

## Empresa de telefonia deve indenizar cliente por faturas erradas

Uma operadora de telefonia foi condenada a pagar R\$ 2 mil de indenização por danos morais a um cliente pela perda do tempo livre. A decisão é da juíza Maria Alice Alves Santos Melo Figueiredo, do 10º Juizado Especial de Aracaju.

iStock



Empresa fez sucessivas cobranças acima do valor contratado, mesmo após diversas reclamações do consumidor iStock

Segundo a sentença, que transitou em julgado, o caso ultrapassa o mero dissabor, uma vez que o autor continuou a receber faturas acima do contratado, mesmo comprovando que entrou em contato com a empresa diversas vezes para tentar resolver o problema.

Na petição, o consumidor pediu a condenação por danos morais baseado na teoria do desvio produtivo do consumidor, desenvolvida no Brasil pelo advogado Marcos Dessaune.

Para a juíza, o desvio produtivo ficou caracterizado, uma vez que, diante do mau atendimento, o consumidor teve que desperdiçar seu tempo para resolver um problema criado pelo fornecedor.

Na sentença, a juíza ainda criticou a atuação de empresas que oferecem telefonia, internet e tv por assinatura, como no caso dos autos. "A experiência tem demonstrado a insatisfação dos consumidores com o fornecimento desses serviços, representada pelo alto número de ações movidas em face das empresas".

Para a juíza Maria Alice Figueiredo apesar do recorrente abuso por parte das empresas, o Judiciário não tem dado uma resposta eficaz, entendendo que casos como o analisado representam apenas aborrecimentos cotidianos.

"Entendo ser fundamental a mudança na jurisprudência, para que as empresas sejam incitadas a promover uma melhora nos serviços fornecidos. A sensação de descaso agride psicologicamente o homem comum. Não é apenas a dor física que atinge a dignidade da pessoa humana. Evidenciado está o dano moral".

**Clique [aqui](#) para ler a sentença**

**0010822-56.2019.8.25.0084**

**Date Created**

28/09/2019