

Não reparar erro, fazendo cliente perder tempo, gera dano moral

Se recusar a reparar erro gerado por serviço mal prestado, fazendo com que o cliente perca seu tempo tentando solucionar os problemas, gera indenização por danos morais. O entendimento é da Turma Recursal Única dos Juizados Especiais de Mato Grosso. A decisão é de 6 de outubro.

Reprodução



O caso concreto envolve uma mulher que recebeu cobranças indevidas

No caso concreto, a cliente passou a receber cobranças indevidas em sua fatura de telefone. Ela tentou reiteradamente, mas sem sucesso, resolver o problema pela via administrativa.

"Quando a prestadora de serviço soluciona prontamente o infortúnio, minimizando eventuais transtornos e aborrecimentos, não se verifica a configuração do dano moral. No entanto, quando sua conduta é de resistência a reparação do erro, cometido, como no caso em tela, fazendo com que o consumidor seja submetido a um calvário para o fim de obter o seu direito, caracteriza-se o dano moral", afirmou a juíza Lamisse Roder Feguri Alves Correa, relatora do caso.

O órgão aplicou a teoria do desvio produtivo do consumidor, de autoria do advogado capixaba **Marcos Dessaune**. A tese é pioneira no Brasil e no mundo e está ganhando cada vez mais aceitação do Judiciário.

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

"Aplica-se no caso a teoria do desvio produtivo do consumidor, já homenageada pelo Superior Tribunal de Justiça (REsp 1.737.412)", conclui a decisão, que fixou indenização de R\$ 5 mil por danos morais.

1000794-23.2020.8.11.0001

Date Created

16/10/2020