



UNIBRA
CENTRO UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO

**A RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL NAS
RELAÇÕES DE CONSUMO**

**JULIANA ALVES DE SOUZA
MELQUIZEDEQUE PEDRO DA SILVA
MILLANY MARCONE FERREIRA LEITE**

**RECIFE - PE
2023**

**JULIANA ALVES DE SOUZA
MELQUIZEDEQUE PEDRO DA SILVA
MILLANY MARCONE FERREIRA LEITE**

**A RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL NAS
RELAÇÕES DE CONSUMO**

Artigo científico apresentado ao Centro
Universitário Brasileiro- UNIBRA, como requisito
de avaliação para a disciplina de Orientação
Monográfica 2

Professor orientador: Mestre Eduardo Crucho

RECIFE - PE

2023

Ficha catalográfica elaborada pela
bibliotecária: Dayane Apolinário, CRB4- 2338/ O.

S719r

Souza, Juliana Alves de.

A responsabilidade civil pela perda do tempo útil nas relações de consumo/ Juliana Alves de Souza; Melquizedeque Pedro da Silva; Millany Marcone Ferreira Leite. - Recife: O Autor, 2023.

42 p.

Orientador(a): Me. Eduardo Crucho.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA. Bacharelado em Direito, 2023.

Inclui Referências.

1. Dano. 2. Desvio produtivo do consumidor. 3. Prática abusiva. 4. Responsabilidade civil. 5. Dano moral. I. Silva, Melquizedeque Pedro da. II. Leite, Millany Marcone Ferreira. III. Centro Universitário Brasileiro. - UNIBRA. IV. Título.

CDU: 34

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. PRÉVIA EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO	6
3. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR	14
4. BREVE VISÃO DOS JULGADOS MAIS RECENTES A CERCA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR	33
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
ANEXO	48

A RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

JULIANA ALVES DE SOUZA¹
MELQUIZEDEQUE PEDRO DA SILVA²
MILLANY MARCONE FERREIRA LEITE³

RESUMO

O presente trabalho acadêmico expõe uma pesquisa dos prejuízos que alguns consumidores possuem nas relações consumeristas decorrentes da perda do tempo útil. Esses danos são decorrentes dos maus fornecedores que submetem seus clientes a vários aborrecimentos e transtornos para resolver problemas que não deram causa. O mau fornecedor não só deixar de fornecer o produto ou serviço anunciado/prometido, mas ainda dar causa a várias dificuldades para resolução do conflito. Diante deste cenário, o consumidor deixa de empregar seu tempo em outras situações de sua preferência para usá-lo, na tentativa de correção dessa falha. Nesse trabalho é realizada uma análise, se o tempo gasto pelo consumidor é passível de reparabilidade e, conseqüentemente, indenização pelos danos sofridos. Para tanto, também é imprescindível uma breve visão histórica dos preceitos da responsabilidade civil, assim como a análise dos julgados tradicionais que tratam a situação como mero dissabor da vida cotidiana, portanto não sendo passível de indenização em contrapartida com a análise da jurisprudência recente que vem reconhecendo o Desvio Produtivo do Consumidor como a perda de tempo útil e passível de indenização por danos morais.

Palavras-chave: Dano; Desvio produtivo do consumidor; Prática abusiva; responsabilidade civil; Dano moral.

ABSTRACT

The present academic work presents an analysis of the damages that some consumers have in the consumerist relations resulting from the loss of useful time. These damages are due to the bad suppliers who subject their customers to various annoyances and inconveniences to solve problems that have not given cause. The bad supplier not only fails to provide the advertised/promised product or service, but also gives rise to various difficulties in resolving the conflict. Faced with this scenario, the consumer stops spending his time in other situations of his preference to use it scarce and irretrievable resource, in an attempt to correct this failure. In this work an analysis is carried out if the time spent by the consumer is amenable to reparability and, consequently, compensation for the damages suffered. To this end, it is also essential to have a brief historical overview of the precepts of civil liability, as well as the analysis of the traditional judgments that treat the situation as a mere displeasure of daily life, therefore not being liable to compensation in contrast to the analysis of recent

¹Graduanda em Direito pelo Centro Universitário Brasileiro - UNIBRA. E-mail: jujulyas@hotmail.com

²Graduando em Direito pelo Centro Universitário Brasileiro - UNIBRA. E-mail: melquizequenas7@gmail.com

³Graduanda em Direito pelo Centro Universitário Brasileiro - UNIBRA. E-mail: millanuleite.jus@gmail.com

jurisprudence that has recognized the Productive Deviation of the Consumer as the loss of useful time and liable to compensation for moral damages.

Keywords: Damage; Productive deviation of the consumer; Abusive practice; Liability; Moral damage.

1. INTRODUÇÃO

O presente artigo acadêmico se insere no campo da responsabilidade civil atrelada ao Direito do Consumidor, em especial, no tocante à possibilidade de se indenizar o tempo desperdiçado pelo consumidor no âmbito das relações jurídicas de consumo. Nos últimos anos, a perda de tempo vital deixou de ser um mero aborrecimento e tornou-se fundamental nos posicionamentos jurídicos, passando a ser considerado como dano temporal.

O dano temporal pode ensejar a indenização por tempo perdido pelo consumidor na resolução de um problema que não deu causa. Pela teoria do desvio produtivo do consumidor, criada pelo advogado e doutrinador Marcos Dessaune⁴, o tempo que cada pessoa dispõe na vida possui características singulares que o tornam um recurso precioso.

Maus fornecedores submetem seus clientes a uma verdadeira “via crucis” para ter um problema resolvido e aquela máxima de que o “tempo perdido não se recupera e certamente fará falta”, é o que faz com que esse tempo seja indenizado, de modo que o dano se configura justamente no desvio de um recurso que é limitado e irrecuperável. Como exemplo desse dano, podemos considerar a espera excessiva em filas de bancos, vários protocolos de reclamações para corrigir erro de faturas; excesso de ligações e cobranças, entre outras.

Deste modo, percebemos que usurpar do tempo alheio sem justo motivo poderá dar ensejo a indenização por dano temporal, em virtude do desvio de um recurso produtivo que é irrecuperável e que poderia ser usado de forma mais proveitosa pelo seu titular.

Sabe-se que ocorre dano, no direito brasileiro, quando há uma lesão a um bem juridicamente protegido, causando prejuízo de ordem patrimonial ou extrapatrimonial. Segundo o Código Civil, artigo 186, caput, comete dano “aquele que,

⁴Autor das obras: “Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado (2011) e Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo desperdiçado e da vida alterada (2017).

por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral.” Assim, surge o debate jurídico suscitado na seguinte problemática de pesquisa se o desvio produtivo é capaz de trazer prejuízos indenizáveis para o consumidor?

Justifica-se a temática que se apresenta como objeto de investigação do presente artigo acadêmico sobre desvio produtivo na atualidade do tema, uma vez que cada vez mais pessoas valorizam a gestão do seu tempo. Assim, os tribunais e o direito não poderiam ficar indiferentes a situações pelas quais o fornecedor coloca, em uma relação de consumo, o consumidor para esperar horas na fila de um banco, horas em uma central de atendimento de telefonia, constituindo, portanto, uma possibilidade de reparação pelo dano sofrido.

Isto posto, o presente trabalho tem por objetivo geral identificar se o desvio produtivo do consumidor em face da reparabilidade do dano constitui uma nova modalidade civil nas relações de consumo.

Metodologicamente, elege-se a realização de uma análise bibliográfica exploratória e descritiva, a qual possibilitará uma maior compreensão dos conceitos e teses que fundamentam o enquadramento do tempo desperdiçado pelo consumidor como uma espécie de dano indenizável dentro do ordenamento jurídico brasileiro. Para tanto, será utilizada a técnica de pesquisa bibliográfica através do levantamento e estudo de livros e artigos especializados para a realização da caracterização do tema proposto.

Inicialmente iremos abordar sobre a grande revolução da responsabilidade civil no ordenamento jurídico brasileiro que ocorreu com a Constituição de 1988 e, posteriormente, com a criação da Lei 8.078 de 12 de setembro de 1990, a saber o Código de Defesa do Consumidor, que trouxe novos parâmetros e conjecturas para os fundamentos da responsabilidade civil nas relações de consumo, objetivando a proteção e amparo aos interesses dos consumidores garantindo de maneira eficaz seus direitos básicos.

Sabemos que a teoria do desvio produtivo é aplicada nas indenizações propostas pelo consumidor que perdeu seu tempo para resolver problemas que não deu causa. O prejuízo decorrente do tempo desperdiçado e das alterações das atividades que o consumidor quer ou precisa fazer, é o embasamento da Teoria

supracitada, prescindindo o consumidor de seu tempo útil e trazendo à tona para discussão se seria ou não esse dano indenizável.

Neste toar, faz-se necessário ressaltar que o tempo, enquanto bem ou valor jurídico, não tem tutela específica e expressa no ordenamento jurídico brasileiro, sendo assim, há carência de fontes legislativas e doutrinária acerca do tema. Por isso, na atualidade, não há uma consonância acerca do valor do tempo e de sua reparabilidade, gerando inúmeros debates.

Portanto, ao longo deste trabalho acadêmico, buscamos verificar como a perda do tempo útil vem sendo abordado pela visão dos tribunais brasileiros e, como isso, tem sido refletido aos consumidores. Verificamos se a teoria do desvio produtivo vem sendo acolhida ou não pelo nosso ordenamento e se os fundamentos no Código do Consumidor, do Código Civil tem sido respeitado, especialmente no direito obrigacional, na responsabilidade civil, além da revisão dos julgados mais recentes sobre o tema.

Também há de se distinguir o mero aborrecimento de um desgaste real na busca de uma solução que deva resultar em uma reparação por dano. Observamos se esse desrespeito atinge o âmago do consumidor, ou seja, seus direitos, configurando os pressupostos estabelecidos pela teoria do desvio produtivo, gerando um dano extrapatrimonial e, por consequência, uma reparação a ser indenizada.

A expectativa é a de que o presente trabalho possa servir de parâmetro analítico sobre o tema, especialmente, fomentando o arcabouço acadêmico sobre a indenizabilidade do tempo desperdiçado pelos consumidores no âmbito das relações de consumo.

2. PRÉVIA EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

O presente artigo, conforme elucidado, foi elaborado sobre a temática do desvio produtivo do consumidor em face da reparabilidade do dano em constituir uma nova modalidade civil nas relações de consumo, uma vez que cada vez mais pessoas valorizam a gestão do seu tempo, e os tribunais e o direito não podem ficar indiferentes a situações pelas quais o fornecedor coloca, em uma relação de consumo, o consumidor para esperar horas na fila de um banco, horas em uma

central de atendimento de telefonia, constituindo, portanto, uma possibilidade de reparação pelo dano perdido pelo tempo útil.

A evolução histórica nas relações de consumo e a perda do tempo útil podem ser entendidas considerando diferentes aspectos ao longo da história, e é nesse contexto que a responsabilidade civil surgiu na antiguidade, com a ideia de que uma pessoa deveria ser responsabilizada por danos causados a outra, “em face do descumprimento obrigacional, pela desobediência de uma regra estabelecida em um contrato, ou por deixar determinada pessoa de observar um preceito normativo que regula a vida.”⁵.

Estamos aqui diante da Lex Aquilia de Damno, uma lei romana que foi promulgada em 286 a.c que estabelecia a responsabilidade civil por danos causados a outrem, direcionada especificamente para casos envolvendo dano causado à propriedade alheia. Para enfatizar a sua empatia por Alvinho e pela visão acerca da lei romana, Stolze cita Alvinho Lima:

A lei Aquílica não se limitou a especificar melhor os atos ilícitos, mas substituiu as penas fixas, editadas por certas leis anteriores, pela reparação pecuniária do dano causado, tendo em vista o valor da coisa durante 30 dias anteriores ao delito e atendendo, a princípio, ao valor venal; mais tarde, estendeu-se o dano ao valor relativo, por influência da jurisprudência, de sorte que a reparação podia ser superior ao danorealmente sofrido, se a coisa diminuísse de valor, no caso prefixado.⁶

A Lex Aquilia foi considerada um marco histórico no desenvolvimento do direito civil romano, sendo uma das principais bases para a responsabilidade civil nas legislações modernas. A lei estipulava que o causador do dano deveria ressarcir o prejuízo em dinheiro equivalente ao valor do dano causado, e previa a possibilidade de o causador do dano optar por substituir ou reparar o objeto danificado, desde que essa opção fosse aceita pelo proprietário afetado.

Nessa época, a lei surgiu do direito Romano e essa responsabilidade era baseada na lei do talião, que afirmava que um dano deveria ser compensado com outro, de igual valor. Com o tempo, o conceito evoluiu para incluir a ideia de que uma

⁵ TARTUCE, Flávio . Direito civil: **direito das obrigações**. 13. ed. Rio de Janeiro: Forence, 2021. p. 313

⁶ GAGLIANO, Pablo Stolze ; FILHO, Rodolfo Pamplona . **Novo curso de direito civil: responsabilidade civil**. 19. ed. São Paulo: Saraiva jur, 2021. p.41

pessoa poderia ser responsabilizada mesmo que não tivesse a intenção de causar um dano, bastando que sua conduta fosse negligente ou imprudente.

Com o desenvolvimento da sociedade e o aumento das relações jurídicas comerciais, a responsabilidade civil passou a ser regulamentada por leis e normas, com a finalidade de proteger os direitos individuais e coletivos das pessoas e minimizar os danos causados por atos ilícitos.

O consumidor por ser a parte mais vulnerável na relação de consumo sofre com práticas corriqueiramente abusivas desde o início dos tempos, o código civil de 1916 havia sido elaborado para disciplinar relações individualizadas, e o direito na época não estava adequado para proteger a parte mais fraca dessa relação jurídica de consumo, práticas essas que são adotadas pelos fornecedores até hoje sem estar claramente proibida pela lei.

A responsabilidade civil surge quando o dano precisa ser reparado e este princípio surgiu no século XVIII onde países como Inglaterra e a França, trouxe a noção de culpa como o elemento central na responsabilização por danos. Isto significa que, para ser responsável por uma conduta prejudicial, uma pessoa deve agir de forma negligente, imprudente ou com a intenção de causar danos. Ademais, os tribunais começaram a reconhecer que as pessoas tinham direitos e a possibilidade de receberem indenizações pelos danos sofridos. Isto levou ao desenvolvimento da ideia de que qualquer pessoa que cause danos a outrem deve reparar o dano causado.

A responsabilidade civil tem dois polos, o primeiro refere-se a pessoa responsável pela prática do ato causador do dano, e em segundo a vítima que suporta as consequências do dano. Muito se fala na reparabilidade de um dano sofrido, e para compreendermos melhor sobre o que é dano Sergio Cavalieri Filho, em seu conceituado Programa de Responsabilidade Civil, conceitua:

O dano como sendo a subtração ou diminuição de um bem jurídico, qualquer que seja a sua natureza, quer se trate de um bem patrimonial, quer se trate de um bem integrante da própria personalidade da vítima, como a sua honra, a imagem, a liberdade etc. Em suma, o dano é lesão de um bem jurídico, tanto patrimonial como moral⁷.

⁷ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 14ª ed. Ver. e ampl. 3. São Paulo: Atlas, 2022, p. 91.

Existem duas responsabilidades com finalidades sociais muito diversas. Um fornece uma função leis penais subjetivadas e repressivas destinadas a punir os culpados; já o outro objetivo é o da geração da função de compensação civil com ênfase nas atividades que causam danos e subsequente compensação para as vítimas.

A responsabilidade civil nas relações de consumo teve sua evolução histórica marcada pela mudança de paradigmas e pelo avanço das legislações em diversos países. no início, a relação entre consumidor e fornecedor era baseada na ideia de o comprador ter a obrigação de tomar cuidado ao comprar um produto ou serviço, e com o passar do tempo, o papel dos consumidores foise tornando cada vez mais importante na sociedade e, por consequência, a responsabilidade dos fornecedores foi sendo regulamentada e ampliada. Na década de 1960, diversas legislações começaram a surgir em países como Estados Unidos, França e Alemanha, que garantiam ao consumidor o direito de ser protegido contra produtos e serviços defeituosos.

A Constituição Brasileira de 1988 trouxe uma significativa mudança no tocante à responsabilidade civil. Esta passou a ser um direito fundamental das pessoas, constante no artigo 5º, inciso V da Carta Magna. Com isso, a responsabilidade civil deixou de ser apenas um instituto civil e passou a ter relevância constitucional.

A Constituição de 1988 inovou ao estabelecer a responsabilidade civil do Estado e dos particulares em diversas situações, como por exemplo, naquelas decorrentes de danos ao meio ambiente, ao consumidor, à honra, à imagem, ao patrimônio, entre outras. Além disso, a Constituição vigente também consagrou a responsabilidade objetiva em diversas situações, ou seja, passou a responsabilizar o agente pelo simples fato de ter causado o dano, independentemente de culpa. Outra importante mudança trazida pela Constituição de 1988 foi a previsão de reparação de danos morais e materiais, em caso de lesão a direitos fundamentais das pessoas. A Constituição também determinou que a reparação de danos deve ser integral, ou seja, deve cobrir não apenas o prejuízo material, mas também a dor, o constrangimento, o sofrimento, entre outros efeitos negativos causados pelo dano. Assim, a revolução da responsabilidade civil no ordenamento jurídico brasileiro, com a Constituição de 1988, trouxe importantes avanços na proteção dos direitos das

peças, bem como na garantia de uma reparação justa e efetiva para os danos causados.

Em 1990 foi promulgada no Brasil o código de proteção e defesa do consumidor, (CDC) lei nº 8.078 trazendo um novo patamar para a proteção do consumidor, determinando a responsabilidade objetiva dos fornecedores, fazendo com que os fornecedores tivessem a obrigação de arcar com os prejuízos causados ao consumidor independentemente de culpa. “Acabou-se o tempo da hipócrita adoração do princípio da igualdade formal das partes contratantes⁸”.

Nesse sentido, Stolze em suas considerações enfatiza que:

Fruto do labor de capacitados juristas, o código de defesa do consumidor marcou, assim, uma nova era para o Direito Privado brasileiro, na medida em que, havendo socializado as normas regentes das relações de consumo, culminou por servir como modelo substitutivo para um Código Civil de que ainda se carecia na época⁹.

A partir desse ano, os tribunais superiores começaram a delinear a responsabilidade civil dos fornecedores em casos concretos de consumo, estabelecendo critérios para a sua configuração, tais como o defeito do produto ou serviço, o nexo causal e o dano sofrido pelo consumidor. Suscitando essa visão da Responsabilidade Civil no Direito da Antiguidade retratado por Stolze cita, Alvim Lima:

A reação violenta perde de vista a culpabilidade, para alcançar tão somente a satisfação do dano e infligir um castigo ao autor do ato lesivo. Pena e reparação se confundem; responsabilidade penal e civil não se distinguem. A evolução operou-se, conseqüentemente, no sentido de se introduzir o elemento subjetivo da culpa e diferenciar a responsabilidade civil da penal.¹⁰

Assim, consonante disposto no artigo 935 do Código Civil “a responsabilidade civil é independente da criminal, não se podendo questionar mais sobre a existência do fato, ou sobre quem seja o seu autor, quando estas questões se acharem decididas no juízo criminal.”¹¹ “A responsabilidade civil é um dever jurídico sucessivo que surge para recompor o dano recorrente da violação de um dever jurídico originário”¹².

⁸ STOLZE, op. cit., p. 327

⁹ STOLZE, op. cit., p. 327

¹⁰ STOLZE, op. cit., p. 41

¹¹ BRASIL. Código Civil, Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm. Acesso em: 01/10/ 2023.

¹² CAVALIERI FILHO, op. cit. p.02

Somente Incide a responsabilidade civil aqueles que descumprem um dever jurídico e causam um dano, sendo assim com absoluta propriedade Stoltzcita, Sérgio Cavalieri:

O dano é, sem dúvida, o grande vilão a responsabilidade civil. Não haveria que se falar em indenização, nem em ressarcimento, se não houvesse o dano. Pode haver responsabilidade sem culpa, mas não pode haver responsabilidade sem dano¹³.

Independente de qual seja o tipo de responsabilidade o dano é requisito indispensável para a sua configuração. Todavia, a reparação do dano decorre exclusivamente pelo fato ou em virtude do risco criado.

Inúmeras são as questões que surgem no tocante quanto a responsabilidade civil pela perda do tempo útil nas relações de consumo, ao longo do século e com os avanços tecnológicos e globalização no mundo contemporâneo os impactos nessas relações se tornaram ainda maiores, e compreender o tempo como bem jurídico tutelável tem sido um novo desafio da contemporaneidade que por diversos anos a doutrina encarregada de se dedicar aos estudos da responsabilidade civil não deu a devida importância em classificar o tempo como bem jurídico merecedor de indiscutível tutela.

Nesse sentido, salienta-se que nem toda situação de desperdício de tempo justifica a reação das normas de responsabilidade civil, sob pena de a vítima se converter em algoz, sob o prisma da teoria do abuso de direito, apenas desperdício injusto e intolerável poderá justificar eventual reparação pelo danos sofrido, cabendo a doutrina especializada e à própria jurisprudência estabelecer a sua adequada aplicação.

A doutrina cível conceitua amplamente o dano (do latim *damnum*) como uma violação de um bem legalmente protegido, podendo ser objeto de reparação por meio de indenização, dependendo do grau de gravidade e das circunstâncias do caso. Acerca da legislação vigente referente a obrigação de indenizar, ressalta-se o art. 927 e parágrafo único do código civil, o qual dispõe:

Art. 927: Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, é 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

¹³ STOLZE, op. cit., p. 68

desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.¹⁴

Existem vários tipos de danos, e a doutrina os classifica de acordo com a lesão sofrida. Os danos morais ou extrapatrimoniais é uma espécie de dano no qual a sua extensão não pode ser medida, afeta diretamente o emocional e o psicológico de um indivíduo. Nesse sentido, Marcos Dessaune, in verbis :

No Brasil, os danos extrapatrimoniais são tradicionalmente chamados de "danos morais". Além disso, em parte da doutrina e da jurisprudência ainda persiste um entendimento já ultrapassado de que o dano moral se restringe à dor, ao sofrimento, ao abalo psicológico. Na atualidade, o dano moral em sentido amplo, enquanto gênero que corresponde ao dano extrapatrimonial, conceitua-se como o prejuízo não econômico que decorre da lesão a um bem extrapatrimonial juridicamente tutelado, no qual entendo que se insere o "tempo do consumidor"¹⁵.

Dada a necessidade de o legislador brasileiro reconhecer que o tempo do consumidor é um bem jurídico essencial em uma sociedade de consumo, atualmente está em tramitação no Senado Federal o projeto de lei nº 2.856 de 2022, que estabelece medidas para que o tempo, como bem jurídico, possa melhorar a reparação integral dos danos e evitar o desvio produtivo do consumidor. O referido projeto de lei (anexo 1), elaborado pelo senador Fabiano Contarato (PT / ES), propõe alterar a lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, prevendo o seguinte:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para dispor sobre o tempo como um bem jurídico, aperfeiçoar a reparação integral dos danos e prevenir o desvio produtivo do consumidor.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida dos

Arts. 25-A a 25-F, com a seguinte redação: "Seção III-A Da Responsabilidade pelo Desvio Produtivo do Consumidor.

Art. 25-A O tempo é bem jurídico essencial para o desenvolvimento das atividades existenciais do consumidor, sendo assegurado o direito à reparação integral dos danos patrimoniais e extrapatrimoniais decorrentes de sua lesão.

Art. 25-B O fornecedor de produtos ou serviços deverá empregar todos os meios e esforços para prevenir e evitar lesão ao tempo do consumidor.

Art. 25-C As condutas do fornecedor que impliquem perda indevida do tempo do consumidor são consideradas práticas abusivas. Parágrafo único. Considera-se também abusiva a prática de disparar, reiterada ou excessivamente, mensagens

¹⁴BRASIL. **Código Civil, Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm. Acesso em: 01/10/ 2023

¹⁵ DESSAUNE, op.cit, p.22

eletrônicas, robochamadas ou ligações telefônicas pessoais para o consumidor sem o seu consentimento prévio e expresso, ou após externado o seu incômodo ou recusa.

Art. 25-D Na apuração dos danos patrimoniais e extrapatrimoniais decorrentes da lesão ao tempo do consumidor, deverão ser consideradas as seguintes circunstâncias, entre outras:

I - o descumprimento, pelo fornecedor, do tempo máximo para atendimento presencial e virtual ao consumidor, conforme estabelecido pela legislação e normas administrativas específicas;

II - o descumprimento, pelo fornecedor, do prazo legal ou contratual para sanar o vício do produto ou serviço, bem como para responder a demanda do consumidor;- a inobservância, pelo fornecedor, de prazo compatível com a essencialidade, a utilidade ou a característica do produto ou do serviço, quando não existir prazo legal ou contratual para o fornecedor resolver o problema de consumo ou responder a demanda do consumidor;

III - o tempo total durante o qual o consumidor ficou privado do uso ou consumo do produto ou serviço com vício ou defeito;

IV - o tempo total gasto pelo consumidor na resolução da sua demanda administrativa, judicial ou apresentada diretamente ao fornecedor.

Art. 25-E Considera-se presumido o dano extrapatrimonial decorrente da lesão ao tempo do consumidor, podendo sua reparação, em tutela individual ou coletiva, ocorrer concomitantemente com a indenização de dano material ou moral.

Art. 25-F A reparação do dano extrapatrimonial decorrente da lesão ao tempo do consumidor deverá ser quantificada de modo a atender às funções compensatória, preventiva e punitiva da responsabilidade civil.

Parágrafo único. A reparação prevista no caput deste artigo deverá ser majorada quando envolver qualquer das seguintes situações, entre outras:

I - produto ou serviço essencial;

II - consumidor hipervulnerável;

III - fornecedor de grande porte;

IV - demandas repetitivas contra o mesmo fornecedor ou sua figuração reiterada em cadastro de reclamações fundamentadas mantido pelos órgãos públicos de defesa do consumidor.¹⁶

Nesse sentido, o projeto de lei proposto pelo Senador Fabiano Contarato propõe alterações na lei de Defesa do Consumidor, com o objetivo fazer com haja a positivação da teoria do desvio produtivo e que o tempo seja reconhecido como direito fundamental.

O referido projeto de lei também estipula que o envio excessivo de mensagens eletrônicas, telefonemas sem o seu prévio consentimento também é pré-requisito para o desvio produtivo. O projeto de lei tem como base a teoria do desvio produtivo de Marcos Dessaune, e foi regido sob a sua coordenação encontrando-se atualmente tramitando regularmente no Senado. Para Dessaune

Parte da doutrina faz confusão entre danos extrapatrimoniais e morais, enquanto a jurisprudência nacional defende crescentemente a condenação em danos morais em quantias irrisórias. Para isso, o PL prevê que "a reparação do dano extrapatrimonial, decorrente da lesão ao tempo do

¹⁶ BRASIL. **Código Civil, Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm. Acesso em: 01/10/ 2023

consumidor, deverá ser quantificada de modo a atender às funções compensatória, preventiva e punitiva da responsabilidade civil".¹⁷

Os consumidores são frequentemente confrontados com situações em que são forçados a gastar uma quantidade significativa de tempo na resolução de um problema ou necessidade relacionada com o produto ou serviço que adquiriram. Muitas vezes, essa perda de tempo ocorre por erros ou descuidos da empresa, causando frustração e transtornos aos consumidores.

Na atual situação jurídica, embora existam disposições legais destinadas a proteger os direitos do consumidor, existe uma lacuna específica na compensação por perda de tempo. A falta de disposições legais dificulta a responsabilização das empresas e a garantia de uma compensação adequada pelos prejuízos causados aos consumidores.

Este projeto de lei visa preencher esta lacuna e garantir que os consumidores recebam uma compensação pelo tempo perdido.

Estabeleça um prazo para as empresas reembolsarem os consumidores com base no pagamento de multas.

Acreditamos que a indenização por perda de tempo não exclui a indenização por outros danos materiais ou morais que os utilizadores possam sofrer. A legislação aplica-se a todos os fornecedores de bens ou serviços, singulares ou coletivos, dos setores públicos e privados. E Caso haja aprovação e implementação desse projeto de lei, haverá uma garantia maior a proteção aos direitos do consumidor e a devida compensação pela perda do tempo em casos de negligência ou descumprimento de prazos por parte das empresas. É de suma importância que a reparação dos danos causados ao consumidor pelo tempo perdido seja reparada, e por mais que ainda seja um tema bastante sensível no ordenamento jurídico brasileiro observa-se um grande esteio em termos jurisprudências.

3. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

Na atualidade, observamos que o tempo é um recurso valioso, limitado e que o decurso do mesmo é algo inevitável, devendo ser usado com otimização. Todavia, nas

¹⁷ DESSAUNE, op. cit, p. 52.

relações consumeristas, por diversas ocasiões, o consumidor tem seu precioso bem desperdiçado durante os esforços para resolver conflitos que não deu causa. Problemas estes causados pelos fornecedores que tem a responsabilidade de não fazer.

A utilização desse bem usado pelo consumidor na tentativa de solucionar o problema, foi analisada pioneiramente pelos juristas André Gustavo Corrêa de Andrade¹⁸ e Marcos Dessaune¹⁹, sendo este último autor da teoria intitulada de desvio produtivo do consumidor, na qual se concretiza quando o consumidor precisa desviar seu tempo para solucionar um problema causado pelo fornecedor e o qual daremos maior ênfase neste tópico.

Inicialmente, faz-se necessário elucidar que para a construção desse artigo acadêmico utilizamos os apontamentos da versão ampliada e revisada da obra²⁰, na qual doutrinador Marcos Dessaune revisa e esclarece os preceitos da construção de sua teoria. Para tanto, o jurista trouxe indagações a cerca do desperdício de tempo dos consumidores para solucionar questões de consumo originadas pelos próprios credores: seria possível essa situação apresentar uma possibilidade de dano extrapatrimonial indenizável ou seria apenas reflexo de um mero dissabor/aborrecimento da vida?

Partindo de tal indagação o doutrinador construiu três questionamentos, quais sejam, (1) o consumidor precisando resolver um problema de consumo criado pelo próprio fornecedor, que de forma deliberadas esquivava-se da sua obrigação de resolver o conflito espontaneamente, o que leva o cliente a desviar seu tempo e custear recursos para buscar soluções para resolver um erro que não deu causa; (2) esse dano a um recurso escasso e inestimável do consumidor representa uma lesão de caráter subjetivo, emocional e (3) o dano material enfrentado pelo cliente é indenizável uma vez que o prejuízo ao tempo e aos afazeres do dia a dia do consumidor é concreto e efetivo.

¹⁸ ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual. Revista de Direito do Consumidor, v. 14, n. 53, p. 54-67, jan./mar. 2019.

¹⁹ DESSAUNE, Marcos. **Desvio produtivo do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

²⁰ Este trabalho utilizou a seguinte versão da obra especializada do autor sobre o tema: DESSAUNE, Marcos. **Teoria ampliada do desvio produtivo do consumidor, do cidadão-usuário e do empregado**. 3. ed. Vitória: Ed. do Autor, 2022

A teoria do desvio produtivo do consumidor vem se confirmando com a ratificação de seus conceitos por muitos outros doutrinadores, inclusive por corrente jurisprudencial que reafirmam a possibilidade de dano advindo da perda do tempo útil.

Sabemos que a boa-fé objetiva nas relações obrigacionais pode ser compreendida como um dever jurídico, um dever geral de conduta que alcança tanto consumidor quanto o fornecedor. É um compromisso de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas obrigacionais, principalmente nos contratos.

Comportamento probo, leal e correto são pressupostos da boa-fé objetiva. Nas relações de consumo, o princípio da confiança está evidente na boa-fé objetiva atrelada à postura obrigacional típica. Por sua vez, a boa-fé subjetiva é compreendida como a demonstração da parte interna, ou seja, se fundamenta na alternativa concreta e real na existência do direito pretendido.

Nas relações obrigacionais é necessário ser estudado o lugar e o momento onde se concretizam, pois há um juízo de valor advindo do ambiente social. Vale ressaltar que este valor não é subjetivo, porque não se encaixa nos ideais morais do intérprete. Sendo o critério de justiça algo refletido na consciência do setor social ou povo em que os integrantes estejam conectados. Observando o Código Civil de 2002 destacamos seu art. 113: os negócios jurídicos devem ser interpretados conforme a boa-fé e os usos do lugar de sua celebração.²¹

Dessa forma, constatamos que não só o devedor como também o credor na relação obrigacional devem demonstrar obrigatoriamente boa-fé, sendo uma regra cogente. A norma supracitada destaca em seu artigo 187 como ato ilícito quem pratica direito de encontro com a boa-fé:

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.²²

O artigo 422 do mesmo regramento jurídico aborda o princípio da boa-fé tanto para contratos empresarial ou comum: Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.²³

²¹BRASIL. **Código Civil, Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm. Acesso em: 01/10/ 2023

²² _____, Acesso em 01/10/2023

²³ _____, Acesso em 01/10/2023

Assim, pelo explanado, o preceito da boa-fé é utilizado tanto a fornecedores quanto a consumidores, porém observamos que é atrelado de forma imperial aos fornecedores, em virtude de sua vulnerabilidade.

Destacamos que embora não esteja explícito no art. 4º do CDC, inciso III, onde se destaca o termo “boa-fé”, em Direito do Consumidor compreende-se como boa-fé objetiva. Uma vez que, não se ocupa com quesitos de ordem subjetiva, buscando analisar a relação no campo dos fatos para apontar qual dos participantes da relação de consumo está atuando ou não com boa-fé.

Dessa maneira, pelo exposto, fica evidenciado que os fornecedores suportam os perigos da relações consumeristas, já que possuem deveres advindos do princípio da boa-fé, ainda que submetam seus consumidores a situações de descumprimento contratual, sendo esta não execução correta do acordado entre as partes entendida como o mau atendimento do fornecedor.

De acordo com Marcos Dessaune:

Em termos gerais, as principais causas de mau atendimento são o despreparo, a desatenção, o descaso e/ou má-fé do fornecedor. As três primeiras causas estão no âmbito da conduta culposa do fornecedor, enquanto a última reflete um comportamento doloso dele no mercado de consumo²⁴.

Sabemos que o não cumprimento de uma obrigação é atitude ou omissão imputável a quem deve, podendo ser percebida como o inadimplemento da obrigação pactuada em parte ou no todo. A obrigação do fornecedor consiste em fazer, dar, fornecer ou dar de forma incompleta ou insatisfatória. Também se o fornecedor presta tarefa ou fornece material além do contratado estará ocasionando em adimplemento insatisfatório. A realização do acordo além do prazo, em ambiente diferente do pactuado, em número menor ou qualidade abaixo do estabelecido também é entendido como inadimplemento da obrigação.

De acordo com o art. 389 do Código Civil, o inadimplemento conduz à responsabilidade do devedor pelas perdas e danos, mais juros, atualização monetária e honorários de advogado, estes apenas exigíveis se houver ação judicial ajuizada pelo credor e efetiva atuação profissional. A atualização monetária “segundo índices regularmente estabelecidos”, na redação legal, não pode ser considerada rigorosamente acessório ou acréscimo, como os juros, nem consequência do inadimplemento, como as perdas e danos; tem por finalidade corrigir monetariamente o valor da dívida líquida, inclusive da dívida em dinheiro, desde o instante de sua fixação ou liquidação até o momento do pagamento.²⁵

²⁴ DESSAUNE, op. cit., p. 18-19.

²⁵ LÔBO, Paulo. **Direito Civil**, vol. 2, Obrigações – 10ª ed. – São Paulo: Saraiva, 2021, p. 256

Esse não cumprimento pode causar um prejuízo ao consumidor. Podemos compreendê-lo como sendo o dano a um interesse ou bem, desde que juridicamente protegido. Interessante destacar que a importância que certas coisas (bens e fatos) têm para cada indivíduo, no sentido de que podem suprir necessidades de ordem intelectual, moral e material. Pelos preceitos de Cavalieri Filho o dano pode ser entendido como sendo:

A subtração ou diminuição de um bem jurídico, qualquer que seja a sua natureza, quer se trate de um bem patrimonial, quer se trate de um bem integrante da própria personalidade da vítima, como a sua honra, a imagem, a liberdade etc.²⁶

O mau fornecedor de serviços se responsabiliza por lesões e danos na possibilidade de não execução da obrigação contratual. A indenização será devida caso ocorra lesão a pessoa ou a seu patrimônio, causando-lhe prejuízo ou caso ocorra inadimplemento de uma obrigação negocial. Acontecendo a lesão, haverá a caracterização do inadimplemento e da mora de forma simultânea. Podem ser passíveis de sofrer danos: as coisas, o corpo humano e os direitos de personalidade.

O direito à reparação nasce com a efetivação do dano, sendo a indenização uma forma de reparação. Em nosso ordenamento a indenização é supletiva, pois só será pleiteada se o devedor não for capaz de cumprir a prestação na forma ajustada, segundo art. 947, Código Civil, se o devedor não puder cumprir a prestação na espécie ajustada, substituir-se-á pelo seu valor, em moeda corrente.²⁷

A ideia basilar é que o devedor preste a coisa certa, e se caso a restauração in natura não for aceitável é que poderá exigido a reparação em pecúnia. Essa indenização em dinheiro deve ser entendida como a reparação, sendo restrita pela extensão do dano material ou quando o dano for moral pela compensação. O ceme dessa reparação em pecúnia é garantir ao lesado uma compensação na possibilidade de não ser mais possível reestabelecer o acordado

Destarte, o não cumprimento de um acordo contratual pelo fornecedor de serviços ou produtos pode gerar um inadimplemento da obrigação. E justamente este inadimplemento é capaz de gerar um prejuízo ao consumidor, devendo a reparação abranger toda dimensão do dano. Não só a lesão em si, como também

²⁶ CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de responsabilidade civil. 14ª ed. Ver. e ampl. 3. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2020, p. 71.

²⁷ BRASIL. **Código Civil, Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm. Acesso em: 01/10/ 2023

as reverberações dos seus prejuízos no campo jurídico do consumidor. Pelos preceitos do professor Paulo Lôbo, a expressão “perdas e danos” tem sentido compreendida como danos totais, com perda da coisa e danos parciais, que não a excluem. Mas não há danos apenas às coisas, pois as pessoas os sofrem nos planos físico e moral.²⁸

Dessa forma, a reparação do tempo utilizado pelo cliente e, conseqüentemente, a teoria do desvio produtivo do consumidor em si se ampara no entendimento de que os fornecedores em vez cumprirem os acordos estabelecidos com os clientes, frustram suas expectativas e lhes oferecem péssimo pós venda, geram prejuízos no decorrer das suas atividades e, não só isso, ainda se esquivam do dever de voluntariamente solucioná-los de forma efetiva dentro do tempo razoável com a essência, a utilização ou a função do produto ou do serviço.²⁹

Em síntese, esse mau atendimento corresponde ao descumprimento da missão e dever jurídico originário por parte dos fornecedores que, fornecem produtos defeituosos ou empregam práticas abusivas no mercado e, com isso, criam problemas de consumo potencial ou efetivamente danosos e geram grande insatisfação ao consumidor.³⁰

Sendo justamente esse mau atendimento que corriqueiramente enseja a perda de tempo útil do consumidor ao vê-se forçado a desviar o seu tempo para resolver questões ocasionadas por atitudes abusivas de fornecedores que não realizam suas obrigações de forma adequada.

Aqui, é interessante fazer uma alusão a ideia de que, em muitas situações, os fornecedores, praticam um verdadeiro “menosprezo planejado” em relação ao consumidor, sobre o tema elucidada Laís Bergstein:

O menosprezo ao consumidor é observado nos casos de fornecedores que ignoram os pedidos e as reclamações do consumidor ou não lhe prestam informações adequadas, claras e tempestivas. O menosprezo é o desrespeito, a desconsideração das legítimas expectativas geradas no consumidor. O menosprezo reside na desvalorização do tempo e dos esforços travados pelo consumidor em relação ao fornecedor dentro de uma relação jurídica de consumo, em qualquer de suas fases, seja para resolução de um vício do produto ou do serviço, seja para compreender as instruções técnicas inadequadamente apresentadas, por exemplo.³¹

²⁸ LÔBO, Paulo. **Direito Civil**, vol. 2, Obrigações. 10ª ed. São Paulo: Saraiva, 2021, p. 274

²⁹ DESSAUNE, op. cit., p. 60.

³⁰ DESSAUNE, op. cit., p. 57.

³¹ BERGSTEIN, Laís. **O tempo do consumidor e o menosprezo planejado**: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 113.

Uma importante delimitação realizada pelo autor da teoria do desvio produtivo refere-se ao conceito de tempo empregado e à nomenclatura adequada a serem utilizadas em sua teoria. Em relação ao tempo, tem-se que deve ser utilizada a noção de que o tempo pessoal ou subjetivo é suporte implícito da existência humana, isto é, da vida, que dura certo tempo e nele se desenvolve.³²

Nesse tocante, um importante aspecto para a responsabilidade civil é que para o desvio produtivo do consumidor o tempo é o suporte implícito da existência humana, isto é, da vida, que dura certo tempo e nele se desenvolve. Assim, tal teoria ampara-se na ideia de que o tempo vital ou existencial é um dos objetos do direito fundamental à vida, que é sustentado pelo valor supremo da dignidade humana. Portanto, a teoria entende que o tempo existencial e a vida digna da pessoa humana são, mesmo que de modo não expresso, bens jurídicos protegidos pela Constituição Federal.

Dessa forma, a constituição do dano moral está rotineiramente vinculada à uma lesão aos direitos de personalidade, que podem ser percebidos como os direitos inerentes à dignidade da pessoa humana, segundo o expressamente disposto no art. 5º, inciso X, da CF/88:

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;³³

Sabemos que dano moral é não material, já que sua ocorrência não se concretiza por perda ou redução de patrimônio. Sendo assim, o dano moral estabelece uma linha tênue com os direitos de personalidade. O dano moral lesiona a vítima de maneira pessoal e não o seu bem material. Na verdade, gera uma lesão aos bens que compõem os direitos de personalidade. Entretanto, dano moral não é propriamente o sofrimento, a aflição, a humilhação ou o trauma que sofre a vítima do acontecimento danoso, pois esses sentimentos de espírito constituem a consequência do dano.³⁴

Os prejuízos pelo dano moral não são economicamente mensuráveis, muito menos podem ser quantificados. Não há que se mencionar valor para a

³² DESSAUNE, op. cit., p.170.

³³ BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2021]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 01/10/2023.

³⁴ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro**: vol. IV, responsabilidade civil. 15ª ed. versão Paulo: Saraiva, 2020, p. 359

reparação, busca-se minimizar o prejuízo sofrido pela lesão ao direito. Procura-se reestabelecer a alegria humana lesionada pelo dano moral, supostamente compensada com bens materiais.

Segundo sintetiza Laís Bergstein, a tutela jurídica do tempo do consumidor advém da interpretação sistemática da Constituição Federal que leva à conclusão de que o direito à reparação pelo tempo injustamente perdido traduz-se em um direito fundamental implícito e encontra sustentáculo na proteção da dignidade da pessoa humana, no direito fundamental da liberdade e de utilizar seu tempo livremente e no direito fundamental à convivência familiar.³⁵

A relação consumerista surge com a oferta, com a publicidade, e de modo mais formal com o estabelecimento de contrato. Ainda que o consumo não seja efetuado, a relação jurídica é protegida pelo Código do Consumidor.

Podemos averiguar que as relações de consumo crescem cada vez mais, especialmente após a propagação da internet. Tais relações estão inseridas em nosso cotidiano. De maneira muito veloz, efetivamos compras de serviços e produtos, assim como estabelecemos contratos pela internet. O consumidor é submetido a várias situações em que o fornecedor não cumpri suas obrigações contratuais, lesionando os direitos básicos do consumidor.

Evidenciamos que os fornecedores investem de maneira substancial em publicidade, sendo o cliente “*bombardeado*” por propagandas publicitárias que almejam alcançar cada vez mais consumidores. Entretanto, quando aparece um defeito, o fornecedor não mantém a postura do início da celebração do contrato. Todas as vantagens e facilidades oferecidas nas propagandas pelo fornecedor desaparecem com o surgimento de um problema concreto. Os meios técnicos do credor apresentam-se sempre escassos, exige-se o cumprimento de várias etapas burocráticas para sanar o problema, que por inúmeras vezes nem é possível concluí-las uma vez que quando o cliente, enfim, consegue contato sempre escuta a justificativa de que não é possível resolver naquele momento porque o sistema está temporariamente inoperante ou que não cobertura técnica para aquela região.

Cavaliere Filho³⁶ ensina que atualmente quase tudo se relaciona com um consumo, sendo plausível afirmar que o Código de Defesa do Consumidor

³⁵ BERGSTEIN, op. cit., p. 165.

³⁶ CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de responsabilidade civil. 14ª ed. São Paulo: Atlas, 2022, p. 17.

estabeleceu uma nova modalidade da responsabilidade civil. Sendo esta nova área da responsabilidade civil nas relações de consumeristas. Tal preceito está em concordância como princípio da confiança, presente de forma sistêmica no CDC. Os clientes têm a crença de que os serviços e mercadorias oferecidos satisfazem a padrões de segurança razoáveis.

O Código de Defesa do Consumidor se mantém distantes da caracterização do termo culpa, centralizando-se na concepção da responsabilidade civil, evidenciando as transformações da do entendimento de tal responsabilidade, como já demonstrado neste artigo. O CDC concebeu os preceitos objetivos da responsabilidade, colocando de lado o comportamento do fornecedor como elemento de prova. Sendo o cerne da responsabilidade, a indenização do prejudicado³⁷. Pelo Código de Defesa, o fornecedor possui a obrigação pelos danos que possam atingir o consumidor, seja pela falha de produtos ou pelos maus serviços oferecidos. A lei 8.078 de 1990 dita requisitos de eficiência para a prestação de serviços oferecidos nas relações de consumo assim como padrões de qualidade para os produtos disponibilizados, os quais devem oferecer proteção e qualidade para o consumidor. O código do Consumidor impõe obrigações específicas aos fornecedores, como a responsabilidade deste em face de todos os seus clientes. As mercadorias e serviços precisam efetivamente satisfazer aos anseios do consumidor, não devendo frustrar suas expectativas. Havendo a possibilidade de serem classificados com falhas uma vez que demonstrem vícios de funcionamento, assim também se apresentarem a possibilidade de afetar o bem-estar do consumidor. Pode-se também mencionar os vícios nas informações fornecidas, uma vez que o produto pode até não possuir defeitos em seu funcionamento, mas deixar de oferecer instruções necessárias para seu bom uso e segurança do consumidor.

Segunda explica Marcos Dessaune:

No mesmo sentido é o ensinamento de Denari: a responsabilidade por danos causados ao consumidor, chamados de acidentes de consumo, decorre da propagação de um vício de qualidade, podendo alcançar não só o consumidor como também terceiros, vítimas do evento (art. 17, do CDC). Sua caracterização exige, adicionalmente ao dano resultado, a ocorrência

³⁷ DIAS JÚNIOR, Nélío Silveira. **A Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo e a Facilitação do exercício Deste Instituto**. Disponível em: <<https://silveiradias.adv.br/a-responsabilidade-civil-nas-relacoes-de-consumo-e-a-facilitacao-do-exercicio-deste-instituto-de-direito/>> Acesso em 05/10/2023.

concomitante de três pressupostos: (1) um defeito no produto, (2) um evento danoso e (3) a relação de causalidade entre o defeito e o evento danoso.³⁸

Assim, o código do Consumidor assumiu risco da relação de consumo, transferindo do consumidor para o credor os riscos da relação consumeristas. Segundo a teoria do risco do empreendimento, o fornecedor é responsável por possíveis problemas na qualidade de produtos ou serviços, independentemente de culpa³⁹. Ou seja, todo o peso da relação mercantil é atribuído ao fornecedor, sendo o consumidor a parte vulnerável da relação. O fornecedor é responsável por certificar a qualidade das mercadorias ou prestação de serviços que dispõem no mercado. Valendo ressaltar, conforme já mencionado, que a responsabilidade é solidária, sendo imputada a todos os que compõem o elo básico na colocação de produtos no mercado.

Por último, vale ressaltar que o fornecedor não pode se abster da responsabilidade utilizando-se de dispositivos contratuais. Qualquer contrato que se utiliza de termos para retirar do fornecedor suas obrigações é classificado como abusivo pelo Código do Consumidor, sendo sem efeito o termo que extingui ou restringir a responsabilidade do fornecedor pelos vícios de qualquer natureza.

Como já exposto, o fenômeno do desvio produtivo do consumidor se origina quando o fornecedor descumpra sua missão e deveres jurídicos originários, oferecendo, um mau atendimento e fornecendo ao consumidor produtos ou serviços com vício ou defeito ou empregando prática abusiva no mercado.

De modo a sistematizar o fenômeno do desvio produtivo do consumidor, o autor enumera alguns pressupostos necessários para a configuração da responsabilidade civil por desvio produtivo do consumidor, quais sejam, (a) a existência de um problema de consumo criado pelo fornecedor, (b) o comportamento antijurídico do fornecedor de se eximir da sua responsabilidade pelo problema causado (*modus operandi* próprio do fornecedor), (c) o desvio produtivo do consumidor em si, consubstanciado pelo desvio de suas atividades existenciais para enfrentar o problema lesivo e buscar uma solução e (d) o nexo de

³⁸ DESSAUNE, op. cit., p.185.

³⁹ DIAS JÚNIOR, Nélcio Silveira. **A Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo e a Facilitação do exercício Deste Instituto**. Disponível em: <<https://silveiradias.adv.br/a-responsabilidade-civil-nas-relacoes-de-consumo-e-a-facilitacao-do-exercicio-deste-instituto-de-direito/>> Acesso em 05/10/2023.

causalidade entre o comportamento do fornecedor e o dano dele decorrente. Ainda, (e) o dano extrapatrimonial de natureza existencial, representado pela alteração prejudicial e indesejada do cotidiano e/ou do projeto de vida do consumidor, (f) o dano material, representado pela diminuição patrimonial sofrida pelo consumidor e (g) o dano coletivo, representado pela lesão a direito individual homogêneo de uma coletividade determinada ou determinável de consumidores⁴⁰

Após a apresentação dos pressupostos, finalmente, o autor conceitua⁴¹ o fenômeno do desvio produtivo do consumidor, o qual a seguir transcreve-se de modo sintético: o desvio produtivo do consumidor corresponde ao evento danoso que se origina quando o fornecedor cria um problema de consumo e se exime de sua responsabilidade de saná-lo voluntária e efetivamente em prazo compatível com a utilidade ou característica do produto ou do serviço; nessa situação, o fornecedor leva o consumidor em estado de carência e vulnerabilidade a desperdiçar seu tempo vital e se desviar de suas atividades existenciais para enfrentar o problema que lhe foi imposto, perdendo, assim, de modo definitivo parcela do seu tempo total de vida. Assim, conclui que o desvio produtivo acarreta lesão à liberdade e à existência digna da pessoa natural consumidora, que sofre dano extrapatrimonial de natureza existencial, cujo prejuízo é presumido, e deve ser reparado mediante comprovação do evento danoso.

Sobre tais danos oriundos de um evento de desvio produtivo do consumidor, importa realçar que parte da doutrina que se debruça sobre o tema, defende a necessidade da autonomia dessa modalidade de dano. Sobre o tema, assinala Marcos Dessaune:

[...] um mesmo evento de desvio produtivo, ao violar simultaneamente bens jurídicos distintos, pode acarretar danos diversos e autônomos para o consumidor, os quais devem ser reparados cumulativamente. Ademais, verificando-se a ocorrência concomitante de mais de uma espécie de dano extrapatrimonial, cada espécie deve ser compensada individualmente e, caso elas sejam tratadas sob a denominação genérica⁴²

Em favor da autonomia, advoga Laís Bergstein, aludindo para a relevância da individualização de cada modalidade de dano extrapatrimonial:

A individualização do montante compensatório do dano pelo tempo perdido, destacado dos demais danos patrimoniais ou extrapatrimoniais, cumpre uma função didática: esclarece e incentiva o fornecedor a evitar a repetição desse

⁴⁰ DESSAUNE, op. cit., p. 266.

⁴¹ DESSAUNE, op. cit., p. 268.

⁴² DESSAUNE, op. cit., p. 275

tipo particular de dano, o que não ocorre de maneira efetiva quando o tempo perdido é avaliado ou elencando apenas como um elemento para o convencimento do Juízo, sem se atribuir a ele um valor nominal próprio⁴³

Faz-se importante destacar que, em grande parte das situações, o consumidor entra em contato direto com o fornecedor através dos canais fornecidos, registrando sua queixa, dando ao fornecedor a oportunidade de correção do problema de forma consensual. O não atendimento da solicitação cria um problema de consumo e pode concretizar um dano, gerando prejuízos ao consumidor.

A partir de então, o consumidor passa a ser compelido a usar parte do seu tempo para solucionar um problema de consumo oriundo de uma atitude ilegal do fornecedor e trazendo para si, conseqüentemente, deveres e custos que são responsabilidade do fornecedor na busca pela solução do problema, desviando seu tempo útil. Segundo Marcos Dessaune:

O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências - de uma atividade necessária ou por ele preferida - para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável.⁴⁴

O resultado de quando os fornecedores deixam de cumprir seus deveres inerentes da relação de consumo, ou seja, prestar um atendimento de excelência, satisfazendo o consumidor, é gerar um problema, que pode ser efetivamente prejudicial e gerar lesões ao consumidor.

Através dessa atitude desrespeitosa do fornecedor, o consumidor é compelido a empregar parte de seu tempo ou abster-se de alguma atividade desejada do seu cotidiano na tentativa de solucionar o problema de consumo advindo de forma abusiva pelo fornecedor. O cliente passa a assumir as obrigações e custos que são de competência do fornecedor, entretanto sua postura abusiva perante a relação de consumerista dar origem ao desvio do consumidor. Tal cenário compele o consumidor a sair em busca de soluções imediatas para o problema, na procura de evitar ou até mesmo minimizar dos danos que possam surgir.

O consumidor ao buscar solucionar o conflito criado pelo péssimo apoio assistencial do fornecedor tem lapidado seu tempo útil, onde esse prejuízo em um recurso tão pessoal e escassos configura o enfrentar o desvio produtivo do consumidor

⁴³ BERGSTEIN, op. cit., p. 145

⁴⁴ DESSAUNE, op. cit., p. 275

O esquivamento do credor em solucionar questões oriundas dos problemas de consumo criadas por si próprio pode caracterizar como uma postura desleal, que se evidencia quanto a atitude é atinge a grande conjunto de consumidores, trazendo-lhes lesões. Pelos preceitos de Marcos Dessaune:

Em suma, nessas situações em que o fornecedor atende mal, cria um problema de consumo potencial ou efetivamente lesivo e não dá a ele uma solução espontânea, rápida e efetiva, o consumidor, premido por seu estado carência e por sua condição de vulnerabilidade, é induzido a incorrer em um prejuízo extrapatrimonial que apresenta efeitos individuais e potencial repercussão coletiva, enquanto o fornecedor faltoso, em princípio, obtém um lucro extra à custa de exploração abusiva do consumidor vulnerável⁴⁵.

De acordo com o próprio doutrinador, esse mau atendimento traz prejuízos aos clientes que perpassam o mero dissabor, evidenciando insatisfações e prejuízos. Tal ato configura-se em um acontecimento social e econômico, revelando-se como um momento inédito para sistema jurídico, na qual o jurista pioneiramente chamou de desvio dos recursos produtivos do consumidor. Segundo a lição de João Daniel Correia de Oliveira⁴⁶, vários tribunais brasileiros tem decidido pela indenização para compensar a perda do tempo útil em situações nas quais os clientes são forçados a desviar-se de suas atividades rotineiras para solucionar questões inerentes ao consumo, advindos de atitudes negligentes de fornecedores, todas as vezes que ficam evidentes posturas de mau atendimento.

Por várias ocasiões, o consumidor é compelido a enfrentar uma verdadeira *via crucis* na expectativa de alcançar indenização pelos prejuízos sofridos ou mesmo a correta prestação dos serviços acordados com o credor, que não raramente perpassa da esfera do tolerável, ocasionando uma experiência desagradável ao cliente, desviando injustificadamente seu tempo útil. Recurso este que o consumidor desviou de um momento de lazer com sua família, ou ainda de uma atividade já programada. Tal facilmente nos cotidianos. A saber, podemos exemplificar os inúmeras centrais de atendimento ao consumidor, que em quase sua totalidade, o atendimento é efetuado por assistentes virtuais e que passam a sensação de que toda burocracia é intencional. O cliente se vê em duas possibilidades: se conforma

⁴⁵ DESSAUNE, op. cit., p. 278.

⁴⁶ OLIVEIRA, João Daniel Correia de. **Dano moral em razão da perda do tempo útil**: análise de decisões judiciais. Disponível em: <<https://conteudojuridico.com.br/consulta/artigos/52490/dano-moral-em-razao-da-perda-do-tempo-util-analise-de-decisoes-judiciais>>. Acesso em: 12 out 2023.

com o prejuízo e deixa de lado a tratativa do assunto ou persiste nas tentativas de ser atendido ainda que isso signifique o desperdício do seu tempo.

De acordo com o doutrinador supracitado, o mau atendimento gera ao consumidor prejuízos que ultrapassam o mero aborrecimento, ensejando um evento novo para o direito, ocasionando o desvio através das práticas abusivas dos fornecedores e esse tempo injustamente utilizado teria direito a reparação indenizável por danos morais.

Como pudemos observar, atitudes reiteradas de mau atendimento e atuação no mercado de forma desleal pelo fornecedor, utilizando de uma prática abusiva vem levando consumidores a ter uma perda de seu tempo útil. Esse cenário tem levado diversos consumidores a tentarem buscar na Justiça a devida reparação civil por essa indevida perda do tempo útil. Seria uma forma de indenização por dano moral pela perda do tempo livre do consumidor. O consumidor é forçado a sair da sua rotina e desperdiçar seu tempo livre para solucionar problemas gerados pela prática abusiva ou mau atendimento de fornecedores, sendo essas situações intoleráveis.

Esse tempo injustamente desperdiçado pelo consumidor caberia alguma reparação em forma de indenização por danos morais. Tal situação extrapola o meroaborrecimento ou dissabor da vida cotidiana, pois o fornecedor atua de forma desidiosa, privando o consumidor de tempo relevante de sua vida privada. Contudo, ainda verificamos na jurisprudência pátria que ainda há grande resistência em admitir que a perda e tempo útil possa ser caracterizado como dano moral. É no sentido de admitir que o desvio produtivo do consumidor é reduzido a “mero dissabor da vida cotidiana” que se posiciona a jurisprudência tradicional brasileira, conforme a seguir:

[...] CONSUMIDOR. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA PROCEDENTE. IRRESIGNAÇÃO LIMITADA À EXISTÊNCIA DE DANO MORAL. COBRANÇA INDEVIDA. MERO DISSABOR. DANOS MORAIS AFASTADOS. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. SENTENÇAREFORMADA 1. Tanto a declaração de inexistência do débito quanto a ordem de abstenção de realização de cobranças relativas ao contrato nº 2108578194 não foram objeto do apelo, razão pela qual o exame recursal se restringirá aos limites da irresignação, ou seja, sobre a efetiva existência de danos morais e, subsidiariamente, a adequação de sua fixação. 2. Embora afirme a requerente que vinha sendo indevidamente cobrada por serviços que não contratou, não consta das alegações autorais nenhuma menção de que houve inscrição de seu nome em cadastro de proteção ao crédito. 3. A cobrança indevida, isoladamente, não se constituiu em fato extraordinário do qual tenha decorrido consectários

negativos à apelada, considerando, principalmente, que a empresa apelante sequer se insurgiu quanto à declaração de inexistência do débito. 4. Não se observa, assim, que dacobrança tenha resultado qualquer consequência mais gravosa à recorrida, não ensejando, pois, a condenação da empresa de telefonia ao pagamento de indenização por danos morais em razão do evento em comento. 5. Recurso conhecido e provido. Sentença reformada⁵⁴.

CIVIL. DANO MORAL. NÃO OCORRÊNCIA. O mero dissabor não poder ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se restringe. Recurso parcialmente conhecido, e, nessa parte, provido⁵⁵.

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. COMPRA DE AUTOMÓVEL NOVO. DEFEITO DE FÁBRICA. RESPONSABILIDADE OLIDÁRIA DO FABRICANTE E DA CONCESSIONÁRIA. [...] DANOS MORAIS. [...] DESNECESSIDADE. FIXAÇÃO DESDE LOGO. QUANTUM. MEROS DISSABORES E ABORRECIMENTOS. REDUÇÃO DA INDENIZAÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. [...] Na espécie, o valor do dano moral merece redução, por não ter o autor sofrido abalo à honra e nem sequer passado por situação de dor, sofrimento ou humilhação. Na verdade, os fatos ocorridos estão incluídos nos percalços da vida, tratando-se de meros dissabores e aborrecimentos. [...] ⁴⁷

Não podemos compactuar com a ideia que o desvio produtivo do consumidor seja enquadrado como um mero dissabor. Não pode ser considerado como um mero contratempo na vida do consumidor. O tempo é um bem valioso na vida de cada pessoa, podendo até mesmo ser considerado um bem econômico. O “tempo de que cada pessoa dispõe na vida possui características singulares que o tornam um recurso precioso - que não admite atitude perdulária em tão efêmera existência humana”⁴⁸. Sendo efêmero, o tempo é finito, escasso e não pode ser repostado. Não existe uma fórmula mágica que “devolva” o tempo perdido. Conforme preceitua Vitor Guglinski citando o Des. Luiz Fernando Ribeiro de Carvalho do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro:

Esquece-se, entretanto, que o tempo, pela sua escassez, é um bem precioso para o indivíduo, tendo um valor que extrapola sua dimensão econômica. A menor fração de tempo perdido em nossas vidas constitui um bem irre recuperável. Por isso, afigura-se razoável que a perda desse bem, ainda que não implique prejuízo econômico ou material, dá ensejo a uma indenização⁴⁹.

Como pudemos observar, o tempo do ser humano tem um valor incomensurável devido às suas características peculiares, principalmente pelo fato

⁴⁷ STJ - REsp: 402356 MA 2018/0192783-3, Relator: Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Data de Julgamento: 25/03/2021, T4 - QUARTA TURMA, Disponível em <www.stj.jus.br>. Acesso em 12/09/2023.

⁴⁸ DESSAUNE, op. cit., p. 279

⁴⁹ GUGLINSKI, Vitor. **Danos morais pela perda do tempo útil**: uma nova modalidade. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/21753>. Acesso em 17/10/2023.

deser finito. Talvez possa ser considerado o bem finito mais valioso do ser humano. O tempo tem duas características marcantes: não pode recuperável e não pode ser acumulável.

A grande dificuldade quanto a perda de tempo útil do consumidor seria encontrar critérios objetivos para se definir quando deve ser considerado desvio produtivo do consumidor e o quanto deve ser indenizado. Pelo exposto aqui vimos a importância do tempo na vida do consumidor e quão valioso ele é. O desvio produtivo impede o consumidor de utilizar seu tempo da maneira que melhor lhe convenha.

Também na análise do valor da reparação civil, o julgador deve atentar para o caráter pedagógico de sua decisão, pois servirá de exemplo para nortear a conduta dos fornecedores, fazendo com que cada prática abusiva seja repensada. Conforme lição de Ingrid Sampaio:

Em segundo plano, a decisão visa promover respeito ao tempo do consumidor (coletividade), uma vez que o reconhece como bem carecedor de tutela e cuja violação enseja reparação civil. Assim, ao condenar o fornecedor, deixa claro que sua conduta não está de acordo com os princípios norteadores das relações de consumo, estimulando-o a adoção de outra postura, o que implica na prevenção de danos futuros. É o chamado caráter punitivo-pedagógico da responsabilidadecivil⁵⁰.

Além do caráter punitivo-pedagógico, devemos levar em conta o vilipêndio do tempo subtraído do consumidor por uma prática abusiva e reiterada do fornecedor. Isso deve ser levado em consideração na hora da fixação do quantum indenizatório. Deve se considerar a quantidade de tentativas de resolução do problema pelo consumidor prejudicado.

Conforme já explanado neste trabalho, o tempo é um bem precioso para o ser humano, tendo um valor que extrapola a dimensão econômica. Qualquer perda de tempo na vida das pessoas constitui um bem irrecuperável. Com base nisso, a perda deste bem valioso deve dar ensejo à uma reparação civil em forma de indenização. Embora haja resistência jurisprudencial em caracterizar o dano moral pela perda do tempo livre, , a lição de Vitor Guglinski reverbera o contrário:

A ampliação do conceito de dano moral, para englobar situações nas quais um contratante se vê obrigado a perder seu tempo livre em razão da conduta

⁵⁰ SAMPAIO, Ingrid Costa Melo de Souza. **Responsabilidade Civil por Perda do Tempo Útil**: aplicabilidade e efeitos nas relações de consumo. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/39449/responsabilidade-civil-por-perda-do-tempo-util-aplicabilidade-e-efeitos-nas-relacoes-de-consumo>>. Acesso em 30/09/2023

abusiva do outro, não deve ser vista como um sinal de uma sociedade que não está disposta a suportar abusos⁵¹.

De toda sorte, o juiz para calcular o quantum de indenização no caso de danos extrapatrimoniais deve utilizar a equidade e a razoabilidade. Deve ser analisada se a conduta ilícita do fornecedor é reiterada ou não, bem como deve ser levado em conta “tamanho” do fornecedor. Segundo a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (SENACON), foram realizadas 2.532.652 demandas administrativas levadas aos PROCONs por consumidores brasileiros durante o ano de 2020. Dentre estas demandas, foi verificado que os campeões de reclamação são fornecedores de grande porte dos seguintes segmentos: telefonia celular (13,4%), telefonia fixa (9,5%), cartão de crédito (7,3%), TV por assinatura (6,9%) e Banco comercial (5,7%). Ainda segundo esta análise, 42,8% das reclamações foram contra empresas consideradas gigantes.⁵²

Conforme preceitua Marcos Dessaune para se quantificar o valor da indenização deve-se analisar o interesse jurídico lesado⁵³, que em nosso estudo seria o tempo, que é o bem jurídico atingido pelo evento danoso. Além do interesse jurídico lesado, o juiz deve levar em consideração a culpabilidade do agente e a condição econômica do ofensor. Nesse sentido deve-se analisar se houve dolo na conduta do ofensor e qual sua intensidade ou qual o grau de culpa. A condição econômica também é relevante, pois a dosimetria aplicada à um fornecedor de grande porte não pode ser compatível com a aplicada à um empresário individual, por exemplo. Acrescentamos, que além dessas características apontadas, seria de bom alvitre o julgador verificar se o fornecedor é reincidente e se propaga a conduta danosa reiteradamente a outros consumidores.

Como forma de ilustrar veremos a decisão abaixo do TJ/RJ que condenou uma empresa de transporte público a indenizar morador que teve o muro da sua residência destruído por um ônibus da mesma. A empresa concessionária se recusou durante 7 anos a realizar os reparos, apesar do morador ter buscado resolução junto a empresa e o problema ser de fácil solução.

⁵¹ GUGLINSKI, Vitor. **Danos morais pela perda do tempo útil**: uma nova modalidade. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/21753>>. Acesso em 27/10/2023.

⁵² DESSAUNE, op. cit., p. 338

⁵³ DESSAUNE, op. cit., p. 339

[...]AÇÃO INDENIZATÓRIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. COLISÃO DO COLETIVO DA CONCESSIONÁRIA NO MURO DA RESIDÊNCIA DO AUTOR. CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO. [...] PERDA DO TEMPO ÚTIL. CARÁTER PUNITIVO. [...]1. Na presente hipótese, a empresa ré não nega o fato, pretende apenas a exclusão da condenação nos danos morais ou sua redução, bem como alteração do termo a quo para incidência dos juros moratórios. 2. O fato ocorreu em 15/06/2018.3. Evidente a resistência da empresa/ré, que, recusando-se a pagar os orçamentos apresentados e/ou fazendo exigências ao autor, uma alternativa não lhe restou do que a de acertadamente recorrer ao judiciário.4. Decorridos mais de sete anos de luta para recuperar o muro de sua residência, se encontra escorregada a indenização fixada.5. A perda do tempo útil na busca de solução para recuperar o muro danificado de tão fácil solução, conduz à fixação de dano moral.6. Precedentes jurisprudenciais.7. O dano moral, além de compensar o tempo perdido pelo apelado, também, possui cunho punitivo, com o fito de evitar a reiteração da conduta por parte da empresa/ré apelante.8. Comprovada a reprovabilidade da conduta da apelante, os danos morais merecem ser imediatamente reparados, não havendo como acolher a pretensão de redução do seu valor, que foi arbitrado em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais).9. [...]54

No presente julgado foi levado em consideração o bem jurídico lesado (perda do tempo útil), a conduta dolosa do agente que se esquivou durante 7 anos da sua responsabilidade civil, bem como o caráter punitivo-pedagógico, com “*cunho punitivo, com o fito de evitar a reiteração da conduta por parte da empresa/ré*”.

O caráter preventivo e punitivo da indenização pela perda do tempo útil tem uma dupla função: desestimular o fornecedor a repetir a conduta danosa e realizar a devida reparação ao consumidor conforme condição financeira do ofensor. Conforme já explanado, o juiz deve sopesar no caso de uma grande empresa que pratica o evento danoso, bem como se esta prática é reiterada. Nessa situação o julgador deve elevar o valor da indenização. Até para se evitar que grandes fornecedoras de produtos ou serviços ajam com condutas danosas ao consumidor movidas pela ideia de buscar lucrar sempre mais a qualquer custo. Não há dúvidas que as grandes empresas têm calculado o custo de suas demandas administrativas e judiciais, e enquanto o custo-benefício de sua inércia perante a resolução de problemas de consumo for vantajosa, vão continuar a agir de forma danosa ao consumidor. As grandes empresas vão continuar a resistir às legítimas demandas dos consumidores enquanto esta prática for vantajosa em termos econômicos. Segundo Marcos Dessaune:

O entendimento de que o consumidor, ao enfrentar problemas de consumo criados pelos próprios fornecedores sofre “mero dissabor ou aborrecimento” e

⁵⁴TJ-RJ, APL 0001210-29.2020.8.19.0210, Vigésima Câmara Cível, Rel. Des. Leticia Sardas, julgado em: 27/03/2021. Disponível em <www.stj.jus.br>. Acesso em 24/10/2023.

não dano indenizável, revela um raciocínio construído sobre premissas equivocadas que, naturalmente, conduzem a essa conclusão falsa.⁵⁵

Dessa forma, acreditamos não ser razoável classificar todo dissabor que o consumidor enfrenta para solucionar um problema que não deu causa de mero aborrecimento, não fazendo jus a devida reparação pelo dano sofrido. Os acontecimentos que efetivamente causam a perda do tempo útil, de fato, produzem efetivas lesões ao consumidor, que merecem ser reparadas.

Vale destacar também, que o valor a ser ajuizado para a reparação civil do dano sofrido não trará o tempo perdido de volta, mas servirá principalmente de caráter pedagógico, pois servirá de exemplo para demais fornecedores repensem suas práticas abusivas e revejam a atenção oferecida aos seus clientes. Segundo Ingrid Sampaio:

Em segundo plano, a decisão visa promover respeito ao tempo do consumidor (coletividade), uma vez que o reconhece como bem carecedor de tutela e cuja violação enseja reparação civil. Assim, ao condenar o fornecedor, deixa claro que sua conduta não está de acordo com os princípios norteadores das relações de consumo, estimulando-se a adoção de outra postura, o que indica na prevenção de danos futuros. É o chamado caráter punitivo-pedagógico da responsabilidade civil.⁵⁶

Percebemos, ao longo deste trabalho acadêmico, que a maior dificuldade em se diferenciar o desvio produtivo do mero dissabor concentra-se em traçar critérios objetivos entre ambas as situações que fossem capazes de definir o que deva ou não ser indenizado. Por tudo que já expomos até aqui, já sabemos que o tempo tem valor inestimável na vida de cada pessoa, ainda mais por ser um recurso limitado. Só se utiliza uma única vez aquele momento, não sendo possível repeti-lo, a vida não tem replay e, portanto, não sendo possível substituí-lo há de ser ao menos indenizado/reparado. Desta maneira, o caráter preventivo e punitivo da reparação pelo desvio produtivo do consumidor tem dupla finalidade: desencorajar o fornecedor de repetir a conduta danosa e efetuar a reparação ao consumidor.

⁵⁵ DESSAUNE, op. cit., p. 328

⁵⁶ SAMPAIO, Ingrid Costa Melo de Souza. **Responsabilidade Civil por Perda do Tempo Útil: aplicabilidade e efeitos nas relações de consumo.** Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/39449/responsabilidade-civil-por-perda-do-tempo-util-aplicabilidade-e-efeitos-nas-relacoes-de-consumo>>. Acesso em 30/09/2023

4. BREVE VISÃO DOS JULGADOS MAIS RECENTES A CERCA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

Sabemos que dano é um elemento etiológico na responsabilidade civil, sem sua definição é inviável falar em obrigação de restituir, indenizar ou reconstituir. Podendo assim ser rotulado de prejuízo ou melhor falando na alteração de um bem jurídico com definição de desvalor, diferente do que encontramos na esfera penal, onde vemos a responsabilidade civil por "tentativa", aqui o dano será elemento fundamental para a definição de responsabilidade.

Atualmente existem vários pressupostos nos quais incidem juros, cláusula penal e leis que são inapropriadas para o dano relacionam-se com o conceito de punição ao invés de indenização por ressarcimento. Portanto, está à margem do âmbito da responsabilidade civil pois essas situações são legalmente vistas como 'danos presumidos' – CC, arts. 404, Parágrafo único; 416, paragrafo único; e 419, relativamente demonstrando a preocupação do legislador em conservar a referida diferença entre o caráter punitivo da sanção penal e o reparatório da sanção civil. Note-se que nem todo dano é indenizável, pois para que seja reparável são necessárias certas condições, entre as quais a certeza de que ocorreu, a materialidade, a subsistência de que esse dano não foi notado, para que não venha a ser movimentada a máquina judicial em vão.

Perante os doutrinadores, a teoria do desvio produtivo é cada vez mais introduzida e aceita nas decisões do Superior Tribunal de Justiça (STJ) no campo do direito do consumidor especialmente em casos em que há a possibilidade de condenação de fornecedores por danos morais coletivos. No âmbito dos julgamentos colegiados, a Resp. 1.634.851 foi a primeira a trazer a tese, na qual foi analisada uma ação civil pública pela terceira turma, onde o Ministério Público do Rio de Janeiro requereu que a empresa Via Varejo vinhesse a corrigir defeitos em produtos que a mesma vendia no prazo máximo de 30 dias, podendo a ser substituído o produto ou a diminuição no preço proporcionalmente

PROCESSO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. JUNTADA DE DOCUMENTOS COM A APELAÇÃO. POSSIBILIDADE. VÍCIO DO PRODUTO. REPARAÇÃO EM 30 DIAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO COMERCIANTE. 1. Ação civil pública ajuizada em 07/01/2013, de que foi extraído o presente recurso especial, interposto em 08/06/2015 e concluso ao Gabinete em 25/08/2016. Julgamento pelo CPC/73. 2. Cinge-se a controvérsia a decidir sobre: (i) a negativa de prestação jurisdicional (art. 535, II, do CPC/73); (ii) a preclusão operada quanto à produção de prova (arts. 462 e 517 do CPC/73); (iii) a responsabilidade do

comerciante no que tange à disponibilização e prestação de serviço de assistência técnica (art. 18, caput e § 1º, do CDC). 3. Devidamente analisadas e discutidas as questões de mérito, e fundamentado o acórdão recorrido, de modo a esgotar a prestação jurisdicional, não há que se falar em violação do art. 535, II, do CPC/73. 4. Esta Corte admite a juntada de documentos, que não apenas os produzidos após a inicial e a contestação, inclusive na via recursal, desde que observado o contraditório e ausente a má-fé[...] (STJ - Resp.: 1634851 RJ 2015/0226273-9, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 12/09/2017, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 15/02/2018)⁵⁷

Para a empresa, não foi possível concluir que o negociante era apenas solidariamente responsável por sanar o defeito do produto no prazo de 30 dias. Para a ministra Andrigli, oradora desse apelo, o consumidor travava verdadeira batalha para ver satisfeita a sua legítima expectativa de conseguir o produto adequado ao uso. Os consumidores geralmente começam encontrando suporte técnico próximo de sua casa ou da empresa que trabalha, incluindo o agendamento de uma visita técnica da marca em questão.

Para a ministra, isso muitas vezes exigia muito tempo do consumidor comprovando que o fornecedor é obrigado a participar ativamente no processo de reparação da mercadoria mediando a relação com os clientes, durante o desenvolvimento da atividade econômica voltada para o seu próprio bem, vindo assim a diminuir a perda de tempo útil do consumidor.

A partir desse momento, a teoria começou a ser aplicada com mais frequência, como pode ser vista no Resp. 1.737.412, que surgiu de uma ação civil movida pela Defensoria do Estado de Sergipe em face do Banco do Estado de Sergipe S/A, na qual a instituição financeira, não observou o prazo máximo para o atendimento presencial nas agências, contrariando o artigo 4º,II,do CDC, que estipula as obrigações de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho impostas aos fornecedores de produtos e serviços .

A violação voluntária das garantias legais, com objetivo manifesto de otimizar benefícios em detrimento da qualidade do serviço, mostra a violação dos deveres vinculados ao princípio da boa-fé constituindo uma agressão injusta e intolerável à ordem da atividade produtiva e à proteção do tempo do consumidor.

⁵⁷ STJ - **Resp 1634851-RJ**, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 2017. Disponível em < www.stj.jus.br>. Acesso em 22/09/2023.

Além dos prejuízos materiais decorrentes da má qualidade dos serviços prestados pelo fornecedor, os consumidores enfrentam igualmente a situação desagradável de receber um atendimento inadequado, como descrito anteriormente. É fundamental que tanto as empresas quanto seus funcionários evoluam ao longo do tempo, e não se pode, de maneira alguma, tolerar tal atitude.

Após a interposição do Recurso Especial, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) concordou, seguindo o voto da Ministra Relatora Nancy Andrichi, que houve uma violação dos direitos transindividuais devido às deficiências na prestação de serviços pelo banco. Ficou estabelecida, portanto, a necessidade de indenização por danos morais coletivos com o propósito de dissuadir futuros comportamentos ilícitos semelhantes.

A Ministra embasou a existência do prejuízo e, por conseguinte, a resolução de conceder compensação com base na "Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor", estabelecendo o seguinte:

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, D, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO 17 CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. 1. Cuidase de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de acentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações. 2. Recurso especial interposto em: 23/03/2016; conclusos ao gabinete em: 11/04/2017; julgamento: CPC/73. 3. O propósito recursal é determinar se o descumprimento de normas municipais e federais que estabelecem parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva. 4. O dano moral coletivo é espécie autônoma de dano que está relacionada à integridade psicofísica da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), amparados pelos danos morais individuais. (STJ - REsp: 1737412 SE 2017/0067071-8, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 05/02/2019, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 08/02/2019).⁵⁸

⁵⁸ STJ, **REsp 1737412-SE**, Rel. Min. Nancy Andrichi, julgado em 2017. Disponível em < www.stj.jus.br >. Acesso em 22/09/2023.

No caso apresentado é nítida a ocorrência de dano temporal, pois a partir do momento em que uma pessoa é obrigada a esperar pelo atendimento a um tempo superior aos 15 (quinze) minutos, tempo este regulamentado pelas leis municipais, nada mais correto do que permitir ao consumidor exigir do fornecedor a valorização de seu tempo com a pertinente reparação integral do prejuízo decorrente desta sua perda.

Outro caso que merece destaque é a sentença emitida pela Vigésima Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, referente à Apelação Cível nº 0024111-89.2016.8.19.0001. O precedente em questão surgiu a partir de uma ação indenizatória na qual se buscava a condenação da empresa TIM CELULARES S/A a restituir em dobro o valor pago indevidamente, bem como a reparação por danos morais.

Em primeira instância, o autor relatou que era cliente da empresa em questão e buscava a migração de sua linha telefônica para um novo plano, porém, devido à ineficiência da própria empresa, isso não foi possível. Como solução, a ré propôs a substituição da linha telefônica original por uma alternativa, a fim de permitir a migração. Isso foi executado conforme o acordo. No entanto, apesar da substituição da linha, a migração não foi realizada com sucesso. Nesse cenário, a empresa ofereceu ao cliente o cancelamento da linha, o que ele aceitou. O problema surgiu quando a empresa cancelou a linha original, em vez da linha alternativa, resultando em faturas continuadas para a linha que não deveria mais estar ativa.

A decisão emitida em primeira instância acatou as reivindicações do autor, ordenando a restituição em dobro dos valores indevidamente pagos por ele, e estabelecendo uma indenização por danos morais no valor de oito mil reais. Posteriormente, a empresa ré interpôs um recurso de apelação contra essa decisão, e esse recurso foi aceito e avaliado pela 24ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

A relatora do recurso, a Desembargadora Andréa Fortuna, em sua decisão, considerou que, uma vez que a empresa não alegou nenhuma excludente de responsabilidade, o dano moral *in re ipsa* (presumido) estava presente no caso, de acordo com o Artigo 14, caput, do Código de Defesa do Consumidor.

O dano em questão, como apontado pela relatora, resultou do fenômeno conhecido como "desvio produtivo do consumo". Isso ocorreu porque a empresa de telefonia, responsável pelo problema na migração das linhas, propôs uma solução que

levou o cliente a desperdiçar seu tempo e, como resultado, se afastar de suas responsabilidades cotidianas. Portanto, o recurso de apelação em questão foi rejeitado e a tese do desvio produtivo foi adotada como base para a manutenção dos danos morais.

É importante destacar que a teoria desenvolvida por Dessaune foi adotada por 14 tribunais de justiça em todo o país, bem como por tribunais superiores, totalizando 852 acórdãos nos quais a base utilizada foi a "Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor" até a publicação da segunda edição de sua obra em 2017.

APELAÇÃO CÍVEL. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. TELEFONIA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. COBRANÇA INDEVIDA. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMO. DANO MORAL IN RE IPSA. [...] A hipótese dos autos bem caracteriza aquilo que a doutrina consumerista contemporânea identifica como “desvio produtivo do consumo”, assim entendido como a situação caracterizada quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento em sentido amplo precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências — de uma atividade necessária ou por ele preferida — para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável. Dever de indenizar. Desprovisionamento do recurso. (0024111- 89.2016.8.19.0001 - APELAÇÃO. Des(a). ANDREA FORTUNA TEIXEIRA - Julgamento: 15/02/2019 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL)⁵⁹

Ao fazer a análise em outro caso, podemos identificar que o presente envolve um defeito na prestação de serviço. A consumidora ao entrar em contato por telefone para questionar o motivo pelo qual ainda estava recebendo cobranças após o cancelamento de seu pedido de serviço de internet móvel, foi vítima de tratamento desrespeitoso.

TELEFONIA – Vício na prestação do serviço – Atendimento desrespeitoso – Expressões injuriosas – Fato não contestado – Protocolos para obtenção da gravação da ligação não atendidos, mesmo diante da formulação de reclamação perante o Procon – Revelia – Reconhecimento dos respectivos efeitos – Veracidade dos fatos – Danos morais caracterizados – Fatos que extrapolam a normalidade de descumprimento contratual – **Indenização devida também pelo desvio produtivo do consumidor**. Apelação parcialmente provida.(TJ-SP 10011644020168260028 SP 1001164-40.2018.8.26.0028, Relator: Sá Moreira de Oliveira, Data de Julgamento: 30/10/2020, 33ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 30/10/2020)⁶⁰

⁵⁹ TJ-RJ, APL 0024111-89.2016.8.19.0001, Rel. Des(a). ANDREA FORTUNA TEIXEIRA, julgado em 2019. Disponível em < www.tjrj.jus.br>. Acesso em 23/09/2023.

⁶⁰ TJ-SP, **PL 1001164-40.2018.8.26.0028**, Rel. Sá Moreira de Oliveira, julgado em 2020. Disponível em < www.tjsp.jus.br >. Acesso em 23/09/2023.

Além dos prejuízos materiais decorrentes da má qualidade dos serviços prestados pelo fornecedor, os consumidores enfrentam igualmente a situação desagradável de receber um atendimento inadequado, como descrito anteriormente. É fundamental que tanto as empresas quanto seus funcionários evoluam ao longo do tempo, e não se pode, de maneira alguma, tolerar tal conduta. Com base na argumentação respaldada pela tese do desvio produtivo e dano moral, a empresa acusada foi considerada responsável por causar danos morais e, como resultado, foi condenada a pagar uma indenização no valor de cinco mil reais.

Outro cenário a ser examinado envolve um atraso na entrega de um produto adquirido pela internet, afetando assim o cumprimento da obrigação contratual. Este caso configura-se como um exemplo de situação passível de indenização sob o conceito do "desvio produtivo", no qual o pagamento foi efetuado, porém o produto não foi recebido após mais de dois meses a partir da data da compra. Em sua defesa, a empresa alega que a responsabilidade recai sobre a empresa de transporte, mas essa atribuição de culpa não alterou o resultado de sua condenação. De acordo com a legislação, é permitido o direito de regresso entre os responsáveis solidários. Vamos analisar mais detalhadamente:

REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS OBRIGAÇÃO DE FAZER COMPRA PELA INTERNET ATRASO NA ENTREGA RESPONSABILIDADE DA TRANSPORTADORA 1 A vendedora on-line, responsável pela negociação, responde objetivamente perante o consumidor pelo fato do serviço, sendo parte legítima para figurar no polo passivo da ação indenizatória, assegurado seu direito de regresso contra o causador do dano (art. 7º, parágrafo único, do CDC). Imprópria a imputação da responsabilidade à transportadora, sequer identificada perante o consumidor e vinculada à fornecedora aparente; 2 Conduta que viola elemento integrante da moral humana, constituindo dano indenizável, não se tratando de mero aborrecimento cotidiano. Inteligência dos artigos 186, 188 e 927 do Código Civil. Responsabilidade civil que tem o condão de punir condutas ilícitas, especialmente quando reiteradamente adotadas por justificativas econômicas ("lucro ilícito"). 'Tese do 'desvio produtivo do consumidor'. Valor fixado em R\$ 7.000,00 que deve ser mantido, pois de acordo com extensão do dano. Ausência de recurso da parte interessada na majoração. RECURSO IMPROVIDO. (BRASIL, Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, 0013497-21.2019.8.26.0004. Relator: PIZZOTI, Maria Lúcia. Publicado no DJ de 17-02-2021⁶¹.

Do mesmo modo ao analisar outra ação, onde a autora buscou o dano moral contra o Banco do Brasil S.A mediante a espera longa além do estabelecido pela legislação estadual pelo atendimento, fazendo com que o consumidor perdesse uma

⁶¹ TJ-SP, **APL 0013497-21.2019.8.26.0004**. Rel. PIZZOTI, Maria Lúcia, julgado em 2021. Disponível em < www.tjsp.jus.br>. Acesso em 24/09/2023.

parcela significativa de seu tempo devido a demora. Como consequência, foi caracterizado o dano moral onde o tribunal decidiu parcialmente uma indenização de R\$ 1.000,00 para R\$ 2.000,00, buscando atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade para compensar o dano moral sofrido. Portanto, a decisão do tribunal reconheceu a responsabilidade civil com base na Teoria da Perda do Tempo Útil/livre, dando provimento ao recurso.

Direito Civil. Apelação Cível. Ação de indenização. Fila de instituição bancária. Demora no atendimento. Lei estadual. Tempo superior ao fixado por legislação. Desvio produtivo do consumidor. Perda de tempo útil. Dano moral. Caracterização. Majoração do montante de R\$ 1.000,00 para R\$ 2.000,00. Apelo parcialmente provido. 1. No caso em análise, resta caracterizada a responsabilidade civil pela Teoria da Perda do Tempo Útil/Livre, quando o fornecedor impõe ao consumidor a perda de considerável parcela de seu tempo na solução de uma demanda de consumo. 2. Em conformidade com a jurisprudência deste Tribunal, deve ser majorada a indenização de R\$ 1.000,00 para R\$2.000,00, para atender às balizas da razoabilidade e da proporcionalidade no intuito de retribuir o dano moral sofrido pelo apelante, devendo incidir correção monetária pelo índice da Encoge a partir deste arbitramento e juros de mora de 1% ao mês a partir do evento danoso, incidindo sobre o total do novo montante os honorários advocatícios de 20%. 3. Apelo parcialmente provido.(TJ-PE - APL: 5178652 PE, Relator: Francisco Eduardo Goncalves Sertorio Canto, Data de Julgamento: 25/04/2019, 3ª Câmara Cível, Data de Publicação: 13/05/2019)⁶²

Por último, em exame de um caso mais recente, onde a consumidora movia uma ação contra o Banco Bradesco S/A, buscando um ressarcimento por danos morais mediante uma cobrança indevida no valor de R\$ 7.130,97(sete mil,cento e trinta reais e noventa e sete centavos). Na sentença foi julgada procedentes os pedidos da inicial, declarando a inexistência de debito e cobranças indevidas em até dez dias, sob pena de multa. Além disso, o banco foi condenado a pagar uma indenização por danos morais de R\$2.000,00(dois mil reais).

Por sua vez a consumidora pleiteou uma apelação, majorando uma indenização em maior valor pois o mesmo não era suficiente para ressarcir os danos causados.O relator do processo, Des.Eurico de Barros Correia Filho, deu provimento ao recurso, ressaltando que a instituição financeira não comprovou a contratação dos serviços que originaram o débito contestado, e que a consumidora sofreu transtornos significativos devido à cobrança indevida. O relator aplicou a Teoria do Desvio

⁶² TJ-PE - **APL 5178652**, Rel. Francisco Eduardo Goncalves Sertorio Canto, julgado em 2019. Disponível em < www.tjpe.jus.br > .Acesso em 24.setembro,2023.

Produtivo do Consumidor, mencionando precedentes de tribunais superiores que respaldam a aplicação dessa teoria.

Assim entendeu que o valor de R\$2.000,00 (dois mil reais) fixado na sentença foi insuficiente para reparar o dano, por isso, decidiu majorar a indenização para R\$10.000,00(dez mil reais), considerando a intensidade dos transtornos causados à consumidora e o potencial econômico da instituição financeira.

PROCESSUAL CIVIL. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COBRANÇA REALIZADA NA CONTA BANCÁRIA DA AUTORA. PACOTES DE SERVIÇOS E TARIFAS BANCÁRIAS. CONTRATAÇÃO NÃO COMPROVADA. DÍVIDA INEXISTENTE. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DEVIDA A MAJORAÇÃO DA VERBA INDENIZATÓRIA ARBITRADA. PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. PRECEDENTES DOS TRIBUNAIS PÁTRIOS EM CASOS SEMELHANTES. FIXAÇÃO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS SUCUMBENCIAIS (ARTIGO 85, § 2º DO CPC). RECURSO PROVIDO. 1. Sentença recorrida que julgou parcialmente procedentes os pedidos autorais, para declarar a inexistência do débito impugnado na lide, no valor de R\$ 7.130,97 (sete mil, cento e trinta reais e noventa e sete centavos), e condenar a instituição financeira a pagar indenização por danos morais, em favor da autora, no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais). 2. Trata-se de recurso apelatório que visa a majoração da indenização por danos morais arbitrada pelo magistrado singular, para o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), sob a alegação de que o valor fixado seria insuficiente para reparar o dano ocasionado à consumidora, bem como para servir de punição à instituição financeira demandada. 3. Aplicação da “Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor”. Teoria que categoriza o tempo não apenas como um fato jurídico, mas também como um bem jurídico que deve ser tutelado pelo Poder Judiciário. Consumidor que deve ser reparado caso lesado em seu tempo por desídia ou falha na prestação do serviço fornecido pelas empresas. Precedente do STJ. (TJ-PE - AC: 00004476820198172460, Relator: EURICO DE BARROS CORREIA FILHO, Data de Julgamento: 17/04/2021, Gabinete do Des. Eurico de Barros Correia Filho)⁶³

Entretanto nem sempre se obtém êxito com base nesta teoria, como podemos ver na presente apelação a seguir, onde a consumidora alegou nos autos que empresa realizou a venda de um veículo a terceiros mesmo que tenha vindo a receber um sinal da consumidora para a reservar a compra e a guardar da entrega do veículo. Ela sustentou que, devido ao erro da empresa, a teoria do desvio produtivo era totalmente válida ao caso, devendo vir a ser ressarcida de forma dobrada em conformidade com o artigo 42 do CDC. Em decisão no primeiro grau teve seus pedidos negados, pois

⁶³ TJ-PE, AC 00004476820198172460, Rel. EURICO DE BARROS CORREIA FILHO, julgado em 2021. Disponível em < www.tjpe.jus.br >. Acesso em 24 setembro 2023.

não se configura danos material e morais , vindo então a mesma a apelar esta sentença.

No entanto, o Relator do caso, Des. Agenor Ferreira de Lima Filho, argumentou que a teoria não se aplicava, uma vez que a empresa recorrida reconheceu seu erro, cancelou o contrato e restituiu o valor da entrada a consumidora após cinco dias. Quanto ao dano material, o magistrado alega que a restituição em dobro prevista no artigo 42 do CDC faz referencia apenas a pagamentos indevidos, o que não se aplica ao caso. Portanto mediante ao exposto teve seu recurso negado.

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPRA DE VEÍCULO. CANCELAMENTO DE CELEBRAÇÃO DE CONTRATO POR INICIATIVA DA EMPRESA. DANOS MORAIS NÃO EVIDENCIADOS. INAPLICABILIDADE DA TEORIA DO DESVIO DO TEMPO PRODUTIVO. DEVOLUÇÃO EM DOBRO DO VALOR DO SINAL. NÃO CABIMENTO. INEXISTÊNCIA DE COBRANÇA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. 1. Para a aplicação da teoria do desvio do tempo produtivo é necessário a demonstração de que o fornecedor tenha agido de modo abusivo, com excessiva resistência e por tempo demasiado, se esquivando para não atender os reclames do consumidor, impondo a este verdadeira via crucis para o reconhecimento do seu direito. 2. O fornecedor que reconhece o erro cometido, cancela a celebração do negócio jurídico e restitui o valor do sinal quase que de forma imediata não comete ato ilícito capaz de ensejar danos morais através da aplicação da teoria do desvio do tempo produtivo. 3. ACÓRDÃO Vistos, relatados, discutidos e votados os presentes recursos, ACORDAM os Excelentíssimos Desembargadores integrantes da Quinta Câmara Cível do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, à unanimidade de votos, em negar provimento ao presente recurso, tudo nos termos do voto do Relator, e notas taquigráficas, acaso existentes. Recife, data registrada no sistema. Des. Agenor Ferreira de Lima Filho Relator LM.(TJ-PE - AC: 00635455120168172001, Relator: ANTENOR CARDOSO SOARES JUNIOR, Data de Julgamento: 23/02/2021, Gabinete da 1ª Vice Presidência Segundo Grau)⁶⁴

Do mesmo modo, em um recurso inominado, a Companhia Pernambucana de Saneamento-Compesa recorreu contra uma sentença que a condenou a pagar indenização por danos materiais e morais em decorrência de cobrança indevida de fatura de água sem o respectivo fornecimento.

A sentença original determinou a restituição em dobro do valor indevidamente cobrado com base no artigo 42 do CDC, visto que não houve a prestação do serviço de fornecimento de água, caracterizando um ato ilícito. No entanto, em relação ao alegado dano moral, o tribunal considerou que não havia evidências de violação aos

⁶⁴TJ-PE, **APL 00635455120168172001**, Rel. ANTENOR CARDOSO SOARES JUNIOR, julgado em 2021. Disponível em < www.tjpe.jus.br > Acesso em 24 setembro,2023.

atributos da personalidade ou desvio produtivo do consumidor que justificassem o reconhecimento de um dano moral indenizável.

O relator, Juiz Sydney Alves Daniel, aumentou que a prova apresentada nos autos indicava apenas que o autor pagou as faturas e posteriormente buscou restituição em juízo, o que não era suficiente para caracterizar um dano moral. Além disso, o valor das faturas mensais era considerado irrisório, não afetando substancialmente os rendimentos do autor, e, portanto, não configurava um dano moral indenizável. Em concordância com a relatoria, a decisão foi proferida por maioria dos votos dando parcialmente provimento ao recurso, afastando a indenização por dano moral.

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FATURAS DE CONSUMO DE ÁGUA SEM O RESPECTIVO FORNECIMENTO. COBRANÇA INDEVIDA. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. APLICAÇÃO DO ART. 42 DO CDC. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE RECLAMAÇÃO ADMINISTRATIVA. INAPLICABILIDADE DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. VALOR DA COBRANÇA IRRISÓRIO E INEXISTÊNCIA DE INSCRIÇÃO DOS DADOS DO AUTOR EM CADASTROS DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO. DANO MORAL INEXISTENTE. AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO AOS ATRIBUTOS DA PERSONALIDADE. RECURSO PROVIDO EM PARTE. VOTO. Assim, não merece reparo a sentença ao determinar a restituição em dobro do valor indevidamente cobrado, com base no art. 42 do CDC, visto que não houve a prestação do serviço de fornecimento de água, portanto ato ilícito. Não há demonstração de tempo desperdiçado pelo autor para a solução dos problemas gerados pela demandada, e a cobrança indevida, por si só, não constitui dano moral indenizável, nos termos da teoria do desvio produtivo do consumidor. Ante o exposto, DOU PARCIAL PROVIMENTO AO RECURSO, apenas para afastar a indenização por dano moral. Sem honorários ante a ausência de contrarrazões. Petrolina, . SYDNEI ALVES DANIEL Juiz de Direito – Relator. Demais votos: VOTO EM CONCORDÂNCIA COM A RELATORIA Pelo exposto, concordo com o Relator do processo. , 2021-11-17, 10:35:28 VOTO EM DISCORDÂNCIA COM A RELATORIA Voto pela manutenção da sentença, com redução dos danos morais ao importe de R\$ 2.000,00. Petrolina-PE, 09/11/2021 Josilton A S Reis Juiz de Direito Ementa: Proclamação da decisão: Por maioria de votos, deu-se parcial provimento ao recurso, nos termos do voto da Relatoria Magistrados: [JOSILTON ANTONIO SILVA REIS, SYDNEI ALVES DANIEL, PAULO DE TARSO DUARTE MENEZES] PETROLINA, 22 de novembro de 2021 Magistrado⁶⁵

⁶⁵ TJ-PE, **RI 00014869720218178226**, Rel. CARLA ADRIANA DE ASSIS SILVA ARAUJO, julgado em 2021. Disponível em < www.tjpe.jus.br > Acesso em 24 setembro, 2023.

Em suma, após a análise minuciosa de diversos casos fica claro que qualquer forma de dano merece ser adequadamente compensada. A inclusão de novas categorias de danos no sistema jurídico tem como objetivo aprimorar o processo de reparação. As relações entre consumidores e empresas estão gradualmente se tornando mais prejudiciais para ambas as partes. Quando os fornecedores negligenciam a empatia e uma abordagem civilizada na resolução dos problemas dos consumidores, acabam transferindo a responsabilidade pelo desfecho para o consumidor, que, frequentemente, é a parte mais vulnerável nessa dinâmica.

Logo, o tempo merece ainda mais importância neste estudo, pois é a perda de tempo que procuramos resguardar ao reconhecer o dano temporário decorrente do desvio produtivo do consumidor. Espera-se que o tempo seja um bem jurídico, portanto, passível de tutela jurisdicional, merece amparo e proteção legal e, mais do que isso, espera-se que seja considerado como espécie autônoma do gênero dano desequilibrado, sem confundi-lo com ou sem dano moral, pois têm bases diversas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para a construção do presente artigo acadêmico fora desenvolvido um estudo bibliográfico revisional, o que possibilitou o entendimento dos preceitos e conceitos que servem de base para a reparação civil pelo desvio produtivo do consumidor. Para tanto, fora utilizada a técnica de pesquisa bibliográfica por meio da pesquisa de doutrina e trabalhos acadêmicos especializados para a no tema proposto. Dentre os autores, destacou-se como gênese a obra especializada de autoria do jurista Marcos Dessaune que é o fundador da teoria do desvio produtivo do consumidor.

Diante de tudo que analisamos ao longo da construção desse artigo acadêmico, precisamos compreender que quem trabalha no mercado de consumo como fornecedor assume a responsabilidade do empreendimento e, conseqüentemente, seus riscos segundo os preceitos da teoria da responsabilidade civil. D, o fornecedor é responsável pelos danos causados ao consumidor, principalmente os decorrentes do desvio produtivo.

Conforme já explanado, o tempo é um bem precioso e irrecuperável, por isso discordamos da jurisprudência que considera a perda de tempo útil do consumidor como mero dissabor ou aborrecimento. Entendemos que deve haver uma ampliação do conceito de dano moral para englobar as situações de desvio produtivo do

consumidor. Não é mais aceitável que em uma sociedade evoluída, onde cada vez mais a informação circula em uma velocidade absurda, onde literalmente tempo é dinheiro, que o consumidor perca seu precioso tempo com práticas abusivas de fornecedores desleais.

Entendemos ser válido o caráter punitivo-pedagógico das decisões que reconhecem que o desvio produtivo do consumidor configura dano moral, bem como afronta a dignidade da pessoa humana, sendo devida a indenização equivalente ao vilipêndio do tempo subtraído. Para o fornecedor, tempo pode custar dinheiro, mas para o consumidor tempo é dinheiro, mas também é vida. O fornecedor tem responsabilidade civil objetiva quanto ao dano gerado pelo desperdício de tempo (de vida) do consumidor.

Caso a responsabilização civil dos maus fornecedores pelo desvio produtivo gerado em seus consumidores vire uma rotina no judiciário brasileiro, entendemos que haverá uma proteção mais efetiva aos consumidores, bem como poderemos vivenciar um avanço considerável na tutela coletiva. Vale lembrar que os consumidores são a parte hipossuficiente do mercado de consumo, sendo o risco do negócio jurídico suportado pelo fornecedor, conforme as premissas contidas no Código de Defesa do Consumidor. Sabemos que um dos princípios norteadores previstos no CDC é que o consumidor é o lado vulnerável na relação de consumo. Em virtude disso, não é razoável que o mesmo suporte práticas abusivas ou mau atendimento dos fornecedores, gerando prejuízos econômicos e perda do seu tempo

Consideramos que muito há que se debater acerca do tema proposto e sua importância para as relações de consumo, contudo ressaltamos que o presente artigo não tem a pretensão de esgotar todos os pontos de análise de um tema tão complexo, que traz tantas discussões como a responsabilidade civil pela perda do tempo útil em relação de consumo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 14, n. 53, p. 54-67, jan./mar.2019.

BERGSTEIN, Laís. **O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2021]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 01/10/2023.

BRASIL. **Código Civil, Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm. Acesso em: 01/10/ 2023.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 01/10/2023.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei nº 2856, de 08 de agosto de 2022**. Altera artigos da Lei nº 8.078/90, para dispor sobre o tempo como um bem jurídico, aperfeiçoar a reparação integral dos danos e prevenir o desvio produtivo do consumidor. Brasília: Câmara dos Deputados, 2022. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/155218>. Acesso em: 02 nov. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). **Recurso Especial 1.737.412/SE**, Recorrente: Defensoria Pública do Estado de Sergipe. Recorrido: Banco do Estado de Sergipe. Relatora: Min. Nancy Andrighi, julgado em 05 de fevereiro de 2019, publicado em 08 de fevereiro de 2019. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201700670718&dt_publicacao=08/02/2019. Acesso em: 15/10/2023

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

CÉSPEDES, Livia, ROCHA DIAS, Fabiana. **Código de Proteção e Defesa do Consumidor**. 31.ed., São Paulo: Editora Saraiva Educação, 2023.

DESSAUNE, Marcos. **Desvio produtivo do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

DESSAUNE, Marcos. **Teoria ampliada do desvio produtivo do consumidor, do cidadão-usuário e do empregado**. 3. ed. Vitória: Ed. do Autor, 2022.

DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 119, ano 27, p. 89-103, set./out.2018.

DESSAUNE, Marcos. Entendendo o PL que tutela o tempo do consumidor e previne seu desvio produtivo. **Revista Consultor Jurídico**, São Paulo, set. 2023. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2023-set-06/garantias-consumo-projeto-lei-2856-tutela-tempo-consumidor>. Acesso em: 02 de nov. de 2023.

DIAS JÚNIOR, Nélio Silveira. **A Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo e a Facilitação do exercício Deste Instituto**. Disponível em: <<https://silveiradias.adv.br/a-responsabilidade-civil-nas-relacoes-de-consumo-e-a-facilitacao-do-exercicio-deste-instituto-de-direito/>> Acesso em 05/10/2023

GAGLIANO, Pablo Stolze ; FILHO, Rodolfo Pamplona . **Novo curso de direito civil: responsabilidade civil**. 19. ed. São paulo: Saraiva jur, 2021.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. 4. v. 15. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 99, p. 125-156, mai./jun. 2015.

LÔBO, Paulo. **Direito Civil**, vol. 2, Obrigações – 6ª ed. – São Paulo: Saraiva, 2021.

MARQUES, Claudia Lima; BERGSTEIN, Laís. A valorização e a tutela do tempo do consumidor: a nova posição do STJ sobre responsabilidade do comerciante por vício. **Revistas dos Tribunais**, v. 997, p. 211-216, nov. 2018.

OLIVEIRA, João Daniel Correia de. **Dano moral em razão da perda do tempo útil: análise de decisões judiciais**. Disponível em: <<https://conteudojuridico.com.br/consulta/artigos/52490/dano-moral-em-razao-da-perda-do-tempo-util-analise-de-decisoes-judiciais>. > Acesso em: 12 out 2023

SAMPAIO, Ingrid Costa Melo de Souza. **Responsabilidade Civil por Perda do Tempo Útil: aplicabilidade e efeitos nas relações de consumo**. Disponível em:

<<https://jus.com.br/artigos/39449/responsabilidade-civil-por-perda-do-tempo-util-aplicabilidade-e-efeitos-nas-relacoes-de-consumo>>. Acesso em 30/09/2023.

STJ, **REsp 91634851-RJ**, Rel. Min. Nancy Angrini, julgado em 2015. Disponível em < www.stj.jus.br>. Acesso em 18.10.2023.

STJ, **REsp 1737412-SE**, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 2017. Disponível em < www.stj.jus.br>. Acesso em 22 setembro,2023.

STJ - **Resp 1634851-RJ**, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, julgado em 2017. Disponível em < www.stj.jus.br >. Acesso em 22 setembro,2023.

STJ - **REsp: 402356** MA 2018/0192783-3, Relator: Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO TEIXEIRA, Data de Julgamento: 25/03/2021, T4 - QUARTA TURMA, Disponível em <www.stj.jus.br>. Acesso em 12/09/2023.

TARTUCE, Flávio. Direito civil: **direito das obrigações**. 13. ed. Rio de Janeiro: Forence, 2021.

TJ-RJ, **APL 0001210-29.2020.8.19.0210**, Vigésima Câmara Cível, Rel. Des. Leticia Sardas, julgado em: 27/03/2021. Disponível em <www.stj.jus.br>. Acesso em 24/10/2023.

TJ-RJ, APL 0024111-89.2016.8.19.0001, Rel. Des(a). ANDREA FORTUNA TEIXEIRA, julgado em 2019. Disponível em < www4.tjrj.jus.br >. Acesso em 23/09/2023.

TJ-SP, **APL 1001164-40.2016.8.26.0028**, Rel. Sá Moreira de Oliveira, julgado em 2017. Disponível em < esaj.tjsp.jus.br>. Acesso em 23/09/2023.

TJ-SP, **APL 0013497-21.2019.8.26.0004**. Rel. PIZZOTI, Maria Lúcia, julgado em 2021. Disponível em <<https://esaj.tjsp.jus.br>>. Acesso em 24/09/2023.

TJ-PE - **APL 5178652**, Rel. Francisco Eduardo Goncalves Sertorio Canto, julgado em 2019. Disponível em < www.tjpe.jus.br >. Acesso em 24/09/2023.

TJ-PE, **AC 00004476820198172460**, Rel. EURICO DE BARROS CORREIA FILHO, julgado em 2021. Disponível em < www.tjpe.jus.br >. Acesso em 24/09/2023.

TJ-PE, **APL 00635455120168172001**, Rel. ANTENOR CARDOSO SOARES JUNIOR, julgado em 2021. Disponível em < _www.tjpe.jus.br > Acesso em 24/09/2023.

TJ-PE, **RI 00014869720218178226**, Rel. CARLA ADRIANA DE ASSIS SILVA ARAUJO, julgado em 2021. Disponível em <www.tjpe.jus.br > Acesso em 24/09/2023.

ANEXO

ANEXO



SENADO FEDERAL

PROJETO DE LEI Nº 2856, DE 2022

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre o tempo como um bem jurídico, aperfeiçoar a reparação integral dos danos e prevenir o desvio produtivo do consumidor.

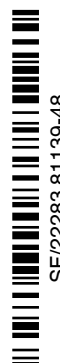
AUTORIA: Senador Fabiano Contarato (PT/ES)



[Página da matéria](#)

PROJETO DE LEI N° , DE 2022

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre o tempo como um bem jurídico, aperfeiçoar a reparação integral dos danos e prevenir o desvio produtivo do consumidor.



O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para dispor sobre o tempo como um bem jurídico, aperfeiçoar a reparação integral dos danos e prevenir o desvio produtivo do consumidor.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida dos arts. 25-A a 25-F, com a seguinte redação:

“Seção III-A Da Responsabilidade pelo Desvio Produtivo do Consumidor.

Art. 25-A O tempo é bem jurídico essencial para o desenvolvimento das atividades existenciais do consumidor, sendo assegurado o direito à reparação integral dos danos patrimoniais e extrapatrimoniais decorrentes de sua lesão.

Art. 25-B O fornecedor de produtos ou serviços deverá empregar todos os meios e esforços para prevenir e evitar lesão ao tempo do consumidor.

Art. 25-C As condutas do fornecedor que impliquem perda indevida do tempo do consumidor são consideradas práticas abusivas.

Parágrafo único. Considera-se também abusiva a prática de disparar, reiterada ou excessivamente, mensagens eletrônicas, robochamadas ou ligações telefônicas pessoais para o consumidor sem o

seu consentimento prévio e expresso, ou após externado o seu incômodo ou recusa.

Art. 25-D Na apuração dos danos patrimoniais e extrapatrimoniais decorrentes da lesão ao tempo do consumidor, deverão ser consideradas as seguintes circunstâncias, entre outras:

I - o descumprimento, pelo fornecedor, do tempo máximo para atendimento presencial e virtual ao consumidor, conforme estabelecido pela legislação e normas administrativas específicas;

II - o descumprimento, pelo fornecedor, do prazo legal ou contratual para sanar o vício do produto ou serviço, bem como para responder a demanda do consumidor;

III - a inobservância, pelo fornecedor, de prazo compatível com a essencialidade, a utilidade ou a característica do produto ou do serviço, quando não existir prazo legal ou contratual para o fornecedor resolver o problema de consumo ou responder a demanda do consumidor;

IV - o tempo total durante o qual o consumidor ficou privado do uso ou consumo do produto ou serviço com vício ou defeito;

V - o tempo total gasto pelo consumidor na resolução da sua demanda administrativa, judicial ou apresentada diretamente ao fornecedor.

Art. 25-E Considera-se presumido o dano extrapatrimonial decorrente da lesão ao tempo do consumidor, podendo sua reparação, em tutela individual ou coletiva, ocorrer concomitantemente com a indenização de dano material ou moral.

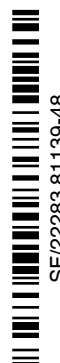
Art. 25-F A reparação do dano extrapatrimonial decorrente da lesão ao tempo do consumidor deverá ser quantificada de modo a atender às funções compensatória, preventiva e punitiva da responsabilidade civil.

Parágrafo único. A reparação prevista no *caput* deste artigo deverá ser majorada quando envolver qualquer das seguintes situações, entre outras:

I - produto ou serviço essencial;

II - consumidor hipervulnerável;

III - fornecedor de grande porte;



SF/22283.81139-48

IV - demandas repetitivas contra o mesmo fornecedor ou sua figuração reiterada em cadastro de reclamações fundamentadas mantido pelos órgãos públicos de defesa do consumidor.”

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

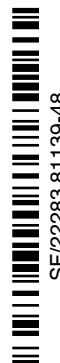
No mundo contemporâneo, marcado pelas rotinas agitadas e pelos compromissos urgentes, pensar em tempo significa muito mais lidar com a sua escassez do que com a sua abundância. Se tomado como um tipo de recurso, o tempo é caro e finito; se concebido como uma espécie de direito o tempo é componente do próprio direito fundamental à vida (art. 5º, *caput*, da CF), já que é nele que concretizamos a nossa cada vez mais atarefada existência.

É preciso reconhecer que o tempo é precificado, pois integra a remuneração da nossa jornada de trabalho, o pagamento do período de aula, o tempo de férias, assim como o tempo livre com a família. Logo, exatamente por ser limitado e valioso, uma das principais frustrações cotidianas é a perda de tempo.

A constatação do tempo do consumidor como recurso produtivo e da conduta abusiva do fornecedor ao não empregar meios para resolver, em tempo razoável, os problemas originados pelas relações de consumo é que motivou a chamada Teoria do Desvio Produtivo.

No Brasil, os danos extrapatrimoniais são tradicionalmente chamados de “danos morais”. Além disso, em parte da doutrina e da jurisprudência ainda persiste o antigo entendimento de que o dano moral se restringe à dor, ao sofrimento, ao abalo psicológico (DESSAUNE, Marcos. Teoria ampliada do desvio produtivo do consumidor, do cidadão-usuário e do empregado. 3. ed. rev., modif. e ampl. Vitória: Ed. do Autor, 2022. *passim*).

Uma pesquisa empírica realizada em uma faculdade de Vitória/ES no ano de 2008, revelou que, quando a pessoa precisa resolver os problemas de consumo criados pelos próprios fornecedores, a maior parte dos respondentes, 33,8% o faz desviando-se do trabalho, 21,2% afastando-se dos estudos e 20,7%, apartando-se do descanso. Perguntados como valorizam o seu “tempo” nenhum entrevistado o desmereceu. No caso, 52% o consideraram “muito importante”



SF/22283.81139-48

outros 46,2% o classificaram como “um bem/recurso fundamental na vida”. Ao serem questionados sobre “o que essas situações de desvio de atividades e de desperdícios de tempo representam”, apenas 7,5% disseram que tais situações representam um “mero dissabor ou um contratempo normal na vida de qualquer pessoa”, enquanto 92,5% dos respondentes consideraram que se trata de algum tipo de dano efetivo, que deveria ser punido e/ou indenizado, reforçando a percepção de que a jurisprudência tradicional brasileira não se sustenta. (DESSAUNE, Marcos. Teoria ampliada do desvio produtivo do consumidor, do cidadão-usuário e do empregado. 3. ed. rev., modif. e ampl. Vitória: Ed. do Autor, 2022. passim).

Ocorre que, na atualidade, o dano moral em sentido amplo, enquanto gênero que corresponde ao dano extrapatrimonial, conceitua-se como prejuízo não econômico que decorre da lesão a qualquer bem extrapatrimonial juridicamente tutelado, aí se inserindo o “tempo de vida” do consumidor.

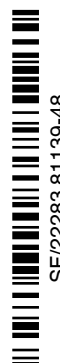
Todavia, a realidade judicial revela uma grande dificuldade no reconhecimento de novas categorias de danos extrapatrimoniais para além da esfera anímica que ficou conhecida no País como a jurisprudência do “mero aborrecimento”.

Diante desse quadro, há a crescente necessidade do reconhecimento legal de que o tempo do consumidor é um bem jurídico essencial na sociedade contemporânea como meio para se pôr fim a tal noção já superada do dano moral, que nega o direito básico do consumidor à efetiva prevenção e reparação integral dos danos.

Em outras palavras, diante da jurisprudência anacrônica, mas persistente baseada na tese do “mero aborrecimento”, a positivação de que o tempo do consumidor é um bem jurídico mostra-se cada dia mais necessária para se conferir efetividade ao princípio da reparação integral, bem como para alcançar maior segurança jurídica na defesa do vulnerável no Brasil.

No direito brasileiro, a regra é que os danos sejam comprovados pelo ofendido para que se justifique o arbitramento judicial de indenização. Entretanto. Em hipóteses excepcionais, são admitidos os chamados danos “in re ipsa”, nos quais o prejuízo, por ser presumido, independe de prova.

Ao longo do tempo, o Superior Tribunal de Justiça já estabeleceu uma série de situações em que há a configuração do dano “in re ipsa”, e



cotidianamente, os mais diversos casos em que se pode ou não presumir a existência de dano.

A matéria é de suma importância, tanto que a Segunda Seção Do Superior Tribunal de Justiça está para analisar Tema em Repercussão Geral nº 1.156 que irá estabelecer se a demora na prestação de serviços bancários superior ao tempo previsto em legislação específica gera dano extrapatrimonial “in re ipsa” apto a ensejar indenização ao consumidor.

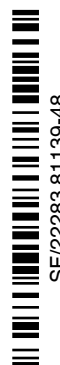
Recentemente, no ano de 2018, a referida Teoria foi aplicada expressamente em jurisprudência histórica do Superior Tribunal de Justiça, no Resp 1.634.851, no qual a Terceira Turma analisou a Ação Civil Pública em que o Ministério Público do Rio de Janeiro buscava que uma empresa privada sanasse vício em produtos comercializados por ela no prazo máximo de 30 dias, sob pena de substituição do produto ou do abatimento proporcional do preço (<https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/26062022A-teoria-do-desvio-produtivo-inovacao-na-jurisprudencia-do-STJ-em-respeito-ao-tempo-do-consumidor.aspx>).

No julgamento, a Min. Relatora Nancy Andrighi destacou o seguinte: “A via crucis a que o fornecedor muitas vezes submete o consumidor vai de encontro aos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, em especial o da vulnerabilidade do consumidor e o da garantia de adequação, a cargo do fornecedor, além de configurar violação do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos”.

Neste sentido, a relatora apontou que o fornecedor, ao desenvolver atividade econômica em seu próprio benefício, tem o dever de participar ativamente do processo de reparo do bem, intermediando a relação entre cliente e fabricante, diminuindo a perda do tempo do consumidor.

Da análise do julgado paradigma, extraiu-se uma espécie de função social da atividade dos fornecedores, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo.

Nesse contexto, a proposição tem como finalidade positivar a já reconhecida e solidificada Teoria do Desvio Produtivo que vem sendo aplicada tanto pelos Tribunais Superiores como nos demais Tribunais Estaduais, garantindo segurança jurídica e o reconhecimento do tempo como direito fundamental.

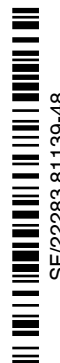


SF/22283.81139-48

Por isso, contamos com o apoio das Senadoras e dos Senadores no aperfeiçoamento e aprovação deste projeto.

Sala das Sessões,

Senador FABIANO CONTARATO



SF/22283.81139-48

LEGISLAÇÃO CITADA

- Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - 8078/90
<https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:1990;8078>