

# Plataforma é condenada a indenizar consumidora por produto não entregue

11/05/2024

Uma plataforma de vendas foi condenada a indenizar uma consumidora, bem como a devolver o valor pago por um produto que nunca foi entregue. A ação tramitou no 13º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo de São Luís e teve como parte demandada o Mercado Livre.



A autora contou que comprou produto em 28 de novembro de 2023, no valor de R\$ 2.859,00, parcelados em 18 vezes no cartão de crédito.

A previsão de entrega seria até 22 de dezembro de 2023, mas não recebeu o produto. Ele não foi entregue mesmo depois da abertura de reclamação administrativa. O valor gasto também não foi estornado.

Diante da situação, a mulher entrou na Justiça, pedindo a devolução do montante gasto na compra, além de indenização por danos morais.

Em contestação, a plataforma alegou que apenas é intermediário no sistema de recebíveis e encaminhamento de valores ao vendedor, não sendo responsável por vendas ou entregas de produtos.

O Mercado Livre disse, ainda, que a mulher abriu reclamação, mas como ela foi cancelada depois, a consumidora perdeu o direito ao reembolso. Por fim, a empresa firmou que não cometeu nenhum ato irregular e pediu pela improcedência dos pedidos.

Para o Judiciário, no entanto, o Mercado Livre auferiu lucro na operação, integrando a cadeia consumerista. Logo, pode ser responsabilizado no evento.

## Responsabilidade da empresa

“Analisando o processo, verifico assistir parcial razão à reclamante em sua demanda (...) Além da utilização da plataforma da demandada para a exposição do produto e intermediação da venda, consta também que os valores da compra ficaram por um tempo retidos no serviço denominado ‘mercado pago’”, descreveu a juíza Rosa Maria Duarte.

“A demandada tinha e tem responsabilidade, pois não consta no processo, mesmo diante da evidência de não entrega do produto, nenhuma atitude tomada pelo Mercado Livre, tais como retenção de valores da conta do vendedor para ressarcir a reclamante, ou mesmo o seu descredenciamento da plataforma”. observou.

Ao final, ela condenou a demandada a devolver o valor da compra à autora, bem como pagar indenização no valor de 2 mil reais, a título de danos morais. Com informações da assessoria de comunicação da Corregedoria Geral da Justiça do Maranhão.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-mai-11/plataforma-e-condenada-a-indenizar-consumidora-por-produto-nao-entregue/>