

Dell deve indenizar consumidor que comprou notebook com peça inexistente

A Dell deve indenizar em R\$ 9 mil, por danos morais, cliente que adquiriu equipamento com peça danificada, acessório inútil e um inexistente. A [decisão](#) é da 9ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, em julgamento que aconteceu no dia 20 de julho. O consumidor ainda será ressarcido dos gastos com ligações telefônicas feitas para resolver os problemas e o valor pago por uma “chave” inexistente.

O autor da ação relatou que, em fevereiro de 2009, comprou um *notebook* da Dell, por telefone e *e-mail*. Afirmou que foi orientado pela vendedora a adquirir 1GB extra de memória RAM, bem como um “chip de segurança TPM”, chave de segurança cuja função seria impossibilitar o funcionamento do computador sem o proprietário. Ao receber o produto, verificou haver somente 3GB e não 4GB, a ausência da chave de segurança, bem como um ponto preto no monitor, ocasionado por um pixel queimado. A partir daí, conforme o consumidor, iniciaram-se diversos contatos com o fabricante, porém nenhum dos setores responsabilizava-se pelo seu caso.

O juiz Dilso Domingos Pereira mandou a Dell pagar R\$ 3 mil por danos morais e R\$ 56,59 referentes aos danos materiais comprovados pelo autor. Por fim, condenou a empresa a instalar dispositivo referente à configuração do sistema de leitura de impressão digital no microcomputador.

As duas partes recorreram da sentença. O consumidor pediu o aumento da reparação pelo dano moral e a fixação de multa diária em caso de descumprimento da ordem de instalação do componente. A Dell disse que o cliente não pagou pelo leitor de impressão digital, alegando impossibilidade técnica de instalar esse produto após a conclusão do processo de fabricação. Destacou que o monitor foi substituído e que a máquina possui a memória extra comprada. Quanto ao “chip de segurança TPM”, afirmou que se trata, na realidade, de uma “placa de segurança para utilização de rede”, que efetivamente foi instalada no computador, sendo que o programa necessário para seu funcionamento foi ativado após reclamação.

A relatora da apelação, desembargadora Iris Helena Medeiros Nogueira, salientou que a máquina foi entregue com a memória RAM adicional, mas o sistema instalado utiliza somente 3GB. Logo, a memória extra, que foi oferecida ao consumidor a fim de tornar o *notebook* mais rápido, mostrou-se inútil. Enfatizou que a empresa ré “ao vender acessório incompatível com as possibilidades gerais que a máquina apresentava, agiu em ofensa à boa-fé objetiva. E mais: faltou com o dever de informação”.

Já a respeito da chave de segurança, a desembargadora apontou que o autor, no ato da compra, acreditava ser uma chave física, à semelhança de uma chave de carro. Em vez disso, surpreendeu-se ao descobrir que tal acessório sequer existia, relato que é comprovado pelos *e-mails* trazidos pelo consumidor. Ela enfatizou caber à Dell comprovar não ter gerado essa expectativa, o que não foi feito. Por fim, lembrou que ocorreu também o ilícito pós-contratual, uma vez que o cliente teve dificuldade em solucionar suas dúvidas e problemas com os funcionários da ré. Confirmando a decisão de primeiro grau, determinou o ressarcimento dos gastos telefônicos feitos pelo consumidor e do valor pago pelo *chip* que não existia.

Quanto aos danos morais, ponderou que, geralmente, o descumprimento contratual não gera dever de reparação. No entanto, destacou que não foram poucos os esforços do autor na tentativa de resolver as pendências, sendo perceptível que seu tom nos *e-mails* alterou-se no decorrer do tempo, demonstrando “irritação e estafamento mental com a situação”. Além disso, como o equipamento foi custeado pelos pais do consumidor, o desgaste afetou também os familiares, fato expressamente referido em um dos *e-mails*. Dessa forma, concluiu que não apenas cabe indenização por dano moral, como sua majoração para R\$ 9 mil.

Por fim, entendeu que não cabe a condenação para que a Dell instale o sistema de leitura digital, pois esse produto não foi adquirido pelo consumidor. Ressaltou que, conforme relato do próprio autor da ação, ele optou por comprar o “chip de segurança TPM” em razão de o preço ser bem menor que o referido sistema. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-RS.*

Clique [aqui](#) para ler o acórdão.

Date Created

28/07/2011