

Justiça recompensa consumidores por tempo perdido para resolver problemas

Por Arthur Rosa | De São Paulo

Advogado Marcos Dessaune: consumidor, ao desperdiçar tempo vital, sofre dano extrapatrimonial indenizável

Consumidores têm sido recompensados, na Justiça, pelo tempo que gastaram para tentar resolver problemas com fornecedores de bens ou serviços. As indenizações dessa nova espécie de dano moral levam em conta o chamado "desvio produtivo", uma teoria desenvolvida por um advogado do Espírito Santo e aceita pela segunda instância.

O primeiro tribunal estadual a analisar a teoria foi o de São Paulo (TJ-SP), em 2013, segundo o autor, o advogado Marcos Dessaune. De lá para cá, ganhou força na segunda instância. Levantamento feito por ele mostra que, entre fevereiro de 2017 e março deste ano, dobrou o número de acórdãos utilizando expressamente a tese - passou de 852 para 1.785, ampliando de 14 para 20 o número de tribunais de Justiça.

No início do mês, o TJ-SP condenou uma empresa de comércio eletrônico a pagar danos morais no valor de R\$ 5 mil a um consumidor, além de danos materiais. Ele comprou um celular Iphone 6S que não foi entregue. Mesmo após inúmeros contatos telefônicos e protocolos de atendimento do Serviço de Atendimento (SAC), o problema não foi resolvido.

O consumidor venceu em primeira e segunda instâncias. Em seu voto, o relator do caso (apelação nº 1007464-37.2017.8.26.0269) na 33ª Câmara de Direito Privado, desembargador Sá Moreira de Oliveira, entendeu que houve "perda de tempo livre" para tentar resolver o problema. "Trata-se daquelas hipóteses em que o consumidor, para resolução da questão oriunda do descumprimento contratual, tem que despender de tempo e energia consideráveis, quando poderia utilizá-lo para uma atividade necessária ou outra de sua preferência", diz.

No Amazonas, um dos Estados com mais decisões sobre a teoria, uma consumidora obteve indenização de R\$ 15 mil por um televisor com defeito - verificado no momento da instalação. A autora tentou por cerca de um ano substituir o bem ou o seu conserto por meio de contatos com o fabricante, sem sucesso.

Em seu voto (apelação nº 0255718-32.2008.8.04.0001), o relator do caso na 3ª Câmara Cível do TJ-AM, desembargador Cláudio Roessing, afirma que a motivação do dano moral não foi o simples fato de o consumidor haver adquirido o produto com defeito, mas a espera absurda para tentar consertar ou trocar o produto.

"Entendo, assim, ser notável a sensação de incapacidade do consumidor", diz. E acrescenta: "Aliás, o descaso de uma empresa com o tempo do consumidor, levando ao seu desvio produtivo, tem sido uma problemática examinada pela doutrina especializada nos últimos anos."

Serviços ruins, prestados por companhias telefônicas e bancos, também são comuns nas ações em busca de danos morais. No Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJ-MG), um cliente de telefonia fixa conseguiu reformar sentença e ser indenizado (apelação cível 1.0056.13.029006-9/003).

No caso, depois de contestar valores extras nas faturas, teve o serviço suspenso. Em seu voto, a desembargadora Cláudia Maia, da 14^a Câmara Cível, levou em consideração o "desgaste e significativo tempo despendidos na tentativa de solução extrajudicial do imbróglio". Fixou danos morais no valor de R\$ 7 mil ao consumidor.

As indenizações não são altas, mas começam a chamar a atenção pelo crescente volume, segundo advogados. Já há, inclusive, precedente da Justiça Federal. Recentemente, o Tribunal Regional Federal (TRF) da 4^a Região concedeu indenização de R\$ 2 mil a um casal de mutuários do Programa Minha Casa Minha Vida, de Joinville (SC) por "perda do tempo útil" (apelação cível nº 5008794-42.2016.4.04.7201).

"Cada vez mais consumidores têm ingressado em juízo pleiteando indenizações com base nessa teoria, surpreendendo empresas que ainda não se encontram totalmente preparadas para essa modalidade de demanda", diz o advogado Leandro Aghazarm, do Dalle Lucca, Henneberg, Duque Bertasi e Linard Advogados.

Demandas que apostam na teoria, desenvolvida a partir da "intensa" vivência do autor como consumidor. "Intuí que os prejuízos que o consumidor sofria não se limitavam aos tradicionais danos materiais e morais tratados pelo direito brasileiro", afirma Dessaune. "O consumidor, ao desperdiçar o seu tempo vital e se desviar das suas atividades para tentar resolver problemas de consumo, sofre necessariamente um dano extrapatrimonial de natureza existencial, que é indenizável."

A tese já foi levada ao Superior Tribunal de Justiça (STJ). Os ministros, porém, ainda não analisaram o mérito da questão. Apenas cancelaram, por meio de decisões monocráticas, acórdãos do TJ-SP. Há também uma citação em decisão colegiada, em voto da ministra Nancy Andrighi, da 3^a Turma (REsp 1634851).

Para ela, "a modernidade exige soluções mais rápidas e eficientes". E acrescenta: "Assim, não é razoável que, à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa."