

Teoria do desvio produtivo descaso de concessionária falso

A teoria do desvio produtivo do consumidor é aplicável quando a empresa deixa de resolver um problema de cobrança em função das reclamações do cliente. A tese prevê que o tempo gasto com problemas causados por maus fornecedores gera dano in re ipsa.

Com base nisso, a 26ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo julgou parcialmente procedente um pedido de indenização por danos morais em favor de um consumidor prejudicado por uma concessionária de energia elétrica que enviou um boleto falso por e-mail.

O autor da ação relatou que, em novembro de 2022, recebeu um boleto da concessionária vencido em 2023, no valor de R\$ 75,93, duas vezes. O consumidor trouxe avisos de débitos por e-mail e por aplicativo.

O cliente chegou a ir duas vezes à concessionária e enviou comprovantes por e-mail, até receber, contudo, uma ameaça de corte da energia.

Dada a inércia da empresa, ele ainda quitou duas vezes o boleto. O consumidor se viu então envolvido em uma dinâmica de cobrança indevida.

Em primeiro grau, a Justiça acatou apenas a inexigibilidade do boleto em 2023. Foi negado, contudo, a restituição simples ou o pagamento de indenização por danos morais pela concessionária. O juiz condenou a empresa ao pagamento de 29/30 das custas e honorários advocatícios.

Já a 26ª Câmara de Direito Privado do TJ-SP apontou, em favor do consumidor, a responsabilidade da concessionária pela consumação do dano, uma vez que o boleto falso trazia dados pessoais do cliente, o que deveria estar sob os cuidados da empresa.

O acórdão do tribunal também destacou que o documento apresentado parecia ao da empresa, não sendo exigível da vítima que o consumidor buscasse a resolução.

Não há como ignorar o descaso da ré com as reclamações do consumidor, ao deixar de resolver o problema da cobrança indevida. O relator, o desembargador Carlos Dias Mott





Além da inexigibilidade do débito de junho de 2023, 75,93 ao consumidor, e não em dobro, dada a ausência determinada a indenização de R\$ 5 mil para compensar 30 mil, o que ele pedia inicialmente e foi compreendido pelos princípios de razoabilidade e da proporcionalidade.

O acórdão também estabeleceu que a empresa vai arcar com os honorários advocatícios fixados em 20% do valor arbitrado por equidade.

Atuou na causa **Mogueiro Cavalho Batista**

[Clique aqui](#) para ler o acórdão

Processo 1006073-46.2023.8.26.0266

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-jul-02/teoria-do-desvio-productivo>