



STJ aplica desvio produtivo e condena banco por dano coletivo

A 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça, em decisão unânime, aplicou a teoria do desvio produtivo ao condenar um banco a pagar R\$ 200 mil de indenização por danos coletivos por não cumprir parâmetros estabelecidos em lei para atendimento ao consumidor.

Esta é a primeira decisão colegiada que aplica a teoria desenvolvida pelo advogado capixaba Marcos Dessaune. A tese, que já havia sido aplicada em ao menos 13 decisões monocráticas no STJ, garante indenização por danos morais a clientes pelo tempo desperdiçado para resolver problemas gerados por maus fornecedores.

No caso analisado, a Defensoria Pública de Sergipe pediu que o banco fosse condenado por não cumprir regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção.

A sentença condenou o banco a pagar R\$ 200 mil de indenização, além de adotar providências para sanar os problemas apontados. Porém, o Tribunal de Justiça de Sergipe afastou o dano moral. A Defensoria Pública recorreu ao STJ, pedindo a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor.

A relatora, ministra Nancy Andrighi explicou que a proteção à intolerável e injusta perda do tempo útil do consumidor ocorre pelo desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço.

"Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo", afirmou a ministra.

Seguindo o voto da relatora, a 3ª Turma restabeleceu a sentença, condenado o banco a pagar R\$ 200 mil de indenização por danos morais coletivos.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão.

REsp 1.737.412