

TJ-SC aplica teoria do desvio produtivo para condenar empresa de telefonia

O dano causado ao consumidor que precisa gastar parte de seu tempo para resolver situações relacionadas a falhas em algum produto ou serviço deve ser reparado, conforme diz a teoria do desvio produtivo.

Esse foi o fundamento adotado pela 4ª Câmara de Direito Civil do Tribunal de Justiça de Santa Catarina para conceder indenização por danos morais a um cliente que teve seu plano de telefonia alterado indevidamente.

Conforme os autos, após verificar que a operadora alterou seu plano sem consultá-lo, o consumidor entrou em contato com a empresa para regularizar a situação. Depois de várias tentativas de resolução do problema, ele fez uma reclamação formal no Procon, momento em que foi firmado um acordo em que a empresa se comprometeu a descontar R\$ 100 da conta de telefone do consumidor por dez meses.

A operadora, contudo, além de não cumprir o acordo, lançou valores a mais na conta. O cliente, então, acionou o Poder Judiciário, mas o juízo de primeira instância entendeu que a ação era improcedente.

Ao julgar o recurso, o relator da matéria, desembargador Selso de Oliveira, acolheu os argumentos do consumidor e explicou que a empresa deveria indenizá-lo pelo tempo perdido.

“A inércia da apelada em resolver o problema, e ainda mais a conduta em propor acordo no Procon oferecendo um desconto e depois vir a lançar nas faturas, a mais, o valor do desconto que prometera, certamente causou transtornos que ultrapassam os limites do simples incômodo”, disse o magistrado, que votou por condenar a empresa a pagar R\$ 5 mil por danos morais, além de devolver os valores pagos indevidamente. O voto foi seguido por unanimidade.

Clique [aqui](#) para ler o voto do relator
Processo 5004951-83.2022.8.24.0018

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2024-nov-30/tj-sc-aplica-teoria-do-desvio-produtivo-para-condenar-empresa-de-telefonia-3/>

