O Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte (TJRN) condenou uma seguradora a indenizar, por danos morais e materiais, um consumidor que teve o conserto de sua TV negado, mesmo dentro do prazo de garantia estendida. A sentença é da juíza Ana Cláudia Braga de Oliveira, do 3º Juizado Especial Cível, Criminal e da Fazenda Pública da Comarca de Parnamirim.

De acordo com o processo, o cliente comprou, em janeiro de 2023, uma televisão de 55 polegadas por R$ 3.199, juntamente com uma garantia estendida de dois anos, válida até janeiro de 2026. Em novembro de 2024, o homem acionou a seguradora após o produto apresentar defeito na imagem. Contudo, o aparelho foi devolvido sem reparo, sob a justificativa de perda da garantia por suposta oxidação na placa principal, o que, segundo a empresa ré, não seria coberto.

Inconformado com a justificativa dada pela seguradora ré no processo, o autor contestou, afirmando ter utilizado o aparelho de forma adequada. Entretanto, em sua defesa, a seguradora reforçou nos autos que, “por se tratar de oxidação, o reparo não é abrangido pelas condições da garantia estendida contratada”.

Ao analisar o caso, a magistrada considerou “inverossímil” que um produto de alto valor apresentasse oxidação em tão curto espaço de tempo. Além disso, a juíza destacou entendimento da Turma Recursal do RN, que reconhece a frequência do argumento utilizado por assistências técnicas atribuírem defeitos à entrada de líquidos em televisores, sem provas concretas de mau uso.

Direito do Consumidor e desvio produtivo do tempo

A juíza Ana Cláudia Braga de Oliveira também ressaltou a expectativa legítima do consumidor ao adquirir um produto de alto valor, aplicando o disposto no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, que assegura o direito de exigir a substituição do bem, a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço em casos de vícios não sanados. Quanto aos danos morais, a magistrada entendeu que a situação ultrapassou o mero aborrecimento, causando frustração e perda de tempo útil ao autor.

“Entendo que a privação do uso de bens duráveis essenciais ao mundo moderno causa danos morais, ultrapassando o mero aborrecimento, aliada ao desperdício do tempo útil a fim de resolver o problema. Ainda, é possível reconhecer também a necessidade de compensação indenizatória em virtude do tempo perdido na solução do problema, o que a jurisprudência vem denominado de ‘desvio produtivo do tempo’”, concluiu a juíza, que fixou indenização de R$ 4 mil por danos morais e a restituição do valor pago pela televisão a título de danos materiais.

Fonte: TJRN, em 24.11.2025