

Tempo gasto em problema de consumo deve ser indenizado, apontam decisões

Geralmente tratado como mero aborrecimento pelos tribunais, o tempo gasto para se resolver um problema de consumo é indenizável. Isso é o que vêm garantindo acórdãos recentes, que representam uma mudança de rumo na jurisprudência sobre o assunto. De casos que envolvem demora em fila de banco a devolução de parcelas pagas em cursos, desembargadores já aceitam a tese do chamado “desvio produtivo” para justificar a reparação moral do consumidor. Em síntese, os julgados responsabilizam o fornecedor pelo tempo gasto para se resolver os problemas que eles mesmos causaram.

Divulgação

“O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências — de uma atividade necessária ou por ele preferida — para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irreversível”, explica o advogado capixaba **Marcos Dessaune** (foto), autor da tese *Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*, que começou a ser elaborada em 2007 e foi publicada em 2011 pela editora Revista dos Tribunais.



Com base neste fundamento, a 27ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro [condenou](#), no último mês de janeiro, uma rede de lojas a indenizar em R\$ 5 mil um consumidor por conta de um defeito em um aparelho celular de R\$ 246,90, que apresentou defeito dois dias após a compra. A loja pretendia cobrar R\$ 60 pelo reparo. O consumidor recorreu à Justiça e, em 1ª instância, o tempo gasto foi considerado simples aborrecimento cotidiano. No TJ-RJ, o entendimento mudou, a favor do consumidor.

A tese tem sido recorrente no colegiado da corte fluminense. Em outros três casos em que foi relator, o desembargador Fernando Antonio de Almeida aplicou o entendimento para condenar as empresas a indenizar os consumidores em casos de [demora de reembolso de mensalidade](#), [tempo gasto em fila de banco](#) e [cobrança de cartão falsificado](#).

“A perda de tempo da vida do consumidor em razão do mau atendimento de um fornecedor não é mero aborrecimento do cotidiano, mas verdadeiro impacto negativo em sua vida, que é obrigado a perder tempo de trabalho, tempo com sua família, tempo de lazer, em razão de problemas gerados pelas empresas”, apontam os acórdãos do TJ-RJ.

Horas irreversíveis

Se o tempo não é um bem jurídico tangível e expressamente previsto na Constituição, as decisões demonstram que ele pode ser englobado na figura do dano moral. Dessaune explica, entretanto, que a reparação pelo “desvio produtivo” não deve ser confundida com o “dano punitivo”, utilizado para, além



da indenização, punir a empresa e coibir novos casos. “O tempo é finito, inacumulável e irrecuperável”, diz.

O advogado explica que, ao contrário da dor e sofrimento abrangidos pela reparação moral, o tempo é mensurável. Isso pode ser feito, por exemplo, com o registro de ligações aos serviços de atendimento ao consumidor. Além da demonstração por parte do consumidor, isso também pode ser estimado com a inversão do ônus da prova em seu favor, o que já é previsto pelo Código de Defesa do Consumidor.

Dessaune também afasta o argumento mais conservador de que a aplicação de sua tese abriria precedente para uma enxurrada de ações que sobrecarregariam o tribunais. “Se os fornecedores não cumprem a lei espontaneamente, só resta aos consumidores lesados fazerem valer seus direitos por intermédio dos Procons e do Poder Judiciário”. E o efeito, acrescenta ele, poderá ser até o oposto: condenações morais mais elevadas previnem que novos casos se repitam e a tendência é a diminuição das demandas.

No Tribunal de Justiça de São Paulo, a 5ª Câmara de Direito Privado [condenou](#) um fabricante de eletrodomésticos pela demora de seis meses no reparo de uma máquina de lavar. “Sabe-se por evidente presunção *hominis* que o consumidor quando acusa o vício do produto, lhe é imposta uma verdadeira *via crucis* para tentar exigir do fornecedor a devolução do valor pago ou ao menos o conserto do defeito”, registra o desembargador Fabio Podestá, no acórdão.

Em [análise](#) de um recurso de uma companhia de TV paga condenada pela cobrança indevida após cancelamento de assinatura, a 3ª Turma Recursal Cível de Porto Alegre levou em consideração o tempo gasto pelo usuário como agravante da situação. “Quanto a ocorrência do dano moral, acrescento que, diante da não resolução do problema no trintídio, o que forçou o consumidor a ingressar em juízo, acarretando o agravamento da condição de vulnerabilidade técnica, jurídica e econômica”, escreveu o relator Fabio Vieira Heerdt.

A teoria não se aplica somente ao tempo gasto para se resolver um problema de consumo na Justiça. A simples demora na prestação de um serviço também pode ser enquadrada, segundo acórdão da 10ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Paraná, que [negou provimento](#) ao recurso de um banco condenado pela demora de atendimento em agência: “O autor sofreu também o prejuízo do tempo desperdiçado, em razão da demora em ser atendido, o qual poderia ter sido utilizado de maneira mais benéfica e proveitosa”.

Não é só nos tribunais que a tese vem sendo aplicada. Na [prova](#) do 53º concurso para promotor do Ministério Público de Minas Gerais, o candidato devia demonstrar conhecer a base conceitual do “desvio produtivo”. Citando o próprio Dessaune, o [gabarito](#) previa a seguinte resposta: “Tratamento com desleixo ao consumidor com perda de tempo útil. A questão poderia ser solvida a tempo e modo satisfatório pelo fornecedor. Base principal: cláusula de tutela da pessoa humana, mas desafia regulamentação própria.”

Por enquanto, o entendimento está no âmbito dos tribunais de Justiça. No Superior Tribunal de Justiça, por exemplo, ainda prevalece a aplicação do simples contratempo, como no julgamento do Recurso Especial 431.303/SP: “Demora, todavia, inferior a oito horas, portanto não significativa, que ocorreu em aeroporto dotado de boa infraestrutura, a afastar a caracterização de dano moral, porque, em verdade,



não pode ser ele banalizado, o que se dá quando confundido com mero percalço, dissabor ou contratempo a que estão sujeitas as pessoas em sua vida comum”.

**Notícia atualizada às 17h50 do dia 26/3.*

Clique nos números dos processos para ler as decisões:

TJ-RJ: [Apelação Cível 0019108-85.2011.8.19.0208](#)

TJ-RJ: [Apelação Cível 0035092-08.2012.8.19.0004](#)

TJ-RJ: [Apelação Cível 2216384-69.2011.8.19.0021](#)

TJ-RJ: [Apelação Cível 0460569-74.2012.8.19.0001](#)

TJ-SP: [Processo 2013.0000712658](#)

TJ-PR: [Apelação Cível 1.094.389-0](#)

Colégio Recursal do RS: [Recurso 71004406427](#)

53º Concurso do para promotor do MP-MG: [prova](#) e [gabarito](#)

Date Created

26/03/2014