

A APLICABILIDADE DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

CICHELLA, Eliza Segatelli¹
SOUZA, Ieda Maria Berger²

RESUMO:

O presente trabalho tem como objetivo apresentar em primeira esfera o modelo histórico do modo de produção, que seria uma forma de a sociedade produzir os bens e serviços e como se utiliza e distribui estes. Diante disso, observa-se sobre a existência da relação de consumo, em que se apresenta como característica a relação das partes subjetivas, consumidor e fornecedor, bem como, as partes objetivas, produto e serviço. Além do mais, será analisado sobre a questão da teoria do desvio produtivo do consumidor, uma vez que, vem se discutindo, tanto por parte doutrinária quanto jurisprudencial, a existência da aplicação do dano moral e/ou material pela perda do tempo do consumidor, parte afetada, frente a tentativa de obter tratativas sobre os vícios apresentados por conta da parte fornecedora, esta que possui responsabilidade em reparar o dano causado a parte consumidora lesada, conseqüentemente, causando a perda do tempo útil da mesma, visando ainda demonstrar que ultrapassa um simples mero aborrecimento em determinados casos concretos.

PALAVRAS-CHAVE: Consumidor, Tempo, Responsabilidade.

THE APPLICABILITY OF THE THEORY OF PRODUCTIVE DEVIATION OF THE CONSUMER IN CONSUMER RELATIONS

ABSTRACT:

The present essay aims to present in the firstly the historical model of the mode of production, in which it would be a way for society to produce goods and services and, how they are used and distributed. Therefore, it is observed about the existence of the consumption relationship, in which the relationship of the subjective parts, consumer and supplier, as well as the objective parts, product and service, is presented as characteristic. Moreover, it will be analyzed on the issue of the theory of productive deviation of the consumer, since, they have been discussing, both doctrinal and jurisprudential, the existence of the application of moral and/or material damage by the loss of time of the consumer, affected party, in view of the attempt to obtain treats on the defects presented on behalf of the supplier party, which has responsibility to repair the damage caused to the injured consumer, consequently causing the loss of the useful time of the same, also aiming to demonstrate that it goes beyond a mere annoyance in certain specific cases.

KEYWORDS: Consumer, Time, Responsibility.

¹Acadêmica do curso de Direito do Centro Universitário Fag, e-mail: elizasegatelli@hotmail.com

²Docente orientadora do curso de Direito do Centro Universitário Fag, e-mail: iedasouza@msn.com

1 INTRODUÇÃO

O presente tema a ser discutido versa sobre a teoria do desvio produtivo nas relações de consumo, também conhecida como perda do tempo útil do consumidor. Apresenta-se em primeiro momento, breves fatos históricos que se tornaram base do início das relações consumeristas, expondo a evolução do modo de produção da sociedade, bem como a necessidade que passaram a ter sobre determinados produtos e serviços para seu bem-estar do dia a dia.

Importante estabelecer o que seria essa relação de consumo, ou seja, a relação entre o consumidor e fornecedor de produtos e serviços, a distinção entre ambas as partes em que apresenta legalmente no Código de Defesa do Consumidor (CDC), e também, no tocante ao modo que o fornecedor atua em alguns casos frente ao consumidor, como por exemplo o mau atendimento fornecido e a demora nas tratativas causadas pelo próprio, caracterizando parte dessas condutas, como práticas abusivas, as quais exigem do consumidor alguma vantagem excessiva e, ainda, causando a perda do tempo do consumidor para resolução de demandas e problemas nessa relação, ocorrendo, então, abuso do direito perante o consumidor, sendo este considerado parte vulnerável deste vínculo.

Além disso, deve ser estudado o que seria a valoração do tempo atualmente e o que é a teoria do desvio produtivo nas relações de consumo, abordando também, como seria a aplicabilidade da responsabilidade do fornecedor pelos danos morais e materiais que se dá a perda temporal.

Ressalta-se que o tempo, na sociedade moderna, apresenta-se com um valor importante e indiscutível. Destarte, essa expressão temporal se repele a uma visão mais ampla em realizar qualquer atividade praticada, como por exemplo, trabalhar, estudar, descansar, dedicar-se a algo pessoal de lazer, entre outros, caracterizando-se como um valor temporal, em que se tem como objetivo apresentar questões dessa aplicação da perda do tempo útil do consumidor nas relações de consumo, tendo em vista que uma das grandes problemáticas no dia a dia do consumidor vem sendo a perda do seu tempo pelo atendimento deficitário e a busca de tratativas para solução de problemas junto aos fornecedores, o que acarreta na lesão e futura provável responsabilidade de dano moral e material em casos concretos.

Sendo assim, demonstra-se a questão da valoração do tempo nos dias atuais, em que pese ser considerado no âmbito do bem jurídico tutelado. As atribuições do cotidiano levam a perceber como o tempo é precioso e de importância significativa em nossas vidas, pois não volta mais, não há como recuperar o tempo perdido. Assim, a teoria do desvio produtivo do consumidor busca

protegê-lo, considerando o tempo um direito básico e fundamental, demonstrando a importância dele atualmente, que, quando perdido ou lesado, deixa de ser considerado um mero aborrecimento.

Muitos magistrados ainda questionam sobre o tempo ser apenas um mero aborrecimento, ou seja, situações de descumprimentos contratuais e de serviços não serem indenizáveis, porém, esse entendimento vem sendo modificado, como já dito anteriormente, uma vez que a valoração do tempo começa a se caracterizar como bem jurídico tutelado, visto que a perda do tempo útil do consumidor passa a ser compreendida com um valor acrescido e protegido diante das decisões proferidas pelos Tribunais.

Essa nova teoria passou a ser considerada por grandes doutrinadores, magistrados e Tribunais, em razão da sua aplicação para que haja a responsabilidade civil em danos morais e materiais quanto à prática desse abuso de direito. A aplicação dessa teoria se dirige em ser um meio de proteção ao direito do consumidor, que afeta também seus direitos fundamentais e que visa sobre a perspectiva da dignidade da pessoa humana, para que se tenha uma sanção ao fornecedor pelo abuso de direito havido da relação consumerista.

Por fim, a partir de uma análise doutrinária e jurisprudencial, verifica-se a responsabilidade civil nas relações de consumo, por esse “dano temporal” do fornecedor em razão da perda do tempo útil frente a parte consumidora nas relações consumeristas, no que versa tratar a sua importância tutelada a esse sujeito em sua recorribilidade.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 BREVE ANÁLISE HISTÓRICA DO MODO DE PRODUÇÃO

O modo de produção seria uma maneira de a sociedade produzir seus bens e serviços, como se utiliza e distribui, sendo formado por suas forças produtivas e relação dessas produções existentes na sociedade.

Inicialmente, é importante contextualizar sobre as revoluções que o modo de produção, o comércio, a divisão criada do trabalho e a chamada era capitalista desenvolveram no meio mercantil até nos dias atuais. Destaca-se o que o autor Marcos Dessaune cita em sua obra:

A evolução do modo de produção da sociedade – do primitivo para o capitalista – exigiu milhares de anos de esforços e sacrifícios da humanidade, sendo o resultado do crescimento das populações, dos desenvolvimentos das cidades e da escrita, da expansão do mercado, da existência de uma demanda firme, da utilização do dinheiro como meio de troca, da

acumulação do capital, da oferta substancial de mão de obra, do grande avanço tecnológico, da divisão do trabalho e do desenvolvimento do sistema de trocas, que culminou no comércio livre motivado pelo lucro. Combinados, esses fatores evolutivos levaram ao expressivo aumento da produtividade que gerou grandes excedentes e, assim, permitiu que as pessoas pudessem trocá-los pelos demais bens e serviços de que necessitavam (2017, p. 50)

Ademais, o autor ressalta sobre a importância desse desenvolvimento que passou a ter uma realidade de produção intensa e que, além disso, esse novo modelo de sociedade se subdividiu em fornecedor e consumidor, o que permitiu que os produtos e serviços fossem oferecidos com maior qualidade e mais eficiência, ou seja, mais rapidamente ao mercado.

Em consonância, Dessaune (2019) também relata que:

[...] O progresso tecnológico, econômico e organizacional havido nesse período transformou bandos de indivíduos nômades e autossuficientes, que viviam submissos às forças do impulso e do hábito, numa sociedade altamente especializada, interdependente e relativamente desenvolvida em termos materiais. [...] Desde então as pessoas passaram a ter a possibilidade de viver com mais liberdade e qualidade de vida, [...] o consumo de um produto ou serviço de qualidade, produzido por um fornecedor especializado na atividade, tem a utilidade subjacente de tornar disponíveis o tempo e as competências que o consumidor necessitaria para produzi-lo para seu próprio uso.

Logo, a evolução dos meios de produção desencadeou diversos fatores que possibilitou uma melhoria no mercado para com a sociedade. O progresso desse desenvolvimento de melhoramento tecnológico, econômico, organizacional e até mesmo da sociedade, fez com que o mercado obtivesse esses produtos e serviços entregues livremente à população, de uma forma mais rápida e eficiente.

2.2 ASPECTOS GERAIS DA RELAÇÃO DE CONSUMO

É importante salientar questões básicas da relação de consumo, a qual se caracteriza por ser uma relação entre fornecedor e consumidor, que são partes subjetivas, bem como produto e serviço, que são partes objetivas.

De início, ressalta-se a diferença entre as partes desta relação consumerista. De acordo com Tartuce (2017, p. 57) “[...] o consumidor pode ser, pelo texto expresso, uma pessoa natural ou jurídica, sem qualquer distinção”. Com relação ao que o autor se refere a “pelo texto expresso”, está tratando sobre o próprio Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 2º, o qual expressa o conceito de consumidor, ou seja, toda pessoa física ou jurídica que adquire ou usa produto ou serviço sendo o destinatário final.

O autor Thiago dos Santos Rocha (2018) alega que há a teoria finalista com relação ao consumidor, em que dispõe “O finalismo procura encaixar no conceito de consumidor apenas aqueles que sejam considerados realmente vulneráveis na relação jurídica assimétrica de consumo”. Rocha também relata que “[...] considera como consumidor aquele que seja o destinatário final e econômico do serviço ou produto [...] final porque retira o bem do mercado, [...] econômico porque não o reemprega no mercado para fins de exercício de sua própria atividade, exaurindo a função econômica do bem”.

Ademais, o consumidor possui vulnerabilidade, conforme Humberto Martins (2016) dispõe:

[...] A vulnerabilidade é multifária, decorrendo ora da atuação dos monopólios e oligopólios, ora da carência de informação sobre qualidade, preços, crédito e outras características dos produtos e serviços. Não bastasse tal, o consumidor ainda é cercado por uma publicidade crescente, não estando, ademais, tão organizado quanto os fornecedores. [...] O consumidor não tem qualquer controle sobre essas estruturas nas quais os fornecedores se organizam, nem sobre o correspondente ciclo de produção, o que o torna desconhecedor dos meandros da relação de consumo e sujeito às regras dos titulares dos bens de produção, além de ser frágil contratual e, em tese, economicamente.

Na mesma esfera, a vulnerabilidade do consumidor, prevista no artigo 4º, inciso I do CDC, reconhece o consumidor como uma parte frágil das relações de consumo, o qual garante os direitos inerentes a este e, grande parte da doutrina caracteriza a vulnerabilidade como fática, que significa dizer que o consumidor possui carência em relação ao conhecimento econômico; a técnica, que é em relação a ausência de conhecimento do produto ou do bem adquirido; a informacional, que se diz respeito a omissão de informações de propagandas ou da aquisição do produto ou serviço contratado, e, por fim, a jurídica, destinadas as obrigações dos fornecedores perante o desconhecimento jurídico do consumidor vulnerável (GONÇALVES F e GONÇALVES P, 2017).

Além do mais, Alírio de Brito e Haroldo Duarte (2006) dispõem que, para o direito, em seu sistema jurídico brasileiro, a vulnerabilidade na relação consumerista é de que o consumidor é a pessoa mais fraca, havendo uma presunção absoluta deste princípio independente da classe social de que pertença.

Com relação ao fornecedor, analisa-se o art. 3º do mesmo código citado acima, o qual diz se tratar daqueles que desenvolvem atividades de montagem, produção, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou serviços, sendo estes nacionais ou estrangeiros, pessoas físicas ou jurídicas, pública ou privada.

Posto isso, em consonância, Clarissa Paiva apresenta (2014):

O legislador pretendeu dar ao conceito de fornecedor a maior abrangência possível, na medida em que são fornecedores, de um modo geral, todas as pessoas, e até os entes despersonalizados, que propiciem a oferta de produtos e serviços no mercado de consumo. [...] Em vez de empregar especificamente as categorias das pessoas de acordo com a natureza da atividade praticada por cada uma, como produtora, seguradora, empresa, construtora etc., o CDC utiliza o termo genérico fornecedor e relaciona a atividade de prestação quanto aos serviços e as de produção, montagem, criação etc. quanto aos produtos. Todos que exercerem esses vários tipos de atividades serão considerados fornecedores.

Somando a isso, no que se diz respeito à relação consumerista, de acordo com Fernando Carlos Advocacia (2018), é caracterizada pela presença de três requisitos, e, sendo inexistente um destes elementos, não será definida a relação de consumo, sendo, portanto, presentes o fornecedor, consumidor e o produto ou serviço. Além disso, esclarece de que a parte fornecedora e consumidora são os elementos subjetivos e, com relação aos produtos e serviços, são caracterizados por serem elementos objetivos desta relação, tornando-se importante o conhecimento das partes para relacionar a aplicação das normas presentes no Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Verifica-se, portanto, sobre o que preconiza o art. 3º, em seu parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor, que traz o que é o produto. Nas palavras de Tartuce (2017, p. 68) “[...] produto é qualquer bem móvel ou imóvel material ou imaterial colocado no mercado de consumo [...]”; e serviços, presente no parágrafo 2º do artigo supracitado, no qual afirma, “[...] 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”.

Na mesma esfera, Alexandre Fernandes (2013, p. 243) traz a informação de que o Código de Defesa do Consumidor (CDC), não apresenta um rol abordando um conceito do que é a relação de consumo, mas apresenta quais são seus elementos para que seja possível a sua identificação e concretização. Dessa maneira, compreende-se que a parte consumidora e fornecedora são os sujeitos que se situam pelo elemento subjetivo; já os produtos e serviços, pelo elemento objetivo. Além disso, diz que “O vínculo jurídico inicia na oferta, segue no contrato entre as partes, acabando no posterior contrato. Ademais, encontram-se várias garantias e diversas formas de proteção tanto legal como contratual”.

Consoante, Arnaldo Rizzardo (2011, p. 404) relata em sua obra, em questão da relação de consumo, “A primeira ideia que se extrai da doutrina é a aquisição do bem para utilizá-lo em uso próprio, na qualidade de destinação final”.

Ainda, o mesmo apresenta que essa relação, entre o fornecedor e o consumidor, é como se fosse um elo formando entre ambos, pois gira em torno de um interesse entre as partes, qual seja o produto e/ou o serviço.

Diante o exposto, é importante destacar em relação às práticas abusivas decorrentes desta relação consumerista, como dispõe o autor Bruno Miragem, que essa prática é examinada conforme considera-se a condição de abusividade, e, o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 39, apresenta um rol exemplificativo dessas práticas comerciais que são ofensivas. O mesmo demonstra em sua obra que “a doutrina consumerista especializada interpreta esta noção de abuso justamente em vista da desigualdade de posições e o exercício opressivo da posição dominante pelo fornecedor”, alegando que “o abuso do direito nas relações de consumo, privilegiam em suas análises a caracterização da abusividade em face da violação da boa-fé objetiva” (MIRAGEM, 2013, p. 273 e 274)

A título exemplificativo, com relação as estas práticas abusivas, o autor Sérgio Ferraz (2011) apresenta em seu artigo os incisos do artigo 39 do CDC, sendo este um rol exemplificativo de práticas consideradas abusivas quando cometidas pela parte fornecedora em face do consumidor vulnerável, e então, expõe que, considera-se abusividade tal prática quando a conduta do fornecedor prejudicar o consumidor, utilizando-se de seus produtos e serviços para se prevalecer da fraqueza ou ignorância do cliente, fazendo com que ele seja lesado; levando em consideração requisitos e/ou critérios como a idade, a saúde, o conhecimento e condição social.

Desse modo, deve-se salientar que o consumidor não deve aceitar tal conduta, ou seja, não deve ser “refém” do fornecedor ou permitir que ele faça o que bem entender, prevalecendo-se de sua vulnerabilidade e inocência. Por isso, caso haja alguma conduta referente às cláusulas abusivas, estas deverão ser consideradas nulas de pleno direito, visto que é contra a legislação consumerista e, além disso, o fornecedor deve se atentar sobre tais fatos, seja com o cuidado ao efetivar cobranças, com os atendimentos, prestando as devidas cautelas, sanar os vícios de produtos e serviços, e, acima disso, adimplir com sua obrigação de fornecedor, visto que caso não cumpra com o feito, pode-se acarretar em reparação e responsabilização de danos morais e materiais em prol do consumidor (FERRAZ, 2011).

Isto posto, a relação de consumo acontece quando há um consumidor, pessoa jurídica ou física, sendo este alguém que adquire o produto final; e o fornecedor, aquele que faz ou vende o produto ou serviço ao destinatário final, conforme expressa o art. 3º, do CDC, e também, produto se refere ao bem, posto em mercado para ser consumidor; já os serviços, são aquelas atividades oferecidas nos mercados consumeristas, conforme dito anteriormente. Inclusive, deve-se atentar que dentre essa relação de consumo, muitas vezes, ocorrem práticas abusivas frente a parte

consumidora, da qual se caracteriza pela desigualdade de posições entre as partes e a utilização da violação do princípio da boa-fé objetiva.

2.3 TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO E A VALORAÇÃO DO TEMPO

Nota-se que o percurso da área mercantil passou por várias revoluções, encadeando, portanto, diferentes valorações quanto às relações de consumo que se conhecem atualmente. Dessa maneira, vislumbra-se destacar que os meios de produções, informações e comunicações estão sendo efetivados de uma maneira rápida, tanto é que, por questão desse aspecto, demonstra-se que o tempo atingiu uma importância significativa nas relações pessoais.

Porém, dentro dessa relação consumerista, algumas vezes, ocorrem indagações quanto ao atendimento prestado pelos fornecedores aos consumidores, ou seja, quando há algum vício de produto ou serviço adquirido pelo consumidor frente ao fornecedor e aquele deve solicitar as devidas reparações.

Conforme expõe Dessaune (2019), compreende-se que as pessoas não podem e não conseguem realizar duas coisas e/ou atividades ao mesmo tempo. Sendo assim, quando o consumidor está à frente de um problema referente ao produto ou serviço fornecido, ele depende de uma parte do seu tempo, adiando ou deixando de prestar atividades que tinha planejado ou que gostaria de fazer, para que consiga reparar o dano que acarretou a lesão de seu direito, seja assumindo deveres operacionais ou usando de seu bolso valores e custas para suprir aquele ônus ocasionado. Ressalta-se que não é de sua responsabilidade arcar com os mesmos, e sim, da parte fornecedora, visto que este é o responsável legal pelo dano causado ao direito da relação de consumo.

Na mesma esfera, o autor supracitado destaca de que o consumidor age dessa forma porque necessita de imediato a reparação do dano, também, para que tente evitar problemas ou prejuízos futuros que possam advir do mesmo. Isso ocorre pelo fato de o fornecedor, nesses casos, não prestar devidamente a reparação do prejuízo causado, deixando que o consumidor solucione este por si só, e então, nessa circunstância, deve-se analisar, em cada caso em concreto, a má conduta praticada pelo fornecedor.

Entretanto, os autores Rene Loureiro e Héctor Santana (2017) explanam de que o tempo é finito, intangível, ininterrupto, escasso, indisponível, irrecuperável, e que possui um valor significativo para todos os seres humanos, além disso, deve ser objeto de atenção para os juristas do

séc. XXI, para que haja a proteção jurídica deste direito, sendo neste caso, tratando-se diretamente aos consumidores.

Em consonância, Marcos Dessaune (2019) impõe de que o tempo total de vida de cada pessoa é um bem finito individual, é o capital pessoal que, por meio de escolhas livres e voluntárias, pode ser convertido em outros bens materiais e imateriais, do qual só se deve dispor segundo a própria consciência.

Somando a isso, Jessica Delmoni (2015) esclarece que, “nesse sentido, não é possível conferir a perda do tempo útil um mero aborrecimento, mas sim enquadrar a lesão como um novo fato gerador de dano moral, como séria violação da dignidade humana, possuindo nítida autonomia no que toca à proteção contra os danos morais (CF, art. 5º, inciso V)”.

Ademais, o autor Dessaune (2017) afirma que esse aspecto temporal se caracteriza como a perda do tempo útil, melhor dizendo, desvio produtivo do consumidor, ou seja, ocorre visto que o consumidor se sente prejudicado por gastar seu tempo (um recurso produtivo), e assim, desvia-se de suas produções/atividades cotidianas, o que pode ser entendido como um abuso, pelo fato de o fornecedor deixar de se responsabilizar pelo problema causado, ficando evidente a causalidade que existe da prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante.

Frisando o dito acima, denota-se que um dos maiores problemas se dá pelo mau atendimento do fornecedor, considerado deficitário e ainda, há uma grande espera na tratativa. Fabio Brasilino (2018) diz que “[...] o tempo constitui bem jurídico precioso para o ser humano, devendo ser tutelado, entre outros vieses, pelo fato de ser justamente o componente capaz de viabilizar o exercício das atividades existenciais da pessoa humana; atividades estas, relevantes para o alcance ou manutenção da dignidade enquanto princípio fundamental da atual”.

Outrossim, analisa-se o trabalho de Tarcísio Teixeira e Leonardo Silva Augusto (2019), os quais esclarecem que quando há essa perspectiva de desvio produtivo do consumidor, faz-se importante reconhecer uma nova modalidade de dano, que é o dano temporal, da qual é imposta a esses tipos de práticas aduzidas pelo fornecedor frente ao consumidor. Posto isso, o tempo deve ser considerado com uma certa importância, “considerado o maior e mais valioso bem de que dispõe o ser humano”, sendo este um bem, quando lesado, que possibilita o interesse de reparação ao consumidor pelo fornecedor, o qual detém o dever de cumprir a jurisdição, como, a título exemplificativo, o fornecimento de produtos e serviços finais aos consumidores de forma adequada, seguros, duráveis, úteis, e agindo sempre com a boa-fé. Além disso, estabelece que quando houver problemas na relação de consumo, o fornecedor deve repará-los, tornando-se necessário para que concretize a justiça e a proteção do consumidor.

Em concordância, Vitor Guglinki (2013) faz um breve esclarecimento sobre o presente tema, no qual passou a ter significativa busca da proteção dos direitos consumeristas, explanando que a presente teoria do desvio produtivo do consumidor é considerada como um dos maiores avanços presentes no direito do consumidor no século XXI, visto que ocorreram grandes mudanças e revoluções perante a sociedade e a área industrial, na qual o tempo passou a ter uma importância significativa para a população, sendo uma sociedade do tempo livre, em que os recursos presentes atualmente são fornecidos justamente para que a sociedade possua mais tempo para si. Consoante, também relata que esses recursos, ora produtos e serviços, foram e ainda são criados e fornecidos com o objetivo de poupar tempo da sociedade, em que poderão desfrutá-lo livremente, otimizando o seu tempo útil, vinculado com a família, amigos, ao lazer, trabalho, afazeres cotidianos, entre outros.

Vale ressaltar que, a teoria do desvio produtivo do consumidor, considera-se de grande valia para que os consumidores tenham essa proteção no momento de carência, pois se não há esse amparo, eles se sentem fragilizados e acabarão percebendo que são partes perdedoras da relação. Conforme frisa Marcos Dessaune (2017, p. 86-87), muitos fornecedores deixam de cumprir suas obrigações de reparação de danos e fornecem um mal atendimento aos consumidores, ora deficitários, fazendo com que os consumidores, seres carentes e vulneráveis desta relação, diante da conduta desleal do fornecedor, ao sentirem que sairão prejudicados, submeterem-se a resolver por si só os problemas ocasionados, assumindo, então, o prejuízo, e sanando os vícios presentes nos produtos e serviços. Entretanto, essa prática deveria ser inexistente, pois, conforme apresenta nos próprios dispositivos legais, a conduta deveria ser solucionada pelo próprio fornecedor, visto que não fora o consumidor que acarretou as lesões dos elementos objetivos da relação de consumo e sim, a parte fornecedora, desse modo, acarretando a dependência de o consumidor tirar uma parcela do seu tempo, ou seja, desviar suas competências produtivas, para poder resolvê-las. Dessarte, a teoria da perda do tempo útil, ou, teoria do desvio produtivo do consumidor, a qual é aplicada para que os fornecedores se responsabilizem pelo mau atendimento prestado aos consumidores, sendo estes, parte hipossuficiente nas relações de consumo. Demonstra-se haver necessidade de uma sanção aplicada àqueles que deixam de prestar as devidas tratativas adequadas nas demandas consumeristas.

2.4 A RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do consumidor, conforme expõe Rizzardo (2011, p. 401), estabelece conteúdos de forma que imponha e garanta aos consumidores o equilíbrio e a igualdade nas relações de consumo. Além disso, estabelece que “para efeitos da regulação da responsabilidade, o campo de sua incidência, que são as relações de consumo, desde que o consumidor apareça como destinatário final” e ainda, “As relações de consumo, atraindo a incidência do direito do consumidor, desde que o fornecedor e o prestador desempenhem as atividades de fornecimento de bens ou de prestações de serviços de modo continuado e habitual”.

Do mesmo modo, Cavalieri Filho (2014, p. 14-15) destaca que, quando ocorre a violação de um dever jurídico, haverá um ato considerado ilícito, e, portanto, grande parte das vezes acarreta um dano a outrem, sendo assim, acaba gerando um novo dever jurídico, em que o dano deve ser reparado, nessa esteira, compreende-se a existência de um dever jurídico originário e sucessivo.

Em consonância com o dito, o autor mencionado acima apresenta que:

[...] Se alguém se compromete a prestar serviços profissionais a outrem, assume uma obrigação, um dever jurídico originário. Se não cumprir a obrigação (deixar de prestar os serviços), violará o dever jurídico originário, surgindo daí a responsabilidade, o dever de compor o prejuízo causado pelo não cumprimento da obrigação. [...] Sempre que quisermos saber quem é o responsável teremos que identificar aquele a quem a lei imputou a obrigação, porque ninguém poderá ser responsabilizado por nada sem ter violado dever jurídico preexistente (CAVALIERI, 2014, p. 14-15).

Posto isso, deve-se atentar sobre o que é a responsabilidade civil. Tartuce (2014, p. 449) afirma 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”. Ademais, Marcus Pereira (2016) aponta que “Em linhas gerais, temos que a Responsabilidade Civil consiste no dever de indenizar o dano suportado por outrem”.

Dessa maneira, Miragem (2013, p. 496) assevera que “São conhecidos dentre os elementos ou pressupostos da responsabilidade civil, a conduta, o dano e o nexo de causalidade entre ambos. Neste sentido, a atividade do jurista em grande medida está em reconhecer na situação concreta a existência de todos os pressupostos de modo a que se possa determinar a consequência jurídica da responsabilidade civil”.

Consoante ao exposto, o mesmo apresenta que “A responsabilidade civil pelo fato do produto ou do serviço consiste do efeito de imputação ao fornecedor, de sua responsabilização em

razão dos danos causados em razão de defeito na concepção ou fornecimento de produto ou serviço, determinando seu dever de indenizar pela violação do dever geral de segurança inerente a sua atuação no mercado de consumo” (MIRAGEM, 2013, p. 505).

Do mesmo modo, ao dispor sobre a relação consumerista, deve-se atentar em questão da responsabilidade civil diante o direito consumidor. Pereira (2016) informa que nas relações de consumo há a responsabilidade objetiva, a qual a lei dispensa a necessidade de produzir provas sobre a culpa. Diferentemente, a responsabilidade subjetiva se caracteriza pelo elemento culposo e danoso, o qual é discutido ao se responsabilizar a parte.

Em continuidade, Vanessa Anderson (2017) relata que “[...] o consumidor não pode assumir sozinho os riscos de consumo, não pode arcar sozinho com os acidentes de consumo e nem tão pouco ficar em indenização, os riscos e danos devem ser socializados já que os benefícios são também para todos”.

Na mesma esteira, o autor Tiago Zapater (2015) explica que a responsabilidade adotada por grande parte da doutrina e também pelo Código de Defesa do Consumidor é a objetiva, além de haver a responsabilidade solidária entre os fornecedores, conforme disposto nos artigos 12, 13 e 14 do CDC.

Além disso, Anderson (2017) diz que com a criação do Código de Defesa do Consumidor houve uma proteção ao consumidor, em que se atenta ao dever de segurança dos produtos e serviços fornecidos pela parte fornecedora e, portanto, caso haja uma lesão nesse direito, a parte fornecedora fica responsável de arcar e reparar os danos causados à parte consumidora, independente de culpa, qual seja responsabilidade objetiva, visto que, o fornecedor tem o dever de ofertar produtos com as devidas seguranças, oferecer informações e transparências adequadas e não havendo o cumprimento destes, surge o dever de indenizar, ora seja a responsabilidade civil na relação de consumo.

2.5 UMA ANÁLISE SOBRE A PERDA DO TEMPO ÚTIL EM FACE DO MERO ABORRECIMENTO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Como já explanado anteriormente, a perda do tempo útil ou teoria do desvio produtivo do consumidor, trata-se de um dano causado pelo fornecedor ao consumidor, em que este perde seu tempo para resolver questões e problemas causados pelo próprio fornecedor do produto ou serviço. Porém, quando há casos e situações em que os indivíduos passam no dia a dia, como por exemplo, deslocar-se para ir ao trabalho, esperar ser montado um sorvete, espera no médico, são situações

que se caracterizam como mero dissabor, ou melhor, mero aborrecimento, pois são acontecimentos cotidianos.

O mero aborrecimento compreendido pelos Tribunais é de que o tempo deveria ser ignorado pelos consumidores por se tratar apenas de um tempo perdido ou uma espera de atendimento pelos fornecedores quando houvesse alguma lesão ao direito consumerista ou vício do produto ou serviço.

À vista disso, conforme expõe Antonio Porto (2019), grande parte da jurisprudência brasileira, ora decisões dos Tribunais Superiores, indagavam que quando houvesse um vício ou defeito de produtos e serviços prestados pelos fornecedores aos consumidores e, em decorrência dessa relação de consumo, se houvesse uma demora na reparação das lesões ocasionadas, deveriam ser consideradas como um mero dissabor da parte consumerista. Sendo assim, fora criada esta teoria, jurisprudência do mero aborrecimento, a qual significa dizer que esse ato ou efeito seria algo normal e natural da vida, e que as pessoas deveriam se acostumar, por serem somente meros dissabores do cotidiano, ou seja, ter que suportar pequenos incômodos causados por dolo ou culpa daqueles que foram contratados.

Em consonância, o mero dissabor é expresso em decisões proferidas em ações que tratam sobre o dano moral dentre o Direito do Consumidor. Assim sendo, Póvoa e Póvoa advogados (2013) explana que, “o entendimento jurisprudencial pátrio consolidado posiciona-se no sentido de que o mero aborrecimento ou dissabor cotidiano é o fato contumaz e imperceptível que não atinge a esfera jurídica personalíssima do indivíduo, sendo um fato da vida e, portanto, não repercutindo ou alterando o aspecto psicológico ou emocional de alguém”.

No entanto, ocorre que, sendo uma ação deferida como mero aborrecimento, ficando claro e notório a situação ser prática abusiva do fornecedor, em que os juízes e Tribunais Superiores deixam de prestar as devidas sanções, entende-se que muitos destes se desencorajam a irem atrás dos seus direitos. Logo, Áulus Ferreira (2018) destaca que “a indústria do mero aborrecimento”, em verdade, desencoraja o consumidor a lutar pelos seus direitos, pois teme que “não irá dar em nada”, caso procure ingressar na justiça. Este receio acaba se tornando um consentimento social em relação à “normalidade” das práticas abusivas”.

Em consonância, Layanna Corrêa (2018) aduz que o mero aborrecimento tem como característica um mero dissabor do dia a dia, que não atinge a esfera personalíssima do indivíduo e é utilizada perante fundamentos jurisdicionais de uma forma banalizada, o que acarreta a negação de indenizações aos consumidores.

Além do mais, em questão do dano moral da perda do tempo útil, Elvis Melnisk (2019) informa que “a indenização pelo dano moral deve ser reconhecida”, e então, compreende-se que deve haver a responsabilidade de dano moral e material em face do fornecedor, uma vez que, o

dano ocasionado pelo desvio produtivo do consumidor é diferente de um simples mero dissabor do cotidiano e, também, destaca-se que a perda do tempo do consumidor não é relativa à vontade e escolha dos consumidores, sendo um período irrecuperável, insubstituível e compensável, devendo, portanto, ter o dever de ser indenizado para que a parte consumidora não seja lesada.

Consequentemente, visando os casos em concretos decorrente no cotidiano de muitas pessoas, deve-se compreender de que a aplicação da teoria do desvio produtivo se retrata em ser de suma importância para que os consumidores tenham seus direitos garantidos, bem como, não percam grande parte do seu tempo que pode levar dias, meses e anos, até uma devida reparação prestada pelo fornecedor, ou que, em alguns casos, deixaram de ser resolvidos pelos próprios.

2.6 A RESPONSABILIDADE CIVIL RELACIONADA À TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR (PERDA DO TEMPO ÚTIL)

Na relação de consumo o tempo se demonstra como algo importante, irrecuperável. Aline Gurgel (2016) esclarece a importância de considerar o tempo como um bem jurídico, mesmo que parte da doutrina e da jurisprudência não o reconheça expressamente dessa forma, e ainda, que muitos consideram a perda do tempo como um mero aborrecimento do cotidiano, fato este que deve ser revolucionado e deve ser reconhecido o valor temporal como um bem jurídico a ser tutelado. Além disso, discorre que “boa parte dos operadores do direito, conforme dito, subestima a importância do tempo na vida das pessoas ao não perceber que é por meio dele que a vida transcorre, sendo algo impassível de recuperação na medida que, uma vez perdido, não mais será possível se utilizar do mesmo [...]”.

Portanto, conforme as palavras da autora citada, a sociedade vem se transformando corriqueiramente, a cada ano se dá um novo passo evolutivo, e ela vem se modificando e aumentando. Consequentemente, surgem novas espécies de dano, como por exemplo o dano temporal, que ocorre do mau atendimento do fornecedor e, assim, o consumidor perde seu tempo para solucionar o problema por ele não ocasionado. Esse tipo de situação é cada vez mais frequente, assim, não há dúvidas da importância que se tem de ser reconhecida a valoração temporal como um bem jurídico, aliás, somando a esse direito, os princípios da dignidade da pessoa humana e da boa-fé são utilizados para a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor (GURGEL, 2016).

Visando toda essa perspectiva, Gurgel (2016) afirma que o mau atendimento do fornecedor, em não colocar adequadamente produtos e serviços em circulação para os

consumidores, e mais, a ausência ou vício no atendimento em tempo hábil quando do surgimento de problemas, caracteriza-se como a falta do dever originário, no qual nasce a responsabilidade civil para a resolução dos problemas causados pelos fornecedores em prol dos consumidores.

Essa questão permeia-se em se tornar uma responsabilidade por danos, neste caso, como perde o tempo útil, refere-se ao dano temporal. Maurilio Maia (2014) discorre que “em meio às marchas velozes das vidas profissionais ou acadêmicas, os consumidores muitas vezes acabam adquirindo – além de um produto supostamente útil –, uma indesejável dor de cabeça que lhes retira o tempo útil da vida, situação essa potencialmente causadora de verdadeiro dano temporal”.

Em consonância, Pablo Stolze (2013) alega que nem toda perda do tempo justifica a aplicação de responsabilidade civil, pois, entende-se que pode haver um abuso de direito, sendo assim, o que leva em consideração para aplicá-la, a reparação de danos morais e materiais, faz-se necessário analisar a ocorrência e a justificativa do desperdício injusto e intolerável do tempo. Observa-se que o desvio produtivo do consumidor é uma tese relativamente nova elencada por parte da doutrina e jurisprudência brasileira, desta maneira, Stolze (2013) relata ainda que “por se tratar de conceitos abertos, caberá à doutrina especializada e à própria jurisprudência, estabelecer as balizas hermenêuticas da sua adequada aplicação”. Também, discorre que essa teoria se faz se suma importância para que seja utilizada de forma punitiva e pedagógica à luz da função social, visto que esse desperdício de tempo livre, considera-se como uma agressão decorrente do dia a dia contemporâneo.

Outrossim, Maia (2014) expõe que “consigna-se que o reconhecimento jurisprudencial do *valor jurídicoeconômico do tempo* e a consequente possibilidade de compensação pecuniária do dano cronológico é importante passo para a reeducação dos fornecedores no mercado de consumo”. Dessa forma, compreende-se que a possibilidade de indenizar a parte fornecedora, por conta do incômodo e do tempo livre perdido do consumidor, serve como um meio para reformularem e prestarem devidamente os atendimentos aos consumidores vulneráveis, os quais estão frente aos problemas e vícios da relação de consumo.

Além de que, para melhor entendimento, a não responsabilização do fornecedor, por conta de praticarem conduta dolosa ou culposa e que acarretam o desvio produtivo do consumidor, causa certas consequências conforme apresenta o exposto:

[...] a primeira consequência prática dessa não responsabilização é o estímulo transmitido aos fornecedores em geral, no sentido de que eventos danosos de desvio produtivo do consumidor podem ser gerados e proliferados livremente no mercado de consumo. A segunda é a banalização que a sociedade em geral acaba conferindo a essas situações nocivas de desvio produtivo do consumidor, o que deixa os fornecedores ainda mais à vontade para multiplica-las no mercado.

A terceira é o aumento gradual do nível de frustração, de irritação e de estresse do consumidor, que continua submetido cotidianamente a esses fatos lesivos de desvio produtivo, mesmo não sendo legal nem materialmente responsável pela solução dos problemas de consumo que deram origem a eles.

A quarta é o afastamento do consumidor da sua realização como ser humano – o que envolve, no meu sentir, descobrir o que é supérfluo para concentrar-se naquilo que é essencial; dedicar-se às atividades de que genuinamente mais se gosta; construir para si e para os outros; desenvolver-se como pessoa e, assim, contribuir para o desenvolvimento das demais; expandir a consciência para aperfeiçoar todas as relações; servir o outro de forma altruística -, o que impacta na felicidade que cada pessoa procura conquistar em sua vida (DESSAUNE, 2017, p. 267).

Na mesma esteira, o autor denota em relação que a teoria da perda do tempo útil é caracterizada quando há um fato ou evento danoso e, conseqüentemente, o consumidor se sente lesado e gasta seu tempo vital para solucionar um problema advindo da parte fornecedora. Aliás, quando há a esquiva do fornecedor de deixar de se responsabilizar pelo problema, evidencia-se a relação de causalidade existente entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante (DESSAUNE, 2019).

Portanto, demonstrando-se notório que o tempo perdido quando ultrapassado o mero aborrecimento, faz-se suma importância a sanção de responsabilidade civil ao fornecedor, no qual deixou de prestar o devido atendimento ao consumidor. Assim, a teoria do desvio produtivo do consumidor, ou também chamada de perda do tempo útil, caracteriza-se pela responsabilização dos fornecedores de produtos e serviços que não prestam os devidos atendimentos adequados na solução de vícios e problemas de produtos e serviços postos em circulação de mercado, o quais por vias de fato são adquiridos pelos consumidores, no quais são parte vulnerável nas relações de consumo.

2.7 A JURISPRUDÊNCIA PÁTRIA QUANTO A RESPONSABILIDADE CIVIL FRENTE A PERDA DO TEMPO ÚTIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A teoria do desvio produtivo do consumidor, além de aplicada por doutrinadores, vem sendo utilizada pelos Tribunais Superiores para fim de responsabilizar fornecedores. Os autores Alessandro Lavorante e Nicolas Farfel (2016) destacam que a legislação consumerista e as teorias preventivas relacionadas ao direito do consumidor são capazes de punir as condutas dos fornecedores e prestadores de serviços que consideradas práticas abusivas, ademais, apresentam que há a possibilidade de indenizá-los conforme a teoria do desvio produtivo do consumidor, por

haver, muitas das vezes, a falta de celeridade no atendimento e cumprimento das obrigações da parte fornecedora, e, acarretando e prejudicando o bem irrecuperável do consumidor, o tempo.

Em consonância com o dito, vislumbra-se que a jurisprudência pátria vem aplicando a teoria da perda do tempo útil do consumidor em inúmeros casos de ações apresentadas por fornecedores que tiveram seu tempo desperdiçado pelo atendimento deficitário do fornecedor, pela falta de reparação das lesões de seus direitos, pelo dano do produto e serviços, pelas práticas abusivas prestadas, entre outras (LAVORANTE e FARFEL, 2016).

A título de exemplo, segue abaixo o julgado da 5ª Câmara Civil do Tribunal de Justiça de Pernambuco, publicado em 28/08/2019, de que a parte consumidora efetivou a compra de produtos junto a parte fornecedora, mas não foram entregues, sendo assim, tentou por vias administrativas resolver a demanda na qual restou infrutífera. Isto posto, a consumidora ingressou ao judiciário para sanar o vício e a jurisprudência entendeu de que a recai à parte fornecedora o dever de indenizar, acarretando a aplicação de danos morais pela teoria do desvio produtivo do consumidor, bem como, os fatos apresentados pela consumidora nos autos ultrapassam o mero aborrecimento do cotidiano.

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. **AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA EMPRESA E ADMINISTRADORA DE CARTÃO DE CRÉDITO. ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. DENÚNCIAÇÃO À LIDE. INDEFERIDA. COMPRA DE PRODUTOS NÃO ENTREGUES. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. PERDA TEMPO ÚTIL.**

[...]

5. Assim, quanto ao dano moral, verifica-se que os fatos narrados nos autos **ultrapassam o mero aborrecimento do cotidiano**, acarretando desgastes de ordem emocional e psicológica por parte do apelado/autor, cujas expectativas de recebimento dos produtos restaram frustradas.

[...]

(TJ-PE - AC: 4179319 PE, Relator: José Fernandes de Lemos, Data de Julgamento: 21/08/2019, 5ª Câmara Cível, Data de Publicação: 28/08/2019) (grifo nosso).

Em consonância, observa-se também o julgado de Apelação Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, TJ/RJ, APL sob nº 0023939-48.2018.8.19.0042:

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. TELEFONIA MOVÉL. COBRANÇA INDEVIDA. DANO MORAL. **APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. SUCUMBÊNCIA.**

1. Cinge-se o recurso ao pedido de dano moral em razão da contratação de plano de telefonia móvel e cobranças indevidas realizadas pela concessionária de serviço público.

[...]

4. Em que pese não ter havido interrupção do serviço, tampouco inserção do nome do apelante em cadastros restritivos de crédito, deve-se reconhecer a **responsabilidade civil por desvio produtivo ou perda do tempo útil**, que se evidencia quando o fornecedor, ao descumprir sua missão e praticar ato ilícito, independentemente de culpa, impõe ao consumidor um relevante ônus produtivo indesejado pelo último ou, em outras palavras, onera indevidamente os recursos produtivos dele (consumidor).

5. Deveras, o tempo desperdiçado pelo demandante para a solução dos problemas gerados pela empresa ré – devidamente comprovado pelos números de protocolo anexados na inicial – constitui dano moral indenizável, nos termos da teoria do desvio produtivo do consumidor. Recurso parcialmente provido” (grifo nosso).

Conforme dispõe o caso acima, a parte consumidora contratou serviços da parte fornecedora e esta recebeu cobranças indevidas. Ao tentar solucionar a demanda, conforme demonstrado com inúmeros protocolos nos autos do presente processo, a parte fornecedora deixou de adimplir com a obrigação de prestar o devido atendimento, ou seja, atendimento deficitário, e ainda, lesionado os direitos da consumidora, a qual teve a necessidade de instaurar um processo para que pudesse adquiri-los. Consequentemente, em sede de recurso de apelação, a fornecedora fora condenada ao pagamento de danos morais com o reconhecimento da responsabilidade civil por desvio produtivo ou perda do tempo útil, independente de culpa, uma vez que, a consumidora obteve demora na resolução do problema.

Em consonância, em uma notícia publicada pelo site do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (2019), foi demonstrado que em maio de 2019 houve a condenação de uma empresa telefônica ao pagamento de danos morais pela teoria do desvio produtivo do consumidor, uma vez que efetivou cobrança indevida, ou seja, fora cobrado débitos inexistentes pelo período de 1 (um) ano e 3 (três) meses. Conforme expõe na reportagem, o acórdão decidido pelo relator Desembargador Fábio Haick Dalla Vecchia, em que destacou que a fornecedora impôs “ao consumidor inocente o dispêndio indesejado e indevido de seu tempo útil, o qual poderia ser utilizado em atividades produtivas, familiares, dentre outras, para resolver os problemas causados exclusivamente pela falha ou má prestação dos serviços”, portanto, houve a aplicabilidade da teoria do desvio produtivo do consumidor para que haja a proteção do consumidor e reprima as ilicitudes e abusividades praticadas pelos fornecedores.

Posto isso, vale frisar a decisão da apelação civil do Tribunal de Justiça de Pernambuco, AC nº 0001027-79.2016.8.17.0140 PE, julgada em 13 de fevereiro de 2020 pelo Relator José Fernandes de Lemos, o qual apresenta o caso em que o consumidor efetivou a compra de um produto e não obteve o recebimento do mesmo, por isso, tentou tratativas juntamente com a parte fornecedora e, inclusive, por vias administrativas, das quais não houve resolução da demanda, e então, ao ingressar com processo judicial, em sede de recurso de apelação, foi proferido o acórdão responsabilizando a parte fornecedora ao pagamento de danos morais e materiais, com fundamento da teoria de perda do tempo útil do consumidor, da qual ultrapassa o mero aborrecimento do cotidiano, visando ainda, a demonstração de práticas abusivas causadas pelo

fornecedor, e mais, observando a responsabilidade objetiva desta em prol do consumidor, parte vulnerável.

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAS E MORAIS. COMPRA DE PRODUTO NÃO ENTREGUE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL. CONFIGURADO. PERDA TEMPO ÚTIL. RECURSO A QUE SE DÁ PROVIMENTO.

1-O **fornecedor** de serviços **responde independentemente da existência de culpa**, pela reparação dos danos causados aos consumidores por falha relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e risco. A responsabilidade objetiva só pode ser afastada quando for comprovada a inexistência de qualquer falha ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

[...]

3-Assim, quanto ao dano moral, verifica-se que os fatos narrados nos autos **ultrapassam o mero aborrecimento do cotidiano**, acarretando desgastes de ordem emocional e psicológica por parte do autor, cujas expectativas de recebimento dos produtos restaram frustradas.

[...]

(TJ-PE – AC: 5038019 PE, Relator: José Fernandes de Lemos, Data de Julgamento: 29/01/2020, 5ª Câmara Cível, Data de Publicação: 13/02/2020). (grifo nosso)

Com relação aos ditos, o autor Elvis Melnisk (2019) declara que “tem iniciado um acolhimento da teoria do desvio produtivo na jurisprudência dos Tribunais de Justiça dos país e do Superior Tribunal de Justiça, com viés de se tornar amplamente reconhecido e aplicado na exata medida em que o tempo disponível às pessoas se torna cada vez mais valioso”.

Por fim, demonstra-se que não somente a parte doutrinária, mas também a jurisprudência está se manifestando quanto à possibilidade de a parte fornecedora ser responsabilizada pelo dano, seja moral ou material, que cause a parte consumidora, observando-se o caso em concreto, tal qual ultrapasse o mero aborrecimento, sendo fundamentada pela aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor/ perda do tempo útil do consumidor, a fim de sanar eventuais problemas causados pelos atendimentos deficitários dos fornecedores.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente projeto teve por sua finalidade apresentar questões referentes à teoria do desvio produtivo do consumidor, também conhecida como perda do tempo útil, sendo abordado a

responsabilidade civil consumerista, de forma a ser um meio de responsabilizar o fornecedor pelo dano causado ao consumidor.

Dessa forma, observa-se que a sociedade, desde a era primitiva, desencadeou diversas modificações sociais, tais como o meio de produção, a compra e venda, a era capitalista, o mercado de consumo e entre outras modalidades, nas quais hoje se conhece como relação de consumo. O Código de Defesa do Consumidor bem como a legislação prevista no ordenamento jurídico brasileiro, tutelam os direitos dos consumidores e tratam sobre suas relações jurídicas, tendo como seus elementos a parte subjetiva, consumidor e fornecedor; e a parte objetiva, produto ou serviço.

Apesar da existência dessas normas jurídicas, muitos consumidores ainda sofrem prejuízos perante a parte fornecedora, como em casos que estão diante de práticas abusivas, as quais se caracterizam pelo mal atendimento prestado pela parte fornecedora, casos de cobrança indevida, descumprimento de oferta, produtos e serviços fornecidos que estejam eivados de vícios, além das demais práticas que caracterizam essa abusividade, sendo prejudiciais e que lesam o direito do consumidor.

Ademais, esses atendimentos deficitários, vícios nos produtos e serviços, e os demais elencados como práticas abusivas no artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), exposto como rol exemplificativo, em que a parte fornecedora deixa de cumprir com sua obrigação de reparação de dano e de prestar devidamente uma tratativa ao consumidor, parte hipossuficiente e vulnerável, encadeiam-se no que se reconhece atualmente como o desvio produtivo do consumidor, ou seja, o consumidor se sente prejudicado e lesado pela violação de seus direitos, pois perde seu tempo/desvia suas finalidades do dia a dia para resolver os problemas causados pelo próprio fornecedor que descumpriu com sua obrigação e deixou de sanar o vício, causando prejuízos a estes.

Com relação ao exposto, compreende-se que o tempo seria um bem jurídico a ser tutelado, uma vez que este é irrecuperável, é finito, e que possui um valor significativo para toda sociedade, devendo ser protegido. Além disso, conforme disposto em casos concretos, possibilita o afastamento da jurisprudência do mero dissabor, esta conhecida também como teoria do mero aborrecimento, em que houve, e ainda há, entendimentos jurisprudenciais alegando que o consumidor deveria “aceitar” a prática ilícita praticada do fornecedor e a demora da solução do mesmo, pois a conduta ocasionada era somente um aborrecimento, algo natural do cotidiano e que não seria passível de indenização e reparação.

Nesta esteira, a teoria da perda do tempo útil do consumidor possibilita que o fornecedor seja responsabilizado tanto pelo dano moral, e/ou pelo dano material, sofrido pelo consumidor, sendo um meio de “punição” a este. Aliás, reestabelece novos mecanismos de melhorias nas

prestações de atendimentos e tratativas para com o consumidor, não deixando que este, por si só, resolva demandas em que não deu causa, sendo um dano indenizável, e, portanto, não sendo um mero aborrecimento, além de que a responsabilidade civil no direito do consumidor, como reconhecido doutrinariamente e jurisprudencialmente, adota a responsabilidade objetiva, a qual o fornecedor responderá independentemente de dolo ou culpa.

Posto isso, para que haja a responsabilização civil pelo desvio produtivo do consumidor, deve estar presentes alguns requisitos: um vício da relação de consumo, a parte fornecedora se omitir de prestar tratativas e deixar de se responsabilizar pelo problema causado ao consumidor, haver um desvio de atividades da parte consumidora fazendo com que desviasse seu tempo por conta deste do prejuízo praticado pelo fornecedor, ter uma relação da causalidade entre a conduta do fornecedor e o evento dela resultante, e haver um dano moral e/ou material sofrido pelo consumidor.

Por fim, a teoria do desvio produtivo do consumidor está sendo aplicada tanto pela doutrina tal como pela jurisprudência pátria brasileira, o que se considera um grande avanço no direito e um meio proteção aos consumidores. Os entendimentos jurisprudenciais vêm se manifestando de forma favorável em relação da possibilidade da parte fornecedora ser responsabilizada pelo dano causado, conforme apresentado em cada caso em concreto, englobando vários modos de práticas abusivas e atendimentos deficitários resultantes do fornecedor do produto e serviço perante o consumidor, que desvia suas atividades cotidianas para resolver os problemas causados pelos próprios fornecedores e que deixam de prestar as obrigações inerentes da relação de consumo.

REFERÊNCIAS

ANDERSON, Vanessa. **Responsabilidade civil na relação de consumo**. Disponível em <https://vanessinhateinha.jusbrasil.com.br/artigos/419300353/responsabilidade-civil-na-relacao-de-consumo>. Acesso em: 10 de mai.2020.

BRASIL. **Tribunal de Justiça. Apelação. RJ. Apelação Cível. Consumidor. Telefonia móvel. Cobrança indevida. Dano moral. Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Sucumbência**. Relator: Des(a). José Carlos Paes. Data de julgamento em 31 de julho de 2019. Disponível em: <https://tj-rj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/738800381/apelacao-apl-239394820188190042?ref=serp>. Acesso em: 10 de mai.2020.

_____. **Tribunal de Justiça. Apelação Cível. PE. Apelação Cível. Direito do consumidor. Ação de indenização por danos materiais e morais. Responsabilidade solidária da empresa e administradora de cartão de crédito. Ilegitimidade passiva afastada. Denúnciação à lide. Indeferida. Compra de produtos não entregues. Falha na prestação do serviço. Dano moral**

configurado. Perda tempo útil. Relator: José Fernandes de Lemos. Data julgamento em 21 de agosto de 2019. Disponível em: <https://tj-pe.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/750182305/apelacao-civel-ac-4179319-pe?ref=juris-tabs>. Acesso em 10 de mai. de 2020.

_____. Tribunal de Justiça. Apelação Cível. PE. **Apelação Cível. Direito do Consumidor. Ação de indenização por danos materiais e morais. Compra de produto não entregue. Falha na prestação do serviço. Dano moral configurado. Perda tempo útil. Recurso a que se dá provimento.** Relator: José Fernandes de Lemos. Data julgamento em 27 de janeiro de 2020. Disponível em <https://tj-pe.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/810309342/apelacao-civel-ac-5038019-pe?ref=serp>. Acesso em: 11 de mai.2020.

_____. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 11 de mai. 2020.

_____. **Lei 8.078, de 11 de Setembro de 1990.** Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 7 set. 2019.

BRASILINO, F. R. R. **A teoria do desvio produtivo em contraposição à cultura do mero aborrecimento:** A efetivação dos direitos da personalidade nas relações de consumo. Revista dos Tribunais. Acesso em: 08 set. 2019.

BRITO, A. M. L.; DUARTE, H. A. S. T. **O princípio da vulnerabilidade e a defesa do consumidor no direito brasileiro.** Disponível em <https://jus.com.br/artigos/8648/o-principio-da-vulnerabilidade-e-a-defesa-do-consumidor-no-direito-brasileiro>. Acesso em: 31 mar. 2020.

CARLOS, F. **Direito do consumidor** – A existência da relação de consumo. Disponível em <https://juridicocerto.com/p/advocacia-fcsansil/artigos/direito-do-consumidor-a-existencia-da-relacao-de-consumo-4322>. Acesso em: 07 set. 2019.

CORRÊA, Layanna de Magalhães Barbosa. **A “indústria do mero aborrecimento”.** Disponível em <https://layannamagalhaes.jusbrasil.com.br/artigos/533943051/a-industria-do-mero-aborrecimento>. Acesso em: 09 mai. 2020.

DELMONI, J. F. **A responsabilidade civil pela perda do tempo útil nas relações de consumo.** Disponível em <https://jus.com.br/artigos/40917/a-responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo-util-nas-relacoes-de-consumo>. Acesso em: 29 out. 2019.

DESSAUNE, M. **Um panorama sobre a teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor.** Disponível em <https://www.conjur.com.br/2019-jul-11/dessaune-teoria-aprofundada-desvio-produtivo-consumidor>. Acesso em: 31 ago. 2019.

_____. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor:** O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2.ed. Vitória, ES: ver. e ampl., 2017 (p. 50, 86 e 87, 567, 274)

_____. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor:** Um panorama. Revista dos Tribunais. Acesso em: 08 set. 2019.

FERNANDES, Alexandre Cortez. **Direito Civil:** responsabilidade civil. Caxias do Sul, RS: Educ, 2013. p. 243.

FERRAZ, Sérgio Valladão. **Práticas comerciais abusivas e sociedade de consumo.** Disponível em <https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-93/praticas-comerciais-abusivas-e-sociedade-de-consumo/>. Acesso em: 11 mai. 2020.

FERREIRA, Á. **A indústria do mero aborrecimento e a teoria do desvio produtivo.** Disponível em <https://aulusferreira.jusbrasil.com.br/artigos/621452042/a-industria-do-mero-aborrecimento-e-a-teoria-do-desvio-produtivo>. Acesso em: 25 out. 2019.

FILHO, Sergio Cavalieri. **Programa de Responsabilidade Civil.** 11. ed. – São Paulo: Atlas, 2014. (p. 14-15).

GONÇALVES, Fábio Antunes e GONÇALVES, Patrícia Antunes. **A evolução do conceito de consumidor e o princípio da vulnerabilidade.** Disponível em <https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-164/a-evolucao-do-conceito-de-consumidor-e-o-principio-da-vulnerabilidade/>. Acesso em: 31 mai. 2020.

GUGLINSKI, V. **Você sabe o que é “desvio produtivo do consumidor”?** Disponível em <https://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/114536742/voce-sabe-o-que-e-desvio-produtivo-do-consumidor>. Acesso em: 28 out. 2019.

GURGEL, A. **Responsabilidade civil por dano temporal nas relações de consumo.** Disponível em <https://alinegurgeladv.jusbrasil.com.br/artigos/429919933/responsabilidade-civil-por-dano-temporal-nas-relacoes-de-consumo>. Acesso em: 08 set. 2019.

LAVORANTE, A. C.; FARFEL, N. **Em busca do tempo perdido – A teoria do desvio produtivo no direito do consumidor.** Disponível em <https://alavorante.jusbrasil.com.br/artigos/364988940/em-busca-do-tempo-perdido-a-teoria-do-desvio-produtivo-no-direito-do-consumidor>. Acesso em: 08 abr. 2020.

LOUREIRO, R. E. S ; SANTANA, H. V. **Dano moral e responsabilidade objetiva do fornecedor pela perda do tempo produtivo do consumidor.**

Disponível em

http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/RDCons_n.106.13.PDF. Acesso em: 28 out. 2019.

MAIA, M. C. **O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo:** quando o tempo é mais que dinheiro – é dignidade e liberdade. Revista dos Tribunais. Acesso em: 28 out. 2019.

MARTINS, H. **Relações de consumo na visão do Superior Tribunal de Justiça (Parte 1)**. Disponível em https://www.conjur.com.br/2016-ago-15/direito-civil-atual-relacao-consumo-visao-superior-tribunal-justica-parte#_ftn3. Acesso em: 7 set. 2019.

MELNISK, Elvis Jakson. **O desvio produtivo nas relações de consumo**. Disponível em <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-do-consumidor/o-desvio-produtivo-nas-relacoes-de-consumo/>. Acesso em: 10 mai. 2020.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 4.ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013. p. 273-274, 496 e 505.

M, E. J. **O desvio produtivo nas relações de consumo**. Disponível em <https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/10985/O-desvio-produtivo-nas-relacoes-de-consumo>. Acesso em: 28 out. 2019.

PAIVA, Clarissa Teixeira. **O que caracteriza uma relação de consumo**. Disponível em <https://jus.com.br/artigos/34128/o-que-caracteriza-uma-relacao-de-consumo>. Acesso em: 31 mar.2020.

PEREIRA, M. **Responsabilidade civil**: Resumo doutrinário e principais apontamentos. Disponível em <https://marcusmariot.jusbrasil.com.br/artigos/405788006/responsabilidade-civil-resumo-doutrinario-e-principais-apontamentos>. Acesso em: 7 set. 2019.

PORTO, A. J. M. **As indenizações pela perda do tempo útil do consumidor: espera e custos de oportunidade**. Revistas dos Tribunais. Acesso em: 28 out. 2019.

PÓVOA, e Póvoa Advogados. **Mero aborrecimento x dano moral**. Disponível em <https://juridicocerto.com/artigos/marciapovoa/mero-aborrecimento-x-dano-moral-208>. Acesso em: 28 out. 2019.

RIZZARDO, Arnaldo. **Responsabilidade Civil**. 5. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2011. (p. 401 e 404).

ROCHA, Thiago dos Santos. **Dos conceitos de consumidor, fornecedor, produto e serviço no CDC**. Disponível em <https://jus.com.br/artigos/67844/dos-conceitos-de-consumidor-fornecedor-produto-e-servico-no-cdc/2>. Acesso em 31 de mar. de 2020.

STOLZE, P. **Responsabilidade civil pela perda do tempo**. Disponível em <https://jus.com.br/artigos/23925/responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo>. Acesso em: 22 set. 2019.

SANTOS, S. G. L; e FIRMEZA, R. J. L. **Aplicabilidade atual do desvio produtivo do consumidor nas relações de consumo**. Disponível em

<https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-do-consumidor/aplicabilidade-atual-do-desvio-produtivo-do-consumidor-nas-relacoes-de-consumo/>. Acesso em: 10 mai.2020.

TARTUCE, F. **Manual de Direito do Consumidor**: Direito material e processual. 6.ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2017. p.57 e 68.

_____. **Manual de direito civil**. 4. ed. Ver., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2014. p. 449.

TEIXEIRA, T, AUGUSTO, L. S. **O dever de indenizar o tempo desperdiçado (Desvio produtivo)**. Disponível em <http://www.revistas.usp.br/rfdusp/article/view/115490/113072>. Acesso em: 28 out. 2019.

Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Decisão do TJPR aplica "Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor"**. Disponível em https://www.tjpr.jus.br/destaques/-/asset_publisher/11KI/content/decisao-do-tjpr-aplica-teoria-do-desvio-produtivo-do-consumidor-/18319. Acesso em: 10 mai. 2020.

ZAPATER, Tiago. **Responsabilidade objetiva e solidária no CDC**. Disponível em <https://www.migalhas.com.br/depeso/215546/responsabilidade-objetiva-e-solidaria-no-cdc>. Acesso em: 25 mai.2020.