



## Seguradora é condenada por demora na troca de geladeira com defeito

A Justiça do Distrito Federal condenou uma seguradora a indenizar em R\$ 3 mil um casal pela demora na troca de produto defeituoso que estava no prazo de garantia estendida. Segundo a decisão, a resistência da empresa — que só fez a troca após meses de tentativas de reparos — foi injustificada.

Dev Benjamin/Unsplash



Dev Benjamin/Unsplash

O processo tratava de uma geladeira comprada em novembro de 2019 com garantia estendida de dois anos. Em fevereiro de 2021, conforme relato dos compradores, o eletrodoméstico começou a apresentar defeito na refrigeração, e o casal foi orientado pela assistência técnica a desligar o refrigerador por 24 horas e depois religá-lo.

Depois disso, o produto recebeu nova placa, mas o problema permaneceu, mesmo após terem sido feitas outras avaliações. O impasse só se resolveu com a substituição da geladeira, o que só ocorreu em maio, após a recusa inicial da seguradora em relação ao pedido de troca.

Em sua defesa, a seguradora informou que cumpriu o contrato e que não houve defeito na prestação do serviço. Alegou ainda que não havia dano a ser indenizado.

Na primeira instância, o 1º Juizado Especial Cível e Criminal de Santa Maria, no Distrito Federal, concluiu que houve demora da ré em solucionar o problema e a condenou ao pagamento de R\$ 800 a cada um dos autores. O casal recorreu pedindo o aumento do valor fixado.

Ao analisar o recurso, a 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do DF destacou que o descaso da ré causou "elevado desgaste" aos consumidores. O colegiado destacou ainda que, além dos quatro meses transcorridos sem que o problema fosse solucionado, a seguradora negou "legítimo direito da parte consumidora à substituição do produto".

Devido ao transtorno causado aos consumidores, a Turma entendeu que o pedido dos autores para aumentar o valor da indenização por danos morais deveria ser atendido. "Os recorrentes se viram obrigados, em plena pandemia e em home office retornar à residência dos pais diante do defeito de um



bem considerado essencial (geladeira), ao longo de quatro meses", ressaltou. E concluiu: "dessa forma, urge a majoração do 'quantum' da compensação por danos extrapatrimoniais (...) suficiente a compensar os dissabores vivenciados".

Assim, condenou a empresa ao pagamento de R\$ 1.500 para cada um dos autores. A decisão foi unânime. *Com informações da assessoria do Tribunal de Justiça do Distrito Federal.*

**0703185-71.2021.8.07.0010**

**Date Created**

07/01/2022