

Sem provar que comprou máquina de lavar usada, consumidora tem pedido de indenização negado

02/01/2026

A 9ª Câmara Cível do [Tribunal de Justiça de Minas Gerais](#) manteve a decisão da Vara Única da Comarca de Rio Preto (MG) que julgou improcedentes os pedidos de indenização de uma consumidora contra uma loja de eletrodomésticos.

Na ação, a consumidora alegava que comprou uma máquina de lavar em novembro de 2022. Ao receber o produto, constatou avarias externas e solicitou a troca. Após uma série de e-mails e telefonemas, a loja trocou a máquina no fim de janeiro de 2023. Segundo a consumidora, no entanto, o segundo produto entregue estava usado, pois continha água em seu interior.

À Justiça, ela solicitava a restituição do valor pago no eletrodoméstico (R\$ 1.699) e uma indenização de R\$ 10 mil pelos transtornos sofridos e pelos gastos com lavanderia durante dois meses.

Em sua defesa, a empresa argumentou que não encontrou em sua base de dados quaisquer informações de contato da autora em relação à assistência técnica ou ao fabricante. A ré sustentou a ausência de comprovação do direito alegado e pediu a total improcedência dos pleitos autorais.

Falta de provas

Em primeira instância, o juízo julgou os pedidos improcedentes porque a consumidora não comprovou que o produto entregue era usado.

No recurso ao TJ-MG, a consumidora argumentou que o comprovante de entrega foi assinado por terceiros, de boa-fé, sem exame prévio do produto. E anexou fotos e mensagens de contato com a empresa.

O relator do recurso, desembargador Luiz Artur Hilário, destacou que problema em produto não reparado constitui ato ilícito, conforme o artigo 186 do [Código Civil](#), mas ele ressaltou que essa situação não se observou nas provas levadas aos autos.

“Ocorre que os elementos trazidos consistem em fotos e registros de conversas eletrônicas produzidos unilateralmente, desprovidos de chancela de autenticidade ou verificação por terceiro imparcial. Tais provas não possuem, por si sós, robustez suficiente para infirmar o documento formal apresentado pela ré, não sendo possível, com o devido grau de certeza exigido em juízo, concluir que o bem tenha sido efetivamente entregue com os vícios alegados”, apontou o magistrado.

Os desembargadores José Arthur Filho e Amorim Siqueira seguiram o voto do relator. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-MG.*

Processo 1.0000.25.255849-9/001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-jan-02/sem-provar-que-comprou-maquina-de-lavar-usada-consumidora-tem-pedido-de-indenizacao-negado/>



Para o TJ-MG, autora não comprovou problema na compra da máquina de lavar