



Cabe à empresa provar que não houve defeito na prestação de serviço

Por se tratar de relação de consumo, cabe à empresa provar que não houve defeito no produto ou na prestação de serviço nos processos com pedido de indenização. O entendimento é da 14ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, que manteve a condenação da Sociedade Comercial e Importadora Hermes para indenizar em R\$ 5 mil, por danos morais, Andréa Martins Alves. Ela comprou produtos na loja virtual da empresa, mas recebeu as mercadorias erradas e fora do prazo.

A consumidora comprou um aparelho MP3, uma bolsa de academia, um cartão de memória de 2GB, um carregador de bateria, uma câmera digital e uma filmadora multilaser no dia 13 de novembro de 2008. Segundo os autos, os produtos deveriam ser entregues em até dez dias. Andréa adquiriu a multilaser e a câmera fotográfica especialmente para a gravação da apresentação de sua filha com a bailarina Ana Botafogo, no dia 29 de novembro.

Porém, os produtos não foram entregues no prazo. A consumidora registrou reclamações nos dias 24, 25 e 26 de novembro. No dia 27, ela recebeu as mercadorias numa caixa lacrada, mas, ao abri-la, descobriu que não tinham relação com as peças que solicitou.

Ela só conseguiu fazer a troca ao ir diretamente ao depósito da Hermes, no dia da apresentação do balé, e, mesmo assim, após muita insistência. Na ação, Andréa alegou que teve de suportar insinuações dos funcionários de que estaria mentindo. Em função dos problemas, ela não conseguiu filmar o evento.

Para o desembargador Cláudio Brandão, relator do caso, trata-se de relação de consumo. Dessa forma, a empresa, para se afastar do dever de indenizar, deve provar que não houve defeito do serviço, o que não se verificou nos autos. “Somente quanto aos juros moratórios merece reparo a sentença, já que se tratando de relação contratual entre as partes litigantes, estes devem fluir da citação”, explicou. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-RJ.*

Processo nº 0417988-83.2008.8.19.0001

Date Created

24/03/2011