

## Operadora de telefonia deve indenizar por não dar desconto prometido

A juíza Deborah Ciocci, da 28ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, aplicou a teoria do desvio produtivo para condenar uma empresa de telefonia a indenizar um consumidor por não ter concedido o desconto prometido na hora da contratação de um pacote de serviços.

Sitthiphong/Freepik



Operadora de telefonia terá que indenizar cliente que não teve desconto prometido  
Sitthiphong/Freepik

A teoria do desvio produtivo foi criada pelo advogado Marcos Dessaune na obra *Desvio Produtivo do Consumidor*, lançada em 2011 pela Editora Revista dos Tribunais. O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor se vê obrigado a desperdiçar o seu tempo e a desviar de suas atividades para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, irrecuperável e, portanto, indenizável.

No caso concreto, o autor da ação, além de não ter recebido o desconto prometido, também passou a ser alvo de uma série de cobranças telefônicas e teve seu nome incluído no cadastro de serviços de proteção ao crédito.

Ao analisar o caso, a magistrada apontou que ficou demonstrado nos autos que houve falha na prestação dos serviços. "Verifica-se na hipótese que o autor enfrentou verdadeira peregrinação na tentativa de solucionar a questão provocada exclusivamente pela ré, ora sendo obrigado a contatá-la, ora recebendo inúmeras ligações e emails contendo ameaças de negativação de seu nome por dívida que excedia ao valor efetivamente devido", resumiu.

Diante disso, a julgadora condenou a empresa a indenizar o cliente em R\$ 5 mil por danos morais.

O cliente foi representado pelo advogado **Thiago Stuque Freitas** do escritório Stuque Freitas e Ficher Advogados Associados.

Clique [aqui](#) para ler a decisão  
Processo 1039672-71.2019.8.26.0506

Meta Fields