

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

O dano causado ao consumidor que precisa gastar parte de seu tempo e recursos financeiros relacionados a falhas em algum produto ou serviço de telefonia é considerado desvio produtivo.

Esse foi o fundamento adotado pelo juiz relator da Ação Civil do Tribunal de Justiça de Santa Catarina para conceder indenização por danos morais a uma cliente que teve seu plano de telefonia alterado sem sua autorização.

Conforme os autos, após verificar que a operadora alterou seu plano sem consultá-lo, o consumidor entrou em contato com a empresa para resolver o problema. Depois de várias tentativas de contato, o cliente decidiu que ele fez uma reclamação formal na Ouvidoria Nacional de Defesa do Consumidor, onde foi firmado um acordo em que a operadora se comprometeu a descontar R\$ 100 mensais da conta do consumidor por dez meses.

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

Ao julgar o recurso, o relator da matéria, desembargador Paulo Sérgio, analisou os argumentos do consumidor e explicou que a empresa de telefonia cometeu erro.

A inércia da apelada em resolver o problema, e ainda não Procon oferecendo um desconto e depois vir a lançar valores que prometera, certamente causou transtornos que ultrapassaram o simples incômodo, disse o magistrado, que votou por condenar a empresa a indenizar o consumidor por danos morais, além de devolver os valores pagos indevidamente.

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>