

Instituições são condenadas por desvio produtivo e abalo psicológico

16/02/2022

É devida a reparação pelo tempo perdido indevidamente pelo consumidor em razão de ilícitos praticados pelos fornecedores de serviços. Com esse entendimento, o 1º Juizado Especial Cível de Itacoatiara (AM) condenou duas instituições financeiras ao pagamento de R\$ 10 mil por danos morais devido à cobrança indevida de fatura de cartão de crédito.

Reprodução



A consumidora foi cobrada diversas vezes por uma fatura que já havia pago
Reprodução

Uma consumidora alegou que efetuava o pagamento das parcelas de seu cartão de crédito junto a correspondentes bancários do Bradesco. Porém, o pagamento da fatura com vencimento no mês de janeiro de 2021 não foi contabilizada pela empresa "Realize Crédito, Financiamento e Investimento". Assim, o valor de tal fatura vem sendo constantemente cobrado com juros desde o mês de fevereiro de 2021.

O juiz Rafael Almeida Cró Brito pontuou que a consumidora agiu de forma regular, uma vez que foi até o estabelecimento autorizado pela ré Bradesco para funcionar como "seu caixa" e fez o pagamento da fatura em espécie, conforme comprovante juntado aos autos.

"No caso em tela, houve clara falha na prestação de serviço em razão de falha nos sistemas dos requeridos que não foram efetivos em comunicar o adimplemento do pagamento feito de boa-fé pela parte autora", ressaltou o magistrado. Assim, caracterizada a conduta ilícita das instituições financeiras, assim como o nexo de causalidade entre a conduta e o dano, o juiz entendeu que restou configurada a responsabilidade objetiva das rés, e o dever de reparar os danos causados, nos termos do artigo 6º, inciso VI, do CDC.

Quanto ao moral, o julgador afirmou que ele independe de provas, uma vez que o próprio fato já configura o dano, posto que a cobrança indevida de valores afeta psicologicamente a pessoa, na medida em que causa sensação de impotência, quebrando-lhe a paz interior.

"Verifico que no presente caso a autora despendeu seu tempo e esforço em diversos contatos feitos com o banco buscando esclarecer que a cobrança reiterada era indevida. Dessa forma, houve a perda involuntária do tempo da autora causado pelo mau atendimento de suas demandas perante os réus", completou.

De acordo com o magistrado, a jurisprudência já tem entendido o dano temporal, perda de tempo útil, como uma espécie de dano moral, e que pode ser ocorrer na seara consumerista. "O STJ vem aplicando com certa recorrência a Teoria do Desvio Produtivo, muito bem elaborada e difundida no Brasil pelo estimado e valoroso autor Marcos Dessaune, demonstrando que é possível e devida a reparação pelo tempo perdido indevidamente pelo consumidor em razão de ilícitos praticados pelos fornecedores de serviços", concluiu Rafael Brito.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
0600981-25.2021.8.04.4700

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-fev-16/instituicoes-sao-condenadas-desvio-produtivo-abalo-psicologico/>