

Em decisão, a juíza afirmou que, não tendo sucesso no reparo do móvel, as empresas deveriam ter oferecido alternativa, como a substituição do produto ou o ressarcimento da quantia paga.

Uma moradora de Piúma que comprou um sofá que teria apresentado defeito em suas molas deve ser indenizada em mais de R\$5 mil. Nos autos, a cliente contou que mesmo tendo enviado o móvel para a empresa de seguros, o sofá continuou apresentando o problema. A decisão é da 1ª Vara de Piúma.

Segundo a autora, além de ter comprado o sofá por R\$854,00, ela também teria contratado um seguro de R\$182,57 e pagado R\$50,00 pelo frete do móvel. Ocorre que, após um mês de sua utilização, o sofá apresentou defeitos, com as molas do assento do meio vindo a subir, o que teria impossibilitado a sua utilização.

Ela ainda relata que, ao entrar em contato com o vendedor da loja requerida, ele teria lhe orientado a esperar três meses para acionar o seguro, pois desta forma receberia um sofá novo. Segundo o vendedor, antes deste prazo, o seguro era da loja e a requerente acabaria tendo apenas o seu conserto.

Em continuação, a autora contou que teria seguido as orientações do vendedor, porém, não teve a troca do móvel, mas o seu conserto. Apesar disso, ela relata que o sofá continuou com o assento elevado e desconfortável para ser utilizado.

Em contestação, a loja se eximiu da responsabilidade do ocorrido, pois, já vigorava o seguro da garantia estendida adquirido junto à seguradora. Por sua vez, a empresa de seguros afirmou que foram realizados os reparos necessários, que o seguro foi efetivamente utilizado e que o móvel foi devidamente consertado.

Após análise da documentação apresentada pela autora, que incluía documento auxiliar da nota fiscal eletrônica, termo de serviço, bilhete de seguro/garantia estendida original e conversas via Whatsapp, a magistrada entendeu como incontroversas as alegações da requerente.

“Sabe-se que não havendo êxito em promover o reparo do produto, o consumidor poderá exigir, alternativamente e a sua escolha a substituição do produto; a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço. [...] Dessa forma, as requeridas deveriam ter apresentado provas acerca das soluções de reparo ou troca do produto, o que não ocorreu no caso em comento”, afirmou a juíza.

Desta forma, a magistrada entendeu que houve falha na prestação dos serviços e, assim, condenou as requeridas ao pagamento de R\$1.036,62 referentes ao valor do sofá e do seguro adquirido pela autora. Em conformidade, a juíza também sentenciou as rés ao pagamento de R\$4 mil em reparação por danos morais.

“As requeridas não se atentaram às normas contidas no Código de Defesa do Consumidor, vez que houve desídia no reparo do produto, bem como não houve o respeito a opção da autora pela troca do produto quando solicitado. Outrossim, as requeridas devem entender, claramente, que aquilo que é contratado deve ser cumprido e, inclusive se houver alternativas, deve ser observada a que for mais cômoda/benéfica ao consumidor”, concluiu.

Processo nº **0002542-73.2018.8.08.0062**

**Fonte:** TJES, em 26.11.2019