

Desvio produtivo leva loja ao dever de indenizar por dano moral

02/10/2023

Aplicando a Teoria do Desvio Produtivo, a 31ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ-SP) determinou que uma loja de óculos indenize por danos morais uma consumidora que tentou de diversas formas devolver um produto comprado no site da empresa. O valor determinado é de R\$ 3 mil.

Freepik



Freepik Mulher se arrependeu de óculos comprados no site da loja

Um dia após receber o produto, a mulher tentou de várias maneiras devolver os óculos. Consta nos autos que ela foi a uma loja física, enviou e-mail, tentou diversos contatos por telefone e formalizou reclamação em site de intermediação de problemas de consumo — tudo sem sucesso.

Em primeiro grau, a 6ª Vara Cível de Santos (SP) atendeu a parte dos pedidos da consumidora: a empresa deveria devolver os R\$ 251,98 relativos à compra e retirar o par de óculos na casa da cliente. No recurso, a consumidora insistiu na reparação por danos morais, o que havia sido negado em primeira instância. Nas alegações, invocou a Teoria do Desvio Produtivo.

Relatora da apelação, a desembargadora Rosângela Telles compreendeu que todos os elementos apresentados no processo comprovaram que a consumidora buscou exercer seu direito de arrependimento em diversas oportunidades, por diferentes canais. "Ao tentar solucionar o problema, sem sucesso, a demandante perdeu tempo razoável e que poderia ser revertido em atividades livremente escolhidas."

A magistrada ressaltou que as centrais de atendimento de grandes fornecedores são, em regra, robotizadas, lentas e ineficazes. Os consumidores, segundo a relatora, são forçados a repetir informações já prestadas anteriormente e, ao final, ordinariamente, não têm seus pedidos atendidos. "Em suma, a formalização de reclamações e o atendimento de solicitações, na maior parte das vezes justas, exigem dos consumidores verdadeira abdicação de seu tempo."

"Ressalte-se que a doutrina e a jurisprudência vêm acolhendo a Teoria do Desvio Produtivo ou Perda do Tempo Livre, que se caracteriza quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irreversível."

Ao entender que era o caso de determinar o pagamento de indenização de R\$ 3 mil, a relatora ressaltou que o valor tem duplo caráter: o ressarcitório e o pedagógico. Deve-se considerar a pessoa da vítima do ato lesivo e a gravidade objetiva do dano que ela sofreu, e que a reparação deve ser um sinal de que tal ato não deve tornar a ocorrer.



"Sob esse enfoque, o valor a ser arbitrado deve ser de tal ordem que repare o mal causado a quem pede, sem acarretar seu enriquecimento sem causa, mas que seja capaz de desestimular o causador desse mal a reincidir, isto é, o incentive a cumprir com o seu papel na sociedade."

A consumidora foi representada pelo advogado **Miguel Carvalho Batista**.

Clique [aqui](#) para ler a decisão

Processo 1033595-67.2022.8.26.0562

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-out-02/desvio-productivo-leva-loja-dever-indenizar-dano-moral/>