



Cliente será indenizada por tempo perdido para consertar geladeira

O tempo é um bem valioso na vida das pessoas, cujo desperdício não pode ser recuperado. Por esse motivo, quando um cliente perde tempo tentando solucionar um problema, há lesão extrapatrimonial e o dever de indenizar por danos morais.

Assim entendeu a 21ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro ao negar o recurso de uma empresa que contestava o dever de indenizar uma consumidora em R\$ 8 mil.

A cliente alega que comprou uma geladeira que deixou de produzir gelo ainda no prazo da garantia. A assistência técnica credenciada recomendou a troca da peça, só que, passados seis meses, nada foi resolvido.

Em primeira instância, o juízo estipulou o valor por dano moral, e a empresa recorreu. Ao analisar o caso, a relatora no TJ-RJ, desembargadora Regina Lúcia Passos, manteve a condenação e negou provimento ao recurso, confirmado, por unanimidade, pelos colegas da câmara.

No voto, a magistrada aplicou a teoria do desvio produtivo do consumidor: conforme a tese, o tempo perdido pelo cliente na tentativa de solucionar um problema que não deu causa lhe acarreta dano indenizável.

“Embora seja tênue a linha que separa o mero aborrecimento do cotidiano das lesões de ordem psíquica, certo é que a presente hipótese causou transtornos fora do normal que, por certo causou mácula aos Direitos da Personalidade da autora, que teve suas legítimas expectativas frustradas, pois adquiriu um refrigerador imprestável, ficando por aproximadamente seis meses a mercê da boa vontade do réu para resolver o problema”, explicou a desembargadora.

Jurisprudência seguida

É cada vez mais comum o uso da teoria do desvio produtivo pela Justiça. No TJ de São Paulo, por exemplo, 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-RJ. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-RJ.*

Clique [aqui](#) para ler o acórdão.

Processo 0200530-22.2017.8.19.0001

Date Created

25/06/2018