

GIRLENE LUIZA DA COSTA LIMA

**DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR:
novas perspectivas**

CURSO DE DIREITO – UniEVANGÉLICA
2022

GIRLENE LUIZA DA COSTA LIMA

**TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR:
novas perspectivas**

Monografia apresentada ao Núcleo de Trabalho de Curso da UniEvangélica, como exigência parcial para a obtenção do grau de bacharel em Direito, sob a orientação da Professora Ana Paula Mendonça Ferreira Russo.

ANÁPOLIS - 2022

GIRLENE LUIZA DA COSTA LIMA

**TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR:
novas perspectivas**

Anápolis, _____ de _____ de 2020.

BANCA EXAMINADORA

RESUMO

O presente trabalho monográfico tem como tema a *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor: novas perspectivas*. O objetivo desse trabalho consiste na investigação da responsabilidade civil do fornecedor pela perda do tempo livre do consumidor nas relações de consumo, a fim de identificar suas causas e consequências. A metodologia utilizada constitui-se de estudos do Código de Defesa do Consumidor, Projeto de Lei sobre o assunto em questão, artigos publicados na Internet, jurisprudências recentes, bem como de doutrinas de diversos autores. O referido trabalho de pesquisa justifica-se, em razão de que o tema proposto é atual e relevante, uma vez que o mau atendimento dos fornecedores vem se tornando um problema recorrente em nossa sociedade. Ao final da presente pesquisa bibliográfica foi constatado que, atualmente a tese inovadora da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor está sendo amplamente discutida e aplicada pelo Poder Judiciário, uma vez que o entendimento de que desperdício do tempo útil do consumidor gera o dever de indenização por dano moral já está pacificada entre os Tribunais Pátrios.

Palavras-Chave: Consumidor. Fornecedor. Desvio Produtivo.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	6
CAPÍTULO I – DIREITO DO CONSUMIDOR.....	8
1.1 - Evolução Histórica	8
1.2 - Elementos da Relação de Consumo.....	11
1.3 - Práticas abusivas	15
CAPÍTULO II – RESPONSABILIDADE CIVIL	17
2.1 - Responsabilidade civil na relação de consumo	17
2.2 - Elementos da responsabilidade civil no CDC.....	21
2.3 - Responsabilidade pelo fato e pelo vício do produto e do Serviço.....	22
CAPÍTULO III - DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR.....	24
3.1 - O tempo como bem jurídico	25
3.2 - Desvio produtivo.....	27
3.3 - Dano temporal na relação de consumo.....	29
CONCLUSÃO	35
REFERÊNCIA	37

INTRODUÇÃO

O presente trabalho faz uma análise teórica acerca do Tema Desvio Produtivo do Consumidor, a fim de identificar as inovações introduzidas no meio jurídico para, resguardar o tempo útil do consumidor da má prestação de serviço dos fornecedores, uma vez que esse assunto é recorrente e de grande relevância para a sociedade.

A metodologia utilizada na pesquisa é basicamente bibliográfica, uma vez que esta constitui-se em estudos do Código de Defesa do Consumidor; de Projeto de Lei sobre o assunto em questão; de artigos publicados na Internet; de jurisprudências recentes e doutrinas de diversos autores, em especial à análise das obras “Desvio Produtivo do Consumidor: O prejuízo do tempo desperdiçado” e “Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor”, ambas escritas pelo autor Marcos Dessaune.

Cumprе ressaltar que, para melhor compreensão da temática abordada, o trabalho foi disposto didaticamente em três capítulos.

No primeiro capítulo é apresentada a evolução histórica do Direito do Consumidor, trazendo consigo informações sobre a sua origem no Brasil e no exterior, apresenta-se também os elementos da relação de consumo, formado pelo “tripé” consumidor, fornecedor e o produto/serviço, trazendo ainda, o conceito de cada um deles, e mais, é discorrido sobre as práticas abusivas oriundas da relação de consumo.

O segundo capítulo explana-se sobre a responsabilidade civil na relação de consumo, menciona o tipo de responsabilidade civil adotada pelo CDC, cita os elementos da responsabilidade civil, fazendo uma breve distinção entre a responsabilidade civil pelo fato e pelo vício do produto e do Serviço.

No terceiro e último capítulo, é discorrido sobre o tempo como bem jurídico ainda não tutelado legalmente, bem como sobre a importância da valorização do tempo vital do ser humano, e ainda, é exposto o conceito doutrinário acerca do Desvio Produtivo do Consumidor e como ele se evidencia na relação consumerista, e por fim, é discorrido, a respeito do dano moral e/ou temporal na relação de consumo.

É importante ressaltar que, a pesquisa produzida visa contribuir, mesmo que de forma moderada, com informações importantes acerca da tese do Desvio Produtivo do Consumidor, uma vez que são exibidas jurisprudências atuais de tribunais nacionais, os quais reconhecem e aplicam em seus julgados, a tese do Desvio produtivo do Consumidor, haja vista que a jurisprudência moderna possui o entendimento de que a má prestação de serviços praticada pelos fornecedores gera o dever de indenização por danos morais aos consumidores prejudicados.

CAPÍTULO I – DIREITO DO CONSUMIDOR

O presente capítulo aborda a importância do Direito do Consumidor em nosso país, elencando os elementos obrigatórios das relações de consumo, e de consequência demonstram-se como se dá as práticas abusivas contra os consumidores.

1. 1 – Evolução Histórica

O Direito do Consumidor tem origem nas sociedades capitalistas centrais, tais como Estados Unidos da América, Inglaterra, Alemanha e França, sendo que as primeiras legislações protetivas dos direitos dos consumidores surgiram no ano de 1962 nos EUA, com o pronunciamento do Presidente John Kennedy, o qual encontrou aspectos importantes na questão de proteção ao consumidor, pois concluiu que os bens e serviços deveriam ser seguros para o uso e ainda, que os preços deveriam ser justos. (KOSTESKI, 2004).

No Brasil, verifica-se que sempre houve uma certa preocupação com as relações de consumo, pois foram criadas leis regulando esse aspecto, porém no início era de uma forma um pouco discreta. Cita-se como exemplo o Código Comercial de 1840, que em seus Artigos 629 e 632 estabeleceu direitos e obrigações dos passageiros de embarcações. Vejamos:

"(...)Interrompendo-se a viagem depois de começada por demora de conserto de navio, o passageiro pode tomar passagem em outro, pagando o preço correspondente à viagem feita. Se quiser esperar pelo conserto, o capitão não é obrigado ao seu sustento; salvo se o passageiro não encontrar outro navio em que comodamente se possa transportar, ou o preço da nova

passagem exceder o da primeira, na proporção da viagem andada."(Código Comercial de 1840 apud, Procon/ Americana, online)

Segundo Fabrício Bolzan (2021), o Direito em época passada era insuficiente para disciplinar as relações jurídicas de consumo, e diante dessa constatação, se fez necessário a intervenção estatal para elaboração de legislações específicas e especializada para a defesa do consumidor.

Diante dessa concepção, observa-se que ao longo do tempo foram surgindo alguns órgãos de proteção e defesa do consumidor, tais como: o Procon e o Idec-Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor.

Na década de 70, foi contemplado um marco em nosso país, pois no ano 1976, foi criado pelo Governo do Estado de São Paulo o primeiro órgão público de proteção ao consumidor, o qual recebeu o nome de Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, mais conhecido como PROCON. Também nessa década houve a promulgação e implementação de normas direcionadas aos segmentos de alimentos (Decreto-lei 986/69), saúde (Decreto-lei 211/70) e habitação (Lei 6649/79 – locação e 6676/79 – loteamento). (PROCON/AMERICANA).

O PROCON é um Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, órgão que realiza a defesa e a proteção do consumidor no Brasil, é uma estrutura de âmbito Federal, mas que se repete na esfera Estadual e Municipal de Defesa do Consumidor. (PROCON-MS).

O objetivo do Procon é elaborar e executar a política de proteção dos consumidores, e a isto inclui a tentativa de solução dos conflitos entre consumidores e fornecedores, o Procon possui ainda, a atividade de fiscalização, a qual através de seu poder de polícia, em caso de constatação de irregularidades na relação consumerista, poderá instaurar procedimento administrativo, sem a necessidade de recorrer ao Poder Judiciário para apurar e punir as infrações previstas no SNDC – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Decreto n.º 2.181/97). (PROCON-MS).

Em relação ao IDEC, este é uma associação civil de consumidores sem fins lucrativos e independente de empresas, partidos políticos ou governos, foi fundado em 1987 por um grupo de voluntários, com o propósito de orientar, conscientizar, defender a ética na relação de consumo e, especialmente, lutar pelos direitos dos consumidores. (BRASIL.IDEC).

A diferença entre o Procon e o Idec é que o Idec é uma associação da sociedade civil independente de empresas, partidos e governos, enquanto o Procon é um órgão administrativo do Poder Executivo Municipal e/ou Estadual, com personalidade jurídica de direito público, além de autonomia técnica, administrativa e financeira. (BRASIL. IDEC).

É importante ressaltar que, tanto o PROCON como o IDEC ainda são órgãos atuantes no Brasil.

Observa-se que preocupação com a proteção do consumidor restou ainda mais evidenciada na nossa Carta Magna, uma vez que a Constituição Federal de 1988, trouxe no Capítulo I que trata dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos, o Art. 5º, Inciso XXXII, que diz “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”.

Ademais, conforme previsto no Art. 48 no ADCT - Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, o Estado Brasileiro ficou incumbido de no prazo de 120 (cento e vinte dias) criar mecanismos para regular as relações de consumo, no intuito de proteger o consumidor, vejamos: “*Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor*”. (BRASIL, 1990, *online*).

Logo, por determinação expressa da Constituição Federal de 1988 foi criado o nosso Código de Defesa do Consumidor, por meio da Lei 8.078/90, a qual foi sancionada pelo então Presidente da República, Fernando Collor de Mello.

O Código de Defesa do Consumidor tem como objetivo instituir normas de proteção e defesa do consumidor, conforme prevê o Art. 1.º, bem como definir as partes de uma relação de consumo, quais sejam: consumidor e fornecedor.

Vale dizer que, o CDC além reconhecer a vulnerabilidade do consumidor diante do mercado de consumo, procura estabelecer uma relação equilibrada entre consumidores e fornecedores.

Sérgio Cavalieri Filho (2014) explica que, a vulnerabilidade do consumidor decorre da sua falta de conhecimento técnico sobre o produto adquirido e quem detém o controle daquilo que se compra é o fornecedor. Assim, o consumidor se torna frágil, pois fica sujeito a boa-fé do fornecedor.

O CDC Conseqüentemente, garante o respeito dos direitos dos consumidores, e aquece o mercado de produtos e serviços, uma vez que o consumidor protegido se sente mais seguro para consumir os produtos disponíveis no mercado, bem como contratar serviços.

Portanto, podemos deduzir que o Código de Direito do Consumidor é de suma importância, tendo em vista que ele é o principal instrumento de garantia dos direitos dos consumidores e todos nós de alguma forma somos consumidores de bens e serviços.

1.2 – Elementos da Relação de consumo

Relação de consumo é o “tripé” formado por consumidor, fornecedor e produto/serviço. A relação de consumo deverá obrigatoriamente possuir três elementos, quais sejam: elemento subjetivo, que é a relação entre o consumidor e o fornecedor; elemento objetivo que é o produto ou serviço e elemento finalístico, em que o consumidor deve ser o destinatário final (BRASIL ESCOLA)

Para Fabrício Bolzan Almeida (2021), os elementos subjetivos consistem nos sujeitos da relação de consumo (consumidor e fornecedor), e os elementos

objetivos são os objetos os quais os fornecedores interessam em vendê-los e os consumidores tenham desejo em comprá-los ou contratá-los, os quais são os produtos e os serviços.

A Lei 8.078/1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, em seu Art. 2.º define consumidor como sendo *“toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”* (BRASIL, 1990, *online*).

Nesse sentido, o consumidor como “destinatário final” dos produtos ou serviços não pode ter como fim a revenda, uma vez que é imprescindível que os produtos/serviços adquiridos ou utilizados seja para o uso pessoal, coletivo, doméstico, desempenho de atividade ou profissão. (FILHO, 2019).

O Art. 17 do CDC prevê ainda, a extensão da definição de consumidor, tendo em vista que o referido artigo estabelece que: *“equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento”* (BRASIL, 1990, *online*).

Logo, a ampliação de consumidor por equiparação prevista no artigo suso mencionado, protege àqueles que embora não tenha sido consumidores diretos foram atingidos pelo evento danoso.

Por conseguinte, pode se dizer que a Teoria Finalista Aprofundada (ou Mitigada) é oriunda da interpretação do Art. 17, do CDC, uma vez que a referida teoria *“amplia o conceito de consumidor para alcançar a pessoa física ou jurídica que, embora não seja a destinatária final do produto ou serviço, esteja em situação de vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica em relação ao fornecedor”* (BRASIL, *online*).

A Teoria Finalista Aprofundada (ou Mitigada) surgiu a partir de situações concretas, em que foi reconhecido a possibilidade de incidência do CDC ao comprador de produto ou serviço que não seja o usuário final, porém estaria em situação de vulnerabilidade jurídica, econômica ou técnica (Direito em Tese/2020).

Nessa premissa, o Superior Tribunal de Justiça, tem adotado a Teoria Finalista Aprofundada, vejamos:

*“[...]A jurisprudência desta Corte tem mitigado os rigores da **teoria finalista para autorizar a incidência do Código de Defesa do Consumidor nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresenta em situação de vulnerabilidade. [...]”** (STJ. AgRg no REsp 1149195/PR, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 25/06/2013, DJe 01/08/2013) Grifo nosso.*

Para o autor Filomeno (2018), o termo consumidor é saturado de valores ideológicos e quase sempre associado à denominada “sociedade de Consumo” ou “consumismo”.

Nesse contexto, o referido autor conceitua o consumidor do ponto de vista econômico, psicológico e sociológico, vejamos:

*“(...) Sob o **ponto de vista econômico**, consumidor é considerado todo indivíduo que se faz destinatário da produção de bens, seja ele ou não adquirente, e seja ou não, a seu turno, também produtor de outros bens (...). Do **ponto de vista psicológico**, considera-se consumidor o sujeito sobre o qual se estudam as reações a fim de se individualizar os critérios para a produção e as motivações internas que o levam ao consumo (...). Já do **ponto de vista sociológico** é considerado consumidor qualquer indivíduo que frui ou se utiliza de bens e serviços, mas pertencente a uma determinada categoria ou classe social” (FILOMENO, 2018, P.19). Grifo nosso.*

Já o conceito de fornecedor, para o CDC, Art. 3.º, é: *“toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados”*. E ainda, *“que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”*. (BRASIL, 1990, *online*).

Em relação a produto e serviço, os parágrafos 1.º e 2.º, do Art. 3.º, do mesmo diploma legal, descreve o produto da seguinte forma: § 1.º *“Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial”* e o serviço: § 2.º *“Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de*

natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista". (BRASIL, 1990, *online*).

Observa-se que, com a criação do Código de Defesa do Consumidor, o legislador se preocupou em definir os principais elementos que compõe uma relação jurídica de consumo, visando minimizar possíveis conflitos que porventura possa acontecer e ainda, contribuir para a proteção da parte mais vulnerável da relação jurídica que é o consumidor.

Para se definir a relação jurídica de consumo, antes se faz necessário analisar a diferença básica entre outro elo existente entre a relação social e a relação jurídica, em virtude da relevância das relações sociais para a definição de relação jurídica. (ALMEIDA, 2021)

Fabrizio Bolzan (2021) afirma que, uma relação social torna-se jurídica quando reflete-se no mundo do Direito. Dessa forma, a relação jurídica pode ser conceituada como qualquer relação social pautada pelo Direito, ou seja: uma relação social se converte em jurídica quando causar repercussões jurídicas, sendo que toda relação jurídica é social, mas nem toda relação social é jurídica.

Sabe-se que, a relação de consumo pode ser efetiva ou presumida. A relação de consumo efetiva é aquela na qual há, de fato, uma transação entre fornecedores e consumidores. Ou seja, a contratação de um serviço ou a compra de produto realmente aconteceu, assim, o objetivo da ação foi atingido. (BRASIL ESCOLA, *online*).

No caso da relação presumida, ainda não foi efetuada uma compra ou contratação, mas foi realizada a publicidade daquele produto ou serviço no mercado. Logo, quando as empresas divulgam suas mercadorias para os clientes, presume-se que há relação de consumo. (BRASIL ESCOLA, *online*)

De acordo com Sérgio Cavalieri Filho (2019), o Código de Defesa do Consumidor permeia todas as áreas do direito onde acontecem relações de consumo, e o que o torna a Lei 8.078/90 (CDC) especial é o fato de que ela só é aplicada aos consumidores e fornecedores em suas relações consumeristas.

A relação jurídica é parte essencial do Direito, cujo conceito é fundamental nessa ciência. A relação jurídica definida no CDC, teve o cuidado voltado para um dos sujeitos que dela participa, o mais frágil (tutela subjetiva) e não para o objeto da relação jurídica (tutela objetiva). (FILHO, 2019).

Portanto, conforme lição do jurista e professor Rizzato Nunes (2022) sempre que se verificar em um dos lados da relação o consumidor, e do outro, o fornecedor, ambos comercializando produtos ou serviços haverá relação jurídica de consumo.

1.3 – Práticas abusivas

Nas relações de consumo, as práticas abusivas podem se caracterizar de várias formas, motivo pelo qual o Código de Defesa do Consumidor em seu Art. 39, elencou as práticas consideradas abusivas, quais sejam:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

XI - Dispositivo incluído pela MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999, transformado em inciso XIII, quando da conversão na Lei nº 9.870, de 23.11.1999

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.

XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo” (BRASIL, 1990, online).

Dessa forma, o CDC deixou claro para os fornecedores de produtos ou serviço que muitas de suas condutas abusivas já foram reconhecidas e catalogadas e que por isso fica proibido aos fornecedores de produtos ou serviços as referidas práticas, e uma vez existentes caracterizam-se como condutas ilícitas.

Entretanto, percebe-se da leitura do Art. 39, que o CDC apresentou como práticas abusivas um rol exemplificativo e não taxativo, tendo em vista que, no caput do referido artigo diz que “dentre outras práticas abusivas”.

Logo, poderá haver na relação consumerista outras hipóteses que venham a configurar práticas abusivas, e que a identificação destas deverá ser realizada a partir da análise do caso concreto.

Nesse contexto, Rita Leite (2015) aduz que:

“Entende-se por prática abusiva como sendo a soma de diversos comportamentos, tanto na esfera contratual, quanto à margem dela, que abusam da boa-fé do consumidor ou situação de inferioridade econômica, em que o mesmo fique exposto, ampliando a vulnerabilidade do consumidor”.

Assim, pode-se entender como prática abusiva toda e qualquer ação e/ou conduta que os fornecedores violam os direitos dos consumidores, pois na maioria das vezes as empresas colocam os consumidores em situação de desvantagem.

Na concepção de Antônio Herman V. Benjamin (2012, p. 266):

“As práticas abusivas nem sempre se mostram como atividades enganosas. Muitas vezes, apesar de não ferirem requisitos da verdade, carregam alta dose de imoralidade econômica e de opressão. Em outros casos, simplesmente dão causa a danos substanciais contra o consumidor. Manifestam-se através de uma série de atividades, pré e pós-contratuais, assim como propriamente contratuais, contra as quais o consumidor não tem defesa, ou, se as tem, não se sente habilitado ou incentivado a exercê-las.”

Desse modo, verifica-se que existem situações em que o fornecedor comete prática abusiva sem que o consumidor esteja sendo enganado, mas que está sendo explorado financeiramente pelo fornecedor, por exemplo, quando o fornecedor aumenta o preço do combustível de forma excessiva e injustificada comete prática abusiva, pois apesar do consumidor estar ciente do valor pago, no entanto, este não tem alternativa a não ser arcar com o auto custo do combustível. Assim, o consumidor fica lesado pelo ato de imoralidade econômica do fornecedor.

CAPÍTULO II – RESPONSABILIDADE CIVIL

O presente capítulo tem por objetivo fazer uma análise teórica da responsabilidade civil prevista no Código de defesa do Consumidor, a fim de identificar os responsáveis pela obrigação de reparar os danos causados a outrem.

2. 1 – Responsabilidade civil na relação de consumo

A responsabilidade civil consiste no dever de indenizar outra pessoa pelo dano ou prejuízo suportado, uma vez que a prática de um ato ilícito gera a obrigação de indenizar. O ato ilícito em sentido amplo pode ser definido como aquele contrário à lei ou ao direito, ou seja causar dano injusto a outra pessoa (PEREIRA, 2022).

O Código Civil vigente traz no *caput* do Art. 186, a seguinte redação acerca dos atos ilícitos *“Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”*. (BRASIL, 2002, *online*).

O titular de um direito se relaciona juridicamente com a toda a comunidade e essa comunidade tem o dever jurídico de abstenção imposto pela Lei, qual seja, ninguém poderá praticar atos que venham a causar lesões aos direitos patrimoniais ou extrapatrimoniais desse titular, pois não é dado a ninguém o direito de provocar prejuízo a outrem. (PEREIRA, 2022).

A responsabilidade civil na relação de consumo é um instituto que foi criado para dar uma maior proteção aos consumidores. A atribuição dessa responsabilidade está bem definida nos Artigos 12 ao 25, da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

A função da responsabilidade civil para Cavalieri Filho (2012, p. 14) é *“O anseio de obrigar o agente causador do dano, a repará-lo inspira-se no mais elementar sentimento de justiça”*.

A responsabilidade civil no CDC encontra-se dividida de duas formas, quais sejam: *Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço* (Art. 12) e *Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço* (Art. 18).

Vale dizer que, a responsabilidade civil adotada pelo Código de Defesa do Consumidor na relação de consumo é objetiva, uma vez que o fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro e o importador, respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores em decorrência de suas atividades (BRASIL, 1990).

No que se refere a responsabilidade civil do comerciante, esta é subsidiária, pois o comerciante somente responderá pelo danos causados aos consumidores quando o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser

identificados; quando o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador e ainda quando não conservar adequadamente os produtos perecíveis (BRASIL, 1990).

No entanto, conforme dispõe o parágrafo único do Artigo 13, do CDC. *“Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso”*. (BRASIL, 1990, *online*).

Desse modo, nos casos em que o comerciante tiver que reparar os danos causados ao consumidor, o seu direito de ação de regresso contra o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador está assegurado pelo dispositivo legal supracitado.

No que tange a responsabilidade civil solidária, o Código de Defesa do Consumidor no Artigo 7.º, § único, aduz o seguinte: *“Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo”*. (BRASIL, 1990, *online*).

Acerca desse tema, vejamos o entendimento do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios:

***“O entendimento que se harmoniza com as normas consumeristas é no sentido de que há responsabilidade solidária entre todos os fornecedores integrantes da cadeia de consumo (art. 7º, parágrafo único, e art. 25, § 1º, do CDC), de modo que, testificado que os danos causados ao consumidor originaram-se da conduta perpetrada por três funerárias, todas devem responder pela reparação. 3. Do exame do contexto fático-probatório, verificado que o autor, filho do de cujus, pretendia que o sepultamento ocorresse em menos de 24 (vinte e quatro) horas após o óbito e em localidade cujo transporte não ultrapassaria a distância de 250km, incumbia às funerárias, umbilicalmente envolvidas na prestação de serviços funerários, alertá-lo quanto à prescindibilidade da formolização do cadáver (art. 237 do Decreto Distrital n. 32.568/10) ou, então, orientá-lo que o procedimento permitia que o sepultamento ocorresse posteriormente, sem urgência para realização do velório.”* (grifamos) (TJDFT, Acórdão 1213957, 07011522220188070008, Relator: SANDRA REVES, 2ª Turma Cível, data de julgamento: 6/11/2019, publicado no DJE: 27/11/2019.**

Nesse mesmo sentido vejamos o que diz o Art. 18, do CDC:

“Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas” (grifo nosso). (BRASIL, 1990, online).

Posto isto, nota-se que o consumidor está resguardado contra os abusos de direitos que venham a ser cometidos pelos fornecedores de produtos e serviços, pois estes através da responsabilidade civil têm o dever jurídico de reparar os danos causados aos consumidores.

Vale dizer que, a preocupação do legislador em dar uma maior respaldo jurídico para o consumidor se dá em razão do princípio da vulnerabilidade, o qual é inerente às relações de consumo, tendo em vista que o consumidor é considerado como vulnerável perante o seu fornecedor (MORAIS, 2021).

Cumprido destacar que, a responsabilidade civil adotada pelo Código de Defesa do Consumidor é, em regra objetiva, porém existe exceção a essa regra, qual seja, a responsabilidade descrita pelo Artigo 14, § 4.º, do CDC, que diz: *“A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa”*. (BRASIL, 1990, online).

Na visão do doutrinador Sergio Cavalieri Filho (2012, p. 17):

“A ideia de culpa está visceralmente ligada à responsabilidade, por isso que, de regra, ninguém pode merecer censura ou juízo de reprovação sem que tenha faltado com o dever de cautela em seu agir. Daí ser a culpa, de acordo com a teoria clássica, o principal pressuposto da responsabilidade civil subjetiva”.

Lado outro, o referido doutrinador diz que *“Por essa concepção clássica, a vítima só obterá a reparação do dano se provar a culpa do agente, o que nem sempre é possível na sociedade moderna* (FILHO, 2012, p. 17).

2.2 – Elementos da responsabilidade civil no CDC

Conforme já explicitado acima, o Código de Defesa do Consumidor adotou a responsabilidade objetiva como regra geral nas relações de consumo.

É importante ressaltar que, a responsabilidade civil objetiva é aquela em que apenas ocorre o prejuízo, sem analisar se a conduta foi intencional ou não, pois a lei dispensa a produção de prova a respeito da culpa, no entanto, é imprescindível se provar a conduta humana, o nexo causal e o dano. (PEREIRA, 2022)

Nota-se assim que, são três os elementos básicos para a caracterização da responsabilidade civil objetiva nas relações de consumo, quais sejam: a conduta humana, o nexo causal e o dano.

A conduta humana passível de responsabilização civil é aquela voluntária, livre e consciente, pois deve haver um grau de consciência no que se faz para que se enquadre como conduta humana, podendo esta ser tanto omissiva quanto comissiva. (PEREIRA, 2022)

A comissiva é aquela conduta que envolve uma ação ou um modo de agir do sujeito, sendo que essa ação acaba violando uma obrigação jurídica imposta pela Lei ou pelo contrato, gerando assim danos ou prejuízos, os quais devem ser indenizados. (PEREIRA, 2022)

Já omissiva, para que possa haver a imputação a um sujeito pela sua omissão, é necessário que antes exista um dever de agir imposto pela norma, pois caso contrário, não há que se falar em conduta omissiva. Esse dever de agir pode ser oriundo da Lei, do contrato e de ingerência. (PEREIRA, 2022)

O nexo causal é o liame que liga uma conduta praticada por alguém, a um determinado resultado, sendo este um elemento essencial para que se possa determinar a quem deve atribuir-se determinado resultado danoso, bem como a extensão do dano causado e o quanto se deve indenizar. (PEREIRA, 2022)

Na concepção de Sergio Cavalieri Filho (2012. p. 49), “o *nexo causal* é um elemento referencial entre a conduta e o resultado. É um conceito jurídico-normativo através do qual poderemos concluir que foi o causador do dano”.

De acordo com Sergio Cavalieri Filho (2012. p. 49):

“o nexo de causalidade é elemento indispensável em qualquer espécie de responsabilidade civil. Pode haver responsabilidade sem culpa (...), mas não pode haver responsabilidade sem nexo causal. Nas ações de responsabilidade civil objetiva toda a discussão gravita em torno do nexo causal.”

Em suma, extrai das palavras do autor que, até pode existir responsabilidade civil sem culpa (objetiva), mas que jamais poderá existir responsabilidade civil sem que haja o vínculo entre a conduta e o resultado danoso (nexo causal).

Em relação ao nexo causal na Lei consumerista, diante da sua particularidade não é exigido da vítima a prova do defeito do produto ou serviço, bastando apenas que ela prove que houve um acidente de consumo e que este teve por causa um defeito do produto ou do serviço. (FILHO, 2019).

O Código de Defesa do Consumidor tutela a prevenção de danos, mas, na hipótese de prejuízo, garante a integral indenização, de forma a ressarcir ou compensar o consumidor, ou seja, o dano é definido como o prejuízo experimentado pela vítima, o qual pode ser material ou imaterial (moral) (BRASIL, 2021)

2.3 – Responsabilidade pelo fato e pelo vício do produto e do Serviço

Inicialmente, fazendo uma breve distinção entre Fato e vício, pode se dizer que ambos decorrem de um defeito do produto ou do serviço, só que no fato do produto ou do serviço o defeito é grave e acaba provocando acidente atingindo o consumidor, o qual é também conhecido como acidente de consumo, enquanto que o

vício é um defeito menos grave e atinge apenas o produto ou serviço em si, o qual causa apenas o seu mau funcionamento ou não funcionamento (FILHO, 2019).

Logo, no fato é o defeito no produto que causa o dano e no vício o dano é no produto.

No caso de fato do produto ou do serviço, o comerciante é excluído do polo passivo, respondendo apenas de forma subsidiária, o que não ocorre quanto ao vício, neste caso o comerciante e o fornecedor respondem solidariamente pelos danos causados aos consumidores. (ALBUQUERQUE, 2010)

A atribuição da responsabilidade pelo fato do produto, tem previsão legal no Artigo 12 do Código de Defesa do Consumidor, constando no *caput* do referido artigo um rol taxativo dos responsáveis pelos danos causados aos consumidores em razão de defeito no produto ou serviço, os quais responderão independentemente de dolo ou culpa, haja vista que a responsabilidade civil nesse caso é objetiva.

A responsabilidade civil pelo fato do produto está relacionada a preocupação com segurança do consumidor, motivo pelo qual o CDC considera o produto defeituoso quando não oferece a segurança que dele verdadeiramente se espera, levando em considerações alguns circunstâncias relevantes, tais como: sua apresentação, o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi colocado em circulação. (Art. 12, § 1.º, I, II e III, do CDC). (BRASIL, 1990).

Para se referir ao evento danoso causado pelo defeito do produto pode se dizer que o fato é a ocorrência que gerou a causa, pois é o fato do produto estar defeituoso que ocasionou o dano ao consumidor. (ALBUQUERQUE, 2010)

Acerca da responsabilidade do serviço prevista no Artigo 14, do CDC observa-se que ela também é objetiva, uma vez que fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores, em razão de defeitos relacionados à prestação dos serviços, bem

como em razão de informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

A definição do serviço defeituoso encontra-se discriminado no Artigo 14, o parágrafo 1.º, inciso I, II e III, do CDC, vejamos:

“O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido”. (BRASIL, 1990, online).

A Responsabilidade civil por Vício do Produto e do Serviço está descrita no CDC, dentre os artigos 18 ao 20, sendo que essa responsabilidade é atribuída aos fornecedores de forma solidária, sendo assim, de modo geral, os fornecedores de produtos e serviços respondem pelos vícios de qualidade e quantidade.

Para Sergio Cavalieri Filho (2019, p. 352), *“o vício é o fato gerador da responsabilidade pelo vício do produto e do serviço”*.

Na concepção de Rizzatto Nunes (2019) vícios são as características de qualidade ou quantidade que ocasionar os produtos ou serviços impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam e também que lhes reduz o valor e, de igual forma são considerados vícios os decorrentes da diferença havida em relação às indicações constantes do recipiente, embalagem, rotulagem.

À vista disso, verifica-se que o fornecedor de produtos e serviços são responsáveis pelos produtos e serviços objetos de sua atividade comercial.

CAPÍTULO III – DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

Atualmente, muito se tem discutido sobre o tempo desperdiçado pelo consumidor para resolver problemas causados por fornecedores na sua prestação de serviço, tendo em vista o péssimo atendimento ao consumidor. Essa má prestação de

serviço não está mais sendo tolerada como antes, uma vez que a perda do tempo útil do consumidor ultrapassa o mero aborrecimento.

3. 1 – O tempo como bem jurídico

O tempo como bem jurídico constitui do fato de que ele é o alicerce para o desenvolvimento de toda e qualquer relação jurídica, estendendo-se em todos os setores humanos, individual e coletivo, jurídico e extrajurídico, pois o tempo é a base da vida, e é nele que se desenvolve as atividades existenciais. (BIZINOTO, 2018).

A valorização do “tempo vital” é de suma importância, pois o tempo é finito, incalculável e irrecuperável, e as atividades existenciais da pessoa humana/consumidora, tais como: trabalho, estudo, descanso, lazer, convívio social, entre outras, são merecedoras de proteção, cuja lesão pelos fornecedores resulta em dano moral indenizável (DESSAUNE, 2018).

Nesse sentido, em 08/07/2022 foi apresentado na Câmara dos Deputados o Projeto de Lei nº 1954/22, de autoria do Deputado Federal José Carlos Veras dos Santos do PT/PE, o qual “Dispõe sobre o tempo como bem de valor jurídico essencial para o exercício dos direitos da personalidade, devendo ser considerado para fins de reparação integral dos danos ao consumidor”.

Carlos Veras (2022), com base na Lei n.º 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) aduz na sua proposta normativa (PL nº 1954/22) que o consumidor é considerado vulnerável em relação às condutas mercadológicas que causem desperdício do seu tempo.

Desse modo, ele propõe no referido PL que as práticas que provoquem na perda de tempo do consumidor sejam consideradas práticas abusivas para fins de indenização (Art. 2.º, § único). Propõe ainda que, o fornecedor de produtos e serviços deverá empregar esforços de modo a evitar a perda de tempo indevido do consumidor (Art. 3.º).

A proposta legislativa suso mencionada prevê que, os Órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor podem exigir dos fornecedores informações acerca das medidas praticadas para precaver e reparar a perda do tempo do consumidor.

No que se refere a proteção do tempo do consumidor na esfera judicial, o Projeto de Lei prevê que: “o juiz poderá determinar a tutela inibitória ou coercitiva adequada, assim como outras medidas previstas na legislação processual e consumerista” (Art. 4.º).

Já para fins de computação e reparação do desperdício do tempo do consumidor, o magistrado poderá ponderar dentre outros, os seguintes suportes fáticos relevantes:

- I - o descumprimento de prazos legais para resolução de problemas de consumo;*
- II - o descumprimento do tempo-limite em filas, conforme normas específicas;*
- III - o menosprezo planejado ao tempo do consumidor pelo fornecedor;*
- IV - o **desvio produtivo do consumidor**;*
- V - o tempo de privação de uso de produtos e serviços;*
- VI - a imposição da perda de tempo por robochamadas ou reiteradas comunicações, conforme critério a ser avaliado pelo juízo; e*
- VII - o abuso do direito à desconexão, lazer e descanso” (Art. 6.º, PL nº 1954/22). (grifo nosso).*

Vale dizer que, à quantificação do dano por perda de tempo a ser compensado, o juízo considerará dentre outros, fatores de idade, de saúde e culturais do consumidor lesionado, e ainda se ocorreu prática abusiva de desvalorização planejada ao tempo do consumidor (Art. 7.º, PL nº 1954/22). (BRASIL, 2022, online).

Na justificação para a apresentação do Projeto de Lei nº 1954/22, Carlos Veras argumenta que: “*A presente proposição tem por objetivo reconhecer o tempo como bem de valor jurídico essencial para o exercício dos direitos da personalidade, devendo ser considerado para fins de reparação integral dos danos ao consumidor*” e ainda, que: “*Ao consumidor não cabe mais o ônus de demonstrar o valor do seu tempo, restando ao fornecedor o ônus de atender seus clientes com rapidez, respeitando o seu tempo*”. (BRASIL, 2022, online).

Atualmente o Projeto de Lei n.º 1954/22 encontra-se com a seguinte situação: Aguardando designação de Relator na Comissão de Defesa do Consumidor (CDC) (Câmara dos Deputados/online/2022).

3.2 – Desvio produtivo

É muito comum nas relações de consumo, os consumidores precisarem cancelar um serviço não solicitado, reclamar de cobrança indevida ou de produto não entregue e/ou entregue com vício ou defeito.

Entretanto, na tentativa de solução desses e/ou outros problemas apresentados, os consumidores se deparam com o mau atendimento dos fornecedores, os quais frequentemente deixam os consumidores ao telefone ouvindo gravações infinitas, ou então transferem suas ligações para vários atendentes que ficam protelando em resolver o problema, sem falar que muitas vezes as ligações caem repentinamente sem que os consumidores consigam expor seus problemas.

Por conseguinte, isso se torna muito frustrante para os consumidores, pois além de perder seu precioso tempo, quase sempre não conseguem ver seus problemas resolvidos de forma satisfatória.

Ademais, todos esses transtornos impactam negativamente na vida dos consumidores, pois desviam-os de suas atividades habituais para resolverem problemas os quais não deram causa.

Desse modo, o desvio produtivo do consumidor é evidenciado no momento em que o consumidor é obrigado a deixar de fazer suas atividades cotidianas para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor em razão do seu mau atendimento. (DESSAUNE, 2011).

Pablo Stolze Gagliano (2013, *online*) diz que “As exigências da contemporaneidade têm nos deparado com situações de agressão inequívoca à livre

disposição e uso do nosso tempo livre, em favor do interesse econômico ou da mera conveniência negocial de um terceiro”.

DESSAUNE (2017, p. 362) em sua obra Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor ressalta que:

“Nas relações de consumo, todo fornecedor tem a grande missão implícita de liberar os recursos produtivos do consumidor – fornecendo-lhe produtos e serviços de qualidade que lhe deem condições de empregar o seu tempo e as suas competências nas atividades de sua livre escolha e preferência”.

Desta forma, numa relação de consumo os fornecedores possuem o encargo de promover condições para que os consumidores tenham uma melhor qualidade de vida, colocando a sua disposição produtos e serviços de qualidade para que estes possam fazer uso do seu tempo útil nas atividades existenciais de sua livre escolha, tais como: estudar, trabalhar, descansar, dedicar-se ao lazer, conviver socialmente, cuidar de si e consumir o essencial.

Acontece que, inúmeros fornecedores não cumprem com seus deveres legais de atendimento ao consumidor com qualidade, em contrapartida, frequentemente os fornecedores desrespeitam a lei não cumprindo com sua missão, e criam problemas de consumo potencial ou efetivamente danosos que justificam a sua responsabilidade civil de repará-los ou indenizar o consumidor. (DESSAUNE, 2017).

Ademais, vários fornecedores se valem de diversos argumentos para ludibriar o consumidor e não resolver o problema em prazo compatível com a sua real necessidade, com a utilidade do produto ou com a característica do serviço (DESSAUNE, 2017).

Esse tipo de comportamento do fornecedor é considerada como prática abusiva, a qual é vedada pelo Código de Defesa do Consumidor (Art. 39, CDC), uma vez que os consumidores sentindo-se prejudicados e vulneráveis diante do caso concreto é induzido a perder o seu tempo útil, e a desviar de suas atividade habituais

para resolverem problemas que seriam de responsabilidade dos fornecedores. Essas condutas dos fornecedores caracterizam-se o “desvio produtivo do consumidor”, o qual é o evento danoso (DESSAUNE, 2017).

3.3 – Dano temporal na relação de consumo

Embora o tempo como bem jurídico ainda não tenha sido tutelado legalmente, este atualmente está sendo enquadrado por analogia na figura do dano moral, uma vez que está ligado a área do Direito do Consumidor, sendo este derivado da nossa Carta Magna, a qual imputou ao Estado o dever de proteção do consumidor.

O dano moral foi reconhecido pelo legislador constituinte como garantia fundamental (Art. 5.º, incisos V e X, da CF/88): V - *“é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem”*; 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”*. (BRASIL, 1988, *online*).

Já no Código Civil (Lei n.º 10.406/2002), o dano moral tem previsão legal nos Artigos 186, 187 e 927: Artigo 186. *“Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”*; Artigo 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”* e Artigo 927. *“Aquele que, por ato ilícito (Arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”*. (BRASIL, 2002, *online*).

Segundo Plácido Silva (2009, p. 238), *“a palavra dano é derivada do latim damnum que significa todo mal ou ofensa que uma pessoa tenha causada a outra, que resulta em deterioração ou destruição a alguma coisa pertente a ele ou gerar um prejuízo a seu patrimônio”*.

Na concepção de Sérgio Cavalieri Filho (2014), a indenização por dano moral tem o objetivo de recompor o dano, além de punir o ato lesivo, razão pela qual tem a possibilidade de sua cumulação com o dano material tratado no mesmo fato.

Flávio Tartuce (2016, p. 526) explica que *“não há, no dano moral, uma finalidade de acréscimo patrimonial para a vítima, mas sim de compensação pelos males suportados”*.

Pablo Stolze (2017, p. 891) explica que

“o dano moral consiste na lesão de direitos, cujo conteúdo não é pecuniário, nem comercialmente redutível a dinheiro. Em outras palavras, podemos afirmar que o dano moral é aquele que lesiona a esfera personalíssima da pessoa (seus direitos da personalidade), violando, por exemplo, sua intimidade, vida privada, honra e imagem, bens jurídicos tutelados constitucionalmente”.

No que se refere ao dano temporal, a doutrina durante anos não se atentou em compreender a importância do tempo como um bem jurídico merecedor de indubitável tutela, nem mesmo aquela dedicada ao estudo da responsabilidade civil, sendo que o tempo em nossa vida possui uma importância gigantesca, de um valor imenso e não pode passar despercebido pelos juristas do século XXI (GAGLIANO, 2013).

Ademais que, a vida agitada da contemporaneidade faz com que o tempo se torne para todos cada vez mais escasso e isso se dá em razão dos vários compromissos assumidos pelo ser humano.

Logo, cada minuto se torna muito valioso, uma vez que a carga de responsabilidade do ser humano é muito grande e este não pode perder o seu tempo com coisas desnecessárias, que foge da sua rotina.

Atualmente, percebe-se que o tempo do consumidor está cada vez mais fazendo parte das discussões jurídicas acerca da responsabilidade civil do fornecedor pelo desperdício do tempo útil do consumidor.

Nesse contexto, o jurista Marcos Dessaune criou a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, a qual é uma tese inovadora que visa a proteção do tempo útil do consumidor do desperdício injusto e ilegítimo desse tempo na relação consumerista.

A moderna teoria do desvio produtivo, aduz que a desnecessária perda de tempo útil imposta pelo fornecedor para o reconhecimento do direito do consumidor configura abusividade e enseja indenização por danos morais, o qual pode ser entendido também por dano temporal (DESSAUNE, 2018, online).

Vale dizer que, a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, encontra-se fundamento no nosso ordenamento jurídico, pois de acordo com a referida teoria, a perda do tempo útil do consumidor é considerado ato ilícito e a responsabilidade cível do fornecedor pelo cometimento de atos ilícitos encontram-se previsão no Art. 186, 187 e 927, do CC. (BRASIL, 2002).

Para Marcos Dessaune (2017, p. 25), o desvio produtivo *“é um evento danoso induzido pelos fornecedores que, de modo abusivo, se eximem da sua responsabilidade pelos problemas de consumo que criam no mercado”*.

É importante ressaltar que, num passado não muito distante, os casos levados a julgamento pelos Tribunais que envolviam a perda de tempo dos consumidores eram desprovidos, sob o argumento de que o tempo despendido pelos consumidores para resolverem problemas provocados pelos fornecedores, não geravam dano moral, pois não passavam de mero aborrecimento ou dissabor.

Não obstante, esse tipo de entendimento atualmente está ficando ultrapassado, pois os Tribunais que antes haviam fixado a tese do “mero aborrecimento”, atualmente estão fixando a nova tese do “Desvio Produto do Consumidor”.

Esse novo entendimento jurisprudencial foi necessário, em razão dos inúmeros casos levados ao Poder Judiciário para resolução de conflitos envolvendo o

tempo útil do consumidor, o qual é usurpado pelos fornecedores de forma injusta e se repetem cotidianamente em nossa sociedade.

A prática dessas condutas ilícitas diante dos consumidores devem ser combatidas pelo judiciário, mesmo que o entendimento seja baseada na doutrina e na jurisprudência, um vez que é perfeitamente possível.

Dessa forma, percebe-se que, a perda do tempo útil do consumidor (desvio produtivo) está sendo classificada no momento atual como “novo dano indenizável”, o qual está sendo amplamente reconhecido no âmbito jurisprudencial.

Vale dizer que, muitos tribunais brasileiros têm acatado a tese da perda do tempo útil, o que reforça a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor de autoria do doutrinador Marcos Dessaune.

Nesse sentido, vejamos o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

*“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 CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. 1. Cuida-se 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 (...) 8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. 9. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo.10. Recurso especial provido (TJ/SE - RECURSO ESPECIAL - 1737412 / SE, T3 - Terceira Turma, Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data do Julgamento: 05/02/2019)”. Grifo nosso.***

Cumpra salientar que, o Tribunal de Justiça do Estado de Goiás recentemente julgou um caso de falha na prestação de serviços, em que considerou

que a condenação do fornecedor em indenização por danos morais aplicando a teoria do Desvio Produtivo é devida, pois no caso em apreço a situação enfrentada pelos consumidores ultrapassou o mero dissabor, vez que eles durante muito tempo tentaram solucionar o problema junto à instituição bancária, gastando seu tempo e nada foi resolvido. Desse modo, o TJGO manteve na íntegra a sentença proferida pelo juízo singular. (Recurso de Apelação Cível, Processo: 5705985-72.2019.8.09.0051, 2ª Câmara Cível, Relator: ALTAIR GUERRA DA COSTA, Publicação: 07/11/2022).

Cumprido destacar que, as Turmas Recursais dos Juizados Especiais Cíveis do Estado de Goiás também estão aplicando a Tese do Desvio Produtivo pela Perda do Tempo útil do Consumidor.

A exemplo disso, cita-se o julgado publicado em 01/11/2022, proferido pela 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais, no Recurso inominado interposto nos Processo de n.º 5220598-86.2021.8.09.005 - Ação de Obrigação de Fazer c/c Indenização Por Danos Morais, em que um consumidor teve sua conta bancária bloqueada pelo banco de forma indevida.

Em decorrência disso, a referida Turma Recursal entendeu que o banco réu não apresentou nenhuma justificativa plausível para o ato praticado. Dessa forma, o dano moral restou configurado, haja vista que a perda do tempo livre do consumidor para ver seu direito atendido, gera o dever de indenizar e que a condenação ao pagamento de indenização é uma forma de buscar o desencorajamento dessa conduta praticada pelos fornecedores perante outros consumidores.

Logo, nota-se que, o entendimento acerca do reconhecimento da Tese do Desvio Produtivo do Consumidor no Tribunal de Justiça do Estado de Goiás e nas Turmas Recursais dos Juizados Especiais em Goiás já estão pacificados, tendo em vista que, ambos possuem vários precedentes sobre esse tema, quais sejam: AC 5172973-95, AC 5415178-58 e AC 0275557-05, RI 5481899.55, RI 5555862.29 e RI 5252544.49.

A tese “Desvio Produtivo do Consumidor: O prejuízo do tempo desperdiçado” escrita pelo autor Marcos Dessaune e publicada em 2011, teve uma nova versão publicada em 2017, a qual foi intitulada de “Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor.

A nova obra sustenta a tese que está transformando a jurisprudência brasileira, vez que, foi a partir da primeira obra publicada por Marcos Dessaune “Desvio Produtivo do Consumidor” é que os tribunais brasileiros começaram a mudar seus entendimentos, como já foi dito, antes o entendimento das colendas cortes era no sentido de ser ‘mero aborrecimento”, quando o consumidor precisasse perder seu tempo útil para resolver problemas de consumo.

No entanto, na atualidade os tribunais entendem que essa situação leva o consumidor a sofrer um dano extrapatrimonial de natureza existencial, o qual é presumido é indenizável.

CONCLUSÃO

No decorrer do presente trabalho foi constatado que, os consumidores há tempos vêm perdendo muito do seu tempo útil na tentativa de solucionar administrativamente problemas oriundos da relação de consumo, em razão dos descasos perpetrados pelos fornecedores pela má prestação de serviços.

No início da pesquisa observou-se que no Brasil ao longo da história houve uma certa preocupação com as relações de consumo, pois foram criadas leis regulando esse aspecto, porém no início era de uma forma um pouco discreta, porém, aos poucos foram surgindo alguns órgãos de proteção e defesa ao consumidor até que, por determinação expressa da Constituição Federal de 1988 foi criado o Código de Defesa do Consumidor.

De modo subsequente, foram expostos os elementos da relação de consumo, formado pelo “tripé”, consumidor, fornecedor e produto/serviço e foi apontada as várias formas descritas no Art. 39, do CDC de práticas consideradas abusivas.

Posteriormente, foi analisado a responsabilidade civil na relação de consumo e constatou-se que o Código de Defesa do Consumidor adotou como regra a responsabilidade objetiva, ou seja, o fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro e o importador, respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores em decorrência de suas atividades.

Adiante, verificou-se que os elementos básicos para caracterização da

responsabilidade objetiva são: a conduta humana, o nexo causal e o dano. Em relação a responsabilidade civil pelo fato e pelo vício do produto, para uma melhor compreensão foi feita uma breve distinção entre Fato e vício, podendo se dizer que ambos decorrem de um defeito do produto ou do serviço, só que no fato do produto ou do serviço o defeito é grave e acaba provocando acidente atingindo o consumidor, o qual é também conhecido como acidente de consumo, enquanto que o vício é um defeito menos grave e atinge apenas o produto ou serviço em si, o qual causa apenas o seu mau funcionamento ou não funcionamento.

Vale dizer que, com o crescimento da modernidade o nosso ordenamento jurídico por si só não está sendo capaz de abarcar os atuais problemas dos consumidores, pois com o passar dos anos foram surgindo novos danos sofrido pelos consumidores, tal qual o dano pelo desperdício do seu tempo útil do consumidor, o qual que é o tema central do presente trabalho.

Logo, a pesquisa constatou que a apesar de não existir lei específica que regulamenta o tempo do consumidor como bem jurídico. No entanto, atualmente muito se tem discutido sobre a valorização do “tempo vital” do consumidor e da sua importância em razão do tempo ser finito e irrecuperável. Desse modo, existe em andamento o Projeto de Lei nº 1954/22, de autoria do deputado federal Carlos Veras que versa sobre em assunto.

Ademais, constatou-se através da pesquisa que, foi criada pelo autor Marcos Dessaune a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, a qual está sendo bastante difundida e aplicada pelos tribunais brasileiros nas decisões judiciais, contra práticas abusivas dos fornecedores pelo desperdício do tempo útil do consumidor.

À vista disso, percebe-se que aos poucos a jurisprudência do mero aborrecimento está sendo substituída pela jurisprudência do desvio produtivo do consumidor, o que é de grande relevância para a sociedade, pois a aplicação pelos tribunais da referida teoria se torna um mecanismo para a garantia, proteção e valorização do tempo útil do consumidor, o qual a pouco tempo atrás o seu desperdício não era levado em consideração.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBUQUERQUE, Daniely Zampronio. **Responsabilidade pelo Fato do Produto ou Serviço.** Direito Net:, disponível em <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/5716/Responsabilidade-pelo-Fato-do-Produto-ou-Servico>, Acessado em 10 de setembro de 2022.

ALMEIDA, Fabrício Bolzan, **Direito do Consumidor Esquematizado.** 9.^a ed. Saraiva, 2021.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor.** 4^o Edição. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2012.

BIZINOTO, Felipe. **O Tempo e o Direito: O Tempo como Bem Jurídico.** Jusbrasil. disponível em <https://felipebpadua.jusbrasil.com.br/artigos/653091934/o-tempo-e-o-direito-o-tempo-como-bem-juridico>. Acessado em de 06 outubro de 2022.

BRASIL. **Projeto de Lei n.º 1954/22.** Câmara dos Deputados, disponível em <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2332004>. Acessado em 10 de outubro de 2022.

BRASIL. **Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor-IDEC: Quem Somos.** disponível em <https://idec.org.br/quem-somos>. Acessado em 30 de maio de 2022.

BRASIL. **Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor IDEC: Sobre o IDEC.** disponível em <https://idec.org.br/perguntas-frequentes/sobre-o-idec>. Acessado em 30 de maio de 2022.

BRASIL. **Procon/MS** disponível em <https://www.procon.ms.gov.br/procon-o-orgao-que-realiza-a-defesa-e-protecao-do-consumidor-no-brasil/>, acessado em 30 de maio de 2022.

BRASIL. **Procon/Americana**, disponível em https://www.americana.sp.gov.br/portal_procon/site_procon.php?a=institucional. Acessado em 31 de maio de 2022.

BRASIL. **Constituição Federal da República de 1988**, disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm - acessado em 01 de junho de 2022.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**, disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm, acessado em 03 de junho de 2022.

BRASIL. **Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios**, disponível em <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/cdc-na-visao-do-tjdft-1/definicao-de-consumidor-e-fornecedor/mitigacao-da-teoria-finalista-para-o-finalismo-aprofundado>. Acessado em 01 de junho de 2022.

BRASIL. **Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios**, disponível em <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/cdc-na-visao-do-tjdft-1/principios-do-cdc/principio-da-reparacao-integral>. Acessado em 09 de agosto de 2022.

BRASIL ESCOLA. **Relação jurídica de consumo**, disponível em <https://meuartigo.brasilecola.uol.com.br/direito/relacao-juridica-de-consumo.htm>, acessado em 02 de junho de 2022.

DESSAUNE, Marcos. **Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado**. Revista dos Tribunais, RDC, 2011.

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

DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama**. São Paulo: Revista dos Tribunais, RDC, vol. 119, 2018;

DESSAUNE, Marcos. **Teoria do desvio produtivo é um dos temas de série sobre 30 anos do STJ**, disponível em <https://marcosdessaune.jusbrasil.com.br/noticias/659781614/teoria-do-desvio-produtivo-e-um-dos-temas-de-serie-sobre-30-anos-do-stj>. Acessado em de 06 outubro de 2022.

FILOMENO, José Geraldo B. **Direitos do Consumidor**, 15ª edição. Grupo GEN, 2018

FILHO, Sergio Cavalieri. **Programa de direito do Consumidor**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2019

FILHO, Sergio Cavalieri. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10 ed. Atlas, 2012.

FILHO, Sergio Cavalieri **Programa de Direito do Consumidor**. 4ª Edição. São Paulo: Atlas, 2014.

GAGLIANO, Pablo Stolze. **Responsabilidade civil pela perda do tempo**. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/23925>. Acesso em: 25 outubro de 2022.

GAGLIANO, Pablo Stolze. **Manual de direito civil; volume único** – Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho. – São Paulo : Saraiva, 2017.

KOSTESKI, Graciele, A história das relações de consumo, disponível em <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/1769/A-historia-das-relacoes-de-consumo>. Acessado em 28 de maio de 2022.

LEITE, Rita. **Práticas abusivas**. Disponível em: <https://fiqueiredoeferreira.com.br/praticas-abusivas/>. Acessado em 10 de junho de 2022.

MORAIS, Leicimar, **Os princípios do direito do consumidor: vulnerabilidade e boa-fé objetiva**. Instituto de Direito Real, disponível em: <https://direitoreal.com.br/artigos/os-principios-do-direito-do-consumidor-vulnerabilidade-e-boa-fe-objetiva>. Acessado em 08 de agosto de 2022.

NUNES, Rizzato. **Curso de direito do consumidor**. 10.ª ed. Saraiva, 2022.

NUNES, Rizzato. **A distinção entre vício e defeito no Código de Defesa do Consumidor**. Migalhas, disponível em <https://www.migalhas.com.br/coluna/abc-do-cdc/297238/a-distincao-entre-vicio-e-defeito-no-codigo-de-defesa-do-consumidor>, acessado em 02 de agosto de 2022.

PEREIRA, Marcus Vinicius Mariot. **Responsabilidade Civil: Resumo Doutrinário e principais apontamentos**, disponível em <https://marcusmariot.jusbrasil.com.br/artigos/405788006/responsabilidade-civil-resumo-doutrinario-e-principais-apontamentos>. Acessado em 10 de setembro de 2022.

SILVA, De Plácido e. **Vocabulário jurídico**. 28. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil: volume único I** – Flávio Tartuce. 6. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2016.