

Fazer cliente perder tempo tentando cancelar plano gera danos morais

10/04/2021

Fazer o consumidor perder tempo para solucionar problemas causados pela má prestação de um serviço contratado gera o dever de indenizar. O entendimento é do juiz Joel Birello Mandelli, da 6ª Vara Cível de Santos (SP).

Reprodução



Claro terá que indenizar cliente que solicitou cancelamento do plano mas continuou sendo cobrado
Reprodução

O magistrado ordenou que a Claro indenize em R\$ 5 mil por danos morais um homem que pediu o cancelamento de seu plano, mas seguiu sendo cobrado. A decisão é de 31 de março deste ano.

"Foram mais de 20 reclamações, sem êxito. Não se verificou empenho da requerida na composição extrajudicial do impasse. Tal postura faz com que o consumidor gaste seu tempo realizando diligências para solucionar problema a que não deu causa, ocorrendo a perda de seu tempo útil", diz a decisão.

O juiz 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.

Dessaune não atuou no caso concreto, mas comentou o julgado em nota enviada à **ConJur**. "A decisão aplica corretamente a teoria. 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'", diz o advogado.

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."

Clique [aqui](#) para ler a decisão
1011745-25.2020.8.26.0562

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2021-abr-10/cliente-perder-tempo-tentando-cancelar-plano-gera-danos-morais/>