



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS  
ESCOLA DE DIREITO, NEGÓCIOS E COMUNICAÇÃO  
NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA  
COORDENAÇÃO ADJUNTA DE TRABALHO DE CURSO  
ARTIGO CIENTÍFICO

## **O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR**

ORIENTANDO– ELIAS REIS ALVES

ORIENTADOR - PROF. DR. RAFAEL ROCHA DE MACEDO

GOIÂNIA

2023

ELIAS REIS ALVES

**O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR**

Artigo Científico apresentado a disciplina Trabalho de Curso II, da Escola de Direito, Negociação e Comunicação, Curso de Direito, da Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUCGOIÁS).

Prof. Orientador: Dr. Rafael Rocha De Macedo.

**GOIÂNIA  
2023**

ELIAS REIS ALVES

**O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR**

Data da Defesa: 18 de maio de 2023

BANCA EXAMINADORA

---

Orientador: Prof. Dr. Rafael Rocha De Macedo

Nota:

---

Examinadora Convidada: Prof<sup>ª</sup> Mestre Maria Nivia Taveira Rocha Nota:

## DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

Elias Reis Alves <sup>1</sup>

O objetivo deste artigo é abordar a questão do desvio produtivo, evidenciando seu conceito e elementos caracterizadores, demonstrando a produção doutrinária nacional e internacional e o tratamento jurisprudencial acerca do tema, além de apontar a possibilidade da aplicação em outras áreas. Busca-se responder os problemas acerca do atual descaso com o consumidor nos denominados serviços de atendimento ao cliente, onde inteligências artificiais são usadas de maneira errônea e acabam gerando mais delonga na resolução do atendimento, ou seja, o atendimento tem sido um grande impasse na resolução de problemas entre consumidor e fornecedor na esfera extrajudicial. O trabalho foi elaborado utilizando o método hipotético dedutivo e pesquisa bibliográfica, com intuito de explanar as dificuldades enfrentadas pelo consumidor e provar que o tempo útil gasto na resolução de lides a qual o consumidor não deu causa merece ser indenizado.

Palavras-chave: Consumidor. Desvio Produtivo. Indenização.

---

<sup>1</sup> Acadêmico de Direito da Pontifícia da Universidade Católica de Goiás, Escola de Direito, Negócios e Comunicação, cursando o 9º período.

## **PRODUCTIVE DEVIATION OF THE CONSUMER**

*The objective of this article is to address the issue of productive deviation, highlighting its concept and defining elements, demonstrating national and international doctrinal production and jurisprudential treatment on the subject, as well as pointing out the possibility of its application in other areas. The article seeks to address the problem of current disregard for the consumer in so-called customer service, where artificial intelligence is misused and leads to further delays in resolving issues. In other words, customer service has been a major obstacle in the resolution of disputes between consumers and suppliers outside of the judiciary. The article was prepared using the hypothetical-deductive method and bibliographic research, with the aim of explaining the difficulties faced by consumers and proving that the useful time spent resolving disputes for which the consumer was not responsible deserves compensation.*

*Keywords: Consumer. Productive Deviation. Compensation.*

## SUMÁRIO

RESUMO.....	3
ABSTRACT .....	4
INTRODUÇÃO .....	6
<b>CAPÍTULO 1 - A RESPONSABILIDADE CIVIL E SUAS NUANCES.....</b>	<b>8</b>
1.1 ELEMENTOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO DIREITO BRASILEIRO .....	8
1.2 RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA E SUBJETIVA .....	9
1.3 A RESPONSABILIDADE COMO DEVER DE INDENIZAR NA VISÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	11
<b>CAPÍTULO 2 - O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR .....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO 3 - A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO COMO UMA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR .....</b>	<b>16</b>
3.1 O TEMPO COMO BEM JURÍDICO .....	16
3.2 A DIFERENÇA ENTRE DANO MORAL E O MERO DISSABOR.....	17
3.3 ENTENDIMENTOS JURISPRUDENCIAS.....	18
CONCLUSÃO.....	21
REFERÊNCIAS.....	22

## INTRODUÇÃO

O desvio produtivo é conceituado como a situação na qual o consumidor emprega esforços no objetivo de sanar um vício na relação de consumo junto ao fornecedor que não consegue solucionar as demandas em tempo razoável. A perda do tempo útil é irreparável, pois, o consumidor irá perder o tempo com a família, de estudo, o tempo que este deveria estar usufruindo em seu benefício e não dirimindo problemas na cadeia de consumo.

Com a popularização da economia de consumo e sobretudo em decorrência da disseminação do direito do consumidor e do acesso à justiça proporcionado pelos juizados especiais, foi observado um número significativo de demandas consumeristas propostas com o objetivo de solucionar conflitos decorrentes do vício de produtos e serviços.

No passado foi verificado uma modificação nas decisões em ações consumeristas com a adição da teoria do desvio produtivo. Desta forma, aliado ao pedido de reparação de danos materiais, considerou-se que o tempo produtivo perdido pelo consumidor é passível de ser indenizado.

Tal tese tem repercutido bastante no judiciário e foi e vem sendo causa de discussão de características interessantes: buscando valorizar o tempo precioso das pessoas, perdido em decorrência do mal fornecimento. De outro lado, as empresas, valendo-se da tese do mero aborrecimento, afirmam que a judicialização excessiva tem o condão de aumentar o custo do serviço, afetando a coletividade na premissa de que os custos pelas condenações seriam repassados aos demais consumidores.

Outro aspecto relevante diz respeito aos critérios utilizados pelo judiciário na fixação de indenizações pelo desvio produtivo. O dano é presumido ou precisa ser provado? Como fixam as indenizações?

Portanto, o objetivo principal foi abordar a questão do desvio produtivo, evidenciando seu conceito e elementos caracterizadores, demonstrando a produção doutrinária nacional e internacional e o tratamento jurisprudencial acerca do tema, além de ter apontado a possibilidade da aplicação em outras áreas.

Para o estudo do tema em questão, foi utilizado o método hipotético dedutivo e pesquisa bibliográfica, com intuito de explanar as dificuldades enfrentadas pelo consumidor e provar que o tempo útil gasto na resolução de lides a qual o consumidor não deu causa merece ser indenizado.

O desenvolvimento do trabalho foi lastreado pelas hipóteses, que foram abordadas diante de suas singularidades e expectativas.

Em suma, o desvio produtivo do consumidor é um tema que merece atenção e análise cuidadosa, pois trata do tempo perdido pelo consumidor na resolução de problemas decorrentes de vícios na relação de consumo. A inclusão dessa teoria nas decisões judiciais tem sido uma forma de valorizar o tempo precioso das pessoas, mas também levanta questões sobre a justiça na fixação das indenizações e os possíveis impactos financeiros nas empresas.

A pesquisa bibliográfica e o método hipotético-dedutivo foram utilizados para comprovar a necessidade de indenização pelo tempo produtivo perdido. Em resumo, a discussão do desvio produtivo é importante para proteger os direitos do consumidor e garantir que as empresas cumpram seus deveres na prestação de serviços e produtos de qualidade.



## **CAPÍTULO 1 - A RESPONSABILIDADE CIVIL E SUAS NUANCES**

A sociedade, adota normas as quais contribuem para a construção de uma sociedade harmônica. A solução dos conflitos sociais, por vezes, ocorre mediante o acionamento do Poder Judiciário pelo interessado, valendo-se do direito subjetivo que assegura a Constituição Federal.

Os conflitos decorrentes da violação do direito consumeristas são frequentes e emblemáticos, tendo em vista a importância e o espaço que as relações de consumo ocupam na sociedade. Todas as pessoas são consumidoras e diariamente consomem algum produto ou serviço, os quais por vezes estão associados à própria realização dos direitos humanos, notadamente porque também os serviços essenciais, reconhecidos como de utilidade pública, tais como transporte, energia, água, telefone, entre outros, se inserem no campo das relações de consumo.

Ocorre que a eventual má-prestação de serviços, quando gera dano ao consumidor, faz surgir o dever de indenizar, o qual é regido pela teoria da responsabilidade civil: que atribui à responsabilidade de reparação do dano ao seu causador.

### **1.1 ELEMENTOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO DIREITO BRASILEIRO**

Inicialmente, para melhor compreensão do assunto, é necessário esclarecer que dever e responsabilidade não devem ser confundidos. Dever é considerado uma obrigação legal originária, enquanto a responsabilidade é considerada uma obrigação/dever legal continuada, ou seja, havendo o incumprimento de uma responsabilidade terá a violação de um dever.

Ao tratar da caracterização do sistema de responsabilidade civil, conceitualmente, pode-se dizer que se trata de um mecanismo de restauração de um ato ilícito que viola o dever geral, de modo que o objetivo da responsabilização é uma forma de restabelecer o equilíbrio das relações jurídicas. Há três postulados da responsabilidade civil: dano, nexa causal e ato ilícito.

Atos ilícitos podem ser resumidos como atos que violam o sistema legal existente. Nos termos do artigo 186 do Código Civil, tal ato, quando praticado, cria um dever de reparação.

O dano é o que dá ensejo a responsabilidade civil, pois está situado no centro da obrigação de indenizar. Não há que se tratar de compensação sem que haja danos. Com esse entendimento, o Código Civil expressa o dano em seu artigo 927, *in verbis*:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

O nexo causal pode ser definido como uma relação ou conexão entre um dano e a causa que provocou à prática de um ato danoso e ilícito. Assim, o nexo de causalidade pode ser expresso como a soma de três fatores, a saber: a existência de dano comprovadamente ilícita, ou não permitida pela lei; portanto, o ato ou omissão requer reparação apenas em virtude de sua existência, e, finalmente, o ato pode ser atribuído ao indivíduo que causou sua existência danosa.

## 1.2 RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA E SUBJETIVA

Na responsabilidade objetiva, a responsabilização é passível de acontecer independente de culpa ou do dano.

Este tipo de responsabilidade afasta a presunção de culpa, não porque seja difícil apontá-la em algumas circunstâncias, mas porque a atividade ou trabalho desempenhado já advém a presunção dos riscos de causar o dano que atividade possa desencadear. Desta forma tem-se a teoria do risco, ou a teoria da criação do risco, comum em atividades funcionais perigosas havendo, portanto, probabilidade de dano implícito na sua execução. (RIZARDO, 2019)

A responsabilidade subjetiva refere-se à responsabilidade que surge explicitamente por danos causados por atos dolosos ou negligentes. Essa culpa, por se tratar de matéria civil, ainda tem suas características quando o causador do dano agiu de forma negligente, temerária ou imprópria.

O conceito básico de responsabilidade civil, na teoria subjetiva, é o princípio de que cada um é responsável por suas próprias ações falhas, por isso tem um novo elemento de responsabilidade, que só aparece na tendência do subjetivismo. (GAGLIANO, PAMPLONA FILHO, 2019).

A culpa, em seu sentido mais amplo, também inclui a noção de engano, ações que podem ou não ter a intenção de prejudicar os direitos protegidos de outra pessoa. A doutrina ainda a vê como uma combinação de elementos, a saber: voluntariedade, previsibilidade e violação do dever de cuidado. A voluntariedade do autor da ilicitude, é quando em algum momento se provou que o ato cometido foi voluntário, então o ato e autoria será plenamente admitido e reconhecido.

O segundo elemento a abordar é a previsibilidade, ou seja, o dano só pode ser apontado se for previsível. Se o ato estiver fora do âmbito da previsibilidade, ele entra no campo dos eventos acidentais, como caso fortuito e força maior, de modo que o nexo de causalidade pode ser alterado, podendo inclusive ser retirado a responsabilidade indenizatória do agente.

Uma terceira nota sobre a culpa é a violação do dever de cuidado e, além disso, há um elemento de engano se a violação for considerada intencional. Neste assunto, vale destacar os aspectos correspondentes à exteriorização da culpa, que são a tríade chamada: negligência, imprudência e imperícia.

A negligência pode ser descrita como um comportamento que difere do comportamento esperado em uma determinada situação, ou seja, uma pessoa pode ou não agir, mas se agir de forma descuidada, pode fazê-lo com indiferença, causando assim danos a terceiros.

A imprudência, por sua vez, é vista como um ato praticado por um indivíduo sem a devida ponderação dos riscos que podem ocorrer, causando danos a terceiros. Por fim, a imprudência ocorre quando há falta de conhecimento técnico, teórico ou prático para realizar uma tarefa (PEDROSA, 2015).

O atual Código Civil adota a teoria "subjética" em princípio. Os fundamentos verificam-se quando o artigo 186 da referida lei inclui o dolo e a culpa como fundamento de reparação de danos. Conforme mencionado acima, a responsabilidade subjética existe como regra necessária da legislação, o que não impede a adoção da responsabilidade objetiva em alguns outros casos específicos (GONÇALVES, 2016).

Embora a teoria da responsabilidade objetiva tenha sido amplamente expandida, principalmente quando se trata da responsabilidade estatal e de seus agentes públicos, não se pode ignorar que, nos dias atuais e na legislação, ainda domina a teoria da responsabilidade subjética, cujo fundamento é a culpa do agente.

### 1.3 A RESPONSABILIDADE COMO DEVER DE INDENIZAR NA VISÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O artigo 170 da Constituição Federal de 1988 evidencia a relação entre a carta magna e a defesa do consumidor, onde traz que:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

I - soberania nacional;

II - propriedade privada;

III - função social da propriedade;

IV - livre concorrência;

V - defesa do consumidor;

VI - defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação;

VII - redução das desigualdades regionais e sociais;

VIII - busca do pleno emprego;

IX - tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País.

Parágrafo único. É assegurado a todos o livre exercício de qualquer atividade econômica, independentemente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei.

É preciso entender que a defesa do consumidor é regida prioritariamente pela teoria da responsabilidade objetiva. O Código do Consumidor Brasileiro representa uma superação do modelo de dupla responsabilidade. No direito do consumidor, pouco importa se a responsabilidade decorre de uma relação contratual, pois é apenas quando se trata de produtos ou serviços que o tratamento é diferenciado.

O Código consumerista prevê as responsabilidades objetiva e conjunta dos fornecedores de produtos e prestadores de serviços aos consumidores. Dessa forma, a lei busca promover a proteção dos direitos do consumidor, uma vez que impõe o ônus da prova em caso de vício em produto ou serviço ao fornecedor do produto, para que assim a efetiva busca a reparação integral dos danos, constituindo assim um aspecto substantivo da justiça.

Portanto, há uma grande inovação na abordagem da responsabilidade objetiva no direito de defesa do consumidor, pois o Código do Consumidor (CDC) ao estatuir a regra supracitada, estabelece também que não haverá o dever do consumidor sobre o ônus da prova da relação processual. Assim, não é característica das relações consumeristas a responsabilidade subjetiva, pois neste embora tenha

conhecimento do causador do dano, cabe à vítima o ônus de provar que sofreu o dano.

Seria extremamente penoso para o consumidor comprovar tal situação, até porque é ele o vulnerável na relação de consumo, posto que, o Código de Defesa do Consumidor traz a respectiva responsabilidade objetiva (FILOMENO, 2016)

Uma das teorias propostas por essa doutrina e que tenta justificar a responsabilidade objetiva é a teoria do risco. A teoria afirma que todo indivíduo que exerce uma atividade cria um risco de danos a terceiros e, portanto, deve ser obrigado a repará-lo, mesmo que não por sua culpa.

O direito do consumidor à indenização pelos danos sofridos e a responsabilidade do agente responsável pelo produto ou serviço baseiam-se no fato de que o produto ou serviço foi a causa do acidente do consumidor. O principal critério do Código de Defesa do Consumidor com relação a reparos ou danos é a sua integralidade. Desta forma, os consumidores ficam, sem dúvida, protegidos de diversos tipos de danos, sejam eles materiais, personalíssimos ou difusos (TARTUCE; NEVES, 2018).

Ou seja, a existência do nexo de causalidade deve ser demonstrada para demonstrar a existência do dano e, assim, resultar no ressarcimento. A lei traz esse entendimento em seus artigos 12 e 14, que estabelecem:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Cabe ao fornecedor o ônus da prova que exclui sua culpa, pois fica mais fácil a elaboração de prova pericial, levando em conta seu conhecimento da fabricação e suas etapas, até o produto final, e até, se for a prestação de serviços, o fornecedor tem o conhecimento técnico, então fica mais fácil para esse não mostrar culpa pelo mau serviço que possa ter sido prestado (CAVALIERI FILHO, 2019).

Diante do exposto, parece que mesmo nos diversos diplomas legais, cada um com suas especificidades, o objetivo das normas relativas às relações jurídicas e suas

consequências é o mesmo: prevenir atos lesivos a direitos individuais ou coletivos, e ter uma compensação justa de acordo com a lei quando não for possível ou simplesmente não for feito tal prevenção de danos.

## **CAPÍTULO 2 - O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR**

Nos casos em que um fornecedor é desleixado com o consumidor, criando um problema de consumo e não toma medidas rápidas e eficientes para corrigi-lo, o consumidor se sente vulnerável e necessitado. Isso pode fazer com que o consumidor se desvie de suas atividades planejadas ou desejadas (DESSAUNE, 2017).

Nesses casos, o consumidor pode enfrentar danos existenciais. Isso decorre da indisponibilidade de uma solução imediata para um problema, necessitando de uma solução temporária para evitar possíveis danos ou buscar uma compensação pelos prejuízos causados pelo dano.

O proponente da teoria do desvio produtivo vê o tempo como um elemento crucial, existencial e produtivo. Crucial porque é parte integrante da vida humana, finita e individualista. Economicamente, é um bem limitado, mas indispensável para a progressão de qualquer empreendimento - um bem que não pode ser regenerado, mas pode ser transformado em produtos tangíveis e intangíveis, a critério do indivíduo que o possui.

Em termos legais, o tempo é um bem valioso que define a existência de uma pessoa e as escolhas que ela faz durante sua duração. O ser humano desenvolve diversas atividades ao longo da vida, como trabalhar, estudar, socializar e cuidar de si, essenciais para o seu bem-estar. Qualquer violação desses direitos fundamentais é considerada dano existencial, causado por ações fora do controle do indivíduo (DESSAUNE, 2017).

A importância de defender os direitos do consumidor não é de tom exagerado. Cada caso em que um bem ou prestador de serviços viole esses direitos leva a danos significativos que devem ser corrigidos. Isso é exemplificado por:

A ocorrência sucessiva e acintosa de mau atendimento ao consumidor, gerando a perda de tempo útil, tem levado a jurisprudência a dar seus primeiros passos para solucionar os dissabores experimentados por milhares de consumidores, passando a admitir a reparação civil pela perda do tempo livre (GUGLINSKY, 2012, p. 74).

Em essência, a teoria do desvio produtivo do consumidor destaca o impacto negativo que surge quando um consumidor é forçado a investir seu valioso tempo e energia na resolução de um problema causado não por ele, mas por bens ou serviços inadequados. Essa circunstância infeliz resulta na interrupção de sua rotina diária e no desvio de sua atenção de aspectos essenciais de sua vida.

Quando a pessoa consumidora precisa desviar as suas competências de atividades existenciais objetivando enfrentar o problema de consumo lesivo, instala-se na vida dela um período de inatividade existencial [...] o tempo é o suporte implícito da existência humana, isto é, da vida, que dura certo tempo e nele se desenvolve, verifica-se, a priori, que esse tempo vital, existencial ou produtivo da pessoa está resguardado pela CF/1988 no âmbito do “direito à vida. [...] (DESSAUNE, 2017, p. 169).

Simplificando, a teoria do desvio do produto do consumidor destaca o impacto negativo de uma relação de consumo defeituosa. Quando os consumidores são prejudicados, eles são forçados a desviar sua atenção de suas atividades normais para resolver problemas resultantes de bens ou serviços inadequados, pelos quais não são responsáveis. Isso cria uma carga indevida em seu tempo e recursos.

A prestação inadequada de serviços ou o fornecimento de produtos geralmente leva ao problema adicional de os fornecedores evitarem a responsabilidade pelos problemas resultantes. Isso, aliado a altas taxas de desvios improdutivo por fornecedores abaixo do padrão, afeta negativamente os consumidores, levando a danos extrapatrimoniais que podem ser indenizados.

Como observado, o tempo é incrivelmente valioso e relevante para a existência humana. Qualquer violação do valioso tempo de um consumidor é uma violação de seus direitos existenciais. Ocorrendo tal violação, cabe aquele que provocou o prejuízo a responsabilidade de reparar os danos daí resultantes, sejam eles financeiros ou imateriais.

Quando um consumidor é forçado a gastar dinheiro para resolver um problema causado por um produto defeituoso, isso resulta em danos materiais. Esse tipo de dano pode incluir perdas ou dificuldades financeiras, como a compra de passagens aéreas, ou mesmo para devolver o produto ou taxas de envio para acessar o suporte técnico do fornecedor de algum produto defeituoso.

O dano extrapatrimonial seria;

:

Esse prejuízo extrapatrimonial ocorre como consequência de dois fenômenos

imutáveis: o tempo é um recurso produtivo limitado que não pode ser acumulado nem recuperado ao longo da vida das pessoas; e ninguém pode realizar, simultaneamente duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes, do que resulta que uma atividade preterida no presente, em regra, só poderá ser realizada no futuro suprimindo-se outra atividade. Isto é, o dano resulta da lesão do tempo vital do consumidor que, enquanto bem econômico escasso e inacumulável, nessa situação sofre um desperdício irrecuperável (DESSAUNE, 2017, p. 270).

Como será destacado no próximo capítulo, o tempo é um bem juridicamente tutelado, fazendo parte à dignidade da pessoa humana, e sua violação gera dano moral indenizável, tanto que os tribunais pátrios, vem revendo seus posicionamentos e aplicando a teoria do desvio produtivo do consumidor, valorando o tempo útil do consumidor, pois:

Mesmo que o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8,078/1990) preconize que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo devam ter padrões adequados de qualidade, de segurança, de durabilidade e de desempenho – para que sejam úteis e não causem riscos ou danos ao consumidor – e também proíba, por outro lado, quaisquer práticas abusivas, ainda são ‘normais’ em nosso País situações nocivas como: \* Enfrentar uma fila demorada na agência bancária em que, dos 10 guichês existentes, só há dois ou três abertos para atendimento ao público; \* Ter que retornar à loja (quando ao se é direcionado à assistência técnica autorizada ou ao fabricante) para reclamar de um produto eletroeletrônico que já apresenta problema alguns dias ou semanas depois de comprado; \* Telefonar insistentemente para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de uma empresa, contando a mesma história várias vezes, para tentar cancelar um serviço indesejado ou uma cobrança indevida, ou mesmo pra pedir novas providências acerca de um produto ou serviço defeituoso renitente, mas repetidamente negligenciado; \* Levar repetidas vezes à oficina, por causa de um vício recorrente, um veículo que frequentemente sai de lá não só com o problema original intacto, mas também com outro problema que não existia antes; \* Ter a obrigação de chegar com a devida antecedência ao aeroporto e depois descobrir que precisará ficar uma, duas, três, quatro horas aguardando desconfortavelmente pelo voo que está atrasado, algumas vezes até dentro do avião – cansado, com calor e com fome – sem obter da empresa responsável informações precisas sobre o problema, tampouco a assistência material que a ela compete (DESSAUNE, 2017, p. 48).

É seguro supor que praticamente todos os consumidores brasileiros com mente sã já experimentaram pelo menos um dos cenários mencionados acima. Embora haja um punhado de precedentes legais que penalizam esses fornecedores inescrupulosos, é evidente que esses gigantes corporativos persistem em suas práticas prejudiciais.

Adotar o conceito de “desvio produtivo do consumidor” parece ser a melhor forma de agir para resguardar o valioso tempo do consumidor e prevenir a



perpetuação de tendências injustas do mercado. O capítulo a seguir ilustrará essa abordagem com mais detalhes.

## **CAPÍTULO 3 - A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO COMO UMA PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR**

### **3.1 O TEMPO COMO BEM JURÍDICO**

Como é de se notar, a sociedade econômica é regida pela lei da oferta e da procura, em suma, defende-se que quanto mais escassa é uma mercadoria, maior tende a ser seu valor. O tempo também é classificado como um recurso produtivo necessário para realizar qualquer prática ou atividade e, embora as pessoas sempre desejem mais desse recurso do que possuem, pode-se dizer pela aplicação direta das leis de oferta e demanda que sua adequação é relativa à demanda atual, ele pertence à categoria de *commodities* que estão em falta (DESSAUNE, 2017).

Além disso, o tempo possui certas propriedades únicas, como intangibilidade, continuidade e irreversibilidade, que o colocam na posição de um interesse econômico primordial, e muito possivelmente o interesse mais valioso que cada indivíduo possui em sua existência.

O mau serviço prestado pelo prestador e o seu comportamento dissimulado na resolução de litígios colocam o consumidor numa situação de carência onde irá desviar as suas atribuições, o seu tempo e adiar as suas tarefas para assumir o ônus que não lhe cabe e liquidar o alegar.

Como mencionado anteriormente, o tempo é um recurso produtivo finito (como diz o autor) e o tempo perdido é impossível de recuperar, portanto, sempre que um consumidor for forçado a essa situação, ele será prejudicado.

O prejuízo causado pela evasão de soluções por parte do fornecedor, que deixa o consumidor em situação de desconforto e vulnerabilidade a prejuízos extrapatrimoniais, é de natureza existencial e deve ser compensado para além de mero desagrado ou aborrecimento, infortúnio ou contratempos normais da vida para o consumidor, é uma novidade da lei

Essa relação destrutiva raramente é percebida nas relações dos autônomos e pequenos negócios com os clientes, que muitas vezes acabam deixando de atender às necessidades por despreparo, desatenção e ganho involuntário de vantagens

indevidas. As grandes corporações, por outro lado, são em sua maioria mal-intencionadas, aproveitando-se de sua supremacia no mercado e seguindo seu próprio caminho para resolver essas disputas de consumo, muitas das quais potencialmente ou realmente prejudiciais.

Ressalta-se:

Perceba-se que esses grandes fornecedores ao se aproveitarem de sua prioridade no mercado para transferir para o consumidor o custo TEMPORAL, operacional e material de sanar o vício de seu produto ou serviço, o dano decorrente de um defeito ou consequência danosa de praticas abusivas em principio auferem lucro injustificado e extra, à custa do consumidor (DESSAUNE, 2017, p. 3).

Perante estes aspectos, quando um consumidor confronta o seu fornecedor face a um mau serviço ou à incômoda situação de dependência de um produto, é coagido por um estado de carência que conduz a perdas extrapatrimoniais com impacto pessoal e potencialmente coletivo, enquanto fornecedores inadimplentes obtêm lucros adicionais, em princípio, à custa de abusar de consumidores vulneráveis. (DESSAUNE, 2017).

Assim, a teoria confirma e enfrenta essa relação problemática, potencialmente ou efetivamente danosa ao consumidor, e ao invés de ser resolvida pelo causador da causa, é transferida para o grupo vulnerável na relação de consumo, para que resolva isso, fornecendo assim seu tempo e habilidade, e muitas vezes não produzirá nenhum resultado.

### 3.2 A DIFERENÇA ENTRE DANO MORAL E O MERO DISSABOR

A lei define meras queixas como coisas triviais e cotidianas na vida de uma pessoa, e também pode ser chamada de aborrecimento, mágoa ou, em última instância, sensibilidade aumentada. Acredita-se que os acidentes nessas áreas não se enquadram no âmbito dos danos psíquicos porque, além dos pressupostos da vida cotidiana, não são duradouros o suficiente para causar um colapso na saúde mental do indivíduo (DESSAUNE, 2017).

É necessário distinguir entre instituições moralmente danosas e puro desagrado. Ocorre que esta última envolve incômodos cotidianos que afetam o psiquismo do indivíduo, mas não acarretam prejuízos permanentes, enquanto a

primeira causa danos além dos limites do mero incômodo e tem características como o grau de desaprovação da conduta do ato ilícito, a intensidade e duração da dor sofrida.

Ressalte-se que, como argumenta Cavalieri Filho (2019), o dano moral hoje não deve mais ser considerado dano ocorrido fora da esfera pecuniária, mas sim nas relações jurídicas conforme a Carta Magna, que coloca o indivíduo no centro. Dessa forma, o conceito básico de dano moral surge de duas formas, a rigor, como violação ao fato do bem inerente à dignidade da pessoa humana que o art. 5º, e indenização garantida de acordo com os incisos V e X, do artigo supracitado da Carta Magna de 1988.

Os desvios de produção do consumidor não mais se enquadram na categoria de mera infelicidade ou aborrecimento, pois o consumidor tem que enfrentar uma série de experiências desagradáveis para encontrar uma solução para sua disputa.

Por fim, cabe observar que o viés de produção prejudica, na verdade, o tempo do consumidor, que, como atributo da personalidade, deve ser resguardado e, nesses casos, ao menos indenizável por dano moral (DESSAUNE, 2017).

### 3.3 ENTENDIMENTOS JURISPRUDENCIAS

Com toda a elaboração da teoria do desvio produtivo e seus diversos aspectos até este capítulo, vale a pena analisar porque o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás sempre a entendeu e aplicou em seus julgamentos:

APELAÇÃO CÍVEL . AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA DE REVISTA. COBRANÇA INDEVIDA. ABUSIVIDADE. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. TEORIA DO TEMPO LIVRE E DESVIO PRODUTIVO. REITERADOS TRANSTORNOS AO LONGO DE 02 ANOS. ATO ILÍCITO COMPROVADO. DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO. 1. A renovação automática de assinatura de revistas, mediante imposição de débito em conta ou desconto em cartão de crédito, sem o prévio consentimento do cliente, configura abusividade (art. 39, III, CDC), dando ensejo ao dano moral. 2. A Teoria da Perda do Tempo Livre (ou Desvio Produtivo do Consumidor) vem resgatar o respeito que, especialmente, fornecedores de serviço deixam de observar, não se permitindo que o Poder Judiciário se faça de ouvidos moucos aos reclamos que fogem do justo e do razoável, tal como a situação em que o consumidor sofreu de reiterados transtornos com a cobrança indevida ao longo de dois anos, tendo que constantemente buscar meios para solucionar problema que não causou. 3. Circunstância que, na espécie, traduz mais do que mero aborrecimento, pois presentes os requisitos legais (ato ilícito, dano e nexos causal), resta configurado o dano moral. 4. O montante de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) atende, in casu, às premissas do

instituto do dano moral (razoabilidade, proporcionalidade, caráter pedagógico e punitivo), sendo suficiente para promover a reparação pelo transtorno causado sem, contudo, ocasionar enriquecimento ilícito por parte do autor. 5. Sentença de procedência parcial reformada para acrescentar a condenação pelo dano moral e alterar o ônus da sucumbência. APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PROVIDA. (TJGO, Apelação (CPC) 5415178-58.2017.8.09.0051, Rel. MARCUS DA COSTA FERREIRA, 5ª Câmara Cível, julgado em 01/07/2019, DJe de 01/07/2019) (Grifo meu)

No acórdão acima registrado, o consumidor sofreu por cerca de dois anos com a atitude abusiva da Editora Abril, prestadora de serviços que contratou para receber as revistas em sua casa. Acontece que as renovações e os descontos no cartão de crédito continuam mesmo após a solicitação de cancelamento, causando transtornos a você. O julgamento *ad quem* compartilha as ideias de uma doutrina em evolução, entendendo que os problemas enfrentados pelos consumidores na resolução de suas disputas saem do âmbito do mero aborrecimento e entram no âmbito dos danos morais.

Além disso, no julgamento da apelação nº 5381266.70.2017.8.09.0051, o tribunal estadual de Goiás manteve a decisão do fornecedor contra o consumidor que foi autuado duas vezes durante compras no supermercado Bretas. O cliente vê o que aconteceu na fatura do mês seguinte e volta ao mercado tentando ressarcir o valor cobrado indevidamente.

O fornecedor se recusa a resolver o problema por meio de seus canais administrativos, causando transtornos ao cliente para solucionar a demanda. Assim, após inúmeras tentativas sem sucesso, os consumidores resolveram acionar o mercado. Como a situação tornou-se vexatória e constrangedora, a pretensão pleiteada foi a reparação de danos materiais e morais pela cobrança indevida de pagamentos.

Conforme dito anteriormente, a primeira instância deu provimento ao pedido original, levando as rés a recorrerem ao tribunal estadual. Após análise do recurso, a segunda turma decidiu manter a sentença do desembargador que condenou o pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais porque a relação danosa foi provocada pelo fornecedor, conforme consta da própria jurisprudência do tribunal:

“(…) Tratando-se de relação consumerista, afigura-se inegável a legitimidade e a existência de responsabilidade solidária e objetiva de todos que tenham contribuído, de qualquer forma, para eventuais danos experimentados pelo consumidor. (...) Apelações conhecidas e parcialmente providas.” (TJGO, 6º

CC, Apelação nº 0280984.17.2019.8.09.0051, Rel. Des. Jeová Sardinha de Moraes, DJe de 25/04/2019)

Outro fato levado em consideração na decisão foi a negligência do recorrente, que só tomou providências quando foi intimado para ajuizar ação contra ele, somando-se assim ao incômodo causado pela cobrança indevida e pelo sofrimento sofrido como litigante. O resultado é o mesmo, há objetos que vão além da simples insatisfação e podem constituir indenização por danos morais.

Não é exagero, portanto, dizer que a teoria dos desvios produtivos alcançou um nível de realidade no meio jurídico, tanto que é amplamente aplicada nos tribunais regionais brasileiros, enquanto em casos de instância superior ainda tem aplicação em alguns poucos. O caso a seguir é específico, mas tem crescido de forma mais ampla como forma de proteger o consumidor e o bem mais precioso que todos possuem: o tempo.

## CONCLUSÃO

O foco principal deste trabalho foi explorar a interpretação recente do sistema judiciário brasileiro sobre a perda de tempo útil, aplicando a teoria do desvio produtivo. Visa estabelecer novos posicionamentos e aplicações jurisprudenciais, com objetivos específicos traçados para esse fim. Depois de realizar uma extensa pesquisa, uma descoberta importante foi que o fornecedor responsável deve compensar o consumidor por qualquer usurpação indevida de seu valioso tempo.

Com o avanço da modernidade, a responsabilidade civil também evoluiu, aprimorando suas práticas. A pesquisa destaca o papel crucial que o tempo desempenha na sociedade contemporânea e, diante da perda de tempo útil do consumidor, vários tribunais brasileiros têm se posicionado positivamente. Por um lado, essa conformidade judicial catalisa uma necessidade crescente do tema, fundamentada na regulamentação e na legislação do direito nacional brasileiro.

A responsabilidade do fornecedor em cumprir as normas legais e a conduta ética é fundamental, pois violações podem resultar em perda significativa de tempo, inúmeras leis estão em vigor para resolver esta questão.

Caso um fornecedor não entregue um produto ou serviço que atenda às expectativas razoáveis ou se envolva em práticas abusivas que causem inconvenientes indevidos ao consumidor, ele poderá ser responsabilizado por quaisquer danos resultantes.

O conceito de desvio produtivo tem se mostrado fundamental para estimular o consumidor a solicitar dos fornecedores uma relação de consumo adequada, resultando no uso eficiente do tempo. É, portanto, crucial continuar pesquisando e aprimorando esta tese para aumentar sua eficácia.

## REFERÊNCIAS

BENACCHIO, Marcelo; GUERRA Alexandre Dartanhan de Mello. **Responsabilidade civil**. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2015.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2 ed. ver. e ampl. Edição Especial do Autor: Vitória, 2017.

FERRARA, Gabrielle Gazeo. **Aspectos gerais sobre a teoria da perda de uma chance: quando uma oportunidade perdida é causa de indenizar**. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI245438,31047-aspectos+gerais+sobre+a+teoria+da+perda+de+uma+chance+quando+uma>. Acesso em: 25 jan. 2023.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. – 14. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2016.

GAGLIANO, Pablo Stolze. FILHO, Rodolfo Pamplona. **Novo curso de direito civil, v. 3: responsabilidade civil**. – 17. ed. – São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

GUGLINSKI, Vitor Vilela. **Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade**. Disponível em: <http://jus.com.br/revista/texto/21753>. Acesso em: 22 mar. 2023.

GONÇALVES, Roberto, Carlos. **Responsabilidade civil**. 17ª ed. – São Paulo: Saraiva, 2016.

PARRA, Laiz de Moraes. **Responsabilidade civil e dano estético**. Disponível em: <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/10786/Responsabilidade-civil-e-danoestetico>. Acesso em: 25 jan. 2023.

PEDROSA, Skendell. **Diferença entre negligência, imprudência e imperícia**, Disponível em: <https://skendell.jusbrasil.com.br/noticias/159520942/diferenca-entre-negligenciaimprudencia-e-impericia>. Acesso em: 17 nov. 2022.

RIZZARDO, Arnaldo. **Responsabilidade civil**. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

TATURCE, Flávio. NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2018.

THEODORO JUNIOR, Humberto. **Dano moral – 8. ed. rev., atual. e ampl.** – Rio de Janeiro: Forense, 2016.