

TJ-MG majora indenização com base na teoria do desvio produtivo

A vítima de lesões a direitos de natureza extrapatrimonial deve receber uma soma que lhe compense a dor e a humilhação sofrida, a ser arbitrada segundo as circunstâncias do caso concreto. Não deve ser fonte de enriquecimento, mas tampouco inexpressiva.

Divulgação



Consumidora idosa teve que comparecer diversas vezes a loja e obteve apenas promessas para resolução de seu problema
Divulgação

Com base nesse entendimento, a 11ª Câmara Cível do Tribunal do Estado de Minas Gerais majorou de R\$ 3 mil para R\$ 8 mil a indenização que deveria ser paga pela Via Varejo S.A a uma consumidora que comprou um fogão com defeito e não conseguiu trocar o produto.

No caso, a consumidora comprou o produto para presentear a sobrinha que, devido ao defeito apresentado, não conseguiu usá-lo. No recurso, a autora narra que compareceu diversas vezes à loja em que adquiriu o eletrodoméstico, mas não obteve a resolução do seu problema e apenas promessas.

Também narra que é idosa, com dificuldades de locomoção, e que nas idas à loja buscando solução para o problema foi tratada com deboche e submetida a espera excessiva para ser atendida.

Ao analisar o caso, a relatora, desembargadora Mônica Libânio Rocha Bretas, apontou que a dificuldade em resolver o problema foi marcada por esforços da consumidora, idosa e com problemas de saúde, que teve que se submeter a deslocamento e a espera por atendimento; infortúnios que repercutiram sobre a extensão do dano e que, portanto, devem ser considerados na mensuração do valor da indenização.

"Para além do descaso no trato do consumidor, a pretensão indenizatória se legitima no caso em análise em decorrência do trato comercial e no tempo despendido pela consumidora nas diversas tentativas extrajudiciais frustradas de solucionar a situação danosa. A Teoria do Desvio Produtivo foi criada pelo advogado Marcos Dessaune na obra *Desvio Produtivo do Consumidor*, lançada em 2011 pela Editora Revista dos Tribunais. O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor se vê obrigado a desperdiçar o seu tempo e a desviar de suas atividades para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, irrecuperável e, portanto, indenizável", justificou na



decisão. O colegiado acompanhou o voto da relatora.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
1.0145.13.019112-8/001

Meta Fields