

Fazer consumidor perder tempo gera dano moral, diz TJ-RJ

Fazer com que o consumidor perca seu tempo, despendendo de muita energia para solucionar problema causado pelo fornecedor, gera indenização. O entendimento é da 11ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro.

Reprodução



Após viagem ser remanejada, casal perdeu reservas de lua de mel

Reprodução

No caso concreto, os autores solicitaram reparação por danos morais depois que perderam reservas feitas para sua lua de mel. O casal teve que reagendar reserva feita em hotel depois que teve seu voo cancelado. Eles informaram a empresa, dentro do prazo por ela estipulado, que a estadia deveria ser remanejada.

Mesmo após uma série de pedidos, a contratada não procedeu corretamente com o reagendamento e o casal acabou perdendo as reservas, tendo que gastar valor superior em outro hotel.

"O dano moral resulta na injusta perda de tempo do consumidor, que se vê diante de dificuldades, demora no atendimento, filas intermináveis para se resolver qualquer problema, consertos mal feitos, telefonemas dados sem qualquer obtenção de resultado, que constituem sem sombra de dúvidas, práticas comerciais abusivas de fornecedores de produtos e serviços", afirmou em seu voto a relatora do processo, desembargadora Sirley Abreu Biondi.

A magistrada entendeu ser possível a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor, elaborada pelo advogado capixaba **Marcos Dessaune**.

O desvio ocorre quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo para solucionar problemas causados pelo fornecedor, deixando de executar uma atividade necessária ou por ele pretendida.

A tese é pioneira no Brasil e no mundo e está ganhando cada vez mais aceitação do Judiciário. De acordo com Dessaune, a teoria do desvio produtivo já foi aplicada em mais de 12 mil casos julgados por

órgãos colegiados de 26 tribunais estaduais brasileiros. Nos cinco Tribunais Regionais Federais, a teoria foi apreciada 96 vezes. Já no STJ, 54 julgados sobre o tema foram analisados.

Clique [aqui](#) para ler a decisão

Processo 0029370-50.2018.8.19.0208

Date Created

14/11/2020