

Não receber reembolso após devolução de produto gera danos morais, diz TJ-MG

O não reembolso dos valores pagos pelo consumidor após o exercício do direito de arrependimento e a devolução do produto, em franco desvio de tempo produtivo, expõe de maneira suficientemente clara a ocorrência de danos morais.

Com esse entendimento, a 17ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais determinou que uma fabricante de material esportivo indenize uma consumidora que comprou uma blusa de frio, se arrependeu, devolveu o produto e não recebeu reembolso.

A decisão fixou danos morais de R\$ 5 mil com o entendimento de que a compradora sofreu “desvio de tempo produtivo” ao tentar exercer o direito de arrependimento.

Segundo o processo, a consumidora adquiriu um blusão por R\$ 310 na loja online oficial da marca. Ao receber o produto, percebeu que o tamanho não servia e fez a devolução, mas não recebeu o valor de volta. Como não conseguiu resolver por meio do atendimento da empresa, decidiu entrar com a ação pedindo o ressarcimento e indenização por danos morais.

A empresa afirmou que a não realização do estorno se deu por erro de sistema, e não por má-fé ou resistência em devolver o dinheiro. Também pontuou que teria havido “mero aborrecimento”, e não situação constrangedora que justificasse os danos morais.

O juízo de Caratinga (MG) determinou a devolução dos valores e negou a indenização por danos morais. Diante disso, a consumidora recorreu.

Danos morais

O relator, desembargador Amauri Pinto Ferreira, modificou a decisão, considerando que esse tipo de dano se caracteriza a partir da constatação de ato ofensivo aos direitos de personalidade:

“Entendo não se tratar de mero aborrecimento, de modo que o não reembolso dos valores pagos pelo consumidor após o exercício do direito de arrependimento e a devolução do produto, em franco desvio de tempo produtivo, expõe de maneira suficientemente clara a ocorrência de danos morais.”

Os desembargadores Evandro Lopes da Costa Teixeira e Baeta Neves acompanharam o voto do relator. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-MG.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão
Processo 1.0000.26.182980-8/001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-jun-15/nao-receber-reembolso-apos-devolucao-de-produto-gera-danos-morais/>

