

Loja e fabricante são condenadas por não cumprirem acordo de reembolso

20/07/2025

A 18ª Câmara Cível do [Tribunal de Justiça de Minas Gerais](#) reformou sentença de primeiro grau e condenou uma multinacional de eletroeletrônicos e uma loja de varejo on-line a indenizar três irmãos em R\$ 3 mil cada, por danos morais, além de devolver os R\$ 2.399 pagos por uma televisão. Além disso, a turma julgadora determinou que o aparelho fosse recolhido pela fabricante no prazo de 30 dias.

Os três filhos, os quais constituíam o espólio da consumidora que adquiriu o aparelho, ajuizaram ação alegando que a mãe havia comprado, em 9 de novembro de 2020, um televisor 50 polegadas.

Contudo, com seis meses o equipamento parou de exibir imagens. Feito o contato com a fabricante, que fez o atendimento à distância, foi reconhecido o defeito e os clientes receberam opção de troca da televisão ou o reembolso do valor pago.

Os irmãos optaram pelo reembolso e chegaram até a passar dados bancários para a transferência, mas o estorno nunca foi feito. Em primeiro grau, os argumentos de defesa foram aceitos e as empresas foram eximidas de culpa, sob o fundamento de ausência de comprovação do defeito de fabricação e de que o vício teria ocorrido dentro do prazo legal, além de considerar tardia a propositura da ação.

Empresa admitiu problema

O TJ-MG, todavia, teve percepção diferente. Relator da apelação, o desembargador Sérgio André da Fonseca Xavier entendeu que houve falha na prestação da assistência, pois, em atendimento remoto, a fabricante chegou a detectar o problema e a oferecer solução, mas não cumpriu o combinado.

O relator ponderou que a loja on-line faz parte da cadeia de consumo, por isso deve indenizar solidariamente. Ele fundamentou a decisão no fato de que a determinação judicial de recolhimento/devolução é consequência lógica da rescisão da compra e venda, sob pena de enriquecimento sem causa.

“Configuram-se os danos morais diante da falha reiterada no atendimento, da não substituição do produto ou devolução do valor e do abalo causado aos autores”, concluiu. Os desembargadores Habib Felipe Jabour e Eveline Felix votaram de acordo com o relator. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-MG.*

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
Processo 1.0000.25.149385-4/001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-jul-20/loja-e-fabricante-sao-condenadas-por-nao-cumprirem-acordo-de-reembolso/>

