



Extra é condenado a indenizar cliente destrutado

O Hipermercado Extra deve pagar indenização no valor de 20 salários mínimos (R\$ 3.600 atuais) por danos morais a um cliente que foi ofendido pelo gerente ao reclamar de oferta anunciada e não cumprida. A decisão é da 1ª Câmara Cível do Tribunal de Alçada de Minas Gerais.

De acordo com a ação, o cliente recebeu encarte com ofertas do hipermercado anunciando desconto de 50% em determinados produtos. O consumidor foi ao Extra para fazer compras e teve que esperar quase uma hora embora o encarte anunciasse atendimento 24 horas.

O cliente alegou que perguntou a um funcionário sobre o produto anunciado e foi informado que o mesmo ainda não havia chegado à loja. Segundo o consumidor, o funcionário disse que levaria a mercadoria em sua residência assim que estivesse disponível.

De acordo com o cliente, quando o funcionário começou a anotar os seus dados, o gerente do hipermercado o interrompeu e mandou que fosse fazer outros serviços. Ele então pediu esclarecimentos ao gerente, que por sua vez informou que o funcionário estava errado em propor o envio da mercadoria na casa do cliente.

O consumidor insistiu quanto ao produto anunciado e o gerente passou a insultá-lo. O gerente teria dito: “vai aprender a ser homem para falar comigo. Você não é homem. Pare de dar show na loja”.

A relatora, juíza Vanessa Verdolim Andrade, considerou que o consumidor apenas insistiu em ser atendido e “ter acesso ao produto que foi anunciado, tendo chegado cedo à loja na expectativa de ser atendido e conseguir comprar o produto”.

“A insistência revelou-se adequada à sua condição de cliente que está na expectativa de uma boa compra que foi anunciada”, afirmou a relatora.

De acordo com a juíza, o cliente foi humilhado e destrutado pelo gerente, o que “acarreta o sofrimento íntimo perante a assistência de terceiros”.

O voto da relatora foi acompanhado, na íntegra, pelos juízes Alvim Soares e Moreira Diniz.

Apelação nº 348.591-6

Date Created

20/12/2001