

Fazer cliente perder tempo com cobrança irregular gera dano moral

02/11/2020

Fazer o consumidor perder tempo tentando solucionar cobranças irregulares constantes gera o dever de indenizar. O entendimento é da 27ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. A decisão é de 21 de outubro.

Reprodução



Empresa pagará R\$ 2 mil a consumidora que recebeu cobranças indevidas

No caso concreto, a autora da ação começou a receber cobranças indevidas em 2015. Nas faturas de telefonia, constavam valores superiores aos contratados e a soma só era ajustada depois que a cliente entrava com reclamação.

Em manifestação, a ré afirmou não existir o dever de indenizar, visto que as faturas sempre foram ajustadas em benefício da consumidora. De acordo com o TJ-RJ, no entanto, a reincidência da empresa fez com que a autora perdesse o seu tempo resolvendo problemas criados exclusivamente pela prestadora de serviços.

"A experiência comum mostra o quão desagradáveis são tais contatos em que, ao informar dados, alegar razões, aguardar transferências de um atendente a outro ou de um setor a outro, sem contar eventuais 'desligamentos acidentais' que obrigam a novo contato, vê-se o consumidor indubitavelmente submetido a inegável transtorno", afirmou em seu voto o desembargador Marcos Alcino de Azevedo Torres, relator do caso.

Ainda de acordo com o magistrado, "a frequência das 'soluções favoráveis à consumidora', longe da boa-fé que se exige nas relações de consumo, representavam frequentes tentativas da empresa de cobrar valores descabidos, quem sabe exaurindo a consumidora e levando-a a desistir das reclamações para aceitar o que era cobrado".

A empresa deverá pagar R\$ 2 mil a título de danos morais.

Desvio produtivo

A decisão foi tomada com base na 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.

De acordo com Dessaune, a tese 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.

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.



"A teoria foi muito bem aplicada ao caso pelo órgão julgador. A única observação que faço é sobre a nomenclatura utilizada. No meu entendimento, a expressão 'tempo útil' não deve ser empregada pelos aplicadores do Direito. Primeiro porque não se conhece onde tal expressão surgiu e, segundo, porque falar em 'tempo útil' implicaria reconhecer que existe um 'tempo inútil' na vida humana, o que não consigo conceber", disse **Dessaune** à **ConJur**.

Ainda segundo ele, de acordo com a teoria do desvio produtivo, "o bem jurídico lesado é o 'tempo vital' ou 'existencial' da pessoa consumidora". Feita tal ressalva, diz, a decisão do TJ-RJ foi acertada.

Clique [aqui](#) para ler a decisão

0066928-95.2018.8.19.0001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2020-nov-02/cliente-perder-tempo-cobranca-irregular-gera-dano-moral/>