

Juiz condena C&A a indenizar consumidora em R\$ 4 mil

Aplicar os chamados "danos punitivos" ao estipular indenização por danos morais em relações de consumo tem como finalidade coibir a repetição da violação de direitos de outros consumidores.

C&A - Divulgação



Consumidora só obteve dinheiro de entrega não efetuada após acionar o Procon-SP
Divulgação

Com base nesse entendimento, o juiz Marcelo Augusto Oliveira, da 41ª Vara Cível da Comarca de São Paulo, condenou a C&A a indenizar em R\$ 4 mil uma consumidora. Isso porque a empresa demorou meses para estornar o valor de uma compra.

Na ação, a consumidora narra que recebeu a notícia de que roupas que havia comprado por meio do aplicativo da rede de lojas não poderiam ser entregues e o pedido seria reembolsado; contudo, apesar de todas as suas tentativas para reaver o dinheiro, a C&A só estornou os valores após ser acionada pelo Procon-SP.

Ao analisar o caso, o juiz apontou que a consumidora foi exposta a contínuo e desnecessário constrangimento na tentativa de receber seu dinheiro de volta e que a rescisão da compra foi feita pela fornecedora.

"Também considero a necessidade de aplicar os chamados 'danos punitivos' (punitive damages), a fim de coibir a repetição dessa violação de direitos contra outros consumidores que venham a passar pelo mesmo desaforo", afirmou.

"Acrescento que, ao disponibilizar plataforma de venda em aplicativo, a facilidade de compra ao consumidor deve ser compensada com a extensão da responsabilidade do fornecedor", explicou.

O magistrado também citou a teoria do desvio produtivo do consumidor, criada pelo advogado **Marcos Dessaune**, que defende que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável.

Por fim, o julgador explicou que "o dano moral fica configurado quando se molesta a parte afetiva do patrimônio moral, como no caso de frustração, dor e tristeza, o que inegavelmente ocorreu na hipótese vertente".

A consumidora foi representada pelo advogado **Henrique Carlos Castaldelli**.

Clique [aqui](#) para ler a decisão

1000012-56.2021.8.26.0100

Date Created

27/08/2021