

Empresa indenizará cliente que perdeu tempo com cobrança indevida

Fazer o consumidor perder tempo para solucionar um problema causado pelo fornecedor gera indenização por danos morais. O entendimento é da 3ª Turma recursal dos Juizados Especiais do Paraná. A decisão é de 2 de outubro.

Reprodução



Autora receberá R\$ 3 mil

O caso concreto envolve a operadora de telefonia Oi. A empresa teria cobrado indevidamente uma cliente, que teve que buscar solução na via administrativa e, posteriormente, judicializar o conflito. A autora receberá R\$ 3 mil.

"Verifica-se que a recorrente logrou comprovar a falha na prestação de serviços, fato que lhe gerou a perda do seu tempo útil. Nesse passo, o consumidor acabou vivenciando uma verdadeira saga para tentar entrar em contato com a reclamada para que a empresa cumprisse com o pactuado, o que apenas foi resolvido com o ajuizamento dos autos principais", afirmou em seu voto a juíza Adriana de Lourdes Simette, relatora do processo.

A magistrada levou em conta precedente do Superior Tribunal de Justiça que aplica a teoria do desvio produtivo do consumidor, elaborada pelo advogado capixaba Marcos Dessaune. Trata-se do REsp 1.737.412.

Segundo a tese formulada por Dessaune, o desvio produtivo ocorre quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo para solucionar problemas causados pelo fornecedor, deixando de executar uma atividade necessária ou por ele pretendida.

A teoria é pioneira no Brasil e no mundo e está ganhando cada vez mais aceitação do Judiciário. De acordo com Dessaune, a teoria já foi aplicada em mais de 12 mil casos julgados por órgãos colegiados de 26 tribunais estaduais brasileiros. Nos cinco Tribunais Regionais Federais, a teoria foi apreciada 96 vezes. Já no STJ, 54 julgados sobre o tema foram analisados.

0010975-45.2019.8.16.0018

Date Created

28/12/2020