

## Fazer pessoa perder tempo com serviço defeituoso gera danos morais

Fazer uma pessoa perder tempo tentando solucionar problema causado por serviço defeituoso gera indenização por danos morais. O entendimento é da 3ª Turma Recursal do Tribunal de Justiça do Espírito Santo. A decisão foi proferida no último dia 3.

Reprodução



Homem começou a receber cobranças depois de fazer vestibular  
Reprodução

O caso concreto envolve homem que passou a receber cobranças após fazer vestibular em uma unidade de ensino. De acordo com os autos, ele solicitou por diversas vezes que o débito fosse retirado de seu nome. Ficou comprovado que sequer havia contrato entre as partes que ensejasse a dívida.

Mesmo com os pedidos, a empresa inscreveu seu nome de forma indevida no cadastro de inadimplentes. A corte aplicou a teoria do desvio produtivo, segundo a qual gera indenização fazer o consumidor perder seu tempo para resolver problemas. A faculdade deverá pagar R\$ 7 mil ao autor.

Foram narrados "fatos cabalmente demonstrados que comprovam a ocorrência de falha na prestação de serviço pela requerida/recorrente e ocorrência de perda de tempo útil do autor/recorrido, ensejando de indenização por danos morais em razão da teoria do fato do desvio produtivo do consumidor, posto que somente logrou de desvencilhar das cobranças indevidas a partir do deferimento de medida liminar", diz o relator do caso, desembargador Idelson Santos Rodrigues.

Segundo a teoria, que tem o advogado capixaba **Marcos Dessaune** como seu principal expoente, "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 irrecuperável".

### Outras decisões

Embora seja bastante recente, o desvio produtivo passou a ser amplamente aplicado em tribunais brasileiros. No caso do TJ-ES, só recentemente uma decisão cita a teoria. [O julgado é de junho de 2019](#), quando a 2ª Câmara Cível, sob relatoria do desembargador José Paulo Calmon Nogueira da Gama, determinou que uma distribuidora de energia elétrica pagasse R\$ 5 mil de indenização a um cliente em razão de serviço defeituoso.

Mais recentemente, em 25 de junho, a 3ª Câmara Cível voltou a aplicar o precedente, desta vez no caso de um homem que comprou uma bicicleta com defeito e despendeu muito de seu tempo para que o ocorrido fosse solucionado.

"No caso, não há dúvida de que a legítima expectativa do autor ficou frustrada porque ele adquiriu produto durável, novo, de elevado valor (bicicleta de R\$ 32.099,00) que apresentou vício de qualidade em menos de quatro meses, levando-o a vivenciar desvio produtivo por mais de uma vez, circunstância que, uma vez considerados o tipo de bicicleta adquirida e a espécie de utilização que dela se pretendia fazer, implicou para o autor constrangimento que ultrapassou os limites do mero dissabor", afirma a decisão,

O relator do caso foi o desembargador Dair José Bregunze de Oliveira. Seguindo seu voto, a maior parte do colegiado determinou que a empresa pagasse R\$ 5 mil de indenização por danos morais ao autor.

**0015049-38.2019.808.0545**

**0017766-64.2016.8.08.0048**

**Date Created**

07/08/2020