



Cliente hostilizada por exigir preço de etiqueta deve ser indenizada

O consumidor que é obrigado a pagar preço maior do que o anunciado na prateleira sofre dano moral, mesmo que a promoção não estivesse valendo mais no momento da compra. Assim decidiu a 1ª Turma Recursal Cível dos Juizados Especiais do Rio Grande do Sul ao condenar as Lojas Americanas a pagar indenização de R\$ 1.500 a uma cliente que disse ter sofrido constrangimento por só conseguir comprar um celular depois que chamou a polícia.

A autora relatou que um aparelho era anunciado a R\$ 129 na prateleira, mas na hora de comprá-lo foi informada de que o celular custava R\$ 20 a mais. Ela afirmou que exigiu o desconto do valor anunciado, porém foi hostilizada pelo gerente. Na tentativa de solucionar o impasse, a cliente solicitou a presença da Brigada Militar (a Polícia Militar gaúcha). Conforme relato da autora e do policial que atendeu o chamado, somente após o comparecimento da autoridade policial foi cobrado o preço da etiqueta.

Mesmo depois de levar o produto, a cliente ingressou com pedido de indenização por danos morais. A empresa ré alegou que a promoção havia terminado um dia antes da consumidora ir à loja, sem que o preço tivesse sido retirado da prateleira. A ação chegou a ser considerada improcedente no 2º Juizado Especial Cível de Porto Alegre, mas a autora recorreu da decisão.

A juíza Marta Borges Ortiz, relatora do processo na 1ª Turma Recursal Cível, concluiu que a mulher tinha direito a indenização. Segundo ela, o impasse perdurou por mais de uma hora, tendo a empresa desrespeitado a consumidora na presença de diversas pessoas, considerando o horário da aquisição e o local da loja no centro da capital, em que o movimento de pessoas é intenso.

Com base em depoimento de testemunha e na ocorrência policial, a juíza afirmou que a oferta somente foi cumprida com a intervenção da Brigada Militar. Assim, concluiu que as Lojas Americanas infringiram o artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor, que obriga o fornecedor a cumprir o que anunciou. "Comprovada a situação vexatória sofrida pela autora, a meu sentir, resta evidenciado o dever da requerida indenizar", afirmou a magistrada. A decisão foi unânime. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-RS.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão.

Processo: 71004715389

Date Created

03/01/2015