

Teoria do desvio produtivo do consumidor se aplica a cobrança indevida

27/02/2025

A teoria do desvio produtivo do consumidor pode ser aplicada quando um cliente tem que acionar a Justiça para corrigir uma cobrança indevida. O tempo gasto pelo consumidor para resolver o problema precisa ser indenizado, diz a tese.

Com esse entendimento, a 5ª Câmara Cível do [Tribunal de Justiça da Bahia](#) condenou uma concessionária de água a pagar indenização por danos morais de R\$ 5 mil a uma consumidora que recebeu uma fatura com valor 2000% superior ao seu consumo médio.

A decisão atendeu parcialmente a um recurso apresentado pela cliente ante sentença da 17ª Vara de Relações de Consumo de Salvador. O juízo de primeira instância havia determinado o ajuste da cobrança sem reconhecer o dano moral.

A consumidora propôs uma ação declaratória de inexistência de débito contra a companhia depois de não conseguir corrigir, por via administrativa, a cobrança.

Em maio de 2023, ela recebeu uma fatura de água no valor de R\$ 732,72. A quantia destoava do preço médio de suas contas de água, que era R\$ 34,96.

Ao ser contatada, a concessionária falou em um possível defeito no hidrômetro da casa. No entanto, não realizou vistoria. Tampouco comprovou a regularidade da medição.

Sem resolver o problema, a empresa enviou uma notificação de que o fornecimento de água seria cortado caso a fatura questionada não fosse paga.

Sem necessidade de ir à Justiça

Ao analisar os autos, desembargadora relatora Maria do Socorro Habib considerou que a cliente foi obrigada a abandonar suas tarefas habituais para tentar resolver o problema. Assim, considerou aplicável a teoria do desvio produtivo do consumidor, conforme o Superior Tribunal de Justiça.

“O STJ já sedimentou entendimento no sentido de que a necessidade de ajuizamento de ação judicial para que o consumidor tenha seu direito atendido, quando poderia tê-lo sido na via administrativa, caracteriza dano moral *in re ipsa*”, escreveu em seu voto.

O advogado **Iran D’el Rey**, do escritório D’el Rey Advocacia, representou a autora da ação.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão
Processo 8082376-83.2023.8.05.0001

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-fev-27/teoria-do-desvio-produtivo-do-consumidor-se-aplica-a-cobranca-indevida/>

