Loja é condenada por não prestar informações claras a analfabeta

Por considerar a conduta abusiva, a 35ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo condenou uma loja ao pagamento de indenização por danos morais, no valor de R$ 5 mil, a uma cliente, idosa e analfabeta, por cobranças indevidas.

Reprodução

Reprodução Loja é condenada por não dar informações claras à analfabeta que comprou celular

A cliente disse que comprou um celular na loja, sem qualquer contratação adicional. Sem seu consentimento e ciência, foi inserido um plano de seguro, superior a R$ 4 mil. Além disso, ela afirmou que, quando o celular apresentou defeito, a loja cobrou para realizar o reparo.

Ao dar provimento ao recurso da cliente, o relator, desembargador Melo Bueno, disse que a loja não conseguiu comprovar a contratação do plano de seguro. Segundo ele, a empresa responde pelo risco da colocação do serviço no mercado.

"Inexiste qualquer demonstração de que foram prestadas informações claras e objetivas a respeito do produto que estava sendo ofertado à apelante, verificando-se, pois, prática abusiva nos termos do artigo 39, IV, do CDC", acrescentou.

De acordo com o magistrado, ainda que seja possível a contratação de serviços por pessoas analfabetas, devem ser adotadas as cautelas legais, conforme o disposto no artigo 595 do CC, o que, para ele, não ocorreu no caso dos autos.

"Os danos morais são manifestos. Pois, decorrem da situação de vulnerabilidade e da sensação de impotência, não só pelas reiteradas tentativas de solucionar o impasse, sem que tenha logrado êxito, mas também por ter sido ludibriada, sendo certo que a caracterização do dano moral decorre da própria conduta lesiva", disse.

Bueno destacou que a conduta da empresa irradiou-se para a esfera extrapatrimonial da cliente, gerando dever de indenizar. A decisão se deu por unanimidade.

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

Clique aqui para ler o acórdão
1011665-70.2018.8.26.0032

Date Created
16/06/2021

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.