

## Cobrar plano de telefone não contratado gera indenização, diz TJ-SP

Deve ser aplicada a teoria do desvio produtivo do consumidor nos casos em que o cliente perder tempo relevante para dedicar a outras atividades, mas foi submetido “a intermináveis percalços para a solução de problemas oriundos de má prestação de serviço”.

Reprodução



Desembargadores veem desvio produtivo em cobrança de plano de telefone não contratado  
Reprodução

Com esse entendimento, a 27ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, condenou uma empresa de telefonia a indenizar consumidora em R\$ 6 mil.

Na decisão, do dia 3 de julho, o colegiado seguiu o relator, desembargador Campos Petroni, e aplicou também multa diária de R\$ 100 em caso de descumprimento da ordem.

De acordo com o processo, a mulher teve o plano alterado de forma unilateral, com aumento dos valores cobrados. Ao perceber isso, tentou, sem sucesso e várias vezes, contatar a empresa de telefonia, mas não conseguiu resolver administrativamente o problema.

Ao analisar o caso, o relator considerou que já havia decisão monocrática obrigando a concessionária a restabelecer o plano de telefonia original contratado, ou outro similar, desde que com o mesmo valor mensal.

Citando jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, o magistrado entendeu ser aplicável a teoria do desvio produtivo e aplicou indenização, considerando o caráter pedagógico e para evitar maiores abusos.

### Aplicação acertada

Para o advogado Marcos Dessaune, autor e estudioso da Teoria do desvio produtivo do consumidor, o TJ paulista aplicou corretamente a teoria ao caso, uma vez que a consumidora foi cobrada indevidamente e tentou resolver o problema administrativamente.

Tais eventos de desvio produtivo, explica, “geraram o desperdício indesejado e injusto de uma

quantidade significativa do tempo vital do consumidor – que é finito, inacumulável e irrecuperável –, que precisou ser redirecionado de atividades existenciais para as diversas tentativas de sanar o problema de consumo criado pelo próprio fornecedor”.

“Configura-se o dano moral (lato sensu) indenizável pela lesão ao bem jurídico ‘tempo vital ou existencial’ da pessoa consumidora, que não se confunde, é importante lembrar, com a violação à sua ‘integridade psicofísica’ que geraria o dano moral (stricto sensu) ressarcível”, afirma Dessaune.

Clique [aqui](#) para ler o acórdão.

**1005192- 93.2018.8.26.0541**

**Date Created**

12/07/2020