Sentença proferida pela 15ª Vara Cível de Campo Grande julgou parcialmente procedente a ação movida por mãe e filha contra uma loja de varejo e seguradora, condenadas à restituição do valor de R$ 1.899,00 e R$ 423,00 gastos pela filha com a compra do aparelho e da garantia estendida, respectivamente. Além disso, a sentença condenou as rés ao pagamento de R$ 10.000,00 de danos morais em favor da mãe, usuária do produto, o qual foi levado três vezes para conserto sem solução.

A autora D. de F.P.Z. afirma que comprou para sua mãe um refrigerador pelo valor de R$ 1.899,00 na loja ré e, no momento da compra, adquiriu a garantia estendida da seguradora ré. Esclarece que a garantia do fabricante se estendeu até 7 de agosto de 2016 e a garantia secundária estaria em vigor até 7 de agosto de 2018.

Sustenta que o refrigerador parou de funcionar no dia 6 de abril de 2017. Afirmam que contataram a seguradora, que acionou a empresa de assistência técnica autorizada, a qual consertou o aparelho. Porém, o refrigerador apresentou novos defeitos (o congelador não funcionava e a geladeira não resfriava), de modo que no dia 7 de junho de 2017 voltaram a contatar a seguradora que providenciou novo conserto, porém o produto foi devolvido 10 dias depois com os mesmos defeitos e ainda com arranhões e amassados.

Como não foram mais atendidas pela seguradora, as autoras se dirigiram ao Procon, tendo posteriormente um técnico da assistência técnica examinado a geladeira e afirmado que seria necessária a troca do motor, o que deveria ser autorizado pela seguradora. No entanto, passados mais de dois meses, a assistência técnica ainda aguardava autorização da seguradora para realizar o conserto.

Como não obtiveram mais respostas, sustentam que, diante da necessidade, adquiriram um novo refrigerador pelo valor de R$ 2.999,00. Alegam assim que as rés lhes venderam um produto com defeito e que ambas devem ser condenadas a restituir o valor gasto com a compra do aparelho e do serviço de garantia estendida, além do valor do novo refrigerador e danos morais.

A seguradora sustentou que não se negou a prestar o serviço contratado e que sua responsabilidade está sujeita aos limites da apólice de seguro, a qual exclui danos causados por atos ilícitos ou culpa grave. Além disso, afirma que não há prova do dano moral suportado pelas rés.

Já a loja de varejo sustenta que, por força do contrato de seguro, cabe à seguradora eventuais indenizações por prejuízos. No mérito, sustenta que não praticou ato ilícito.

Em sua decisão, o juiz Flávio Saad Peron manteve a participação da loja de varejo, pois foi esta quem comercializou o produto e vendeu o serviço de garantia estendida.

O magistrado analisou que a ré não impugnou as alegações da autora, se limitando a dizer que atendeu prontamente o chamado da autora sempre que solicitado. Por outro lado, observa o juiz que “um print de mensagens trocadas pela internet, confirma a omissão da ré, uma vez que na última mensagem, enviada em 29/5/2018, o prestador de serviços parece reiterar à seguradora o pedido de autorização para a realização do serviço, não havendo, depois, nenhuma resposta da ré”.

Assim, destaca o magistrado que a seguradora teve ciência da reclamação do defeito e da necessidade de troca do motor, cuja autorização foi solicitada pela empresa de assistência técnica. Porém, a ré não se desincumbiu do seu ônus de provar que autorizou ou negou o serviço, sendo que, em sua contestação citou hipótese de "riscos excluídos", mas também não comprovou este fato.

Na sentença, o juiz concluiu que os defeitos do produto não foram resolvidos no prazo de 30 dias, conforme prevê o Código de Defesa do Consumidor, e voltaram a aparecer durante o prazo de

garantia estendida, devendo portanto, ambas as rés se responsabilizarem pelos vícios de qualidade do seguro.

Fonte: TJMS, em 23.08.2019