



Makro é condenado por impedir retirada de mercadoria paga com cheque

O Makro Atacadista foi condenado por não ter permitido a um consumidor a retirada imediata de mercadoria paga com cheque. Apesar de ter sido informado de que poderia fazer o pagamento por meio de cheque, o consumidor foi obrigado a pagar 50% do valor em dinheiro e esperar mais de uma hora para a liberação do produto. O Makro terá de indenizar o cliente em R\$ 3 mil. Os danos morais foram confirmados pela 1ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, em julgamento que manteve a sentença da 7ª Vara Cível de Brasília. Cabe recurso.

O autor da ação de reparação de danos foi ao Makro adquirir um refrigerador no dia 5 de maio de 2004. Mesmo sendo cliente cadastrado e ter o cartão da loja, o consumidor foi surpreendido com a informação de que o produto somente seria liberado após compensação do cheque, a não ser que fosse feito o pagamento em dinheiro de metade do valor da compra. O autor ressaltou que seu cheque foi encaminhado para consulta e não foi constatada nenhuma restrição.

O Makro confirmou ter negado a retirada imediata da mercadoria porque o cliente não apresentava média de compras nem próxima a um terço do valor do produto. Alegou que a praxe adotada pelo atacadista tinha como objetivo reduzir os índices de inadimplência, motivo pelo qual o autor da ação foi informado de que deveria aguardar a compensação do cheque para retirar a mercadoria. Argumentou não ter se recusado a receber o cheque, mas apenas tentado conciliar sua política comercial de segurança com os interesses do consumidor.

Os desembargadores consideraram que Makro feriu o direito básico do consumidor à informação, consagrado no artigo 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor. A primeira instância explicou que o consumidor tem direito à informação clara e adequada das características essenciais de produtos e serviços que venha a contratar ou adquirir. Além disso, o artigo 54, parágrafos 3º e 4º, do mesmo Código impõe ao fornecedor dar conhecimento ao consumidor, de forma ostensiva, das regras que importem limitação de direitos, de forma a permitir sua imediata e fácil compreensão.

“Considerados tanto os transtornos e aborrecimentos sofridos pela parte autora, diante da negativa do estabelecimento comercial, através de seus prepostos, de imediata retirada da mercadoria regularmente adquirida, bem como a culpa da ré ao inserir na execução do contrato entabulado entre as partes exigência restritiva de direitos, sem as cautelas legalmente exigidas e sem promover a comunicação prévia ao consumidor, merece amparo a pretensão de reparação de danos”, afirmou a primeira instância. A sentença foi mantida pelo TJ-DF.

Processo 2004.01.1.097305-5

Date Created

16/02/2009