

Liminar manda empresa cumprir política de troca pela internet

O juiz Guilherme Ferfoggia Gomes Dias, da 25ª Vara Cível do Tribunal de Justiça de São Paulo, determinou que uma empresa de varejo cumpra a política de troca de produtos e devolução de dinheiro, com correção monetária.

A decisão liminar estabelece que a companhia é obrigada fazer todo o procedimento para substituição de produto por outro igual ou devolver o dinheiro, sem qualquer ônus ao consumidor. Para cada descumprimento, foi fixada multa de R\$ 10 mil.

"Os consumidores estão sendo lesados ao efetuarem compras de produtos e não os receberem no prazo contratado ou, quando os recebem, os produtos apresentam vícios e não são os consumidores reembolsados pelas compras realizadas", considerou o juiz.

A decisão define ainda que empresa não deve oferecer ou concluir as vendas no site quando for verificado que não há o produto no estoque ou há o risco de impossibilidade de cumprimento da oferta. Caso haja descumprimento desta obrigação, há previsão de multa de R\$ 100 mil.

A [ação civil pública](#) foi ajuizada pelo Ministério Público de São Paulo após a Cnova Comércio Eletrônico — detentora dos sites das lojas Casas Bahia, Extra e Ponto Frio — ser alvo de diversas reclamações de consumidores que relataram, por exemplo, a recusa da empresa em substituir produto com vício.

De acordo com a ação, os sites oferecem produtos e finalizam a compra com o consumidor, mas "não procedem a entrega do produto adquirido, há entrega de outro produto, ou ainda, se há entrega do produto, este apresenta vício (avarias aparentes no produto)".

Além disso, a petição diz que a empresa não faz a substituição dos produtos sob alegação de ausência de estoque. "Diante deste impasse, o consumidor pretende a restituição imediata dos valores pagos, a ré também não restitui monetariamente. Contudo, os consumidores observam que as ofertas dos produtos desejados e adquiridos continuam sendo expostos a venda nos sites", aponta o documento.

Clique [aqui](#) para ler a liminar.

Date Created

03/10/2018