



Universidade de Brasília  
Faculdade de Direito - FD/UnB

MARIA EDUARDA MARTINS GUEDES NUNES

**A APLICABILIDADE DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO  
DO CONSUMIDOR COMO INCENTIVO À CELERIDADE NA  
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS CONSUMERISTAS**

Brasília – DF  
2023

MARIA EDUARDA MARTINS GUEDES NUNES

**A APLICABILIDADE DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO  
DO CONSUMIDOR COMO INCENTIVO À CELERIDADE NA  
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS CONSUMERISTAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial à obtenção do título de bacharela em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de Brasília.

Orientador: Prof. Dr. João Costa-Neto

Brasília - DF  
2023

MARIA EDUARDA MARTINS GUEDES NUNES

# **A APLICABILIDADE DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR COMO INCENTIVO À CELERIDADE NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS CONSUMERISTAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharela em Direito, defendido em 16 de fevereiro de 2023, sob orientação do Prof. Dr. João Costa-Neto.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. João Costa-Neto  
Orientador

---

Prof. Dra. Paula Pessoa Pereira

---

Prof. Dra. Suzana Borges Viegas de Lima

Dedico este trabalho a Deus, sem Ele nada seria possível. E aos meus pais, meus maiores exemplos de vida.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pelo dom da vida e por sua infinita misericórdia. A Ele devo a realização deste sonho e minha eterna gratidão por ser amparo, cuidado e porto seguro, capaz de me fazer vencer todos os obstáculos para chegar até aqui.

Aos meus pais, Vanessa e João Carlos, que sempre priorizaram a minha educação e são meus maiores incentivadores, esta jornada só foi possível porque tive os melhores ao meu lado.

À minha família, em especial aos meus avós Maria, Isabel e Geovaldo, por todas as orações, apoio e confiança.

Aos amigos, que sempre estiveram ao meu lado, pela amizade incondicional e pelo apoio demonstrado ao longo dessa caminhada. Em especial, àqueles que a UnB me presenteou para compartilhar todos os desafios da vida acadêmica: Carlos Eduardo, Gabriela Figueiredo, Joelane, Sarah, Suelen e William.

Aos meus professores, que desde a educação infantil colaboram para a minha formação pessoal e profissional, especialmente a minha inesquecível professora Edileusa Costa, que me ensinou a não ter medo de alçar grandes voos.

Ao meu orientador, Dr. João Costa-Neto, por todos os conselhos e contribuições para desempenho do presente trabalho.

Às professoras Dra. Paula Pessoa e Dra. Suzana Borges, que gentilmente aceitaram avaliar essa monografia.

À Universidade de Brasília, minha segunda casa ao longo desses 5 anos, instituição a qual me orgulho de fazer parte e me permitiu vivenciar com excelência o tripé universitário de pesquisa, ensino e extensão.

A todos que contribuíram, direta ou indiretamente, na realização deste sonho.

Deus é dono de tudo. Devo a Ele a oportunidade que tive de chegar onde cheguei. Muitas pessoas têm essa capacidade, mas não têm essa oportunidade. Ele deu a mim, não sei porque, mas sei que não posso desperdiçá-la.

- Ayrton Senna

## RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo identificar o reflexo da aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor na resolução de conflitos consumeristas. A hipótese explorada é que a aplicabilidade da teoria gera incentivo à celeridade na resolução de problemas de consumo, por iniciativa dos fornecedores, a fim de se isentarem de arcar com mais esse dano: o dano temporal. Para tanto, explica-se a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor e a tutela do tempo como bem jurídico; analisa-se a aplicação jurisprudencial da teoria, principalmente a partir de julgados dos Tribunais de Justiça e do Superior Tribunal de Justiça; aborda-se as funções da responsabilidade civil e, por fim, demonstra-se como a teoria incentiva a mudança de conduta dos fornecedores para que resolvam os problemas de consumo de forma célere e efetiva.

**Palavras-chave:** Consumidor. Dano temporal. Responsabilidade civil. Desvio Produtivo.

## **ABSTRACT**

The present academic work aims to identify the reflection of the application of the Consumer Productive Deviation Theory in the resolution of consumerist conflicts. The hypothesis explored is that the applicability of the theory generates an incentive to speed up the resolution of consumption problems, on the initiative of suppliers, in order to exempt themselves from bearing this additional damage: the temporal damage. Therefore, the Theory of Productive Deviation of the Consumer and the protection of time as a legal good are explained; the jurisprudential application of the theory is analyzed, mainly based on judgments of the Courts of Justice and the STJ; the functions of civil liability are discussed and, finally, it is demonstrated how the theory encourages suppliers to change their behavior so that they solve consumption problems quickly and effectively.

**Keywords:** Consumer. Temporal damage. Civil responsibility. Productive Deviation.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>1. A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR</b> .....	<b>11</b>
1.1 Conceito e implicações.....	11
1.2 O tempo como recurso produtivo.....	12
1.3 O desvio produtivo como nova espécie de dano indenizável.....	14
1.4 Caracterização do desvio produtivo do consumidor .....	16
1.5 Pesquisa empírica sobre o desvio produtivo e a importância do tempo .....	18
1.6 A intencionalidade de megaempresas em causar o desvio produtivo do consumidor.....	23
<b>2. ANÁLISE JURISPRUDENCIAL DA APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR</b> .....	<b>26</b>
2.1 Da crescente aplicação da teoria pelos Tribunais de Justiça.....	26
2.2 Da aplicação do desvio produtivo do consumidor no âmbito do Superior Tribunal de Justiça - STJ.....	28
2.3 A lesão temporal à luz da jurisprudência brasileira: dano autônomo x dano moral .....	33
2.4 Projeto de Lei que visa incluir a teoria do desvio produtivo no CDC.....	36
<b>3. A RESPONSABILIDADE CIVIL PELO DESVIO PRODUTIVO</b> .....	<b>38</b>
3.1 As funções da responsabilidade civil no direito brasileiro .....	38
3.2 Função punitiva-pedagógica da responsabilidade civil e a doutrina dos <i>punitive damages</i> .....	39
3.3 A responsabilidade civil com caráter punitivo-pedagógico nos casos de desvio produtivo .....	43
3.4 A função punitivo-pedagógica e os danos morais coletivos como incentivo para a celeridade na resolução de conflitos consumeristas.....	48
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>50</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>54</b>

## INTRODUÇÃO

Por muitas vezes, nas relações de consumo, um fornecedor, ao não atender adequadamente o consumidor, cria um evento de consumo efetivamente danoso. Ao se esquivar da sua responsabilidade, acaba por colocar o consumidor em estado de carência e em condição de vulnerabilidade, levando a perda de seu tempo útil para buscar uma solução para um problema decorrente de atitude desleal, não cooperativa e danosa praticada pelo fornecedor.<sup>1</sup>

Os prejuízos sofridos pelo consumidor nesses casos são evidentes, pois, além de todo desgaste físico e mental, é obrigado a alterar sua rotina para resolver problemas que não deveriam existir, desperdiçando, assim, seu tempo. No entanto, o tempo é um bem jurídico finito e ao longo da vida não é possível recuperá-lo, tendo, portanto, um valor imensurável. Ainda, ninguém consegue realizar ao mesmo tempo duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes (princípio da impenetrabilidade da matéria). Portanto, o tempo é suporte implícito para a vida, que nele se desenvolve e dura por certo período.<sup>2</sup>

Assim, surge a necessidade de aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, que tem como objetivo indenizar o prejuízo decorrente do tempo desperdiçado e da vida alterada. Entende-se que a perda de tempo de vida na busca por soluções de problemas decorrentes da relação de consumo gera, obrigatoriamente, um dano extrapatrimonial de natureza existencial. Este tempo não pode ser recuperado em hipótese alguma, sendo, portanto, um dano indenizável.<sup>3</sup>

Nesse sentido, com a crescente aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor pelos Tribunais de Justiça, faz-se mister analisar qual o reflexo prático da aplicação da teoria na resolução de conflitos consumeristas.

A hipótese que gira em torno deste trabalho, é que a aplicabilidade da teoria gera incentivo à celeridade na resolução de problemas de consumo, por iniciativa dos próprios fornecedores, que pretendem se isentar da responsabilidade por mais esse dano. Considera-se, com base no posicionamento de diversos doutrinadores<sup>4</sup>, bem

---

<sup>1</sup> DESSAUNE, Marcos. *Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

<sup>2</sup> BORGES, Gustavo. *O paciente, sua percepção do tempo e o dano temporal*. São Paulo, Revista de Direito do Consumidor, v. 110, 2017, p. 187-209.

<sup>3</sup> DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória, 2017.

<sup>4</sup> STOCOCO, Rui. *Responsabilidade Civil e sua Interpretação Jurisprudencial*, São Paulo, ed. Revista dos Tribunais, 2014, p. 395.

como nos dispositivos dos precedentes analisados, que a condenação por desvio produtivo visa cumprir o tríptico papel da responsabilidade civil: reparar, punir e prevenir.

Desse modo, o dano que se visa compensar, punir e desestimular é justamente o dano temporal, consistente na demora em resolver os problemas de consumo. Assim, se a indenização cumpre seu tríptico papel, deixa-se de ter a perda do tempo útil do consumidor e as demandas serão resolvidas de forma mais célere. Para chegar em tal fim, urge um cenário de maior protagonismo dos entes públicos e dos operadores do direito que aplicam a teoria, seja nas demandas individuais ou coletivas, de modo a se promover a efetiva proteção ao bem jurídico tempo.

Sendo assim, o presente trabalho tem como objetivo geral identificar o reflexo da aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor na resolução de conflitos consumeristas. Para o alcance desse objetivo, faz-se necessário: explicar a teoria do desvio produtivo do consumidor; elencar as temáticas que possuem maior incidência de problemas de consumo; analisar casos paradigmáticos na jurisprudência sobre a aplicação da teoria; realizar pesquisa empírica sobre o desvio produtivo do consumidor e explicar as funções da responsabilidade civil e suas consequências na teoria do desvio produtivo.

Quanto à metodologia, o presente trabalho utiliza a pesquisa básica, já que visa aprofundar o conhecimento científico acerca da aplicabilidade da teoria do desvio produtivo do consumidor. Bem como, a pesquisa descritiva, pois se baseia em assuntos teóricos, através de livros – em especial do Marcos Dessaune<sup>5</sup>, Bruno Miragem<sup>6</sup> e Cláudia Lima Marques<sup>7</sup> – artigos e trabalhos acadêmicos que abordam a temática.

Por fim, este trabalho demonstra sua relevância em termos teóricos, pois oferece uma importante contribuição para a literatura sobre a temática, possibilitando uma perspectiva mais específica e atualizada acerca das relações de consumo e da evolução dos institutos jurídicos que tutelam a proteção do consumidor.

Ainda, possui relevância prática, porque aborda um assunto de imperiosa preocupação: a possibilidade de defesa do consumidor e de celeridade na resolução

---

<sup>5</sup> DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória, 2017.

<sup>6</sup> MIRAGEM, Bruno Barbosa. *Curso de Direito do Consumidor*. 7. ed. São Paulo: RT, 2018. p. 366-370

<sup>7</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Introdução ao Direito do Consumidor*. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 9º ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2021.

de conflitos consumeristas com base na responsabilização pelo desvio produtivo, sobretudo através do trabalho desenvolvido pelos operadores do direito.

## 1. A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

### 1.1 Conceito e implicações

A teoria do desvio produtivo do consumidor foi idealizada por Marcos Dessaune, segundo o qual, o tempo desprendido pelo consumidor para resolver problemas consumeristas criados pelo fornecedor é passível de indenização. Em suas palavras, o autor explica:

Minha tese é que o fornecedor, ao atender mal, criar um problema de consumo potencial ou efetivamente danoso e se esquivar da responsabilidade de saná-lo espontânea, rápida e efetivamente, induz o consumidor em estado de carência e condições de vulnerabilidade a incorrer em um dano extrapatrimonial de natureza existencial que deve ser indenizado *in re ipsa* pelo fornecedor que o causou, independentemente da existência de culpa<sup>8</sup>

O fornecedor atende mal quando se isenta de promover o bem-estar do consumidor, pois sua missão é através de um produto ou serviço de qualidade, proporcionar ao consumidor condições de empregar o seu tempo e as suas competências em atividades de sua livre escolha e preferência, chamadas de atividades existenciais<sup>9</sup>, tais como estudar, trabalhar, descansar, dedicar-se ao lazer e cuidar de si. Ou seja, o fornecedor deve liberar os recursos produtivos do consumidor.

No entanto, o que rotineiramente ocorre é que, ao invés de fornecer produtos e serviços de qualidade, o fornecedor atende mal e cria problemas de consumo potencial ou efetivamente lesivos, além de se isentar de resolvê-los espontânea, rápida e efetivamente. Como nos conhecidos casos de fila em bancos, envio de cartão de crédito não solicitado, longa espera em atendimentos médicos e dias de espera por uma visita técnica.<sup>10</sup>

Nesse cenário, o consumidor é obrigado a despender uma parcela de seu tempo útil para solucionar o problema consumerista, o que por si só já acarreta um

---

<sup>8</sup> DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória, 2017, p. 31.

<sup>9</sup> Idem. p. 57.

<sup>10</sup> MAIA, Maurilio Casas. *O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro - é dignidade e liberdade*. São Paulo, Revista de Direito do Consumidor, v. 92, 2014, p. 161-176.

prejuízo potencial, pois, não é possível realizar ao mesmo tempo duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes. Como por exemplo: reclamar e descansar, aguardar atendimento em casa e trabalhar fora, esperar em uma fila demorada e ir a um culto religioso, fazer um longo relato telefônico e estudar, reunir-se com um advogado e confraternizar com amigos, ir a uma audiência judicial e visitar familiares.<sup>11</sup>

Vitor Guglinski, ao defender que o tempo útil desviado para a resolução de um problema consumerista deve ser indenizado, afim de amenizar a verdadeira *via crucis* que os consumidores enfrentam para ter seus direitos respeitados, acertadamente afirma que “para o empreendedor, tempo é dinheiro; para o consumidor, tempo é vida”.<sup>12</sup>

A indenização pela perda do tempo útil, então, trata de situações intoleráveis, em que há desídia e desrespeito aos consumidores, que muitas vezes se veem compelidos a sair de sua rotina e perder seu tempo livre para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas dos fornecedores, em situações que fogem do aceito como “normal”. Nesses casos, ocorre um claro desrespeito com o consumidor, que geralmente é atendido rapidamente na contratação, mas, quando busca o atendimento para resolver qualquer impasse, é obrigado, injustificadamente, a perder seu tempo livre.<sup>13</sup>

## 1.2 O tempo como recurso produtivo

Pelo exposto, nota-se que a teoria do desvio produtivo do consumidor possui como elemento central o “tempo”. Tratado como um relevante recurso produtivo e um bem juridicamente tutelado.

O tempo possui como característica sua intangibilidade, ininterruptibilidade e irreversibilidade. Ou seja, é algo que não se pode acumular nem recuperar durante a vida. Por isso, é tido como um bem econômico primordial e valioso que cada pessoa humana dispõe em sua existência.<sup>14</sup>

---

<sup>11</sup> Idem, p. 86.

<sup>12</sup> GUGLINSKI, Vitor. *Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade*. Revista Jus Navigandi, Teresina, nº 3237, 2012.

<sup>13</sup> Idem.

<sup>14</sup> Idem.

Além disso, é um recurso produtivo necessário para o desempenho de qualquer atividade. Por consequência, as pessoas estão sempre buscando ter mais tempo, o que mediante a aplicação direta da Lei da Oferta e da Procura, o qualifica como um bem escasso em relação à demanda por ele existente.<sup>15</sup>

Conforme lecionado por Pablo Stolze Gagliano, o tempo pode ser considerado sob duas perspectivas: a “dinâmica”, em que tempo é um fato jurídico em sentido estrito ordinário, ou seja, um acontecimento natural capaz de deflagrar efeitos na órbita do direito e; a perspectiva “estática”, segundo a qual, o tempo é um valor, um relevante bem, passível de proteção jurídica.<sup>16</sup>

Além disso, o tempo é tutelado inclusive na Constituição Federal de 1988, que, em seu art. 5º, inciso LXXVIII, assegura a razoável duração do processo e a celeridade processual como direitos fundamentais, com o objetivo de conceder a tutela jurisdicional no menor lapso temporal possível.

Dessa maneira, quando o consumidor utiliza o seu tempo vital para tentar solucionar problemas advindos das relações de consumo, precisa se desviar de suas atividades existenciais, configurando uma renúncia ao direito à vida, que é indisponível, bem como ao direito à educação, ao trabalho, ao descanso, ao lazer, ao convívio social, aos cuidados pessoais e ao próprio consumo.<sup>17</sup>

No mesmo sentido, Claudia Lima Marques afirma que “se o tempo é um recurso indispensável ao desempenho de toda atividade humana, além de um valor finito, escasso e não renovável, ele invoca e passa a merecer a tutela jurisdicional.”<sup>18</sup>

Por isso, Marcos Dessaune defende que o tempo compõe o rol de direitos que afeta a personalidade, sendo essencial a tutela pelo desperdício do tempo provocado por um problema de consumo:

Ao sucumbir ao *modus solvendi* do problema veladamente imposto pelo fornecedor, o consumidor incorre então, independentemente do resultado do seu esforço, na perda definitiva de uma parcela do seu tempo total de vida, na alteração prejudicial do seu cotidiano ou do seu projeto de vida e na instalação em sua vida de um período de inatividade existencial, o que configura a lesão ao tempo existencial e à vida digna da pessoa consumidora. Esse bem e esse interesse jurídicos, respectivamente, estão sintetizados na expressão existência digna e tutelados no âmbito do direito fundamental à vida, que por sua vez é sustentado pelo valor supremo da dignidade humana. O tempo vital, existencial ou produtivo, enquanto

---

<sup>15</sup> SCRAMIM, Umberto Cassiano Garcia. *Da Responsabilidade Civil pela frustração de tempo disponível*. São Paulo, Revista dos Tribunais, v. 968, p.83-99, jun. 2016

<sup>16</sup> GAGLIANO, P. S. *Responsabilidade Civil pela Perda do Tempo*. Revista Direito UNIFACS Salvador, v. 168, jun. 2014.

<sup>17</sup> DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória, 2017.

<sup>18</sup> MARQUES, Claudia Lima; BERGSTEIN, Laís. *Menosprezo planejado de deveres legais pelas empresas leva à indenização*. Consultor Jurídico, 2016.

suporte implícito da própria vida, também é um atributo integrante da personalidade resguardado no rol aberto dos direitos da personalidade.<sup>19</sup>

Portanto, uma vez reconhecido o tempo como bem jurídico, este deve ser indenizável, da mesma forma que os demais bens jurídicos quando sofrem violação. Devendo ser considerado ato ilícito todas as condutas causadas pelo fornecedor que limitam ou desviam o tempo que o consumidor utilizaria para realização de suas atividades existenciais.

### 1.3 O desvio produtivo como nova espécie de dano indenizável

A Constituição Federal erigiu os bens jurídicos dignos de tutela, bem como autorizou o direito pátrio a disciplinar sobre a matéria. A exemplo, o Direito Obrigacional e o Direito do Consumidor tratam de duas espécies principais de dano: o patrimonial (ou material) e o extrapatrimonial (ou moral).<sup>20</sup>

O dano material é configurado toda vez que há perda, depreciação ou deterioração do que pode ser valorado economicamente. Assim, não abrange somente os bens materiais, mas tudo que pode apresentar lesão financeira, como por exemplo, os direitos autorais. Tal dano se divide ainda em duas subespécies: o dano emergente, que é o prejuízo atual, onde a indenização deverá cobrir todo o prejuízo no intuito de restituir o bem *ao status quo ante*, segundo o princípio da reparação integral; e os lucros cessantes, relacionados a tudo que se deixou de ganhar em razão do dano.<sup>21</sup>

O dano moral, por sua vez, é a violação do direito à honra, à dignidade, à privacidade, à boa-fé e à imagem. Ou seja, tratam-se de lesões sofridas pela pessoa humana que atingem o seu íntimo. Segundo Pontes de Miranda, “nos danos morais, a esfera ética da pessoa é que é ofendida: o dano não patrimonial é o que, só atingindo o devedor como ser humano, não lhe atinge o patrimônio”.<sup>22</sup> Ou seja, é a lesão a um interesse juridicamente tutelado que atinge a dignidade da pessoa humana.

---

<sup>19</sup> DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: Uma Visão Geral* - ES: Edição especial do autor, 2017.

<sup>20</sup> MIRAGEM, Bruno Barbosa. *Curso de Direito do Consumidor*. 7. ed. São Paulo: RT, 2018. p. 366-370

<sup>21</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 150-164.

<sup>22</sup> STOCOCO, Rui. *Responsabilidade Civil e sua Interpretação Jurisprudencial*, São Paulo, ed. Revista dos Tribunais, 2014, p. 395

No entanto, diante da complexibilidade das relações e dos bens jurídicos tutelados, apenas essas duas espécies de danos não são suficientes para garantir a efetiva proteção dos direitos. Por essa razão, tem-se avançado na definição de novos danos, como os danos estéticos<sup>23</sup>, danos à imagem<sup>24</sup>, perda de uma chance<sup>25</sup> e outros.<sup>26</sup>

Nesse sentido, tem-se a figura do dano temporal, no qual se apoia a teoria do desvio produtivo do consumidor.

O dano temporal se trata de um dano existencial, que é um não poder mais fazer, um dever de agir de outra forma, um relacionar-se diversamente, ocorrendo uma limitação do desenvolvimento normal da vida da pessoa.<sup>27</sup>

Nota-se, então, que enquanto o dano moral está ligado intrinsecamente à dor, ao ânimo, à moral e aos atributos psicofísicos do indivíduo, o dano existencial, por sua vez, está ligado a frustração da não realização de uma atividade, que para o ser humano fere sua dignidade e retira uma vontade legítima relacionada ao seu projeto de vida. Por isso, o dano temporal é considerado como um dano autônomo.<sup>28</sup>

O dano temporal se aproxima do chamado danos morais *in re ipsa*, isto é, aqueles que prescindem de efetiva demonstração de ofensa aos direitos da personalidade, presumindo-se, de determinada ação do ofensor, que o dano foi gerado. A título exemplificativo, tem-se os casos de inclusão indevida em cadastros restritivos de crédito.<sup>29</sup>

Para Milena Donato, “diante de certos acontecimentos, não seria razoável exigir a prova do dano moral, vez que dos fatos seria inequívoco o dissabor experimentado pela vítima”<sup>30</sup>. Deste modo, é razoável a aplicação do mecanismo *in re ipsa* para reparação da vítima, a fim de que esta não fique sem compensação.

---

<sup>23</sup> O dano estético configura-se por lesão à saúde ou integridade física de alguém, que resulte em constrangimento. São lesões que deixam marcas permanentes no corpo ou que diminuem sua funcionalidade como: cicatrizes, sequelas, deformidades ou outros problemas que causem mal estar ou insatisfação.

<sup>24</sup> Os danos à imagem são aqueles danos causados através de uma exposição indevida de uma pessoa. É uma forma de exposição degradante, ou até não autorizada pelo indivíduo.

<sup>25</sup> A teoria da perda de uma chance considera que quem, de forma intencional ou não, retira de outra pessoa a oportunidade de um dado benefício deve responder pelo fato.

<sup>26</sup> SOARES, Flaviana Rampazzo. *Responsabilidade Civil por dano existencial*. Porto Alegre: ed. Livraria do Advogado, 2009. p. 44.

<sup>27</sup> Idem.

<sup>28</sup> LOPEZ, Teresa Ancona. *Dano Existencial*. São Paulo, Revista de Direito Privado, v. 57, 2014, p. 287.

<sup>29</sup> Enunciado 1.1 das Turmas Recursais do TJ-PR.34 - Dívida paga – inscrição/manutenção – dano moral: A inscrição e/ou manutenção de dívida paga em órgãos de restrição ao crédito configura dano moral.

<sup>30</sup> OLIVA, Milena Donato. *Dano moral e inadimplemento contratual nas relações de consumo*. Revista de Direito do Consumidor, v. 93, 2014. p. 16.

O desvio produtivo do consumidor, seja considerado como um dano autônomo, tal qual defende Marcos Dessaune, seja considerado uma espécie de dano moral, conforme a jurisprudência<sup>31</sup>, é, pois, um fenômeno socioeconômico que ultrapassa o mero dissabor, aborrecimento ou contratempo normal da vida cotidiana. Em verdade, é um evento danoso, ou seja, um acontecimento social tutelado pelo direito, que gera um resultado danoso.<sup>32</sup>

Nesse mesmo sentido, Cláudia Lima Marques defende que “a conduta do fornecedor que nega-se a solucionar o problema causado ao consumidor com agilidade e eficiência não resulta em simples aborrecimento ou dissabor cotidiano ao consumidor”. Esta continua afirmando que “o menosprezo e a indiferença geram, sim, um dano injusto que deve ser indenizado.”<sup>33</sup>

O desvio produtivo do consumidor é então o fato ou evento danoso causado pelo fornecedor que coloca o consumidor em estado de carência e vulnerabilidade, obrigando-o a despender seu tempo vital, adiar suas atividades existenciais e desviar suas competências para resolver um problema de consumo. Por essas razões, o evento danoso deve ser indenizado, a fim de não gerar ainda mais prejuízos ao consumidor.

#### **1.4 Caracterização do desvio produtivo do consumidor**

Além de todo o exposto, cinco são os requisitos necessários para a configuração da responsabilidade civil pelo desvio produtivo do consumidor:<sup>34</sup>

Primeiramente, é preciso que exista um problema de consumo potencial ou efetivamente danoso ao consumidor. Por exemplo, o fornecimento de um produto ou serviço com vício ou defeito, que enseja a responsabilidade civil do fornecedor para sanar o problema rápida e efetivamente.<sup>35</sup>

Por conseguinte, é necessário que ocorra a prática abusiva do fornecedor de se esquivar da responsabilidade pelo problema de consumo, representado pelo

---

<sup>31</sup> Casos paradigmáticos serão apresentados nos próximos capítulos.

<sup>32</sup> DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória, 2017, p. 246.

<sup>33</sup> MARQUES, Cláudia Lima; BERGSTEIN, Laís. *Menosprezo planejado de deveres legais pelas empresas leva à indenização*. Consultor Jurídico, 2016.

<sup>34</sup> Ressalvados os profissionais liberais, que só terão responsabilidade caso configurado culpa ou dolo, conforme art. 14, § 4º, do CDC.

<sup>35</sup> DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória, 2017, p. 250.

chamado *modus solvendi*<sup>36</sup> do fornecedor, que se utiliza de várias justificativas para tentar atenuar ou excluir sua responsabilidade pelo problema de consumo potencial ou efetivamente lesivo que ele mesmo deu causa.

Posteriormente, há o fato ou evento danoso do desvio produtivo do consumidor, quando o consumidor é obrigado a despender seu tempo vital, adiar ou suprimir atividades existências e desviar suas competências, seja para buscar uma solução para o problema, para evitar um prejuízo futuro ou para conseguir a reparação dos danos que o problema gerou.<sup>37</sup>

Junto a tudo isso, tem-se a relação de causalidade existente entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante, ou seja, a recusa do fornecedor de se responsabilizar pelo problema de consumo e o consequente desvio produtivo do consumidor para buscar uma solução.<sup>38</sup>

Por fim, deve estar presente o dano extrapatrimonial de natureza existencial sofrido pelo consumidor. Isto é, a perda definitiva de uma parcela do tempo de vida do consumidor devido a alteração prejudicial gerada em seu cotidiano e projeto de vida, pois seu tempo e competências foram desviados para a tentativa de resolução do problema, evidenciando uma lesão antijurídica ao tempo e à qualidade de vida do consumidor.<sup>39</sup>

Ainda, pode-se ter outros dois requisitos facultativos: o dano emergente ou lucro cessante sofrido pelo consumidor, na ocorrência de diminuição patrimonial sofrida pelo consumidor ao assumir os riscos operacionais e custos materiais que, em regra, são do fornecedor e; o dano coletivo, quando se tem uma lesão antijurídica a direito individual homogêneo de uma coletividade determinada ou determinável de consumidores unidas por um fato comum que lhes causa prejuízo.<sup>40</sup>

Esses elementos demonstram a seriedade do instituto do desvio produtivo, que não visa tutelar qualquer desprendimento de tempo como passível de indenização, mas tão somente aquele decorrente de um problema de consumo cuja a atitude desleal e não cooperativa do fornecedor, ao se furtar de resolver o problema de forma célere, causa o dano temporal.

---

<sup>36</sup> Entendido como o modelo veladamente imposto pelo fornecedor para solucionar o problema de consumo, é a prática abusiva do fornecedor para tentar se isentar da responsabilidade com o problema. Trata-se de conduta desleal, não cooperativa e danosa.

<sup>37</sup> DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória, 2017, p. 250

<sup>38</sup> Idem.

<sup>39</sup> Idem p. 251

<sup>40</sup> Idem.

### 1.5 Pesquisa empírica sobre o desvio produtivo e a importância do tempo

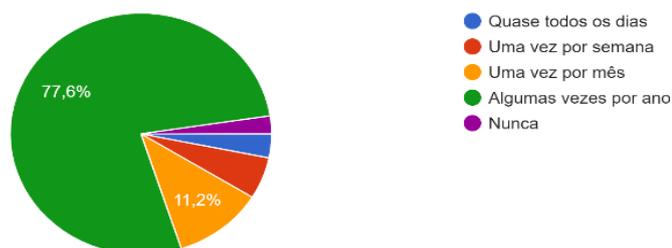
Para corroborar a tese do presente trabalho, realizou-se uma pesquisa empírica com 125 pessoas de 20 a 45 anos, através de um questionário online, com o objetivo de medir o grau de consciência dos entrevistados com seu tempo e com os eventos de desvio produtivo, bem como avaliar o que tais situações de consumo representam para eles.<sup>41</sup>

De todos os participantes da pesquisa, apenas 3 afirmaram nunca ter sido vítimas de produtos ou serviços defeituosos ou de práticas abusivas no mercado de consumo, ao passo que 77,6% afirmaram sofrer com isso algumas vezes por ano.

Questionados se buscam a resolução desses problemas de consumo, 65,6% afirmou que “de vez em quando”, 25,6% disse que “sempre” e 8,8% que “nunca”.

Com que frequência você costuma ser vítima de produtos ou serviços defeituosos ou de práticas abusivas no mercado de consumo?

125 respostas



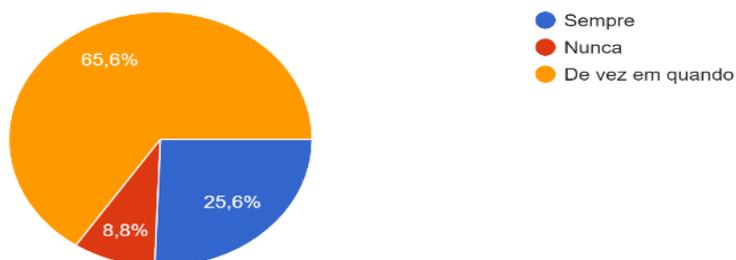
Fonte: autoral

---

<sup>41</sup> Uma pesquisa semelhante foi realizada por Marcos Dessaune em 2008 e tais dados servem para atualizá-la para o cenário atual.

Você tenta resolver esse tipo de problema criado pelos fornecedores?

125 respostas



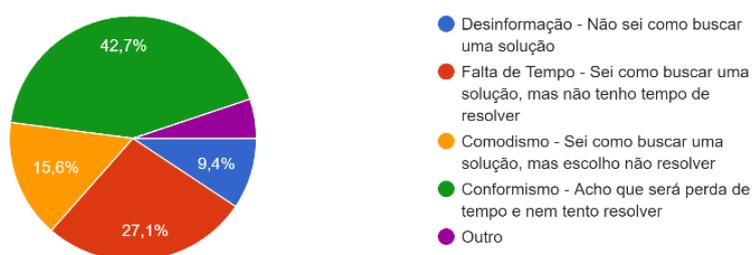
Fonte: autoral

Sobre o motivo que os leva a não resolver alguns problemas de consumo, a maioria, 42,7%, justificou que por “conformismo - acho que será perda de tempo e nem tento resolver”, seguidos de 27,1% que afirmou ser por “falta de tempo - sei como buscar uma solução, mas não tenho tempo de resolver”.

Em relação ao meio que costumam utilizar para resolver os problemas, 70,1% afirmou que diretamente com o fornecedor; 19,7% por intermédio de plataformas como Consumidor.gov e Reclame Aqui; 8,5% através do Procon e apenas 1,7% acionam a Justiça.

Se sua resposta foi "nunca" ou "de vez em quando", por que você não tenta resolver o problema de consumo?

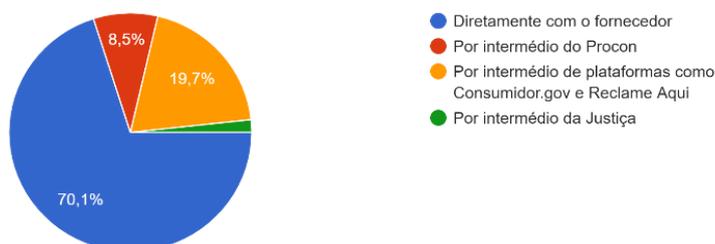
96 respostas



Fonte: autoral

Se a resposta do item anterior foi "sempre" ou "de vez em quando", geralmente você tenta resolver o problema:

117 respostas

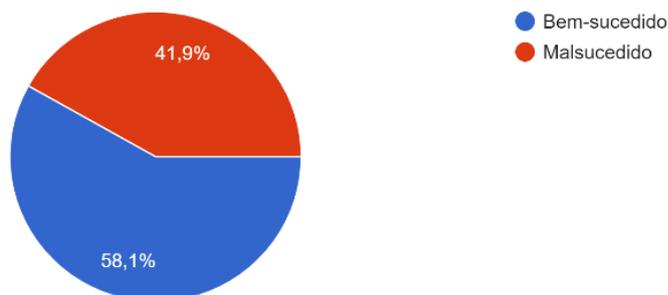


Fonte: autoral

Já em relação ao grau de sucesso dessas tentativas de resolução, 58,1% consideram bem-sucedidos e 41,9% malsucedidos, ou seja, quase metade dos participantes desviam inutilmente seus recursos produtivos nesses esforços. Por sua vez, 74,5% desistem de resolver o problema e apenas 25,4% buscam outro meio para resolver.

Se sua resposta foi "sempre" ou "de vez em quando", em geral você é:

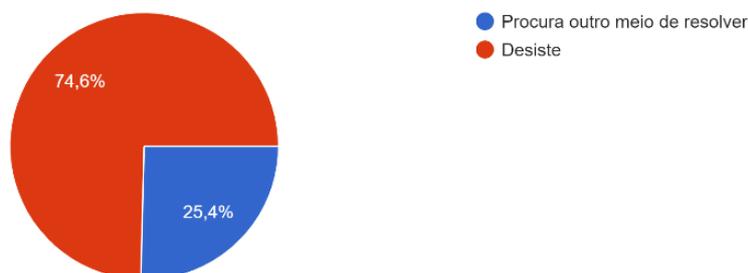
117 respostas



Fonte: autoral

Se sua resposta foi "malsucedido" você:

63 respostas

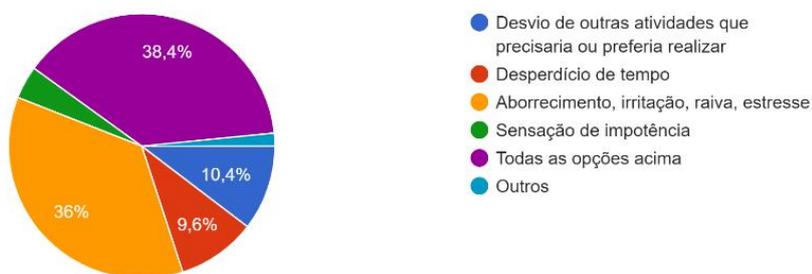


Fonte: autoral

Essas situações geram para 38,4% todas as seguintes problemáticas: desvio de outras atividades que precisaria ou preferia realizar, desperdício de tempo, aborrecimento, irritação, raiva, estresse e sensação de impotência.

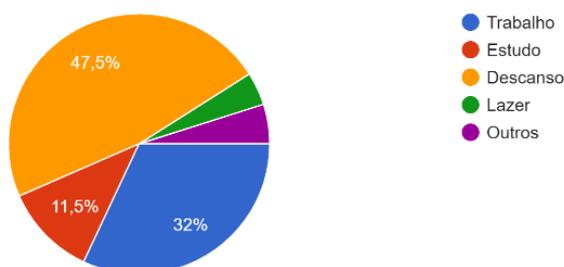
Quanto às atividades habituais normalmente desviadas para a resolução dos problemas de consumo, 47,5% respondeu “lazer”, 32% “trabalho” e 11,5% “estudos”. Já quanto ao tempo que costumam gastar para isso, 35,2% respondeu que meia manhã ou meia tarde, 27,9% uma manhã ou uma tarde, 23,8% mais de um dia e 13,1% um dia inteiro.

Essas situações de problemas de consumo geralmente lhe causam  
125 respostas



Fonte: autoral

Caso você precise se desviar de suas atividades habituais para resolver tais problemas, isso ocorre em momentos de  
122 respostas



Fonte: autoral

Sobre a forma como valorizam seu tempo, 53,2% o considera muito importante e 44,4% um recurso fundamental em suas vidas, como é a saúde. Por essa razão, 70,7% dos participantes consideram que essas situações de desvio produtivo são algum tipo de dano efetivo que deveria ser punido e/ou indenizado.

Normalmente, como você valoriza o seu tempo?

124 respostas



Fonte: autoral

O que essas situações (desvio de suas atividades e desperdício de tempo) representam para você?

123 respostas

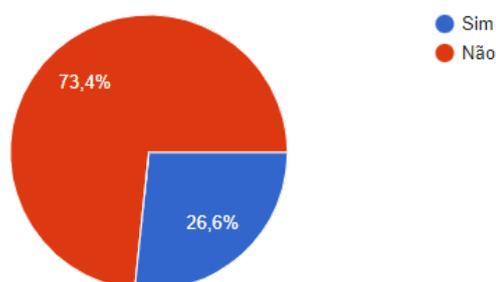


Fonte: autoral

Em relação a teoria do desvio produtivo, 73,4% afirmaram que não a conhecem. Por fim, questionados se com a aplicação da teoria pelo judiciário se sentiram mais motivados para não desistir de resolver um problema de consumo, 70,4% disseram que “sim” e 21,6% que “talvez”.

Você conhece a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor?  
(segundo a qual: o tempo despendido pelo consumidor para resolver problemas consumeristas é passível de indenização)

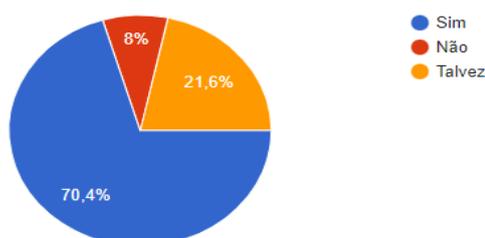
124 respostas



Fonte: autoral

Sabendo que essa Teoria vem sendo acolhida pelo judiciário para condenar os fornecedores no pagamento de danos morais aos consumidores que gastam seu tempo e desviam suas competências, você se sente mais motivado para não desistir de resolver um problema de consumo?

125 respostas



Fonte: autoral

Considerando os dados acima expostos, resta evidente que grande parte dos consumidores despendem seu tempo e desviam suas atividades cotidianas para tentar solucionar problemas de consumo. Atividades importantíssimas como trabalho, estudo e lazer são sucumbidas para que se resolva um problema com fornecedores, tendo ainda quase metade de chance de serem malsucedidos, o que leva grande parte dos consumidores a desistir de solucionar o problema. Conseqüentemente, cria-se no imaginário social a ideia de que será “perda de tempo”.

No entanto, a aplicação da teoria do desvio produtivo pelo judiciário ascende uma chama de motivação nos consumidores para que não desistam de seus direitos, pois ainda que gastem uma parcela de seu tempo e desviem suas competências, esses serão compensados. Neste sentido, o presente trabalho analisa qual é o reflexo da aplicação da teoria do desvio produtivo para a resolução de conflitos, tendo como hipótese que essa aplicação pode alterar o *modus operandi* dos fornecedores para que resolvam os problemas de consumo de forma célere, afinal, não se mostra vantajoso arcar com mais uma indenização a favor do consumidor.

## 1.6 A intencionalidade de megaempresas em causar o desvio produtivo do consumidor

Além disso, a realidade presente no mercado de consumo é que, em que pese a obrigação dos fornecedores de oferecerem produtos e serviços de qualidade, muitos

frequentemente prestam um mal atendimento e criam problemas de consumo lesivos, sem assumir a responsabilidade de resolve-los espontânea, rápida e efetivamente.<sup>42</sup>

Nesse sentido, observa-se que quanto maior o nível de conhecimento e poder econômico de um fornecedor, maior é sua intencionalidade de transferir ao consumidor o custo temporal, operacional e material para solucionar o problema de consumo.<sup>43</sup>

Segundo o Boletim Sindec de 2021<sup>44</sup>, elaborado pela Secretaria Nacional do Consumidor, os cinco problemas mais demandados pelos consumidores ao PROCON, relacionam-se a atividades econômicas desenvolvidas por mega fornecedores. São eles:

Posição	Assunto	Quantidade	%
1°	Banco Comercial	184.209	10,3%
2°	Telefonia Celular	172.791	9,7%
3°	Energia Elétrica	102.169	5,7%
4°	Cartão de Crédito	93.662	5,3%
5°	Telefonia Fixa	84.150	4,7%

Fonte: Boletim Sindec 2021

Nota-se, então, que os serviços bancários, os de telefonia móvel e fixa, os de energia elétrica e os de cartão de crédito, somam juntos 636.981 reclamações, equivalente a 35,7% do total.<sup>45</sup>

Por sua vez, os cinco principais problemas de consumo são:

Posição	Problema	Quantidade	%
1°	Problemas com cobranças	660.952	37,1%
2°	Problemas com contrato	285.457	16%
3°	Vício ou má qualidade de produto ou serviço	241.819	13,6%
4°	Problemas com SAC	240.631	13,5%
5°	Problemas na entrega de produtos	114.551	6,4%
	Demais problemas	240.031	13,5%
	<b>Total</b>	<b>1.783.441</b>	<b>100%</b>

Fonte: Boletim Sindec 2021

<sup>42</sup> DESSAUNE, Marcos. Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

<sup>43</sup> Bergstein, Laís Gomes. *O tempo do consumidor nas relações de consumo : pela superação do menosprezo planejado nos mercados*. Tese de Doutorado. Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, 2018.

<sup>44</sup> O Boletim Sindec 2021 é a publicação da Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon que apresenta uma breve análise sobre as demandas de consumo levadas aos Procons integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec durante o ano de 2021.

<sup>45</sup> SINDEC. Boletem Sindec 2021 Disponível em: <[https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seusdireitos/consumidor/sindec/BoletimSindec2021\\_verso16.03.2022.pdf](https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seusdireitos/consumidor/sindec/BoletimSindec2021_verso16.03.2022.pdf)> Acesso em: 01/12/2022.

Comprovando que as megaempresas são as maiores responsáveis por obstinar a resolução de conflitos consumeristas, eis a listagem das 20 empresas mais demandadas nos Procons em 2021:

Posição	Fornecedor	Quantidade
1°	OI FIXO/CELULAR	104.015
2°	VIVO/TELEFÔNICA/GVT	73.772
3°	BRADERCO	65.659
4°	CLARO/EMBRATEL/NET/NEXTEL	65.399
5°	TIM/INTEG	48.878
6°	ITAU	42.913
7°	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	37.769
8°	CASAS BAHIA/PONTO FRIO/CNOVA/EXTRA.COM	31.748
9°	C6 BANK/ BANCO FICSA	31.103
10°	BANCO PAN	28.817
11°	SANTANDER	28.167
12°	BMG	26.011
13°	MAGAZINE LUIZA/NETSHOES	24.790
14°	MERCADO LIVRE/MERCADO PAGO	24.782
15°	ENEM DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO (ELETROPAULO)	21.612
16°	B2W/SUBMARINO/SHOPTIME/LOJAS AMERICANAS	20.303
17°	FACI.LY	17.687
18°	SAMSUNG	16.211
19°	BANCO DO BRASIL	15.230
20°	CARREFOUR	13.320

Fonte: Boletim Sindec 2021

Não coincidentemente, vários desses nomes se repetem no ranking das 10 empresas mais valiosas do Brasil em 2021, elaborado pela consultora Interbrand<sup>46</sup>.

Vejamos:

Posição	Empresa mais valiosas	Valor de marca
1°	ITAU	R\$ 40,53 bilhões
2°	BRADERCO	R\$ 27,51 bilhões
3°	SKOL (AMBEV)	R\$ 18,82 bilhões
4°	BRAHMA (AMBEV)	R\$ 12,78 bilhões
5°	NATURA	R\$ 10,22 bilhões
6°	BANCO DO BRASIL	R\$ 9,89 bilhões
7°	PETROBRÁS	R\$ 3,7 bilhões
8°	MAGAZINE LUIZA	R\$ 2,9 bilhões
9°	VIVO	R\$ 2,83 bilhões
10°	AMERICANAS	R\$ 1,79 bilhões

Fonte: consultora Interbrand – com destaques acrescentados

<sup>46</sup> SUTTO, Giovanna. As 25 marcas mais valiosas do Brasil em 2021, segundo a Interbrand. Disponível em: <<https://www.infomoney.com.br/negocios/as-25-marcas-mais-valiosas-do-brasil-em-2021-segundo-a-interbrand/>>. Acesso em: 01/12/2022.

Nessa perspectiva, Marcos Dessaune se debruça sobre o entendimento de que as megaempresas, ao se furtarem de resolver os problemas consumeristas que dão causa, agem de maneira movida pelo desejo consciente de lucrar sempre mais, baseando-se em cálculos estatísticos que, de acordo com as demandas administrativas e judiciais sobre a mesma temática, demonstram que a relação custo-benefício da inércia do fornecedores, aliada à estratégia jurídica de resistir às legítimas reclamações dos consumidores, gera vantagens econômicas.<sup>47</sup>

Diante disso, os custos da resolução do problema são indevidamente repassados aos consumidores, parte mais vulnerável da relação, que são obrigados a assumi-los a fim de evitar um prejuízo ainda maior. Nas palavras do autor “na sociedade de massa pós-industrial, a exploração abusiva dos consumidores vulneráveis é uma das novas formas de lucro de megaempresas capitalistas”<sup>48</sup>

Nesse cenário, nasce a hipótese que gira em torno deste trabalho, segundo a qual, a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor pode servir como incentivo à celeridade na resolução dos conflitos consumeristas, por iniciativa dos próprios fornecedores, a fim de se esquivarem de arcar com o dano extrapatrimonial decorrente de sua conduta lesiva.

Assim, a aplicação da teoria pode quebrar o paradigma de que é mais vantajoso obstar a resolução do problema de consumo e deixar que o consumidor arque com o ônus da situação, pois, passa-se a ter um novo instituto de proteção ao consumidor, garantindo que este será ressarcido pelo tempo e competências desprendidas para resolver um problema de consumo.

## **2. ANÁLISE JURISPRUDENCIAL DA APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR**

### **2.1 Da crescente aplicação da teoria pelos Tribunais de Justiça**

A teoria do desvio produtivo do consumidor vem sendo cada vez mais aplicada pelos Tribunais de Justiça. Para explicitar tais dados, segue uma pesquisa realizada

---

<sup>47</sup> DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória, 2017, p. 82.

<sup>48</sup> Idem, p. 83.

em dezembro de 2022<sup>49</sup>, no site dos Tribunais de Justiça estaduais, com a quantidade de acórdãos que contém expressamente o termo “desvio produtivo”.

A pesquisa foi realizada através de consultas aos sites dos Tribunais de Justiça considerados de grande e médio porte pelo Conselho Nacional de Justiça<sup>50</sup>, por meio da opção “busca de jurisprudência”, utilizando-se do filtro “acórdãos” e das palavras-chaves “desvio produtivo”, escritas entre aspas, para que encontrasse a expressão exata. Chegando então aos resultados abaixo:

<b>Tribunal</b>	<b>Quantidade de Acórdãos</b>
TJSP	11.423
TJGO	3.550
TJBA	2.243
TJRJ	2.086
TJPR	1.269
TJPE	653
TJRS	615
TJDFT	574
TJCE	307
TJMG	265
TJSC	255
TJMS	245
TJMT	200
<b>Todos os Tribunais</b>	<b>23.685</b>

Nota-se, portanto, que a teoria já foi citada mais de 20 mil vezes nos acórdãos dos Tribunais de Justiça. Em pesquisa semelhante realizada por Marcos Dessaune, em 2017, tal montante era de 852 menções<sup>51</sup>. Ou seja, incontestável a crescente aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor.

A tutela do tempo útil do consumidor passou a ser reconhecida, inclusive, pelo STJ, a partir de meados de 2018, a exemplo dos precedentes REsp 1.634.851 e REsp 1.737.412, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, conforme será visto adiante.

<sup>49</sup> Pesquisa realizada pela autora deste trabalho

<sup>50</sup> CNJ. Justiça em Números 2022. Brasília, CNJ, 2022, p.51.

<sup>51</sup> DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória, 2017, p. 281.

Apesar da crescente aplicação, ainda há certa divergência jurisprudencial sobre a forma de aplicação da teoria. Em alguns casos, a tese do desvio produtivo é tida como um dano autônomo passível de indenização. Em outros, é vista como *plus* para justificar o dano moral. Além disso, o judiciário preza pela não banalização deste instituto. Assim, entre essas inúmeras menções à teoria, há as hipóteses de não configuração de dano, mas de mero dissabor cotidiano.

## **2.2 Da aplicação do desvio produtivo do consumidor no âmbito do Superior Tribunal de Justiça - STJ**

A aplicação da teoria do desvio produtivo já foi utilizada em centenas de decisões monocráticas no âmbito do STJ, bem como, em ao menos 4 acórdãos colegiados da Corte. Dada a relevância e ampla repercussão das decisões colegiadas, tais casos foram os escolhidos para melhor compreensão neste trabalho.

A primeira decisão colegiada foi o REsp 1.634.851, no qual a Terceira Turma analisou ação civil pública em que o Ministério Público do Rio de Janeiro buscava que a empresa Via Varejo sanasse vícios em produtos comercializados por ela no prazo máximo de 30 dias, conforme o art. 26 do CDC, e, em não o fazendo, a conferir ao consumidor a escolha de uma das opções contidas no art. 18, § 1º, do CDC, sob pena de multa; bem como a efetuar a troca de seus produtos duráveis dentro do prazo legal de 90 dias, consoante art. 26, II, do CDC, também sob pena de multa; além da reparação dos danos materiais e morais causados aos consumidores individualmente considerados e em sentido coletivo.

A Via Varejo, por sua vez, alegou no Recurso Especial que (i) a obrigação de reparar não cabe ao comerciante, do que decorre também a ausência de obrigação de coleta e intermediação dos produtos pelo comerciante junto ao fabricante para fins de reparo e (ii) que a conduta de orientar o consumidor a conduzir seu produto a uma assistência técnica jamais pode ser vista como prática abusiva.

Por sua vez, a relatora do recurso, Ministra Nancy Andrighi, destacou que não é raridade a verdadeira batalha travada pelo consumidor para obter produtos e serviços que atendam às suas expectativas de qualidade e quantidade. Dessa maneira, a *via crucis* do consumidor começa até mesmo na tentativa frustrada de

localizar a assistência técnica mais próxima de sua localidade, além do esforço de agendar uma visita técnica da autorizada.<sup>52</sup>

Assim, para a Ministra, essas tarefas "têm, frequentemente, exigido bastante tempo do consumidor, que se vê obrigado a aguardar o atendimento no período da manhã ou da tarde, quando não por todo o horário comercial".<sup>53</sup>

Desta forma, a turma formou entendimento no sentido de que o fornecedor, ao desenvolver atividade econômica em seu próprio benefício, tem o dever de participar ativamente do processo de reparo do bem, intermediando a relação entre cliente e fabricante e diminuindo a perda de tempo útil do consumidor. Conforme a ementa:

**PROCESSO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. JUNTADA DE DOCUMENTOS COM A APELAÇÃO. POSSIBILIDADE. VÍCIO DO PRODUTO. REPARAÇÃO EM 30 DIAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO COMERCIANTE. (...)**2. Cinge-se a controvérsia a decidir sobre: (i) a negativa de prestação jurisdicional (art. 535, II, do CPC/73); (ii) a preclusão operada quanto à produção de prova (arts. 462 e 517 do CPC/73); (iii) a responsabilidade do comerciante no que tange à disponibilização e prestação de serviço de assistência técnica (art. 18, caput e § 1º, do CDC). (...) 5. **À frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa**, o que, por certo, pode ser evitado – ou, ao menos, atenuado – se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo. 6. À luz do princípio da boa-fé objetiva, **se a inserção no mercado do produto com vício traz em si, inevitavelmente, um gasto adicional para a cadeia de consumo, esse gasto deve ser tido como ínsito ao risco da atividade, e não pode, em nenhuma hipótese, ser suportado pelo consumidor**. Incidência dos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, em especial o da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I, do CDC) e o da garantia de adequação, a cargo do fornecedor (art. 4º, V, do CDC), e observância do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos por ele (art. 6º, VI, do CDC). 7. Como a defesa do consumidor foi erigida a princípio geral da atividade econômica pelo art. 170, V, da Constituição Federal, é ele – consumidor – quem deve escolher a alternativa que lhe parece menos onerosa ou embaraçosa para exercer seu direito de ter sanado o vício em 30 dias – levar o produto ao comerciante, à assistência técnica ou diretamente ao fabricante –, não cabendo ao fornecedor impor-lhe a opção que mais convém. 8. **Recurso especial desprovido** <sup>54</sup>

Novamente sob a relatoria da Ministra Nancy Andrighi, a teoria do desvio produtivo foi aplicada no REsp 1.737.412, originado de ação civil pública ajuizada pela Defensoria Pública de Sergipe contra o Banco de Sergipe. A DPE/SE intentava a condenação da instituição financeira ao cumprimento das regras de atendimento

<sup>52</sup> STJ — REsp: 1634851 RJ 2015/0226273-9, relatora: ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 12/09/2017, TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 15/02/2018.

<sup>53</sup> Idem.

<sup>54</sup> Idem.

presencial relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento das referidas obrigações.

O juízo de primeiro grau condenou o banco a disponibilizar pessoal suficiente para o atendimento nos caixas, a fim de que fosse possível respeitar o tempo máximo na fila de atendimento. O magistrado também condenou a instituição ao pagamento de danos morais coletivos de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais), mas o Tribunal de Justiça de Sergipe afastou a condenação pelos prejuízos extrapatrimoniais, tópico de apreciação do Recurso Especial.

Citando a doutrina de Marcos Dessaune, Nancy Andrighi destacou que o consumo de um produto ou serviço de qualidade, produzido por um fornecedor especializado na atividade, tem a utilidade implícita de tornar disponíveis o tempo e as competências que o consumidor precisaria para produzi-lo para o seu próprio uso. Assim, há uma espécie de função social da atividade dos fornecedores, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo.<sup>55</sup>

A ministra reforçou que a proteção à intolerável e injusta perda do tempo útil do consumidor ocorre pelo desrespeito voluntário das garantias legais, com o evidente intuito de aumentar o lucro em prejuízo da qualidade dos serviços, justificando, portanto, a condenação por danos morais coletivos. Isso porque a legislação municipal estabelecia como constrangimento ao consumidor tempo de espera superior a 15 minutos em dias normais e 30 minutos em dias especiais, mas o banco submetia os clientes a tempo de espera que ultrapassava duas horas.<sup>56</sup>

**RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. 1. Cuida-se de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da**

---

<sup>55</sup> STJ — REsp: 1737412/SE, relatora: ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 05/02/2019, TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 08/02/2019

<sup>56</sup> Idem.

compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações. (...) 3. O propósito recursal é determinar se o descumprimento de normas municipais e federais que estabelecem parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva. 4. O dano moral coletivo é espécie autônoma de dano que está relacionada à integridade psico-física da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), amparados pelos danos morais individuais. (...) 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, **uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo.** 8. O **desrespeito voluntário das garantias legais**, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e **configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor.** 9. Na hipótese concreta, **a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo.** 10. Recurso especial provido. <sup>57</sup>

A teoria também foi aplicada no precedente REsp 1929288, originário de ação civil pública proposta pelo Ministério Público do Estado de Tocantins, contra o Banco Bradesco S/A e Banco do Brasil S/A. Objetivava a responsabilização e ressarcimento de danos decorrentes da ineficiência dos terminais eletrônicos de autoatendimento em virtude do desabastecimento dos caixas eletrônicos instalados nas agências do município de Araguaína/TO e das filas que ultrapassam o tempo de espera legal para o atendimento.

Em primeiro grau, a sentença julgou parcialmente procedentes os pedidos, condenando as rés à obrigação de cumprir o limite máximo de tempo de espera para atendimento ao cliente e as normas do Banco Central e da Federação Brasileira de Bancos no que tange à disponibilidade de numerário aos caixas eletrônicos. Ademais, condenou as instituições financeiras rés ao pagamento de R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais) cada, a título de compensação por danos morais coletivos.

Em apelação, tal montante foi reduzido para R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), sendo R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) para cada recorrente.

A Ministra Nancy Andrihgi, mais uma vez, adota a teoria do desvio produtivo em seu voto para fundamentar a manutenção da condenação em danos morais coletivos, no mesmo valor fixado pelas instâncias ordinárias. Segundo ela:

Deve-se ressaltar que o tempo útil e seu máximo aproveitamento são interesses coletivos, subjacentes à função social da atividade produtiva e aos deveres de

---

<sup>57</sup> Idem.

qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, que são impostos aos fornecedores de produtos e serviços. A proteção contra a perda do tempo útil do consumidor deve, portanto, ser realizada sob a vertente coletiva, a qual, por possuir finalidades precípua de sanção, inibição e reparação indireta, permite seja aplicada a teoria do desvio produtivo do consumidor, que conduz à responsabilidade civil pela perda do tempo útil ou vital.<sup>58</sup>

Nesse sentido, a turma concluiu que a inadequada prestação de serviços bancários, caracterizada pela reiterada existência de caixas eletrônicos inoperantes, sobretudo por falta de numerário, e pelo conseqüente excesso de espera em filas por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal, é apta a caracterizar os danos morais coletivos. Veja-se:

**RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. OMISSÃO. AUSÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. COMPATIBILIDADE. DANO MORAL COLETIVO. AFERIÇÃO IN RE IPSA. CAIXAS ELETRÔNICOS INOPERANTES. FALTA DE NUMERÁRIO. DESABASTECIMENTO. EXCESSIVA ESPERA EM FILAS POR TEMPO SUPERIOR AO LIMITE PREVISTO EM LEI MUNICIPAL. REITERAÇÃO DAS CONDUTAS. DANO MORAL COLETIVO CARACTERIZADO. VALOR DA COMPENSAÇÃO. RAZOABILIDADE. JUROS DE MORA. TERMO INICIAL. EVENTO DANOSO. ASTREINTES. BIS IN IDEM. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. MULTA DIÁRIA. VALOR ARBITRADO. SÚMULA 7 DO STJ. SÚMULA 284 DO STF. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL PREJUDICADO. (...) 2- Os propósitos recursais consistem em dizer se: a) o acórdão recorrido conteria omissão; b) é possível a condenação ao pagamento de danos morais coletivos em demanda em que se discute direitos individuais homogêneos; c) em demanda em que se discute a caracterização de dano moral coletivo é necessária a prova concreta do dano; d) a reiterada existência de caixas eletrônicos inoperantes, sobretudo por falta de numerário, e o conseqüente excesso de espera em filas de agências bancárias por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal são causas suficientes de dano moral coletivo; e) o valor arbitrado a título de compensação pelos danos morais coletivos é excessivo; f) os juros de mora devem incidir a partir da sentença que constituiu a obrigação de compensar os danos morais coletivos ou da citação na ação civil pública; g) a imposição de multa diária configura bis in idem, tendo em vista que a Lei Municipal nº 2.111/2002, da cidade de Araguaína/TO, já estabelece punição para a hipótese de vício de qualidade no serviço bancário prestado; e h) o valor fixado a título de multa diária seria excessivo. (...) 4- Não bastasse ser possível cumular, na mesma ação coletiva, pretensões relativas a diversos interesses transindividuais, é forçoso concluir que, na espécie, não se está a tratar de ofensa a direitos individuais homogêneos, mas sim a direitos difusos com a imposição de obrigação de fazer e de compensar os danos morais coletivos perpetrados. 5- Ao contrário do que argumentam as recorrentes, a responsabilização por dano moral coletivo se verifica pelo simples fato da violação, isto é, in re ipsa, não havendo que se falar, portanto, em ausência de prova do dano na hipótese em apreço. 6- **A inadequada prestação de serviços bancários, caracterizada pela reiterada existência de caixas eletrônicos inoperantes, sobretudo por falta de numerário, e pelo conseqüente excesso de espera em filas por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal, é apta a caracterizar danos morais coletivos.** 7- Na hipótese, não se evidencia a exorbitância apta a permitir a redução do valor fixado pela Corte de origem a título de compensação pelos danos morais coletivos, porquanto entende-se razoável o**

---

<sup>58</sup> STJ — REsp: 1.929.288/TO, relatora: ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 22/02/2022, TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 24/02/2022.

quantum fixado correspondente a R\$ R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) para cada instituição financeira. (...) 13- Recursos especiais parcialmente conhecidos e, nesta extensão, não providos.<sup>59</sup>

Nota-se dos precedentes expostos, um pioneirismo da Terceira Turma do STJ em adotar a teoria do desvio produtivo do consumidor para fundamentar o pagamento de indenização por danos morais. Conseqüentemente, tal posicionamento tem sido massivamente utilizado pelos Tribunais de Justiça estaduais para firmar suas decisões.

### **2.3 A lesão temporal à luz da jurisprudência brasileira: dano autônomo x dano moral**

A lesão ao tempo é tratada pela jurisprudência brasileira por duas principais vertentes: (i) como dano autônomo, ou seja, quando perda do tempo é o próprio objeto da condenação e (ii) como um adicional indenizatório, isto é, quando a perda do tempo é utilizada para aumentar o *quantum* reparatório relativo a alguma indenização, o chamado “*plus* ao dano moral”.<sup>60</sup>

Carlos Edison Filho, oportunamente, analisou uma série de precedentes que se amoldam nas duas vertentes, os quais serão objeto de explanação no presente tópico.<sup>61</sup>

A exemplo da primeira vertente, cita-se o precedente do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, que concedeu indenização de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a um cliente que, após 40 minutos de espera, foi informado de que o sistema não estava funcionando. A decisão expressamente qualifica a lesão sofrida como “desvio produtivo do consumidor” e ressalta ainda a natureza irrecuperável do tempo perdido.<sup>62</sup>

---

<sup>59</sup> Idem.

<sup>60</sup> MAIA, Maurilio Casas. *Dano temporal: categoria lesiva autônoma?* Brasília, Revista Jurídica Consulex, 2015, p. 22-24.

<sup>61</sup> FILHO, Carlos Edilson. *Lesão ao Tempo: Configuração e Reparação nas Relações de Consumo*. Revista da AJURIS. Porto Alegre, v. 43, n. 141, 2016.

<sup>62</sup> Apelação cível. Ação indenizatória. Tempo de espera em fila de banco. Revelia do réu. Sentença de procedência parcial. Demora na fila do banco fazendo o consumidor perder tempo produtivo. Consumidor que depois de quarenta minutos na fila foi informada de que o sistema ficou inoperante. Consumidor que somente conseguiu efetivar o pagamento do boleto bancário na Casa Lotérica. Pretensão da autora não ilidida. Risco do empreendimento. Descumprimento da Lei Estadual nº 4.223/2003. Dano moral configurado. Desvio produtivo do consumidor. Precedentes jurisprudenciais. Manutenção da sentença que fixou a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de danos morais, corrigidos monetariamente a contar da presente e acrescidos de juros de mora a contar da citação. Nego seguimento ao recurso, na forma do art. 557, caput, do CPC” (TJRJ, Apelação Cível nº 0378790-

No mesmo sentido, o magistrado Fernando Antônio de Lima, do Tribunal de Justiça de São Paulo, afirmou que “[...] o direito à proteção do tempo útil ou produtivo do consumidor revela-se como verdadeiro direito fundamental implícito”, destacando, portanto, nítida autonomia em relação aos danos morais. E continuou “dano moral é aquele que ofende direitos extrapatrimoniais, voltados à personalidade humana, como honra, imagem, privacidade, liberdade”, ao passo que o desperdício do tempo produtivo configuraria violação aos interesses do consumidor. Nesse sentido “a reparação pelo desperdício de tempo produtivo envolverá, sempre, a conjugação de vários direitos da personalidade, indevidamente violados: liberdade, trabalho, lazer, às vezes saúde, convivência familiar, estudos”.<sup>63</sup>

Também no âmbito do TJSP, uma concessionária foi condenada ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) à uma consumidora que estava aguardando pelo conserto do câmbio de seu carro e precisou pleitear judicialmente seu direito<sup>64</sup>. Sobre essa decisão, Marcos Dessaune se manifestou alegando ser um importante avanço jurisprudencial, pois “ainda que ao final condene o fornecedor ao pagamento de uma única verba a título de 'danos morais', ela reconhece expressamente, conforme eu defendo, que o dano extrapatrimonial decorrente do desvio produtivo do consumidor é autônomo em relação ao dano moral tradicional”.<sup>65</sup>

Já a segunda vertente, relativa ao desvio produtivo como um *plus* ao dano moral, é a mais comumente utilizada pelo judiciário. Por exemplo, o TJRJ concedeu indenização de R\$10.000,00 (dez mil reais) por danos morais ao consumidor que, tendo comprado carro 0Km, deparou-se com diversos defeitos, tendo que comparecer à concessionária diversas vezes para obter o conserto desejado, o que não ocorreu. Assim, ingressou com ação judicial pleiteando, além da imposição da realização do reparo, indenização por dano moral causado pela perda do seu tempo útil gasto ao comparecer por inúmeras vezes ao estabelecimento.<sup>66</sup> O mesmo tribunal também

---

34.2011.8.19.0001, 27ª C.Cív., Rel. Des. Sebastião Rugier Bolelli, J. 26.08.2014).

<sup>63</sup> TJSP, Processo nº 0005804-43.2014.8.26.0297, Comarca de Jales, Vara do Juizado Cível e Criminal, Juiz de Direito Dr. Fernando Antonio de Lima, J. 28.08.2014

<sup>64</sup> TJSP, Processo nº 1046556-03.2019.8.26.0576, rel. Alfredo Attié, J. 11.09.2020

<sup>65</sup> CALEGARI, Luiza; LOCALI, Amanda. *TJ-SP reconhece desvio produtivo do consumidor como dano autônomo*. Conjur, 2021.

<sup>66</sup> Apelações cíveis. Ação de obrigação de fazer c/c indenizatória. Relação de consumo. Automóvel que apresenta defeito, somente sanado quando da realização da perícia. Consumidor que se dirige diversas vezes à concessionária e não logra solucionar a questão. Veículo zero quilômetros, ainda na garantia. Acerto na sentença quanto a extinção pela perda do interesse do pedido de substituição do veículo, diante do vício sanado. Dano moral claro. Perda do tempo útil. Indenização bem fixada – R\$10.000,00. Manutenção da sentença. Desprovemento dos recursos por unanimidade. (TJRJ, Apelação Cível nº 0003175-11.2011.8.19.0002, 25ª C.Cív., Relª Desª Tula Barbosa, J. 15.07.2015.)

fixou indenização de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) por danos morais a um consumidor que teve seu cartão de crédito fraudado e, mesmo após perder seu valioso tempo não conseguiu resolver o problema pela via administrativa. Dadas as reiteradas cobranças indevidas e a perda de tempo do consumidor, decidiu o Tribunal condenar a instituição financeira em danos morais.<sup>67</sup>

No mesmo sentindo, o TJSP condenou uma empresa de telefonia ao pagamento de R\$ 12.000,00 (doze mil reais) a título de danos morais, uma vez que submeteu o consumidor a esperar por horas para ser atendido pelo serviço de *call center* e quando finalmente conseguiu, ainda foi ofendido pela atendente da telefonia. Assim, a condenação por danos morais teve por fim indenizar a situação constrangedora a qual foi submetido o consumidor, bem como seu tempo gasto. Além disso, segundo o magistrado visou “impingir à fornecedora o dever de aprimorar a prestação de seus serviços”.<sup>68</sup>

Em que pese a tendência do judiciário em aplicar condenação por danos morais ao se deparar com situações de desvio produtivo do consumidor, a nomenclatura dada à indenização não deve ser a protagonista das discussões no presente trabalho. Isso por um motivo: qualquer que seja a roupagem dada, o seu objetivo final é a proteção do consumidor.

Assim, irrelevante que o fornecedor seja condenado ao pagamento de indenização de “R\$ 2.000,00 por desvio produtivo/ dano temporal” ou “R\$ 2.000,00 em dano moral em razão do desvio produtivo” ou “majora-se o dano moral em R\$2.000,00 pela ocorrência de desvio produtivo”. Em todas essas situações o fator importante é o reconhecimento da perda do tempo do consumidor e sua consequente compensação, o que já vem sendo acertadamente aplicado pelo judiciário.

Desse modo, com a incontestável crescente aplicação da teoria do desvio produtivo, além de uma maior proteção ao consumidor, tem-se um efeito pedagógico na fixação da indenização, de modo a levar os fornecedores a repensarem suas atitudes desleais e não cooperativas para solucionar os problemas de consumo rápida e efetivamente.

---

<sup>67</sup> TJRJ, Apelação Cível nº 0063727-62.2013.8.19.0004, 24ª C.Cív., Rel. Des. Sergio Nogueira de Azeredo, J. 20.07.2015

<sup>68</sup> TJSP, 30ª CDPPriv., Relª Maria Lúcia Pizzotti, J. 08.04.2015

## 2.4 Projeto de Lei que visa incluir a teoria do desvio produtivo no CDC

Dada a crescente aplicação da teoria do desvio produtivo, o Senador Fabiano Contarato (PT-ES) protocolou em 23/11/2022, no Senado Federal, o Projeto de Lei (PL) nº 2856 de 2022, que tem o objetivo de atualizar o Código de Defesa do Consumidor com “Seção III-A”, que trata da “Responsabilidade pelo Desvio Produtivo do Consumidor”.

Marcos Dessaune coordenou uma equipe de juristas especializados no tema<sup>69</sup>, que escreveram a minuta ao parlamentar. Segundo Marcos Dessaune:

o ponto central do novo projeto de lei é o reconhecimento do ‘tempo’ como um bem jurídico essencial para o desenvolvimento das atividades existenciais do consumidor, sendo-lhe, portanto, assegurado o direito à reparação integral dos danos patrimoniais e extrapatrimoniais decorrentes da sua lesão<sup>70</sup>

O projeto prevê que o fornecedor deverá empregar todos os meios e esforços para prevenir e não causar lesão ao tempo do consumidor, sendo consideradas abusivas as condutas que causem perda indevida do tempo do consumidor.

O texto aponta, ainda, cinco circunstâncias que deverão ser consideradas na apuração dos danos decorrentes da lesão ao tempo do consumidor: (i) o descumprimento, pelo fornecedor, do tempo máximo para atendimento presencial e virtual ao consumidor; (ii) o descumprimento, pelo fornecedor, do prazo legal ou contratual para sanar o vício do produto ou serviço, bem como para responder a demanda do consumidor; (iii) a inobservância, pelo fornecedor, de prazo compatível com a essencialidade, a utilidade ou a característica do produto ou do serviço, quando não existir prazo legal ou contratual para o fornecedor resolver o problema de consumo ou responder a demanda do consumidor; (iv) o tempo total durante o qual o consumidor ficou privado do uso ou consumo do produto ou serviço com vício ou defeito e (v) o tempo total gasto pelo consumidor na resolução da sua demanda administrativa, judicial ou apresentada diretamente ao fornecedor.<sup>71</sup>

---

<sup>69</sup> Fernando Antônio de Lima, Laís Bergstein, Maria Aparecida Dutra Bastos, Maurilio Casas Maia, Miguel Barreto e Vitor Guglinski

<sup>70</sup> CONJUR. *Senador apresenta PL que inclui desvio produtivo do consumidor no CDC*. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2022-nov-26/senador-apresenta-pl-inclui-desvio-produtivo-consumidor-cdc>>. Acesso em: 05 de janeiro de 2023.

<sup>71</sup> Projeto de Lei nº 2856, de 2022. Disponível em <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/155218>>. Acesso em: 05 de janeiro de 2023.

Além disso, em razão da divergência doutrinária e jurisprudencial sobre o desvio produtivo corresponder a dano moral ou dano autônomo, o Projeto prevê a qualificação como dano extrapatrimonial de natureza existencial, de modo que a reparação decorrente da lesão ao tempo do consumidor, deverá ser quantificada para atender às funções compensatória, preventiva e punitiva da responsabilidade civil.

O texto ainda define que tal reparação deverá ser majorada quando o problema de consumo envolver: (i) produto ou serviço essencial; (ii) consumidor hipervulnerável; (iii) fornecedor de grande porte e/ou (iv) demandas repetitivas contra o mesmo fornecedor ou sua figuração reiterada em cadastro de reclamações fundamentadas mantido pelos órgãos públicos de defesa do consumidor.

O autor do Projeto de Lei, Fabiano Contarato, reconhece que a jurisprudência do Brasil tem grande dificuldade no reconhecimento de novas categorias de danos extrapatrimoniais para além da esfera anímica da pessoa, o que tem levado à manutenção de uma jurisprudência anacrônica, conhecida como a do “mero aborrecimento”. Nesse sentido, defende a crescente necessidade do reconhecimento legal de que o tempo do consumidor é um bem jurídico essencial na sociedade contemporânea como meio para se pôr fim na noção já superada do dano moral, que nega o direito básico do consumidor à efetiva prevenção e reparação integral dos danos.<sup>72</sup>

Por isso, a positivação de que o tempo do consumidor é um bem jurídico mostra-se cada dia mais necessária para se conferir efetividade ao princípio da reparação integral, bem como para alcançar maior segurança jurídica na defesa dos consumidores. Nas palavras do Senador “a proposição tem como finalidade positivar a já reconhecida e solidificada Teoria do Desvio Produtivo que vem sendo aplicada tanto pelos Tribunais Superiores como pelos demais Tribunais Estaduais, garantindo segurança jurídica e o reconhecimento do tempo como direito fundamental”.<sup>73</sup>

A aprovação do referido Projeto de Lei pode trazer maior segurança jurídica para o julgamento da ocorrência de desvio produtivo. Uma vez que tal julgamento não ficará apenas à mercê da interpretação subjetiva do magistrado, mas a partir da configuração dos elementos previstos em lei.

---

<sup>72</sup> CONJUR. *Senador apresenta PL que inclui desvio produtivo do consumidor no CDC*. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2022-nov-26/senador-apresenta-pl-inclui-desvio-produtivo-consumidor-cdc>>. Acesso em: 05 de janeiro de 2023.

<sup>73</sup> Idem.

Os cinco elementos apontados para a configuração do desvio produtivo, todos considerando a importância do tempo em cada uma das situações, mostram-se como importante ponto de partida para a análise dos casos concretos, de modo a evitar que um grave dano temporal seja considerado mero aborrecimento e vice-versa. O julgador, então, contará, além do embasamento doutrinário, com o próprio amparo legal para estabelecer suas condenações.

Este amparo é de suma importância, dada a crescente aplicação pelo judiciário de uma tese nascida exclusivamente no campo doutrinário. Relevante, portanto, tutelá-la com critérios pré-estabelecidos pelo poder legislativo.

### **3. A RESPONSABILIDADE CIVIL PELO DESVIO PRODUTIVO**

#### **3.1 As funções da responsabilidade civil no direito brasileiro**

As funções da responsabilidade civil são pontos controversos na doutrina brasileira. Tradicionalmente, a responsabilidade civil é pautada no princípio da reparação integral, visando o retorno ao *status quo* ante em relação à ocorrência do dano. Deste modo, a indenização buscada pelo instituto tem por finalidade fazer com que a esfera jurídica do ofendido se torne a mesma daquela anterior ao dano. Ou seja, a função da responsabilidade civil seria reparatória ou compensatória<sup>74</sup>

De acordo com Paulo Nader, a responsabilidade civil visa o ressarcimento da lesão sofrida pelo ofendido, proporcionando o retorno ao *status quo ante*. Bem como, a indenização pecuniária é devida quando o tipo de dano causado não comporta aquela reparação, como nos danos de natureza moral. Desse modo, o valor a ser estipulado deve ser o suficiente para compensar a lesão. Segundo o autor “tanto quanto possível, repõe-se a vítima à situação anterior à lesão. Isso se faz através de uma indenização fixada em proporção ao dano”.<sup>75</sup>

No entanto, a partir do advento da Constituição de 1988, tem-se avançado no reconhecimento de outras funções da responsabilidade civil, uma vez que o paradigma reparatório tem se mostrado ineficiente em diversas situações conflituosas, principalmente as que envolvem direitos da personalidade ou quando a reparação do dano é impossível ou não constitui resposta jurídica satisfatória. Por exemplo, quando

---

<sup>74</sup> MASTRO, André. *A Função Punitivo-Preventiva da Responsabilidade Civil*. Revista da Faculdade de Direito da Univ. São Paulo. v. 110, 2015, p. 765 - 817.

<sup>75</sup> NADER, Paulo. *Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil*. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016. v.7, p. 13.

o ofensor obtém benefício econômico com o ato ilícito praticado mesmo após o pagamento das indenizações reparatórias, o que rotineiramente acontece com os conflitos consumeristas.<sup>76</sup>

Nesse sentido, adota-se, além da função reparatória, também as funções punitiva e preventiva da responsabilidade civil. Para Yussef Said Cahali “a indenização do dano moral desempenha uma função tríplice: reparar, punir, admoestar ou prevenir”<sup>77</sup>. No mesmo sentido, Roberto de Abreu e Silva reconhece que a responsabilidade civil “esparge efeitos sancionatórios, compensatórios e pedagógicos, causando uma satisfação ao lesado, que previne a reincidência do lesante a prática de ato ilícito por outrem”<sup>78</sup>

Deste modo, passa-se a explicar essas duas novas funções da responsabilidade civil.

### **3.2 Função punitiva-pedagógica da responsabilidade civil e a doutrina dos *punitive damages***

Para abarcar a função punitiva da responsabilidade civil, faz-se necessário adentrar na doutrina dos *punitive damages* (danos punitivos). Sua maior repercussão encontra-se no direito norte-americano, segundo o qual, a responsabilidade civil teria por finalidade não apenas a reparação do dano ocorrido, mas também a prevenção de danos futuros. Assim, atuaria como fator de dissuasão de certos ilícitos.<sup>79</sup>

Os *punitive damages*, então, são utilizados como instrumento para ensinar que “*tort does not pay*” (o ilícito não compensa), desestimulando, assim, o causador do dano e outras pessoas a praticarem a mesma conduta lesiva. Além disso, os *punitive damages* seriam um valor em separado da compensação e se aplica somente quando o dano é decorrente de um ato lesivo marcado por grave negligência, malícia ou opressão.<sup>80</sup>

No julgamento dos *punitive damages* nos Estados Unidos, normalmente decididos por um júri civil, as instruções sobre as questões que devem ser levantadas para o corpo de jurados sempre giram em torno da gravidade da culpa do agente, da

---

<sup>76</sup> ANDRADE, André Gustavo. *Indenização Punitiva*. Revista da EMERJ, v 9, n° 36, Rio de Janeiro, 2006. p. 135-168.

<sup>77</sup> CAHALI, Yussef Said. *Dano Moral*. Revista dos Tribunais, 4 ed, São Paulo, 2014, p. 175.

<sup>78</sup> SILVA, Roberto de Abreu e. *A falta contra a legalidade constitucional*. Lumem Juris, 2 Ed, Rio de Janeiro, 2005, p. 80.

<sup>79</sup> ANDRADE, André Gustavo. *Indenização Punitiva*. Revista da EMERJ, v 9, n° 36, Rio de Janeiro, 2006. p. 135-168.

<sup>80</sup> Idem.

reprovabilidade de sua conduta e do efeito dissuasivo. Percebe-se, portanto, que o que se pretende com a aplicação de uma pena civil ao agente é punir um comportamento culposos e desestimular o comportamento desviante.<sup>81</sup>

Doutrinadores brasileiros já reconhecem uma dupla função da responsabilidade civil, que de um lado compensa a vítima pelo dano sofrido e de outro funciona como uma pena ao ofensor pelo dano causado. Para Sergio Cavalieri Filho “não se pode ignorar a necessidade de se impor uma pena ao causador do dano moral, para não passar a infração e, assim, estimular novas agressões”<sup>82</sup>. Carlos Alberto Bittar também defende que na responsabilidade civil deve ter presente “os princípios básicos da satisfação integral dos interesses lesados e da estipulação de valor que iniba novas investidas”<sup>83</sup>, do mesmo modo Antônio Jeová Santos pondera que “a reparação do dano moral é vista pela vítima como ressarcitória e sob o enfoque do autor do ilícito, como uma sanção”<sup>84</sup>.

Essa dupla finalidade (compensatória e punitiva), segundo Ronald Sharp Junior, constitui o meio que o Estado tem de alcançar a restauração da ordem rompida com a prática da lesão moral.<sup>85</sup>

Critica-se nessa tese mista de responsabilidade civil a ideia de que a indenização por danos morais sempre desempenhe função compensatória e punitiva. Isso porque, nem todos os comportamentos causadores de dano moral são passíveis de punição. Assim, a generalização da função punitiva acaba por anular ou diminuir essa função na fixação da indenização, tornando-se uma mera expressão vazia, já que de nada adianta conter tal fundamentação na decisão, se na fixação do montante indenizatório não se levou em consideração o critério punitivo.<sup>86</sup>

Autores como Maria Celina Moraes consideram a função punitiva da responsabilidade civil como uma figura anômala entre o direito civil e o direito penal, sustentando que:

aplicado indiscriminadamente a toda e qualquer reparação de danos morais, coloca em perigo princípios fundamentais de sistemas jurídicos que têm na lei a sua fonte normativa, na medida em que se passa a aceitar a ideia, extravagante à nossa tradição, de que a reparação já não se constitui como o fim último da

---

<sup>81</sup> MASTRO, André. *A Função Punitivo-Preventiva da Responsabilidade Civil*. Revista da Faculdade de Direito da Univ. São Paulo. v. 110, 2015, p. 765 - 817.

<sup>82</sup> FILHO, Sergio Cavalieri. *Programa de responsabilidade civil*. Editora Atlas, 15 Ed, São Paulo, 2021, p. 160

<sup>83</sup> BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação civil por danos morais*. Saraiva, 4 ed, São Paulo, 2015, p. 225.

<sup>84</sup> SANTOS, Antônio Jeová. *Dano moral indenizável*. Juspodivm, 7 ed, 2019, p. 164.

<sup>85</sup> JUNIOR, Ronald Sharp. *Dano moral*. Editora Destaque, 2 ed, Rio de Janeiro, 2001, p. 12.

<sup>86</sup> ROSENVALD, Nelson. *As funções da responsabilidade civil: a reparação e a pena civil*. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2014.

responsabilidade civil, mas a ela se atribuem também, como intrínsecas, as funções de punição e dissuasão, de castigo e prevenção<sup>87</sup>

No mesmo sentido, Adriano Souza alega que:

a esfera cível cuida do interesse do particular que foi lesado, e busca restabelecer o seu status quo ante patrimonial; a esfera penal cuida do interesse do Estado, em manter a paz social e fazer o agressor, pelo cumprimento da pena, seja readaptado ao convívio social. Esta última, diferentemente da sentença cível, tem caráter pedagógico, já que se espera que a sociedade se sinta desestimulada a praticar aquele ato, diante da pena sofrida pelo seu auto<sup>88</sup>

Isto posto, considerando as críticas pertinentes quanto à matéria, defende-se que a indenização punitiva deve ficar reservada para as situações em que o comportamento do lesante seja particularmente reprovável, devendo-se muitas vezes voltar-se a atenção mais para o ofensor do que para a vítima, ao definir ser cabível a aplicação dessa função.<sup>89</sup>

Ademais, a indenização punitiva tem por fundamento a própria Constituição Federal, que em seu art. 1º, inciso III, estabelece o princípio da dignidade da pessoa humana e no art. 5, incisos V e X reconhece os direitos da personalidade e o direito à indenização por dano moral. Esses princípios constitucionais, considerados mandados de otimização, tanto consagram direitos de natureza fundamental, como determinam que o operador jurídico empregue todos os meios possíveis para a proteção desses direitos.<sup>90</sup>

André Gustavo de Andrade explica a aplicação da indenização punitiva como medida necessária para a efetiva proteção dos princípios constitucionais. Em suas palavras:

A indenização punitiva surge, no sistema jurídico vigente, não apenas como reação legítima e eficaz contra a lesão e a ameaça de lesão a princípios constitucionais da mais alta linhagem, mas como medida necessária para a efetiva proteção desses princípios. Com efeito, não é possível, em certos casos, conferir efetiva proteção à dignidade humana e aos direitos da personalidade senão através da imposição de uma sanção que constitua fator de desestímulo ou dissuasão de condutas semelhantes do ofensor, ou de terceiros que pudessem se comportar de forma igualmente reprovável. Não é possível contar apenas com a lei penal e com penas públicas para prevenir a prática de atentados aos direitos da personalidade. A lei tipicamente penal não tem como prever, em tipos delituosos fechados, todos os fatos que podem gerar danos injustos, razão pela qual muitas ofensas à dignidade

---

<sup>87</sup> MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à Pessoa Humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Renovar, Rio de Janeiro, 2007, p. 258.

<sup>88</sup> SOUZA, Adriano Stanley Rocha. "O Fundamento Jurídico do Dano Moral: princípio da dignidade da pessoa humana ou punitive damages?" . *Direito Civil – princípios jurídicos no direito privado*. Atualidades III. Del Rey, Belo Horizonte, 2009, p. 260.

<sup>89</sup> ANDRADE, André Gustavo. *Indenização Punitiva*. Revista da EMERJ, v 9, n° 36, Rio de Janeiro, 2006.

<sup>90</sup> ASTRO, André. *A Função Punitivo-Preventiva da Responsabilidade Civil*. Revista da Faculdade de Direito da Univ. São Paulo. v. 110, 2015, p. 765 - 817.

humana e a direitos da personalidade constituem indiferentes penais e, por conseguinte, escapam do alcance da justiça criminal. Além disso, por razões diversas, nem sempre a sanção propriamente penal, oriunda de uma sentença penal condenatória, se mostra suficiente como forma de prevenção de ilícitos. Nesse contexto, a indenização punitiva constitui instrumento indispensável para a prevenção de danos aos direitos personalíssimos<sup>91</sup>

A indenização punitiva, por sua vez, deve preencher alguns pressupostos básicos: ocorrência de dano moral, culpa grave do ofensor e/ou lucro ilícito do lesante. O dano moral diz respeito a ofensa de algum direito da personalidade. A culpa grave refere-se a um comportamento reprovável ou merecedor de censura, quando o agente tem a intenção lesiva ou desprezo e indiferença pelo direito alheio. A obtenção de lucro, outrossim, visa impedir que o lesante tenha vantagem pecuniária com o ilícito.<sup>92</sup>

A função punitiva-pedagógica, como o nome sugere, possui duas finalidades: a punição (retribuição) e a prevenção (dissuasão), de modo que as duas são faces da mesma moeda – a punição tende a prevenir. A finalidade punitiva atribui uma sanção pecuniária que atua como retribuição pelo dano injustamente causado. O que a distingue da indenização compensatória é que na punitiva considera-se a gravidade do comportamento do ofensor e na compensatória a extensão do dano da vítima, ao mudar o foco da figura da vítima para o agressor, essa indenização permite um juízo valorativo de comportamentos que merecem diferente censura.<sup>93</sup>

A finalidade preventiva tem por foco desestimular o ofensor ou outra pessoa na prática da mesma conduta danosa. Essa modalidade mostra sua relevância principalmente quando a indenização compensatória não possui uma resposta jurídica socialmente eficaz, impedindo que a reparação se torne um “preço”, conhecido previamente, que o agente esteja disposto a pagar para violar direito alheio.<sup>94</sup>

No mesmo sentido, tem-se a importância de eliminação do lucro ilícito. Uma vez que a indenização compensatória, embora compense a vítima, não se preocupa em eliminar a possível vantagem econômica obtida pelo ofensor, o que pode acabar transformando atos lesivos em “bom negócio” do ponto de vista econômico, o que viola diretamente os princípios constitucionais que se visa proteger.<sup>95</sup>

---

<sup>91</sup> ANDRADE, André Gustavo. *Indenização Punitiva*. Revista da EMERJ, v 9, n° 36, Rio de Janeiro, 2006. p. 148.

<sup>92</sup> ROSENVALD, Nelson. *As funções da responsabilidade civil: a reparação e a pena civil*. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2014.

<sup>93</sup> Idem.

<sup>94</sup> FERREIRA, Keila Pacheco. *Responsabilidade civil preventiva: função, pressupostos e aplicabilidade*. Tese de Doutorado. Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014

<sup>95</sup> Idem.

### 3.3 A responsabilidade civil com caráter punitivo-pedagógico nos casos de desvio produtivo

Como visto no tópico supra, a doutrina se divide quanto a determinação das funções da responsabilidade civil: se apenas compensatória ou também punitivo-pedagógica. No entanto, na jurisprudência dos tribunais de justiça tem crescido cada vez mais a aplicação do caráter punitivo-pedagógico na fixação de danos morais. Levando-se em consideração a gravidade, extensão e repercussão da ofensa, bem como, o porte econômico do ofensor. O STJ tem se pronunciado no sentido de que a indenização deve ser fixada em montante que desestimule o ofensor a repetir a falta, considerando também os critérios da razoabilidade e proporcionalidade<sup>96</sup>.

Tal entendimento igualmente é aplicável na ocorrência do desvio produtivo do consumidor. Ao realizar uma busca de jurisprudência com os termos “desvio produtivo” e “função punitiva”, no site do STJ, Corte cujas decisões impactam diretamente os Tribunais de Justiça, chega-se a decisões como a do Ministro Antônio Carlos Pereira, que assim afirmou:

ATRASSO NA OBTENÇÃO DO FINANCIAMENTO PELOS AUTORES QUE SE DEVEU À CONDUTA DESIDIOSA (NO MÍNIMO) DA RÉ, PELO QUE DEVE ARCAR COM O PAGAMENTO DAS SEIS PARCELAS RESTANTES DA PROMOÇÃO "SONHO DOURADO". DANOS MORAIS QUE RESTARAM CARACTERIZADOS, DIANTE DA FRUSTAÇÃO DA LEGÍTIMA EXPECTATIVA DE OS AUTORES VEREM CUMPRIDA INTEGRALMENTE A PROMOÇÃO "SONHO DOURADO", E AINDA PELA PERDA DE TEMPO ÚTIL (TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO), UMA VEZ QUE FORAM OBRIGADOS A PROPOR A PRESENTE DEMANDA PARA TEREM SEU DIREITO TUTELADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE NÃO MERECE REDUÇÃO, ESTANDO EM CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. APLICAÇÃO DO VERBETE 343 DA SÚMULA DESTE TRIBUNAL. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

Os **danos morais restaram caracterizados**, diante da frustração da legítima expectativa de os autores verem cumprida integralmente a promoção "Sonho Dourado", **e ainda pela perda de tempo útil (teoria do desvio produtivo)**, uma vez que foram obrigados a propor a presente demanda para terem seu direito tutelado.

A **indenização, por sua vez, deve representar compensação razoável pelo sofrimento experimentado**, cuja intensidade deve ser considerada para fixação do valor, aliada a outras circunstâncias peculiares de cada conflito de interesses, sem jamais constituir-se em fonte de enriquecimento sem causa para o ofendido, **nem, tampouco, em valor ínfimo que o faça perder o caráter pedagógico-punitivo ao ofensor**.

Neste passo, a compensação dos danos morais fixada em R\$ 7.000,00 (sete mil reais) se mostra adequada e **suficiente ao alcance de sua dupla função punitiva e pedagógica**.<sup>97</sup>

---

<sup>96</sup> STJ, AgRg no Ag 1.410.038

<sup>97</sup> STJ, Agravo em Recurso Especial Nº 2074670 - RJ

Em decisão do Ministro Humberto Martins tal posicionamento também se repetiu:

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO. FATO DO SERVIÇO. ENERGIA ELÉTRICA. EXPLOSÃO DE TRANSFORMADOR QUE CAUSOU DANOS AO VEÍCULO AUTOMOTOR DO AUTOR. SENTENÇA QUE JULGOU PROCEDENTE O PEDIDO

Os fatos mencionados conferem o direito de reparação pelo dano moral experimentado, tendo em vista o flagrante transtorno gerado decorrente da explosão de transformador com derramamento de fluido no veículo do autor, o que não pode ser visto como fato cotidiano ou indiferente jurídico, revelando verdadeiro acidente de consumo, passível de reparação, salientando-se, ainda, que o autor não logrou solução administrativa do problema junto à ré. Destaque-se que **o tempo, pela sua escassez, é um bem precioso para o indivíduo**, tendo um valor que extrapola sua dimensão econômica, sendo irrecuperável sua perda. Nesse diapasão, o dano moral consiste, ainda, na **perda do tempo útil da vida do autor, aplicando-se ao caso sob análise a teoria do desvio produtivo** do consumidor, ante o proceder da empresa ré, vendo-se o consumidor compelido a ingressar em juízo para ver solucionada questão posta. Assim, **a compensação dos danos morais fixada em R\$ 7.000,00 (sete mil reais)** não comporta redução, estando o valor arbitrado em consonância com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, bem como **adequado e suficiente ao alcance de sua dupla função punitiva e pedagógica.**<sup>98</sup>

Realizando a mesma pesquisa na busca de jurisprudência do TJDF, um dos tribunais que mais aplicam a teoria, chega-se também a precedentes semelhantes:

CONSUMIDOR. CONTRATO DE CESSÃO DE DIREITO DE USO DE UNIDADE HOTELEIRA, POR SISTEMA DE TEMPO COMPARTILHADO, MEDIANTE UTILIZAÇÃO DE TABELA DE PONTUAÇÃO - PRETENSÃO DE RESCISÃO DO NEGÓCIO - RESTITUIÇÃO DO PREÇO SEM INCIDÊNCIA DE MULTA NEM DE DESPESAS DA COMERCIALIZAÇÃO - RESPONSABILIDADE DA FORNECEDORA DO SERVIÇO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS - DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (...) É consolidado o entendimento de que, para além das condutas que importam violação dos atributos da personalidade, também autorizam **a indenização por danos morais a atitude de desídia do fornecedor que se demora por tempo demasiado no atendimento aos legítimos reclames do consumidor**, impondo a este, de forma abusiva, uma verdadeira via crucis para o reconhecimento do seu direito. 10. Em abono a esse entendimento tem ganho lugar na jurisprudência a **Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor**, já adotada por vários Tribunais de Justiça e pelo STJ, que reconhece que **a perda de tempo imposta ao consumidor pelo fornecedor, de modo abusivo, para o reconhecimento do seu direito enseja indenização por danos morais**. 11. Nestes casos, o que se indeniza não é o descumprimento contratual, mas a desnecessária perda de tempo útil imposta ao consumidor, o qual poderia ser empregado nos afazeres da vida, seja no trabalho, no lazer, nos estudos, no descanso ou em qualquer outra atividade, e que, por força da abusiva desídia do fornecedor, é empregado para o reconhecimento dos direitos do consumidor. 12. **O valor da indenização deve ser fixado considerando-se a lesão sofrida, a condição financeira do réu e o caráter pedagógico e punitivo da medida**, ponderando-se pela proporcionalidade e razoabilidade, evitando-se o

<sup>98</sup> STJ - Agravo em Recurso Especial nº 2.042.344 - RJ

enriquecimento sem causa do Autor. (...) RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO Para reformar parcialmente a sentença a fim de reduzir o valor a ser ressarcido ao requerente para a quantia de R\$ 32.127,73.<sup>99</sup>

CONSUMIDOR. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS - AUSÊNCIA DE LANÇAMENTO DE NOTA RELATIVA À MATÉRIA DEVIDAMENTE CURSADA COM ÊXITO PELO ALUNO - FATO QUE RETARDOU A CONCLUSÃO DO CURSO - GRAVE FALHA DO SERVIÇO - DANOS MORAIS CONFIGURADOS. VALOR ADEQUADO E PROPORCIONAL. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO (...) Irretocável a sentença que julgou procedente o pedido de **fixação de reparação imaterial de R\$ 7.000,00**, inclusive no que se refere ao atendimento dos critérios de razoabilidade e proporcionalidade, pois os prejuízos experimentados pela autora superam os meros aborrecimentos. Ademais, **é de se ressaltar o caráter pedagógico-punitivo da medida, como reprimenda à grave falha no serviço prestado pela faculdade que repercutiu sobremaneira na vida da aluna.** 4. Veja-se que a autora, apesar de ter obtido a aprovação em TCC I, foi impedida de apresentar de seu trabalho de conclusão de curso na disciplina TCC II, em razão de erro sistêmico da requerida, que perdeu a nota da referida disciplina, o que a impediu de concluir o curso e se formar com seus colegas de Turma em março de 2018. Some-se a isso, todo o desgaste emocional e físico para a solução do problema provocado na requerente. (...) 5. Em abono a esse entendimento tem ganho lugar na jurisprudência a **Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor**, já adotada por Tribunais de Justiça e pelo STJ, que reconhece que **a perda de tempo imposta ao consumidor pelo fornecedor, de modo abusivo, para o reconhecimento do seu direito enseja indenização por danos morais.** 6. O que se indeniza, nesse caso, não o descumprimento contratual, mas a desnecessária perda de tempo útil imposta ao consumidor, o qual poderia ser empregado nos afazeres da vida, seja no trabalho, no lazer, nos estudos, no descanso ou em qualquer outra atividade, e que, por força da abusiva desídia do fornecedor, é empregado para o reconhecimento dos direitos do consumidor. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO.<sup>100</sup>

Nota-se, portanto, a aplicação do caráter punitivo-pedagógico na fixação das indenizações por desvio produtivo, visando desestimular a conduta ofensiva dos fornecedores.

Outro ponto relevante em relação a essa aplicação nos casos de desvio produtivo, diz respeito às situações de dano moral coletivo, onde resta ainda mais evidente o caráter punitivo-pedagógico das indenizações.<sup>101</sup>

Na Constituição da República de 1988, o legislador positivou uma série de normas relativas à defesa e à tutela dos direitos coletivos e difusos, uma vez que há direitos que não pertencem exclusivamente ao indivíduo ou ao Poder Público, mas que interessam a todos indistintamente, devendo-se promover a sua proteção e real observância por todos os membros da sociedade.<sup>102</sup>

<sup>99</sup> TJDF – Processo 07223306620198070016, Acórdão 1206447, 3 Turma, 2019.

<sup>100</sup> TJDF – Processo 07050691820198070007, Acórdão 1203172, 3 Turma, 2019.

<sup>101</sup> SILVA, Dayane Voloski da; MENDONÇA, Givago Dias. *A lesão ao tempo do consumidor como dano moral coletivo: análise da aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor pelo poder judiciário.* Revista UniFCV. v 3, 2020.

<sup>102</sup> Idem.

Encontram-se previstos como direitos fundamentais o direito à ampla reparação de danos morais (art. 5º, V e X), a defesa do consumidor (art. 5º, XXXII), a legitimidade das entidades associativas para representar seus filiados judicial ou extrajudicialmente (art. 5º, XXI) e o mandado de segurança coletivo (art. 5º, LXX). Além disso, estabelece-se como função institucional do Ministério Público a defesa de todos os direitos difusos e coletivos (art. 129, II, III e par. 1º).<sup>103</sup>

No Código de Defesa do Consumidor também foram positivados diversos dispositivos legais pertinentes à tutela do consumidor em âmbito coletivo, determinando as espécies de direitos transindividuais (art. 81), a reparação de danos extrapatrimoniais e materiais à coletividade (art. 6º, incisos VI e VII), o diálogo com a lei da Ação Civil Pública (art. 57, 90, 99, 100, 103 e 110 a 117) e a ação coletiva (art. 91 a 100).<sup>104</sup>

Segundo Carlos Alberto Bittar Filho “o dano moral coletivo é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos”<sup>105</sup>. André de Carvalho Ramos, na mesma linha, defende a existência do dano moral coletivo pela violação de interesses difusos e coletivos. Para o autor, qualquer abalo no patrimônio moral de uma coletividade merece reparação, como pode ocorrer nas relações de consumo.<sup>106</sup>

Essa violação antijurídica legitima um pedido indenizatório moral tão somente pelo fato da violação, mesmo porque não se pode exigir uma “prova coletiva” do impacto, da lesão, do sofrimento causado à coletividade como um todo. E justamente por esse dano ser aferido objetivamente, *in re ipsa*, não se pode vislumbrar somente uma compensação à coletividade, como também, necessariamente, um caráter sancionatório, punitivo, ao agente ofensor, pela ofensa aos direitos difusos e coletivos. Essa natureza sancionatória visa ao desestímulo, à inibição de reincidência no comportamento do ofensor, sem o que se torna insuficiente a condenação no âmbito moral.<sup>107</sup>

Em relação à necessidade de desestimular o ofensor na condenação de danos morais coletivos, Felipe Teixeira Neto assim explica:

---

<sup>103</sup> Idem.

<sup>104</sup> Idem.

<sup>105</sup> BITTAR FILHO, Carlos Alberto. *Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro*. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, v.12, 1994, p. 50.

<sup>106</sup> RAMOS, André de Carvalho. *Ação Civil Pública e o Dano Moral Coletivo*. Revista dos Tribunais. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v. , n. 25, p. 80-98, jan./mar. 1998

<sup>107</sup> Idem.

Especialmente nas situações em que a imposição de uma obrigação de indenizar não basta a devolver o lesado à plenitude da sua situação jurídica anterior, mostra-se mais adequada, sem prejuízo da compensação pecuniária cabível (tutela corretiva), uma tutela preventiva por parte do ordenamento, tendente a evitar a supressão não consentida de determinada vantagem integrante de um dado círculo de relações. Objetiva-se, com isso, garantir, a máxima eficiência no fim último perseguido pelo Direito, qual seja, a proteção dos interesses jurídicos. Fica clara a evidência, nessa seara, de que a prevenção é a alternativa mais condizente e, em razão disso, mais adequada, em face da infungibilidade de determinadas utilidades extraíveis de atributos inerentes à condição humana protegidos pelo Direito. Não sendo, pois, ressarcíveis quando atingidos por limitações não consentidas, mostra-se mais sensato, até mesmo como meio de lhes garantir plenitude, induzir a adoção de condutas preventivas dos atos lesantes e/ou dissuadir a perpetração de atuações inconvenientes, ao invés de se adotar meras soluções paliativas de compensação<sup>108</sup>

Tal entendimento também está presente nos acórdãos do STJ. Nota-se que nos precedentes ilustrados no tópico 2.2 deste trabalho, todas as condenações por desvio produtivo culminam em indenizações por dano moral coletivo. Oportunamente, cita-se mais uma vez o precedente REsp 1737412/SE, que em sua ementa explica claramente a configuração dos danos morais coletivos e sua função punitiva-pedagógica:

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, "D", DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA.

1. Cuida-se de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações.

3. O propósito recursal é determinar se o descumprimento de normas municipais e federais que estabelecem parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva.

4. **O dano moral coletivo é espécie autônoma de dano que está relacionada à integridade psico-física da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), amparados pelos danos morais individuais.**

5. **O dano moral coletivo não se confunde com o somatório das lesões extrapatrimoniais singulares, por isso não se submete ao princípio da reparação integral** (art. 944, caput, do CC/02), cumprindo, ademais, funções específicas.

6. **No dano moral coletivo, a função punitiva - sancionamento exemplar ao ofensor - é, aliada ao caráter preventivo - de inibição da reiteração da prática ilícita - e ao princípio da vedação do enriquecimento ilícito do agente, a fim de que**

---

<sup>108</sup> EIXEIRA NETO, Felipe. *Dano moral coletivo: A configuração e a reparação do dano extrapatrimonial por lesão aos interesses difusos*. Editora Jurará, Curitiba, 2014, p.233.

**o eventual proveito patrimonial obtido com a prática do ato irregular seja revertido em favor da sociedade.**

8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor.

9. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo.

10. Recurso especial provido.<sup>109</sup>

Diante do exposto, resta notório que a condenação por danos morais, seja individual ou coletivamente – embora com mais incidência neste último – utiliza como parâmetro para fixação da indenização a função punitivo-pedagógica da responsabilidade civil. Visando, além de reparar o dano sofrido, desestimular a reincidência da conduta do ofensor.

### **3.4 A função punitivo-pedagógica e os danos morais coletivos como incentivo para a celeridade na resolução de conflitos consumeristas**

Diante de todo o exposto, considerando a fundamentação das decisões que aplicam a teoria do desvio produtivo, justifica-se a hipótese do presente trabalho: a aplicabilidade da teoria do desvio produtivo como incentivo à celeridade na resolução de conflitos consumeristas.

Isto porque (i) o desvio produtivo vem sendo aplicado pelo judiciário na seara da reparação civil, tendo na fixação do *quantum* indenizatório a aplicação da função punitiva e pedagógica; e (ii) o dano que visa compensar, punir e desestimular é justamente o dano temporal presente na demora em resolver o problema de consumo, assim, se a indenização conseguir cumprir seu tríplice papel, deixa-se de ter a perda do tempo útil do consumidor e as demandas serão resolvidas de forma mais célere.

Ora, restou evidente que o judiciário aplica a teoria do desvio produtivo, seja como dano moral ou dano autônomo, individual ou coletivo, mas sob a fundamentação de que a indenização, além de reparar ou compensar o dano causado, ou seja, o dano temporal, também deve servir para punir a conduta desleal do fornecedor e

---

<sup>109</sup> REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019

desestimular que este continue a praticar. Com isso, garante-se a responsabilização civil e suas funções compensatória e punitivo-pedagógica.<sup>110</sup>

A aplicação da teoria pelo judiciário já pode ser considerada de grande impacto no universo do direito do consumidor, uma vez que não se trata de apontamentos isolados, e sim de mais de 20 mil acórdãos fundamentados com base no desvio produtivo.<sup>111</sup> Assim, inúmeras condenações trazem cada vez mais proteção ao consumidor.

Esse impacto inclusive é capaz de levar os megaforncedores, que são os principais responsáveis pelos problemas de consumo, como outrora já explicitado, a repensarem sua estratégia frente a essas situações. Uma vez que a atitude desleal e não cooperativa dos fornecedores para se isentar de resolver os problemas de consumo rápida e efetivamente é totalmente consciente e estratégica, pois dessa forma, conseguem passar para o consumidor o ônus que deveria ser deles e assim aumentam seus lucros.

Essa atitude dos fornecedores já preenche os requisitos para a indenização punitiva: ocorrência de dano moral, culpa grave do ofensor e lucro ilícito do lesante.<sup>112</sup> Ora, o dano moral é configurado com o desvio produtivo do consumidor, que desperdiça seu tempo e competências para resolver um problema de consumo, o que acarreta o dano temporal. A culpa grave, por sua vez, está na conduta consciente do fornecedor em se opor a resolver o problema de consumo, o chamado *modus solvendi*. Por fim, o lucro ilícito também está presente com os ganhos financeiros que o fornecedor propositalmente auferiu ao passar o ônus de resolução do conflito para o consumidor.

Deste modo, a aplicação da teoria do desvio produtivo e a fixação da indenização com carácter punitivo, pode quebrar o paradigma de que “vale a pena” obstinar a resolução do conflito, obrigando que os fornecedores repensem suas condutas no mercado de consumo, afinal, não se mostra vantajoso arcar com mais uma indenização.

No entanto, esta hipótese encontra-se na seara do que seria “ideal”, pois, infelizmente, na fixação de indenizações por desvio produtivo, embora contenha nos

---

<sup>110</sup> SILVA NETO, Orlando Celso da. *Responsabilidade Civil pela Perda de Tempo Útil: tempo é um ativo indenizável?* São Paulo, Revista de Direito Civil Contemporâneo, v. 4, 2015, p. 139-162.

<sup>111</sup> Conforme a pesquisa realizada no presente trabalho, ilustrada no tópico

<sup>112</sup> ROSENVALD, Nelson. *As funções da responsabilidade civil: a reparação e a pena civil*. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2014.

dispositivos que o valor corresponde à proporcionalidade, razoabilidade, extensão do dano e função punitiva-pedagógica, ainda assim, muitas são em valores irrisórios e, portanto, incapazes de repelir os fornecedores na reincidência da mesma atitude desleal.

Contudo, o avanço do reconhecimento de danos morais coletivos por desvio produtivo do consumidor, já se mostra como importante ferramenta para a concretude da presente hipótese, pois, essas condenações sim, pautam-se em montantes vultosos e que se revertem em benefício da coletividade, através do fundo de reconstituição de bens criado para tal fim.<sup>113</sup>

Deste modo, considerando um cenário de maior protagonismo dos entes públicos e dos operadores do direito quanto à tutela do tempo dos consumidores, aplicando a teoria do desvio produtivo nas ações coletivas e também, quando cabível, nas ações individuais, os fornecedores não terão outra saída senão repensarem suas condutas no mercado de consumo. Principalmente criando meios de resolver os problemas consumeristas de forma célere, afinal, tomar essa nova postura passará a ser econômico e socialmente mais vantajoso que persistir na inércia que se amparam atualmente.

Essa prospecção, por sua vez, não parece estar em um futuro muito distante, afinal, desde a divulgação da teoria do desvio produtivo do consumidor por Marcos Dessaune em meados de 2011, seu reconhecimento e aplicação tem crescido exponencialmente e com certeza impõe reflexo não só sobre as condenações judiciais, mas sob o próprio funcionamento do mercado de consumo.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Buscou-se, no presente trabalho, compreender a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, a fim de identificar seu reflexo prático na resolução de conflitos consumeristas.

---

<sup>113</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. Apresentação à segunda edição. In: ARENHART, Sérgio Cruz. *A tutela coletiva de interesses individuais: para além da proteção dos interesses individuais homogêneos*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

Nesse sentido, destacou-se a teoria do desvio produtivo do consumidor, criada por Marcos Dessaune, segundo a qual, o tempo desprendido pelo consumidor para resolver problemas consumeristas criados pelo fornecedor é passível de indenização.

A indenização pela perda do tempo útil é aplicada nas situações em que há clara desídia e desrespeito aos consumidores, que muitas vezes se veem compelidos a sair de sua rotina e perder seu tempo livre para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas dos fornecedores. O que enseja uma mudança no projeto de vida do consumidor e, portanto, merece ser recompensado.

Ora, o tempo é algo que não se pode acumular nem recuperar durante a vida, considerado, pois, como um bem econômico primordial e valioso. Além de ser um recurso produtivo necessário para o desempenho de qualquer atividade. Por isso, Marcos Dessaune defende que o tempo compõe o rol de direitos que afeta a personalidade, sendo essencial sua tutela pelo desperdício provocado na tentativa de resolver um problema de consumo.

Assim, considerando a necessidade de indenizar o desvio produtivo do consumidor, surge na doutrina e na jurisprudência a discussão sobre a qualificação deste dano, seja como dano moral ou dano autônomo. Para o autor da teoria, trata-se de um dano extrapatrimonial de natureza existencial, e, portanto, autônomo.

No entanto, conforme os vários precedentes apresentados ao longo do trabalho, nota-se uma tendência do judiciário em considerar o desvio produtivo como elemento ensejador de danos morais. Mas, para a presente pesquisa, o que importa é que o desvio produtivo - seja considerado como um dano autônomo ou como dano moral - é, pois, um fenômeno socioeconômico que ultrapassa o mero dissabor, aborrecimento ou contratempo normal da vida cotidiana, necessitando, por isso, de tutela jurisdicional.

Além do exposto, para a caracterização do desvio produtivo, é necessário o preenchimento de 5 requisitos: (i) existência de um problema de consumo potencial ou efetivamente danoso ao consumidor; (ii) a prática abusiva do fornecedor de se esquivar da responsabilidade pelo problema de consumo; (iii) o fato ou evento danoso do desvio produtivo do consumidor; (iv) a relação de causalidade existente entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante e; (v) o dano extrapatrimonial de natureza existencial sofrido pelo consumidor, ou seja, a perda definitiva de uma parcela do tempo de vida.

Outrossim, observa-se que quanto maior é o porte econômico e nível de conhecimento do fornecedor, maior é sua intencionalidade de transferir ao consumidor o custo temporal, operacional e material para solucionar o problema de consumo. Conseqüentemente, o maior número de demandas do PROCON diz respeito a atividades desenvolvidas por mega fornecedores, tais como: bancos, telefonia fixa e de celular, energia elétrica e cartão de crédito.

Corroborando com esta tese, uma pesquisa empírica demonstrou que grande parte dos consumidores despendem seu tempo para resolver problemas de consumo, tendo que interromper suas atividades, como de trabalho, estudo e lazer. No entanto, quase metade desses consumidores são malsucedidos em suas investidas e acabam por desistir de recorrer a outros meios, acreditando ser apenas “perda de tempo”. Mas, ao serem apresentados à teoria do desvio produtivo, se sentem mais protegidos e motivados para não desistir de pleitear seus direitos como consumidor.

Neste cenário, nasce a importância da aplicação da teoria, que ao tutelar o tempo gasto pelo consumidor para resolver um problema de consumo, obriga que os fornecedores repensem suas atitudes desleais, já que se passa a ter um novo instituto de proteção ao consumidor, para ressarcir-lo pelo dano temporal sofrido, o que quebra a ideia paradigma de que é mais vantajoso obstar a resolução do problema e despejar o ônus sobre o consumidor.

Nota-se, ainda, um crescimento exponencial da aplicação da teoria pelos Tribunais de Justiça, de modo que a expressão “desvio produtivo” já foi utilizada na fundamentação de mais de 20 mil acórdãos até dezembro de 2022. Incontestável, portanto, a relevância da temática para o judiciário.

Inclusive, o Superior Tribunal de Justiça já aplicou a teoria em inúmeras decisões monocráticas e em ao menos 4 acórdãos colegiados, destacando-se os REsp 1.634.851 e REsp 1.737.412, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, segundo a qual, os fornecedores possuem uma utilidade implícita de tornar disponíveis o tempo e as competências do consumidor, de modo que há uma espécie de função social da atividade dos fornecedores, voltada para a otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, inclusive, o tempo.

Além de todo o exposto, demonstrou-se que a responsabilidade civil possui não só um carácter reparatório, como também uma função punitiva e pedagógica, afim de

desencorajar o ofensor a cometer os mesmos atos, o que igualmente deve ser considerado na aplicação da teoria do desvio produtivo.

Para a configuração da indenização punitiva, deve-se preencher os requisitos de: ocorrência de dano moral, culpa grave do ofensor e lucro ilícito do lesante. E esses estão claramente presentes nas hipóteses de desvio produtivo, já que, o dano moral é configurado com o próprio desvio produtivo do consumidor, que dá causa ao dano temporal. A culpa grave está presente na conduta consciente do fornecedor em se opor a resolver o problema de consumo, o chamado *modus solvendi*. E ainda, o lucro ilícito está presente com os ganhos financeiros que o fornecedor propositalmente auferi ao passar o ônus de resolução do conflito para o consumidor.

Considerando todos esses fatores, comprova-se a hipótese do presente trabalho, de que a aplicação da teoria é uma forma de incentivar a celeridade na resolução de conflitos consumeristas. Isso porque, uma vez que desvio produtivo vem sendo aplicado pelo judiciário na seara da reparação civil, na fixação do *quantum* indenizatório já se aplica a função punitiva-pedagógica. Bem como, essa função punitiva-pedagógica visa compensar, punir e desestimular justamente o dano temporal presente na demora em resolver o problema de consumo, assim, deixa-se de ter a perda do tempo útil do consumidor.

Para se chegar neste ideal, a tutela dos danos morais coletivos vem sendo utilizada como importante ferramenta, por impor indenizações justas e que se revertem em favor da população. Mas não é o suficiente, necessitando de uma maior atuação dos entes públicos e dos operadores do direito quanto à tutela do tempo dos consumidores, aplicando a teoria do desvio produtivo nas ações coletivas e também, quando cabível, nas ações individuais, de modo que os fornecedores não tenham outra saída senão repensarem suas condutas no mercado de consumo.

Essa exponencial aplicação da teoria, principalmente utilizando-se da função punitiva-pedagógica da responsabilidade civil, tende a impor reflexos não só nas condenações judiciais, mas diretamente nas relações consumeristas, incentivando a mudança de conduta dos fornecedores para que resolvam os problemas de consumo de forma célere e efetiva.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, André Gustavo. *Indenização Punitiva*. Revista da EMERJ, v 9, nº 36, Rio de Janeiro, 2006.

ANDRADE, Kissy de Paula; SILVA, Guilherme Augusto Giovani. *Dano Temporal: a responsabilidade civil por desvio produtivo do consumidor*. Juiz de Fora, Revista Vianna Sapiens, v. 10, 2019.

ASTRO, André. *A Função Punitivo-Preventiva da Responsabilidade Civil*. Revista da Faculdade de Direito da Univ. São Paulo. v. 110, 2015, p. 765 - 817.

Bergstein, Laís Gomes. *O tempo do consumidor nas relações de consumo: pela superação do menosprezo planejado nos mercados*. Tese de Doutorado. Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, 2018.

BITTAR FILHO, Carlos Alberto. *Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro*. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, v.12, 1994, p. 50.

BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação civil por danos morais*. Saraiva, 4 ed, São Paulo, 2015, p. 225.

BORGES, Gustavo. *O paciente, sua percepção do tempo e o dano temporal*. São Paulo, Revista de Direito do Consumidor, v. 110, 2017, p. 187-209.

CAHALI, Yussef Said. *Dano Moral*. Revista dos Tribunais, 4 ed, São Paulo, 2014, p. 175.

CALEGARI, Luiza; LOCALI, Amanda. *TJ-SP reconhece desvio produtivo do consumidor como dano autônomo*. Conjur, 2021.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 150-164.

CONJUR. *Senador apresenta PL que inclui desvio produtivo do consumidor no CDC*. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2022-nov-26/senador-apresenta-pl-inclui-desvio-produtivo-consumidor-cdc>>. Acesso em: 05 de janeiro de 2023.

DESSAUNE, Marcos. *Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

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

EIXEIRA NETO, Felipe. *Dano moral coletivo: A configuração e a reparação do dano extrapatrimonial por lesão aos interesses difusos*. Editora Jurará, Curitiba, 2014, p.233

Enunciado 1.1 das Turmas Recursais do TJ-PR.34 - Dívida paga – inscrição/manutenção – dano moral: A inscrição e/ou manutenção de dívida paga em órgãos de restrição ao crédito configura dano moral.

FERREIRA, Keila Pacheco. *Responsabilidade civil preventiva: função, pressupostos e aplicabilidade*. Tese de Doutorado. Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014

FILHO, Carlos Edilson. *Lesão ao Tempo: Configuração e Reparação nas Relações de Consumo*. Revista da AJURIS. Porto Alegre, v. 43, n. 141, 2016.

FILHO, Sergio Cavalieri. *Programa de responsabilidade civil*. Editora Atlas, 15 Ed, São Paulo, 2021, p. 160

GAGLIANO, P. S. *Responsabilidade Civil pela Perda do Tempo*. Revista Direito UNIFACS, Salvador, v. 168, jun. 2014.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Apresentação à segunda edição. In: ARENHART, Sérgio Cruz. *A tutela coletiva de interesses individuais: para além da proteção dos interesses individuais homogêneos*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

GUGLINSKI, Vitor. *Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade*. Revista Jus Navigandi, Teresina, nº 3237, 2012.

JUNIOR, Ronald Sharp. *Dano moral*. Editora Destaque, 2 ed, Rio de Janeiro, 2001, p. 12.

LOPEZ, Teresa Ancona. *Dano Existencial*. São Paulo, Revista de Direito Privado, v. 57, 2014, p. 287.

MAIA, Maurilio Casas. *Dano temporal: categoria lesiva autônoma?* Brasília, Revista Jurídica Consulex, 2015, p. 22-24.

MAIA, Maurilio Casas. *O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro - é dignidade e liberdade*. São Paulo, Revista de Direito do Consumidor, v. 92, 2014, p. 161-176.

MARQUES, Claudia Lima. *Introdução ao Direito do Consumidor*. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 9º ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2021.

MARQUES, Claudia Lima; BERGSTEIN, Laís. *Menosprezo planejado de deveres legais pelas empresas leva à indenização*. Consultor Jurídico, 2016.

MASTRO, André. *A Função Punitivo-Preventiva da Responsabilidade Civil*. Revista da Faculdade de Direito da Univ. São Paulo. v. 110, 2015, p. 765 - 817.

MIRAGEM, Bruno Barbosa. *Curso de Direito do Consumidor*. 7. ed. São Paulo: RT, 2018. p. 366-370

MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à Pessoa Humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Renovar, Rio de Janeiro, 2007, p. 258.

NADER, Paulo. *Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil*. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016. v.7, p. 13.

OLIVA, Milena Donato. *Dano moral e inadimplemento contratual nas relações de consumo*. Revista de Direito do Consumidor, v. 93, 2014. p. 16.

RAMOS, André de Carvalho. *Ação Civil Pública e o Dano Moral Coletivo*. Revista dos Tribunais. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v. , n. 25,1998.

ROSENVALD, Nelson. *As funções da responsabilidade civil: a reparação e a pena civil*. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2014.

SANTOS, Antônio Jeová. *Dano moral indenizável*. Juspodivm, 7 ed, 2019, p. 164.

SCRAMIM, Umberto Cassiano Garcia. *Da Responsabilidade Civil pela frustração de tempo disponível*. São Paulo, Revista dos Tribunais, v. 968, p.83-99, jun. 2016

SILVA NETO, Orlando Celso da. *Responsabilidade Civil pela Perda de Tempo Útil: tempo é um ativo indenizável?* São Paulo, Revista de Direito Civil Contemporâneo, v. 4, 2015, p.139-162

SILVA, Dayane Voloski da; MENDONÇA, Givago Dias. *A lesão ao tempo do consumidor como dano moral coletivo: análise da aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor pelo poder judiciário*. Revista UniFCV. v 3, 2020.

SILVA, Roberto de Abreu e. *A falta contra a legalidade constitucional*. Lumem Juris, 2 Ed, Rio de Janeiro, 2005, p. 80.

SOARES, Flaviana Rampazzo. *Responsabilidade Civil por dano existencial*. Porto Alegre: ed. Livraria do Advogado, 2009. p. 44.

SOUZA, Adriano Stanley Rocha. *O Fundamento Jurídico do Dano Moral: princípio da dignidade da pessoa humana ou punitive damages?* Direito Civil – princípios jurídicos no direito privado. Atualidades III. Del Rey, Belo Horizonte, 2009, p. 260.

STOCCO, Rui. *Responsabilidade Civil e sua Interpretação Jurisprudencial*, São Paulo, ed. Revista dos Tribunais, 2014, p. 395.