TJ-RJ reconhece desvio produtivo por tempo perdido em fila de banco

Com base na teoria do desvio produtivo do consumidor, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro condenou o Banco do Brasil a pagar R$ 6 mil de indenização a um cliente que ficou quase seis horas na fila de uma agência, somados dois dias de atendimento, para tentar resolver uma pendência com a instituição financeira.

Citando o professor Marcos Dessaune, o desembargador Alcides da Fonseca Neto, relator da 20ª Câmara Cível do TJ-RJ, explicou o que caracteriza o desvio produtivo: "É o fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta o seu tempo vital — que é um recurso produtivo — e se desvia das suas atividades cotidianas — que geralmente são existenciais".

Segundo a ação, o homem precisou ir ao banco em dois dias distintos para resolver o problema. No primeiro, só foi atendido depois de duas horas e meia na fila. Já no segundo dia, teve que aguardar três horas e 20 minutos até ser atendido. Para o desembargador, nesse caso o tempo vital do cliente foi desperdiçado de forma completamente desproporcional e ilegal, como decorrência da falha na prestação do serviço pelo fornecedor.

No voto, o desembargador lembrou que há uma legislação estadual que determina que o tempo máximo para atendimento em bancos é de 20 minutos em dias normais e 30 minutos em véspera e depois de feriado. No caso, ao receber o papel com as senhas, o prazo estimado para atendimento já era superior ao estabelecido na lei.

Ao condenar o banco, o desembargador ainda criticou a sentença que reconheceu a demora, mas entendeu se tratar de um mero aborrecimento. "Se tivesse atuado com um pouco mais de cuidado, com certeza a culta juíza teria percebido a enorme lesão ao direito da personalidade do apelante e, como decorrência, teria constatado o cristalino dano temporal ou moral por ele sofrido", afirmou Alcides da Fonseca Neto.

"O fornecedor obrigou o consumidor a aceitar pacatamente os prejuízos advindos dos problemas de consumo — em franca renúncia aos seus direitos enquanto consumidor — ou a desviar seu tempo de vida para solucionar questões que lhe foram impostas pela má prestação de serviços, sobre as quais ele não deu causa, nem teve qualquer ingerência", concluiu.

Jurisprudência seguida
É cada vez mais comum o uso da teoria do desvio produtivo pela Justiça. O próprio TJ-RJ condenou, recentemente, uma empresa pelo tempo perdido pelo cliente para consertar uma geladeira.

Em São Paulo, o Tribunal de Justiça aumentou a aplicação da teoria ao condenar empresas por cobrança indevida, conforme apontou reportagem da **ConJur**.

Em pelo menos quatro decisões recentes, o STJ confirmou o entendimento do TJ-SP para condenar fornecedores a indenizar pelos danos morais gerados com o desvio produtivo. E até a seccional fluminense da Ordem dos Advogados do Brasil invocou a teoria para tentar cancelar a Súmula 75 do TJ-

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

RJ.

Clique aqui para ler o acórdão.
0000130-58.2017.8.19.0076

Date Created
31/07/2018

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.