



B1

ISSN: 2595-1661

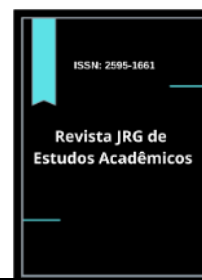
ARTIGO DE REVISÃO

Listas de conteúdos disponíveis em [Portal de Periódicos CAPES](#)

Revista JRG de Estudos Acadêmicos

Página da revista:

<https://revistajrg.com/index.php/jrg>



Desvio produtivo: Dano ao tempo útil perante as relações consumeristas

Productive Deviation: Damage to useful time in consumer relations

DOI: 10.55892/jrg.v7i15.1548

ARK: 57118/JRG.v7i15.1548

Recebido: 06/11/2024 | Aceito: 14/11/2024 | Publicado *on-line*: 16/11/2024

Marcos Vinícius Ribeiro¹

<https://orcid.org/0009-0009-3252-9164>

<http://lattes.cnpq.br/7261912825196999>

Faculdade Serra do Carmo, TO, Brasil

E-mail: marqvribeiro@gmail.com

Lívia Helena Tonella²

<https://orcid.org/0000-0001-9395-752X>

<http://lattes.cnpq.br/1970819137014821>

Faculdade Serra do Carmo, TO, Brasil

E-mail: prof.liviahelena@fasec.edu.br



Resumo

Este trabalho aborda a responsabilidade civil no contexto das relações de consumo, enfatizando a teoria do desvio produtivo do consumidor. A pesquisa explora o tempo como um recurso valioso e finito, cuja perda, causada pela ineficiência de fornecedores ao resolver problemas de consumo, representa um dano indenizável. A partir da análise de jurisprudência e dados sobre reclamações em setores de telefonia, energia e instituições financeiras, o estudo demonstra como essa teoria reforça a necessidade de práticas empresariais eficientes e o respeito ao tempo dos consumidores. Sendo estruturado em três capítulos, discorrendo sobre a evolução histórica da responsabilidade civil, o conceito e aplicabilidade da teoria do desvio produtivo, e uma análise crítica da jurisprudência brasileira, com foco em decisões do STJ que consolidam essa teoria no ordenamento jurídico.

Palavras-chave: Desvio produtivo; responsabilidade civil; consumidor; tempo útil; relações de consumo.

¹ Graduando em Direito pela Faculdade Serra do Carmo, Palmas/TO. E-mail: marqvribeiro@gmail.com.

² Doutora em Ecologia de Ambientes Aquáticos Continentais pela Universidade Estadual de Maringá, Brasil (2021). Professora da Faculdade Serra do Carmo, Brasil. E-mail: prof.liviahelena@fasec.edu.br.

Abstract

This paper examines civil liability within the context of consumer relations, focusing on the theory of "productive deviation" of consumers. The research highlights the concept of time as a valuable and finite resource, whose loss due to inefficiency in addressing consumer issues by suppliers is seen as compensable harm. By analyzing case law and complaint data from sectors such as telecommunications, energy, and financial institutions, the study demonstrates how this theory reinforces the need for efficient business practices and respect for consumers' time. The work is structured into three chapters, discussing the historical evolution of civil liability, the concept and applicability of the theory of productive deviation, and a critical analysis of Brazilian case law, particularly decisions by the Superior Court of Justice (STJ), which consolidate this theory within the Brazilian legal system.

Keywords: *Productive deviation; civil liability; consumer; valuable time; consumer relations*

1. Introdução

A responsabilidade civil é um conceito fundamental nas sociedades humanas, arraigado desde os tempos mais remotos e baseado na premissa de que quem causa dano a outrem deve arcar com as consequências de suas ações. Desde os primórdios, a evolução desse princípio pode ser observada na transição de práticas de vingança privada para sistemas mais estruturados de justiça, exemplificados por códigos legais antigos como o Código de Hamurabi e a Lei de Talião, que estabeleciam a proporcionalidade entre o dano e a retribuição.

Com a evolução das sociedades, a responsabilidade civil passou a ser formalizada e codificada, integrando-se aos sistemas jurídicos modernos como um mecanismo essencial de reparação de danos. O Estado, assumindo o papel de garantidor da justiça, instituiu a responsabilidade civil como uma ferramenta para assegurar que os atos ilícitos, sejam eles no âmbito penal, administrativo ou cível, sejam devidamente compensados, promovendo a equidade e a ordem social.

Na contemporaneidade, a responsabilidade civil adquire uma importância particular no contexto das relações de consumo. A crescente complexidade das interações entre fornecedores e consumidores torna indispensável a existência de mecanismos eficazes de proteção e reparação. Nesse cenário, a teoria do desvio produtivo do consumidor, desenvolvida por Marcos Dessaune, emerge como uma contribuição significativa para o entendimento e aplicação da responsabilidade civil nas relações de consumo.

A teoria do desvio produtivo do consumidor destaca o tempo como um dos recursos mais valiosos da vida moderna, sendo essencial e finito. Quando um consumidor é forçado a dedicar parte desse tempo para resolver problemas decorrentes de falhas nos serviços ou produtos que lhe foram fornecidos, surge uma situação de prejuízo além do material, afetando diretamente sua rotina e produtividade. Esse desperdício de tempo, causado pela ineficiência de fornecedores em solucionar problemas de forma ágil, pode configurar um dano passível de indenização, uma vez que o consumidor foi compelido a desviar seu tempo de atividades pessoais ou profissionais para lidar com questões que não deveriam ter ocorrido.

O impacto do desvio produtivo é profundo, afetando diretamente o tempo útil do consumidor e forçando-o a desviar-se de suas atividades existenciais para resolver problemas que deveriam ser sanados pelo fornecedor. Essa teoria, embora

relativamente recente, ganha relevância crescente à medida que consumidores enfrentam serviços ineficientes e práticas desleais. Dados recentes do Boletim Sindec 2022 evidenciam que grandes empresas de setores como telefonia, cartões de crédito e energia elétrica são responsáveis por uma parcela significativa de reclamações, destacando a necessidade de um atendimento mais eficiente e de estruturas organizacionais que minimizem os transtornos aos consumidores.

Portanto, a teoria do desvio produtivo não apenas redefine a responsabilidade civil no âmbito das relações de consumo, mas também sublinha a importância do tempo do consumidor como um recurso que deve ser protegido e valorizado. Este estudo busca explorar como a má gestão do tempo nas interações entre consumidores e fornecedores pode gerar impactos profundos na vida dos consumidores, desde a frustração e desgaste emocional até a quebra de confiança nas relações comerciais. A análise visou proporcionar uma compreensão mais aprofundada das implicações dessa teoria e fomentar discussões sobre a necessidade de melhorias nas práticas de atendimento ao consumidor.

O presente trabalho está estruturado em três capítulos. No primeiro capítulo, são abordados os fundamentos históricos e teóricos da responsabilidade civil, destacando a evolução desse conceito ao longo do tempo. O segundo capítulo discute a teoria do desvio produtivo do consumidor, com uma análise detalhada de sua aplicabilidade nas relações de consumo contemporâneas e seus impactos, especialmente no que diz respeito ao reconhecimento do tempo como um recurso vital. Além disso, a teoria promove uma reflexão mais ampla sobre a qualidade das interações de consumo e a responsabilidade das empresas em oferecer serviços que respeitem o tempo e a dignidade dos consumidores. No terceiro capítulo, é apresentada uma análise crítica da jurisprudência e das implicações práticas dessa teoria, propondo soluções que possam incentivar mudanças nas práticas empresariais, promovendo maior eficiência e respeito nas relações de consumo e contribuindo para um mercado mais justo e equilibrado.

2. Evolução histórica da responsabilidade civil

A priori, a responsabilidade civil traz consigo desde os princípios da sociedade; a convicção de que aquele que causa dano, como prejuízo, risco, ou sequer provoque certa atenuação ao patrimônio de outrem, esse, deve suportar tais perdas. Nessa linearidade, expõe Tartuce (2021, p. 451) que:

[...] o ato ilícito é o ato praticado em desacordo com a ordem jurídica violando direitos e causando prejuízos a outrem. Diante da sua ocorrência, a norma jurídica cria o dever de reparar o dano, o que justifica o fato de ser o ato ilícito fonte do direito obrigacional.

Dessarte, o ato ilícito pode se enquadrar em várias esferas do direito, como ilícito penal, ilícito administrativo, ilícito cível, porém o ato ilícito indenizante supramencionado é derivado da conduta humana, que dessa maneira, afetará os direitos subjetivos privados, dilatando-se, e ocasionando dano a outrem em esfera cível.

Em sua evolução histórica, a responsabilidade civil, a qual pode ser contratual ou extracontratual, também denominada responsabilidade aquiliana, a qual advém do Direito Romano, em um período que a autotutela era predominante e as punições eram mediante a Lei de Talião, advinda da Lei de XII Tábuas, historicamente conhecida como “Olho por olho e dente por dente”, levando-se em consideração a

exclusão de culpa da responsabilidade. Conforme o elucidário de Tartuce (2021, p. 449):

“a referida lei surgiu no Direito Romano justamente no momento em que a responsabilidade sem culpa constituía a regra, sendo o causador do dano punido de acordo com a pena de Talião, prevista na Lei das XII Tábuas (olho por olho, dente por dente). A experiência romana demonstrou que a responsabilidade sem culpa poderia trazer situações injustas, surgindo a necessidade de comprovação desta como uma questão social evolutiva.”

Todavia, no ordenamento jurídico hodierno, a responsabilidade civil subjetiva, constitui cláusula geral, fundada na teoria da culpa, sendo necessário a comprovação do intento de prejudicar (dolo), ou a negligência, imprudência e/ou imperícia (culpa), conforme o Código Civil Brasileiro, no seu artigo 186, é estabelecido que: “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). Historicamente, a responsabilidade civil é calcada no período da vingança privada, neste cenário, o Estado não era portador do monopólio da Justiça, e assim não havia valoração da ofensa. Para controle e bom convívio, as tribos possuíam suas próprias normas e regras, conseqüentemente, ações que se afastavam de tais, eram veementemente banalizadas. Entretanto, por não haver esse filtro, algumas penas eram desproporcionais à gravidade dos delitos; ou seja, valia a lei do mais forte. A posteriori, com o Código de Hamurabi, que possuiu seu berço na Mesopotâmia, por base, era calcado na Lei de Talião, que possui como pilar estrutural a retribuição de dano equivalente a seu agressor.

Aduz-se do elucidário jurídico De Plácido e Silva (2007, p. 1360):

“Do latim *talio, taliones*, é a designação atribuída à pena que consiste em aplicar ao delinqüente um dano igual ao que ocasionou. A pena de talião tem assento na própria Bíblia, conforme se inscreve no Cap. XXI do Êxodo, versículos 23 a 25: se houver morte, então darás vida por vida. Olho por olho, dente por dente, mão por mão, pé por pé. Queimadura por queimadura, ferida por ferida, golpe por golpe.”

Com a evolução da sociedade e a criação de nações modernas, o Estado avocou a si o *ius puniendi*, deste modo, adquirindo o dever de garantir a paz, segurança pública e harmonia social. Conseqüentemente, passou a portar o poder e o dever de punir, assim, retirando de pauta os princípios basilares da Lei de Talião. No contexto brasileiro, a evolução da responsabilidade civil acompanhou as transformações legislativas e sociais desde o período colonial, passando pelo Código Civil de 1916, que se baseava principalmente na reparação com culpa, até o atual Código Civil de 2002, que ampliou o conceito, incorporando, em certos casos, a responsabilidade objetiva. Isso reflete a evolução de uma justiça retributiva para uma justiça que visa equilibrar os interesses sociais e os direitos individuais, buscando uma punição proporcional e justa. Assim, tornou-se visível que a responsabilidade sem o elemento de culpa trazia sanções desproporcionais ao delito praticado, necessitando caracterizar esse elemento para atenuar as questões sociais e evolutivas no âmbito histórico-jurídico. Esse processo culmina na constituição da responsabilidade civil dentro do ordenamento jurídico brasileiro atual.

3. Desvio produtivo: Conceito e fundamentos

Perante as relações humanas da contemporaneidade, repletas de encargos urgentes e ao mesmo tempo agitadas, as intercorrências diárias são comuns. Tais inconstâncias podem culminar com a violação à honra ou imagem individual, assim, possuindo potencial até mesmo de gerar ofensas à personalidade. O Direito vem como um meio para harmonizar esses liames coletivos, uma vez que, uma de suas funções sociais é garantir a convivência pacífica e harmônica em sociedade. Entretanto, apesar das adversidades e suas resoluções, é simplório mensurar os danos gerados pelos impasses cotidianos e pleitear um ressarcimento pelos possíveis danos gerados. Contudo, apesar de infindáveis recursos, o tempo, se tomado como um método, é oneroso, finito, inacumulável e irrecuperável. Todavia, apesar de suas características brandas, ele integra cálculos de jornada de trabalho, férias e em contrapartida é um benefício para lazer e manutenção personalíssima.

A teoria do desvio produtivo foi estimulada a partir do respaldo desse quantitativo como recurso proveitoso. Haja vista que o tempo do consumidor está sendo liquidado em infindáveis filas de atendimentos que não possuem um tempo razoável para a resolução das lides, com isso, o fornecedor esquivava-se de suas responsabilidades imediatas, surgindo assim, pressupostos para uma responsabilidade civil e também a um dever de indenizar. Ao trazer conceitos básicos sobre a responsabilidade civil, Flávio Tartuce enfatiza sobre tal descumprimento obrigacional, afirmando que:

“A responsabilidade civil surge 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.” (TARTUCE, 2021, p. 449).

Partindo desse pressuposto, falar-se-á em responsabilidade civil a partir do momento em que se há uma quebra de expectativas do adimplemento de uma obrigação prevista no contrato celebrado entre fornecedor e consumidor ou inobservância de preceitos normativos reguladores das relações.

Como se pode notar, a relação de consumo firmada entre consumidor e fornecedor, via de regra, é alicerçada por um contrato, o qual possui natureza vinculativa. Tal relação é respaldada pelo Código de Defesa do Consumidor. Embora perante as relações consumeristas a responsabilidade objetiva seja a regra, há de se fazer observações em face a atitudes desleais, uma vez que o domínio de conhecimento, predominância econômica e financeira são portados por quem fornece tal produto e/ou prestação de serviço.

Conforme traz Marcos Dessaune (2022, p. 96), em sua obra “Teoria ampliada do desvio produtivo do consumidor, do cidadão-usuário e do empregado”, sempre que qualquer fornecedor, ao criar um problema de consumo no mercado e se eximir da sua responsabilidade de saná-lo voluntária, tempestiva e efetivamente, levando o consumidor em estado de carência e situação de vulnerabilidade a desperdiçar o seu tempo vital e a se desviar das suas atividades existenciais para enfrentar o problema que lhe foi imposto, ensejar-se-á em responsabilidade civil reparatória. Todavia, apesar de tal evasão a obrigação de prestar assistência, o Código de Defesa do Consumidor repudia esse comportamento por intermédio do seu Artigo 51, I, o qual apresenta:

“Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:
I - Impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;” (Brasil, 1990).

Apesar de tal disposição, que a princípio visa equilibrar as relações consumeristas, o consumidor possui seu tempo relevantemente subtraído em meio a suas relações, haja vista que em meio ao percurso, tais produtos e serviços estão suscetíveis a defeitos, e, ainda que o Código de Defesa do consumidor (CDC), respalde tais relações em face a erros de estabelecimentos, há certas constâncias e relevante quantitativo de clientes que passam por longos e consideráveis períodos em ligações para explicitar contratemplos com uma empresa ou intermináveis e injustificáveis demoras em centrais de atendimento.

3.1. Definição e explicação do conceito de desvio produtivo.

A priori o desvio produtivo do consumidor molda-se durante o curso da relação de consumo. A partir do momento que o cliente adquire um produto e o fornecedor de tal objeto cria uma problemática para sanar algum vício presente, tempestiva e efetivamente em um prazo diretamente compatível com suas características, e assim, o consumidor precisando deslocar seu tempo útil para linearizar tais vícios, consubstancia-se o desvio produtivo em âmbito consumerista.

Conforme elucida Marcos Dessaune (2022, p. 363-364) em seu glossário:

“Desvio produtivo do consumidor é o evento danoso (dano-evento) que tem origem quando o fornecedor, no curso da sua atividade, cria um problema de consumo e se exime da sua responsabilidade de saná-lo voluntária e efetivamente em prazo compatível com a essencialidade, a utilidade ou a característica do produto ou do serviço. Com esse comportamento, o fornecedor leva o consumidor em estado de carência e situação de vulnerabilidade a desperdiçar o seu tempo vital e a se desviar das suas atividades existenciais para enfrentar o problema que lhe foi imposto, o que resulta na alteração prejudicial e indesejada do cotidiano e/ ou do projeto de vida do consumidor, bem como na correspondente perda definitiva de uma parcela do seu tempo total de vida em situações desgastantes perfeitamente previsíveis e evitáveis. [...]”

Mediante tal explicitação, o desvio produtivo é uma teoria jurídica que foi permeada no ordenamento brasileiro por Marcos Dessaune, desse modo, referindo-se a situações em que o consumidor necessita esgotar seu tempo útil para sanar problemas causados por fornecedores, que, a priori, seria um dever de o provedor amenizar tais impactos motivados por suas mercadorias, assim evitando o desgaste físico-emocional dos consumidores e evitando todas as vertentes decorrentes de tais desgastes.

3.1.2. Discussão sobre como o desvio produtivo ocorre nas relações consumeristas.

De acordo com Marcos Dessaune (2022, p. 363-364), por ser uma tese jurídica prematura, com seu desenvolvimento inicial por volta de 2004, o desvio produtivo ainda é precoce perante as decisões dos tribunais brasileiros, pois dispôs de seus primeiros indícios, porém, sem reconhecimento e definição, em 1991 com a

introdução do Código de Defesa do Consumidor, este, estabeleceu princípios reguladores para as relações de consumo.

De um lado fornecendo respaldo ao consumidor frente a suas compras e de outro banalizando atitudes desleais de fornecedores que decorrem de seus produtos ou serviços. Tal cenário ocorre em várias vertentes profissionais, como em órgãos públicos, empresas de portes variáveis, porém nesses casos, muitas vezes por despreparo, desatenção ou até mesmo descaso em face a relação de consumo. Enquanto empresas de grande porte e até mesmo transnacionais munidas pela má fé, portando a intenção de apurar lucros extras, utilizam seus artifícios econômicos para esquivar-se dos problemas criados para não indenizar os consumidores ou prolatar a resolução dos feitos, omitindo, dificultando ou até mesmo recusando sanar os vícios nos produtos. E assim, induzindo o consumidor a abdicar de alguns de seus direitos, haja vista que o induz a tomar decisões céleres e danosas, realizando renuncias de direitos, esses, garantidos pelo CDC e assim ficando suscetíveis ao *modus operandi* de determinado fornecedor.

Mediante o Boletim Sindec 2022 que a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) do Ministério da Justiça, em meados de março de 2023, conforme análise de 1.011.644 das demandas administrativas que foram integradas ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), por meio dos Procons de todo o Estado durante o ano de 2022, é cristalino a presença de grandes empresas dos ramos de telefonia, cartões de crédito, instituições financeiras, concessionárias de energia elétrica, além de bancos comerciais, sendo tais empresas, responsáveis por 386.106, isto é, aproximadamente 38,1661% de todas as reclamações registradas durante o ano de 2022 (Fig. 1).

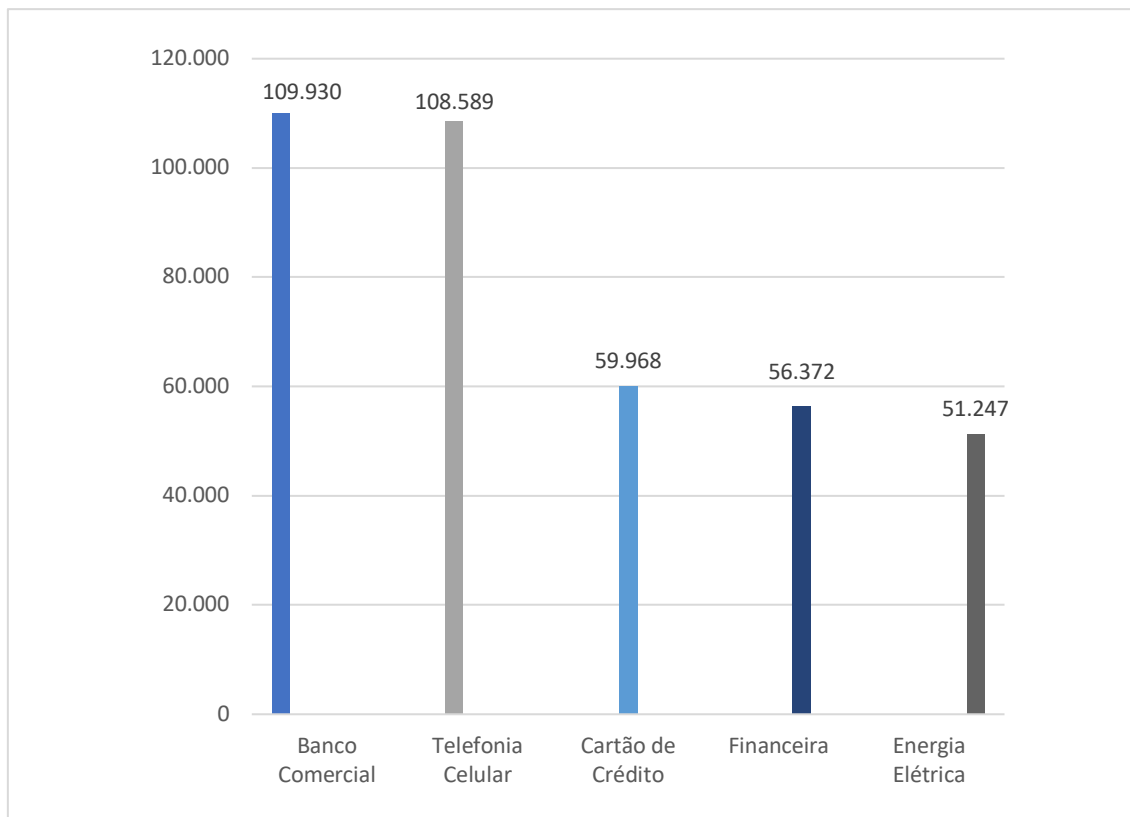


Figura 1: Reclamações registradas por tipo de serviço em 2022. (Fonte: Dados do Boletim Sindec).

A priori, ao analisar o gráfico supramencionado, nota-se que todos os índices expostos representam corporações de grande porte, em sua maioria de natureza privada e com enfoque em atividades produtivas para benefício próprio. Assim, é necessário ressaltar que as estratégias e recursos para atendimento podem variar entre essas instituições, uma vez que, em diversos casos, muitas delas não possuem uma estrutura organizacional suficiente para atender as demandas cotidianas, refletindo diretamente em sua relação com os clientes e resultando em transtornos significativos e insatisfação, considerando que o cliente precisa participar ativamente do processo de reestruturação do bem.

O desvio produtivo afeta diretamente o tempo útil dos consumidores, visto que impactos na gestão de tempo são delineáveis, juntamente com as implicações na vida cotidiana. Ao destinar tempo para tentar sanar problemas que as empresas deveriam prontamente resolver com suporte adequado, devoluções e amparo ao cliente já no primeiro contato, o consumidor é forçado a realocar atividades para lidar com esses problemas, o que resulta em perda significativa de tempo e redução de eficiência em suas demais atividades. Ademais, é válido ressaltar o estresse e o impacto emocional resultantes dessas situações, haja vista a direta e incisiva afetação da qualidade de vida e bem-estar emocional, pois, ao direcionar suas energias para suprir a resolução de tais lides, as relações interpessoais e a saúde mental do consumidor são constantemente impactadas.

Dessa forma, o tempo despendido pelo consumidor no saneamento de questões que poderiam ser prontamente resolvidas representa não apenas uma carga adicional ao consumidor, mas também, como supramencionado, um desperdício de seus recursos produtivos, pois o consumidor, ao deparar-se com a necessidade de desviar seu tempo e sua energia para lidar com problemas decorrentes da falta de estrutura das empresas, experimenta não somente a frustração, mas também a quebra de expectativas e confiança estabelecida com a marca. Esse tempo útil perdido afeta diretamente sua produtividade, uma vez que é necessário despendimento e realocação de seus recursos temporais em virtude da tentativa de sanear o problema. O tempo, sendo um recurso rentável e aplicável em múltiplos aspectos da vida, é tanto um dos objetos do direito fundamental à vida - um bem jurídico constitucional - quanto um atributo da personalidade tutelado no rol dos direitos da personalidade. Dessa forma, como quantitativo, é limitado e valioso, sendo irrecuperável e finito. Como ressalta Dessaune (2022):

O tempo vital ou existencial da pessoa consumidora, enquanto suporte implícito da existência humana, isto é, da vida, que dura certo tempo e nele se desenvolve, e enquanto bem finito individual e capital pessoal que, por meio de escolhas livres e voluntárias, pode ser convertido em outros bens materiais e imateriais, é tanto um dos objetos do direito fundamental à vida - ou seja, um bem jurídico constitucional - quanto um atributo da personalidade tutelado no rol aberto dos direitos da personalidade. Ademais, o tempo vital ou existencial é um recurso produtivo limitado - necessário para o desempenho de qualquer atividade - que não pode ser acumulado nem recuperado ao longo da vida das pessoas.

Assim, é fundamental que as empresas não se eximam ou amenizem sua responsabilidade nas relações de consumo, especialmente diante de problemas que afetam o tempo e a produtividade do consumidor, impactando não só suas atividades diárias, mas também sua vida pessoal, dada a quantidade de tempo investida na resolução desses problemas. Como enfatiza Dessaune (2017, p. 362), a missão geral de qualquer fornecedor é promover o bem-estar, contribuir para uma existência digna

e possibilitar a realização humana do consumidor, além de proporcionar benefícios a empregados, sócios e à comunidade, para os quais ele (fornecedor) existe. Já a missão implícita de todo fornecedor é liberar os recursos produtivos que o consumidor necessitaria para produzir, para seu próprio uso, o produto ou serviço que o fornecedor oferece no mercado.

Dessa forma, como explicita Dessaune, é missão caracterizada como geral o fornecedor amparar e auxiliar o bem-estar do cliente, proporcionando uma melhor qualidade de vida e ofertando produtos de alta qualidade que atendam às expectativas de seus clientes. Isso demanda que as empresas otimizem seus processos internos para garantir a satisfação e construir relacionamentos duradouros com os clientes, estabelecendo assim uma confiança sólida em relação à marca

4. Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor na jurisprudência do ordenamento jurídico brasileiro

A teoria do desvio produtivo do consumidor tem se consolidado no ordenamento jurídico brasileiro como um mecanismo de proteção ao tempo útil do consumidor, um recurso limitado e essencial, frequentemente negligenciado nas relações de consumo. Proposta por Marcos Dessaune, essa teoria reconhece o tempo desperdiçado pelo consumidor ao resolver problemas originados pela má prestação de serviços ou produtos com defeitos, configurando um dano que extrapola o material. Esse entendimento vem sendo aplicado pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que reforça a responsabilidade das empresas em evitar práticas que desviem o consumidor de suas atividades existenciais para resolver problemas de consumo.

A aplicação prática dessa teoria é evidenciada em dois julgados fundamentais do STJ: o Recurso Especial nº 1.634.851 e o Recurso Especial nº 1.737.412, ambos relatados pela Ministra Nancy Andrighi, que analisam diferentes aspectos da proteção ao tempo do consumidor e das obrigações dos fornecedores em suas interações com os consumidores.

4.1. Análise do Recurso Especial nº 1.634.851 - A responsabilidade do comerciante no atendimento ao consumidor

No caso Via Varejo S/A (REsp nº 1.634.851), o STJ discutiu a extensão da responsabilidade do comerciante em atender prontamente ao consumidor que adquiriu um produto com vício, conforme estipulado pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). Neste acórdão, a Ministra Nancy Andrighi ressaltou que a empresa não pode eximir-se de seus deveres, forçando o consumidor a arcar com o ônus de resolver o problema junto à assistência técnica.

A decisão concluiu que a empresa deve mediar o processo de assistência, uma vez que impor ao consumidor a responsabilidade de solucionar o problema configura uma prática abusiva e violadora do direito ao tempo útil. Assim, o STJ destacou que, ao delegar ao consumidor a obrigação de solucionar defeitos no produto, a empresa desrespeita a vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor, princípios fundamentais nas relações de consumo. Ao reconhecer a proteção do tempo útil do consumidor, o Tribunal fundamenta a aplicação da teoria do desvio produtivo e reforça o dever das empresas de minimizar os transtornos causados ao consumidor em casos de vício de produto.

4.2. Análise do Recurso Especial nº 1.737.412 - Danos morais coletivos e o desvio produtivo em instituições financeiras

O Recurso Especial nº 1.737.412, que envolveu o Banco do Estado de Sergipe, apresentou uma discussão sobre o tempo de espera em agências bancárias, especialmente em filas para atendimento presencial. A Defensoria Pública argumentou que o banco não cumpria com os padrões de tempo de espera, expondo consumidores a filas prolongadas, em descumprimento a normas locais. Nesse contexto, a ministra Nancy Andrighi aplicou a teoria do desvio produtivo do consumidor ao identificar o desperdício de tempo como dano moral coletivo, uma vez que o banco, ao não adaptar seus serviços às normas de atendimento, infringia o direito dos consumidores ao tempo útil.

A decisão reconheceu o impacto social dessa violação, destacando que o tempo útil do consumidor, ao ser desperdiçado por práticas ineficientes, configura uma ofensa aos valores coletivos da sociedade. O valor de R\$ 200.000,00 foi fixado a título de indenização por danos morais coletivos, sendo destinado ao fundo de defesa dos direitos difusos, reforçando o caráter punitivo e preventivo da medida. A decisão demonstra o entendimento do STJ sobre a importância da função social do tempo e como a violação desse recurso afeta negativamente a sociedade como um todo, justificando, assim, a aplicação da teoria do desvio produtivo em um contexto coletivo.

4.3. Relevância dos precedentes para a consolidação da teoria no direito brasileiro

As decisões proferidas pelo STJ nesses casos contribuem para consolidar a teoria do desvio produtivo do consumidor no Brasil, reafirmando a importância da tutela ao tempo como um bem jurídico relevante nas relações de consumo. Em ambos os julgados, o Tribunal reconheceu que a imposição de encargos temporais ao consumidor devido a falhas dos fornecedores gerar um impacto significativo em sua vida cotidiana, ultrapassando os danos materiais e atingindo a dignidade do consumidor.

Ao aplicar a teoria do desvio produtivo, o STJ estimula a melhoria das práticas empresariais e a busca pela eficiência no atendimento ao consumidor, criando um cenário jurídico que valoriza o tempo como um recurso essencial e digno de proteção. Esse entendimento jurisprudencial promove uma transformação nas relações de consumo, incentivando as empresas a aprimorarem seus processos de atendimento e a evitar práticas que gerem prejuízos aos consumidores. A teoria, ao se consolidar na jurisprudência brasileira, não apenas amplia a proteção ao consumidor, mas também destaca o tempo útil como um bem jurídico tutelado, essencial para a dignidade humana e a justiça social.

5. Conclusão

A responsabilidade civil, como princípio jurídico, evoluiu significativamente desde seus primórdios, refletindo a necessidade imperativa de reparar danos causados por atos ilícitos. Desde a sua fundamentação inicial na vingança privada até a sua codificação em legislações antigas, garantindo que aqueles que causam prejuízos sejam obrigados a indenizar as vítimas de maneira justa e proporcional.

No contexto das relações de consumo contemporâneas, a teoria do desvio produtivo do consumidor, proposta por Marcos Dessaune, se destaca como uma abordagem inovadora e essencial para abordar os danos decorrentes do tempo perdido pelos consumidores na resolução de problemas causados por fornecedores. Essa teoria enfatiza que o tempo do consumidor, sendo um recurso finito e valioso,

deve ser protegido e, quando desperdiçado por práticas inadequadas ou desleais de fornecedores, merece reparação adequada.

Os dados apresentados revelam um número substancial de reclamações relacionadas a grandes empresas de setores como telefonia, cartões de crédito e energia elétrica. Essas reclamações expõem falhas significativas nas estruturas organizacionais e nos processos de atendimento dessas corporações, resultando em transtornos e insatisfação dos consumidores. Tais problemas não apenas desviam o tempo útil dos consumidores, mas também afetam seu bem-estar emocional e suas relações interpessoais, criando um ciclo de frustração e desconfiança.

Portanto, a aplicação da teoria do desvio produtivo no ordenamento jurídico brasileiro sublinha a importância de uma responsabilidade civil efetiva que considere o tempo como um recurso crucial. As empresas, ao oferecerem produtos e serviços, devem assumir um compromisso maior com a qualidade e a eficiência, evitando práticas que possam prejudicar o consumidor. A proteção do tempo do consumidor não apenas melhora a confiança nas relações comerciais, mas também contribui para uma sociedade mais justa e equilibrada.

É imperativo que os fornecedores melhorem suas estruturas e processos de atendimento, garantindo que os consumidores não sejam penalizados com a perda de seu tempo vital. Ao implementar práticas mais eficientes e transparentes, as empresas podem não só reduzir o número de reclamações e litígios, mas também fortalecer a fidelidade e a satisfação dos consumidores. Em última análise, a valorização do tempo do consumidor e a adoção de uma responsabilidade civil que reflita essa valorização são passos fundamentais para o desenvolvimento de um mercado mais ético e equilibrado, beneficiando tanto consumidores quanto fornecedores.

Além disso, a aplicação consistente da teoria do desvio produtivo do consumidor pode fomentar uma cultura de responsabilidade e respeito mútuo nas relações de consumo, incentivando empresas a adotar práticas proativas de resolução de problemas e atendimento ao cliente. Dessa forma, a proteção do tempo do consumidor se torna não apenas uma questão de justiça individual, mas também um pilar para a construção de uma economia mais sustentável e humana.

Referências

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Boletim Sindec 2022**. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/dia-do-consumidor-senacon-lanca-boletins-com-os-dados-de-reclamacoes-recebidas-em-2022/boletim-sindec-2022-v9.pdf/view>. Acesso em: 24 set. 2023.

DESSAUNE, Marcos. **Desvio Produtivo do Consumidor: O Prejuízo do Tempo Desperdiçado**. Edição especial do autor, 2017.

DESSAUNE, Marcos. **Teoria ampliada do desvio produtivo do consumidor, do cidadão-usuário e do empregado**. Edição especial do autor, 2022.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**: Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Brasília: Presidência da República, 1990.

DE PLÁCIDO E SILVA. **Vocabulário Jurídico**. 33. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito Civil**. 8. ed. São Paulo: Método, 2021.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Recurso Especial nº 1.634.851 - RJ**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. 3ª Turma. Brasília, DF, 09 mar. 2017. Disponível em: <https://www.stj.jus.br>. Acesso em: 27 out. 2024.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Recurso Especial nº 1.737.412 - SE**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. 3ª Turma. Brasília, DF, 21 maio 2019. Disponível em: <https://www.stj.jus.br>. Acesso em: 27 out. 2024.