



Caixa é condenada a indenizar clientes por perda do tempo útil

Cobrar o consumidor de forma indevida e sem corrigir o erro, exigindo que o cliente perca horas de trabalho e lazer para resolver a situação, caracteriza desvio produtivo e gera o dever de indenizar. Com esse entendimento, o Tribunal Regional Federal da 4ª Região condenou a Caixa Econômica Federal a indenizar em R\$ 2 mil um casal de mutuários do programa Minha Casa, Minha Vida, por “perda do tempo útil”.

A instituição financeira descontou valores de financiamento automaticamente, acima do definido em contrato. O casal disse que tentou resolver o problema várias vezes, mas precisou ir à Justiça para corrigir o cálculo.

Conforme a relatora, desembargadora federal Vânia Hack de Almeida, “a perda do tempo útil dos autores, ocorrida em decorrência da conduta negligente da instituição financeira, constitui dano moral à luz da teoria do Desvio Produtivo do Consumidor”.

Segundo essa teoria, o dano ocorre quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e deixar uma atividade necessária, ou por ele preferida, para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor.

Mais que dissabor

A relatora disse que “as cobranças equivocadas, aliadas ao fato dos autores, por diversas vezes, procurarem a solução do problema junto à demandada, tendo sido finalmente obrigados a ajuizar ação com tal fito, demonstram não se tratar de mero dissabor, mas de verdadeira violação à sua dignidade”.

A Caixa terá de pagar R\$ 2 mil corrigidos desde a data em que os autores tiveram seus nomes inscritos nos cadastros restritivos de crédito por não terem na conta o valor debitado pelo banco, que excedia o avençado no contrato.

O banco ainda foi condenado a indenizar os autores em R\$ 10 mil por negativar os nomes deles de forma indevida, em serviço de proteção ao crédito.

[Reportagem da ConJur](#) relata que, em São Paulo, pelo menos três câmaras do Tribunal de Justiça (5ª, 19ª e 30ª) já aplicaram a teoria do desvio produtivo do consumidor ao condenar empresas: conforme a tese, o tempo perdido pelo cliente na tentativa de solucionar um problema que não deu causa lhe acarreta dano indenizável.

Em quatro decisões recentes, o [Superior Tribunal de Justiça confirmou](#) o entendimento do TJ-SP para condenar fornecedores a indenizar pelos danos morais gerados com o desvio produtivo. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TRF-4.*

**Texto alterado às 11h08 do dia 19/6/2018 para correção de informação.*



Clique [aqui](#) para ler o voto da relatora.
5008794-42.2016.4.04.7201

Date Created
18/06/2018