Além do pagamento de R$ 5 mil por danos morais, valor pago pelo produto defeituoso deverá ser restituído; decisão é da Vara de Único Ofício de Maragogi

A Credimóveis Novolar e a Assurant Seguradora foram condenadas a pagar R$ 5 mil de indenização por danos morais após um colchão adquirido por um cliente apresentar o mesmo defeito por duas vezes. As empresas também deverão devolver R$ 849,00 ao cliente, valor pago pelo produto. A decisão é do juiz Bruno Eric Ribeiro, da Vara de Único Ofício de Maragogi.

De acordo com os autos, o autor adquiriu um colchão através da Credimóveis e contratou um serviço de garantia estendida fornecido pela Assurant. O cliente relatou que, após dois meses de uso, o produto apresentou vício de qualidade, que consistia em afundamento da estrutura. Afirmou que, após reclamação, conseguiu realizar a troca do produto.

Porém, após alguns meses de uso, o novo colchão apresentou o mesmo defeito. Afirmou que, ao buscar solucionar o problema com a loja, foi direcionado à seguradora. Ressaltou que após a inspeção feita pela Assurant, realizada por meio de videochamada, a empresa recusou a realização de reparo ou a troca do colchão.

A Assurant Seguradora defendeu a regularidade de sua conduta, ressaltando a inexistência do vício coberto pela garantia e ausência de requisitos para configuração de responsabilidade civil e do dever de indenizar. A Credimóveis não apresentou contestação.

O juiz Bruno Eric destacou a falha na prestação de serviço de garantia, considerando a vistoria por videochamada como precária e insuficiente para atestar a inexistência de defeitos no produto.

“A realização de uma vistoria técnica por videochamada, utilizando-se de métodos improvisados como a colocação de um "cabo de vassoura" para medir o nivelamento, revela-se precária e insuficiente para atestar, com a segurança necessária, a inexistência de defeitos internos nas molas ou na espuma do produto.”, afirmou o juiz.

Em sua decisão, o magistrado ressaltou a violação sofrida pelo cliente, caracterizando dano moral indenizável.

“Essa ‘via crucis’ imposta ao consumidor, somada à privação do uso adequado de um bem essencial ao descanso digno e aos reflexos na sua saúde física (dores na coluna decorrentes da má qualidade do produto), configura violação aos direitos da personalidade, gerando angústia, frustração e sentimento de impotência que caracterizam o dano moral indenizável.”

Matéria referente ao processo nº 0700655-71.2022.8.02.0019

Fonte: TJMT, em 05.02.2026