil por danos morais. A decisão da 13ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJ-MG) confirma a sentença da 2ª Vara Cível da Comarca de Montes Claros, no Norte do Estado.

Em dezembro de 2020, o cliente adquiriu dois ternos. Contudo, quando os produtos chegaram, segundo o autor alegou no processo, eram diferentes dos anunciados no site. Ele devolveu os ternos e solicitou o reembolso, mas, três meses depois, ainda não havia recebido o estorno. Assim, o consumidor decidiu ajuizar a ação contra a loja.

A empresa sustentou que não houve descumprimento contratual por sua parte, e que o cliente teria deixado de fornecer as informações necessárias para o reembolso. A ré alegou ainda que o episódio não era suficiente para causar danos morais.

A decisão da 1ª Instância reconheceu a falha na prestação do serviço, e que a empresa mostrou negligência na restituição dos valores, mesmo com os ternos já tendo sido devolvidos.

A loja virtual recorreu, sustentando que cancelou a compra e devolveu a quantia paga antes mesmo do início da ação judicial, o que teria sido omitido pelo consumidor.

O relator, desembargador José de Carvalho Barbosa, rejeitou essa argumentação. Segundo o magistrado, embora contestasse as afirmações do cliente, a companhia não trouxe provas de que o valor tivesse sido ressarcido.

Na avaliação do relator, a “via-crúcis” enfrentada pelo comprador para tentar solucionar o problema, agravada pelo descaso da empresa, não poderia ser considerada como fato corriqueiro ou mero aborrecimento.

Os desembargadores Newton Teixeira Carvalho e Ferrara Marcolino acompanharam esse posicionamento.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-jan-04/erro-em-entrega-de-ternos-gera-indenizacao-a-cliente-diz-tj-mg/>

Reprodução



Consumidor será indenizado após erro em entrega de dois ternos em Minas Gerais