Loja é responsável por dados passados por vendedor

A venda de produto com orientação do vendedor é prestação de serviço. Por isso, as informações passadas ao consumidor devem estar corretas, claras e precisas. O entendimento é da 1ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, que condenou a loja Irmãos Soares Ltda a ressarcir os danos materiais de uma consumidora. Na ocasião, depois de receber informações do vendedor, ela adquiriu argamassa imprópria para uso em pastilhas de piscina. A decisão foi unânime. Cabe recurso.

De acordo com o relator do recurso, a autora da ação judicial informou ao vendedor que a piscina era de base de fibra de vidro. Assim, ao indicar o produto, o vendedor gerou um sentimento de confiança na cliente de que ela estaria adquirindo o produto certo para a obra pretendida. Além disso, a consumidora buscou, por mais de uma vez, confirmar se a indicação era mesmo a correta antes de efetivar a compra e de executar o serviço.

O desembargador ressaltou que a loja atuou como prestadora de serviço ao oferecer assessoria e consultoria à cliente. E, nessa qualidade, não constitui mera liberalidade do fornecedor capacitar seus funcionários a prestar as informações necessárias sobre o produto que comercializa, mas constitui, sim, dever legal, de acordo com o disposto no artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor.

“Ademais, não é razoável impor-se ao consumidor a presunção de que em uma loja que comercializa materiais para construção e presta consultoria a seus clientes não existam pessoas capacitadas para indicar os produtos adequados ao seu intento”, completa o julgador, para quem não restam dúvidas de que a loja é responsável pelos danos e que erra no cumprimento de seu dever de bem informar os consumidores.

A autora do pedido de indenização afirma ter sofrido danos materiais de R$ 22,1 mil. Segundo o acórdão já publicado da 1ª Turma Cível, a empresa ré deverá ressarcir a consumidora dos danos materiais comprovados no processo, acrescidos de correção monetária, a contar do desembolso, e juros de mora, a partir da citação. A autora havia pedido ainda reparação por danos morais, o que foi negado pelos julgadores.

O caso

A autora do pedido de indenização conta que foi até a loja Irmãos Soares para comprar argamassa, pastilhas e rejunte, a fim de fazer o acabamento da piscina de fibra de vidro que construiu em sua casa. A consumidora disse que comprou o tipo de argamassa indicado pelo vendedor, depois de ele confirmar que o produto era o mais adequado para o serviço pretendido. As informações foram reforçadas pelo gerente da loja.

Segundo a consumidora, o pedreiro responsável pela obra disse que a argamassa não seria apropriada para o serviço. Em razão disso, ela entrou em contato com o vendedor, que confirmou a indicação do produto. Feito o serviço, as pastilhas começaram a descolar após a primeira chuva.

Depois de uma perícia, a fabricante da argamassa emitiu laudo afirmando que o produto não era indicado

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

para esse tipo de obra.

Em contestação, a loja Irmãos Soares alegou que apenas comercializa produtos e que, por conta disso, não era prestadora de serviços. Assim, a colocação, mão-de-obra e utilização dos materiais adquiridos seriam de responsabilidade única da cliente. Apontou ainda que somente vendeu o produto solicitado pela consumidora e que as indicações para o uso constam de sua embalagem. E recusou a versão de que o vendedor havia interferido na venda. Os argumentos não foram aceitos.

Processo: 2006.01.1.068845-4

Date Created
08/09/2008

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.