

## Recurso especial No. 1.459.555

### Antecedentes del caso

Un Ministerio Público (MP) interpuso una acción civil pública en contra de una empresa por limitar el cambio de productos defectuosos y solicitó el pago de una indemnización para los consumidores afectados. Específicamente señaló que la empresa solo permitía cambiar los productos en la tienda durante los tres días siguientes a la fecha de compra y una vez transcurridos esos días, únicamente se brinda asistencia técnica. En este sentido, el MP consideró que tal limitación era contraria a lo establecido en el Código para la Defensa del Consumidor (CDC) que prevé el plazo de 30 días para la reparación de los productos defectuosos.

En primera instancia, el juez desestimó la demanda y negó las indemnizaciones solicitadas porque en su consideración el hecho de que la empresa limitara el cambio de los productos a tres días en su establecimiento, ello no excluye el derecho a solicitar los beneficios previstos en el CDC ante el fabricante del producto. El MP recurrió tal determinación y reafirmó que dicha limitación perjudicaba a los consumidores y la legitimidad de la protección colectiva.

En segunda instancia, el Tribunal de Justicia de Rio de Janeiro señaló que el plazo para el intercambio de productos defectuosos debe ser de 30 días conforme al CDC, pero igualmente negó las indemnizaciones solicitadas. En contra de tal determinación, el MP y la empresa presentaron embargos de declaración ante dicho tribunal quien determinó que el comerciante era responsable solidario del fabricante; por lo tanto, transcurrido el plazo de 30 días era obligación de la empresa remitir el producto a la asistencia técnica o enviar un técnico al domicilio del consumidor para retirar el producto defectuoso.

Inconformes con la determinación, las partes presentaron sus recursos especiales ante el Tribunal Superior de Justicia. La empresa argumentó que el tribunal de segunda instancia se extralimitó, ya que la condenó a realizar una pretensión que no fue solicitada por el MP. Por su parte, el MP argumentó que el tribunal fue omiso en pronunciarse sobre la reparación por el daño moral colectivo.

### Desarrollo de la sentencia

En 2017, la Tercera Sala del Tribunal Superior de Justicia de Brasil advirtió que no hay conducta abusiva por parte de la empresa vendedora porque permite el intercambio de mercancía defectuosa dentro de su establecimiento, a pesar de no estar previsto en el CDC. Además, expresó que la política de la empresa no excluye la posibilidad de que el consumidor realice el cambio de la mercancía dentro del plazo de 30 días como lo establece el CDC, ante el

fabricante. Este sentido enfatizó que, si el defecto no es reparado en el plazo anteriormente mencionado, el consumidor puede exigir alguna de las alternativas siguientes: i) el cambio del producto, por otro de la misma especie; ii) el reembolso; o iii) la reducción proporcional del precio.

Finalmente, la Tercera Sala convalidó la extralimitación argumentada por la empresa. Específicamente, señaló que en la solicitud inicial del MP no se alegó el supuesto de que una vez transcurrido el plazo de 30 días, la empresa brindara la asistencia técnica o asumiera la carga de recoger el producto defectuoso en el domicilio del consumidor.

### **Resolutivos**

La Tercera Sala del Tribunal Superior de Justicia concedió el recurso especial de la empresa, negó el recurso del MP y dejó subsistente la sentencia de primera instancia.

