Por Tadeu Rover (*)

Considerando a "canseira" sofrida pelo consumidor, a 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo condenou duas oficinas e uma seguradora a indenizar em R$ 20 mil um cliente pela demora no conserto do veículo após uma batida.

Segundo o processo, as rés levaram dez meses para executar o serviço, e o carro ainda foi devolvido com defeitos.

Na decisão, TJ-SP aplicou a teoria do desvio produtivo, desenvolvida pelo advogado Marcos Dessaune, que prevê indenização por danos morais a clientes pelo tempo desperdiçado para resolver problemas causados por maus fornecedores.

"Se infere dos e-mails trocados entre as partes que o consumidor teve que percorrer verdadeira via crucis a fim de obter solução para o imbróglio, sem sucesso", afirmou o relator, desembargador Campos Petroni.

Segundo o relator, o cliente sofreu mais que meros dissabores com a frustração de ter ficado sem o carro por um longo período e ainda ter recebido de volta com defeitos. "Dessa forma, inafastável que os demandantes tenham sentido angústia, privação de prazeres, lazer e comodidades, preocupação, receio e sentimento de impotência perante a situação criada pelas rés", afirmou.

Ao fixar a indenização em R$ 20 mil, o desembargador explicou que o valor serve para, além de amenizar o sofrimento do cliente, “evitar novos abusos”.

Clique aqui para ler o acórdão.
1060632-73.2017.8.26.0100

(*) **Tadeu Rover** é repórter da revista Consultor Jurídico.

Fonte: Revista Consultor Jurídico, em 04.04.2019.