

# A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMO

A internet contratada não fornece a velocidade adquirida, a operadora de telefonia insere serviços indevidamente na fatura, a concessionária não faz a transferência do carro vendido, o cartão de crédito é bloqueado indevidamente, e o consumidor, seja o empresário, seja a pessoa física, reboia para tentar resolver os problemas criados por outros.

Há uma gama de serviços que geram dor de cabeça ao empresário consumidor, a internet, a telefonia e o bancário são os que mais se encontram por aí. Essas falhas na prestação de serviços geram muita dor de cabeça para o dono da empresa, que diversas vezes deixa de produzir, de vender, ou seja, prosperar, em razão de graves erros cometidos por terceiros.

Como o antigo, porém certo, provérbio diz: a justiça tarda mais não falha. O Superior Tribunal de Justiça (STJ) vem reafirmando os julgados dos Tribunais Estaduais positivamente com a aplicação da teoria moderna do desvio produtivo do consumo.

Referida teoria consiste na proteção do consumidor quando há uma falha de prestação de serviços que obrigue o mesmo a passar horas, dias e até meses tentando solucionar o problema criado em seu desfavor.

Como nos casos destacados, por exemplo, há no judiciário milhares de casos em que as operadoras de telefonia inseriram serviço sem contratação prévia, e o consumidor, para ver o valor ressarcido e para cessar a cobrança nas faturas seguintes, é obrigado a permanecer horas no call center, e pior, por diversas vezes não tem o problema solucionado.

O consumidor neste momento deparava-se com uma verdadeira sinuca de bico, pois, ao ajuizar uma ação – tendo em vista que para tanto necessita contratar advogado (custos) e aguardar pelo judiciário (dispende tempo) – o binômio custo/benefício

muitas vezes é minúsculo, a ponto de não valer a pena ajuizar a ação, pois, ao final, a empresa recebe de volta o valor pago pelo serviço.

A vitória está na indenização moral que o consumidor recebe, agora reafirmado pelo STJ, ao deparar-se com uma situação desta, onde a empresa consumidora reverte esse tempo perdido em indenizações que possuem uma média de R\$ 20 mil, e para a pessoa física no valor de R\$ 10 mil.

Cumprido destacar que a referida teoria tem aplicação para os mais diversos casos e situações, onde, destaquei alguns exemplos mais corriqueiros.

E ainda, que referido posicionamento do STJ, novamente, vem reafirmando o posicionamento dos Tribunais Estaduais, por exemplo, em Santa Catarina, há mais de quatro anos já tem-se notícias de julgados na mesma linha.

Agora, com o STJ validando essas decisões, há uma tendência dupla de consequências, por um lado, maior ajuizamento de número de ações em face dessas situações que são vivenciadas diariamente pelo empresário, e por outro, a maior cautela e cuidado das empresas campeãs como réis no judiciário.



VANIO DARELLA

OAB SC 35 562

