



Cliente deve ser indenizado por horas perdidas com reclamações

31/05/2018

Quando uma empresa “rouba o tempo” do consumidor e apresenta reiterada conduta displicente mesmo depois de tantos equívocos, sem se importar com mais uma pessoa prejudicada, deve indenizar pelas horas que ele perdeu. Assim entendeu o juiz Eduardo Perez Oliveira, da Vara de Fazenda Nova (GO), ao condenar uma operadora de telefonia a pagar R\$ 7 mil pelas “horas perdidas” de uma cliente.

A autora da ação disse que teve problemas todo mês com a fatura, chegando a fazer 51 reclamações no serviço de atendimento da empresa entre 2013 e 2018. Empresária e dona de seis linhas, ela afirmou que os registros não foram suficientes para resolver o caso. Já a empresa negou a ocorrência de problema.

O juiz disse que não reconhece a tese de “perda de tempo útil” como uma inovação ou algo isolado. “Não existe mais uma modalidade de dano moral (...) O que existe é um ato que se configura como lesivo ao aspecto anímico alheio, a demandar indenização”.

Ele afirmou ainda ser “difícil encontrar adjetivo para falar de quem nos rouba o tempo, essa finitude que por vezes dá minutos de vida aos recém-nascidos e mais de um século a outros”, um “presente que é subtraído dia após dia, voluntariamente ou a contragosto”.

Por isso, Oliveira citou uma série de personalidades para demonstrar a importância do tempo, como Nelson Gonçalves, Renato Russo, Lupicínio Rodrigues, Toquinho, Martin Heidegger, Carlos Drummond de Andrade, Albert Einstein e Stepehn Hawking. Citou trechos de músicas brasileiras até poetas estrangeiros, como Omar Khayyam.

“Música, Poesia, Filosofia, Física, Religião, Cinema... não existe uma área onde o tempo não esteja presente ou não seja fruto de reflexão. Mesmo a pessoa mais bruta reconhece o significado da saudade, que surge com a passagem do tempo e a separação daquilo que é caro”, filosofou o julgador.

Ele considerou que a companhia errou além do aceitável. Disse ainda ser compreensível o fato de a cliente não ter trocado de operadora. Isso porque, segundo ele, a empresa é a única que cobre a área da pequena cidade com alguma efetividade. Assim, o juiz aplicou o artigo 186 do Código de Defesa do Consumidor, que prevê indenização no caso de omissão.

“No caso da parte autora, além de pagar pelo serviço, perdeu seu tempo. Instantes que poderia gastar com quem lhe é caro, com seu próprio negócio, assistindo algo engraçado ou até mesmo amassando uma bolinha de papel e jogando para cima. O tempo lhe pertencia para gastar como lhe aprouvesse. Mas esses momentos foram subtraídos pela reiterada conduta displicente da parte ré, que, mesmo depois de tantos equívocos, não se importava com mais um consumidor prejudicado.”



Tempo do magistrado

Oliveira aproveitou para criticar grandes empresas, por entender que elas têm o hábito de apresentar defesas burocráticas que consomem o tempo útil do magistrado, atrasando a prestação jurisdicional.

"Claramente roubam o tempo do magistrado, que é curto e finito como de todos os mortais desde Adão, em prejuízo dos milhares de processos que demandam pronto atendimento. Nesse caso, porém, não há indenização, salvo as sanções processuais", afirmou, acrescentando que "o tempo é sagrado, embora tenhamos todos o hábito de desperdiçá-lo, acreditando haver um amanhã".

Dever de indenizar

Sobre a necessidade de indenizar, o juiz discorreu sobre as possibilidades de errar na sociedade. Segundo ele, é natural se cometer equívocos, porém, não se pode considerar como algo normal ter que contatar a empresa prestadora de serviço todo mês para resolver problemas por ela mesma causados.

"O dano, isoladamente, não é de grande porte, mas a sua reiteração ao longo de quase um lustro demanda uma resposta significativa pelo acumulado período", concluiu.

[Reportagem da ConJur](#) relata que, em São Paulo, pelo menos três câmaras do Tribunal de Justiça (5ª, 19ª e 30ª) já aplicaram a teoria do desvio produtivo do consumidor ao condenar empresas: conforme a tese, o tempo perdido pelo cliente na tentativa de solucionar um problema que não deu causa lhe acarreta dano indenizável.

Em quatro decisões recentes, o [Superior Tribunal de Justiça confirmou](#) o entendimento do TJ-SP para condenar fornecedores a indenizar pelos danos morais gerados com o desvio produtivo.

Clique [aqui](#) para ler a sentença.

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2018-mai-31/cliente-indenizado-horas-perdidas-reclamacoes/>