

Fazer consumidor perder tempo gera indenização por danos morais

Fazer o consumidor perder o seu tempo tentando solucionar um problema causado pelo fornecedor gera o dever de indenizar por danos morais. O entendimento é da 2ª Turma Recursal Cível do Rio de Janeiro.

Reprodução



Autora da ação ficou sem serviço de telefonia por aproximadamente um mês
Reprodução

O colegiado condenou duas empresas de telefonia por terem deixado uma consumidora sem celular por cerca de 30 dias. As companhias dizem que o corte no serviço ocorreu depois de ter sido feito um pedido de portabilidade, em que um determinado número de telefone é transferido de uma operadora para outra.

A autora, por outro lado, afirmou que nunca solicitou a portabilidade e que gastou o seu tempo tentando corrigir a falha na prestação de serviços. Ela receberá R\$ 10 mil como reparação.

A turma recursal aplicou a teoria do desvio produtivo, elaborada pelo advogado capixaba **Marcos Dessaune**. Segundo a tese, 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 teoria do desvio produtivo do consumidor defende que todo o tempo desperdiçado para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável. Assim, entendo que o autor tem direito a indenização por danos moais, pelo desvio produtivo do seu tempo útil, bem como forma de frear as péssimas práticas que na verdade prestam um desserviço à sociedade e à economia", afirmou em seu voto o juiz Mauro Nicolau Junior, relator do caso.

O magistrado também pontuou ser injustificável deixar uma consumidora sem serviços de telefonia, em especial durante a epidemia da Covid-19. A privação dos serviços, disse, "gera sensação de isolamento, angústia e impotência face a absoluta negligência das rés em corrigir os erros por elas cometidos".

Dessaune, responsável pela teoria do desvio produtivo, não atuou no caso em discussão, mas comentou a decisão. Ele disse que os magistrados aplicaram corretamente a sua tese.

"Minha única observação é quanto a uma nomenclatura inadequada que vem se disseminando pelo Brasil, sem que haja o correspondente respaldo científico ou doutrinário. Enquanto bem jurídico, entendo que não se deva classificar o tempo de 'útil', pois isso implicaria reconhecer que existe um tempo 'inútil' na vida humana. Penso que também não se deva denominá-lo 'livre', pois alguém poderia alegar, ainda que falaciosamente, que se trata de um tempo de 'pouca importância'", disse à **ConJur**.

Ainda segundo ele, o tempo "é sempre 'ocupado', do ócio ao negócio". "Portanto, é mais adequado chamar esse relevante valor jurídico de 'tempo vital' ou 'existencial', como o denomino na teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor, que é a tese mundialmente pioneira no estudo dessa temática", explicou o advogado.

Processo 0009837-12.2020.8.19.0087

Date Created

25/04/2021