As relações consumeristas fazem parte do desenvolvimento socioeconômico global, ocorrendo a cada instante em todos os lugares do mundo, incluindo o Brasil, e dentro desta realidade vivenciada em nosso país, enxergou-se a necessidade de elaboração de uma norma que regesse tais relações, trazendo como ápice a proteção ao consumidor, tendo em vista sua vulnerabilidade dentro desta esfera.

Com isso, em 11 de setembro de 1.990 foi promulgada a lei nº 8.078, intitulada como Código de Defesa do Consumidor, que entrou em vigor em 11 de março de 1991, trazendo em seu bojo normas capazes de darem equilíbrio entre as partes numa relação de consumo, e desde então a aplicação do CDC, como é conhecido, o respeito ao consumidor e a educação para o consumo consciente e responsável são, portanto, os desafios que se descortinam para cada cidadão, a fim de amadurecer o mercado de consumo.

Em tempos de globalização, em que a tecnologia introduz mudanças cada vez mais instantâneas, modernizando e trazendo maior praticidade para as relações intersociais, inclusive jurídicas, acarreta também a modernização de todo o ordenamento jurídico pátrio, especialmente o Código de Defesa do Consumidor, no sentido de que as normas sejam interpretadas na medida de atenderem as necessidades atuais, principalmente para que o consumidor não fique prejudicado por eventual lacuna legislativa.

É incontestável que a sociedade caminha numa direção em que as pessoas estão cada dia mais atarefadas, buscando sempre a priorização do tempo, valendo-se da utilização de meios que facilitam a comunicação e o acesso à informação para a resolução de determinados problemas, especialmente consumeristas, bastando que haja reciprocidade entre fornecedor e consumidor no interesse de solucionar cada caso, em respeito ao princípio da boa-fé objetiva, positivado no art. 4º, inciso III e art. 51, inciso IV, do CDC, e princípio da harmonia nas relações de consumo, também disposto no art. 4º, inciso III, do CDC.

 Diante desta realidade de facilitação dos meios de comunicação e priorização do tempo propriamente dito, numa relação de consumo, o fato de haver resistência e/ou obstáculos excessivos e até mesmo desnecessários impostos pelo fornecedor ao consumidor que busca solucionar questão relativa à atividade consumerista, desviando-o de seus afazeres habituais, levando o consumidor a ter um desgaste temporal que poderia ser evitado, fizeram com que o advogado Marcos Dessaune desenvolvesse a tese chamada de “Desvio Produtivo do Consumidor”, também conhecida como “Perda do Tempo Útil do Consumidor”, vindo a lançar a primeira edição do livro “Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado” em 2011.

Cotidianamente nos deparamos com situações em que é nítida a existência da possibilidade se obter maior agilidade e eficiência por parte do fornecedor no atendimento das necessidades do consumidor, economizando seu tempo, sem que esta atitude lhe seja onerosa.



Dentre várias outras situações rotineiras a que os consumidores estão expostos, vejamos alguns exemplos:

– Após inúmeras tentativas infrutíferas de solucionar questões relacionadas a cartão de crédito ou serviço de telefonia de contato através do SAC ou internet, o consumidor busca a via judicial ou reclama ao Procon, tão somente porque não conseguiu resolver o caso diretamente com o fornecedor;

– Aquisição de produto que, após a utilização, demonstrou fato/vício fazendo com que o consumidor o encaminhasse diversas vezes à assistência técnica que, por sua vez, além de não resolver o problema original, fez com que o produto apresentasse outro problema que até então não existia;

– Fazer com que o consumidor busque vias alternativas, por não ter conseguido resolver o fato/vício do produto/serviço diretamente com o fornecedor;

– Aguardar bastante tempo em fila de banco tão somente por haver poucos atendentes em atividade, mesmo havendo outros guichês, porém sem funcionamento;

A reparação por desvio produtivo se caracteriza pela falta de pronta solução ao alcance do fornecedor relacionada ao vício/fato do serviço/produto, fazendo com que o consumidor saia de sua seara de afazeres para tratar do assunto que deveria ter sido solucionado de pronto pelo fornecedor.

Esta teoria felizmente vem sendo bastante aplicada nos Tribunais de Justiça nacionais, conforme se verifica dos recentes julgados que seguem:

SERVIÇO DE TELEFONIA. COBRANÇA POR DÉBITO JÁ DECLARADO INEXISTENTE EM OUTRA DEMANDA. EXISTÊNCIA DE DANOS MORAIS INDENIZÁVEIS. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. FIXAÇÃO EM QUANTUM RAZOÁVEL. MULTA COMINATÓRIA CORRETAMENTE ESTABELECIDA. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (TJSP; Recurso Inominado 1001182-96.2017.8.26.0587; Relator (a): Fábio Bernardes de Oliveira Filho; Órgão Julgador: Turma Recursal Cível e Criminal; N/A – N/A; Data do Julgamento: 01/12/2017; Data de Registro: 04/12/2017)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL – CONSÓRCIO – CONSUMIDOR COMTEMPLADO – AUSÊNCIA DE ENTREGA DA CARTA DE CRÉDITO OU DO BEM – DANOS MORAIS- OCORRÊNCIA- QUANTUM- MANUTENÇÃO. A responsabilidade civil por desvio produtivo ou perda do tempo útil evidencia-se quando o fornecedor, ao descumprir sua missão e praticar ato ilícito, independentemente de culpa, impõe ao consumidor um relevante ônus produtivo indesejado pelo último ou, em outras palavras, onera indevidamente os recursos produtivos dele (consumidor). A responsabilização civil do fornecedor de serviços prescinde da comprovação da sua culpa na causação do dano ao consumidor, mas não dispensa a existência do nexo causal entre a conduta lesiva e o dano.  (TJMG –  Apelação Cível 1.0105.13.025785-7/001, Relator(a): Des.(a) Otávio Portes , 16ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 22/11/2017, publicação da súmula em 01/12/2017)

EMENTA: AÇÃO ORDINÁRIA DE CANCELAMENTO DE ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA – DANOS MORAIS – FINANCIAMENTO DE IMÓVEL. VALOR FINANCIADO PELO BANCO. NÃO PAGAMENTO. QUITAÇÃO INTEGRAL DO PREÇO PELO AUTOR. PERDA DE TEMPO PRODUTIVO. CANCELAMENTO DA AVERBAÇÃO. DANOS NMORAIS RECONHECIDOS. VALOR RAZOÁVEL. A pretensão indenizatória por danos morais também é legitimada em decorrência do desgaste e significativo tempo despendidos na tentativa de solução extrajudicial da controvérsia. A doutrina e jurisprudência pátrias têm consagrado a tese do desvio produtivo ou perda de tempo útil, suficiente por si só a legitimar o reconhecimento de abalo moral. Tempo perdido do consumidor para tentativa de solução do infortúnio, acarreta dano moral indenizável.  (TJMG –  Apelação Cível 1.0145.15.020538-6/001, Relator(a): Des.(a) Alberto Henrique , 13ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 04/08/2017, publicação da súmula em 11/08/2017)

EMENTA: RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. TELEFONIA. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. OFERTA QUE VINCULA O FORNECEDOR. DESCASO DA FORNECEDORA EM RESOLVER RAPIDAMENTE O PROBLEMA. “DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR”. DANO EXTRA REM. RESTITUIÇÃO DOS VALORES COBRADOS A MAIOR. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM MINORADO. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJRS Recurso Cível Nº 71004442943, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Fabio Vieira Heerdt, Julgado em 30/01/2014)

Para tanto, o desvio produtivo do consumidor implica na ampliação do conceito de dano moral, englobando situações que anteriormente eram entendidas como meros dissabores/aborrecimentos cotidianos, que seriam apenas decorrência normal de uma sociedade moderna em constante crescimento, passando a valorizar o tempo do consumidor, considerando indenizável o tempo perdido em decorrência de condutas lesivas praticadas pelo fornecedor.

Com isso, a aplicabilidade da tese do desvio produtivo do consumidor é um exemplo prático de modernização do ordenamento jurídico conforme a evolução social, tendo em vista que estamos num momento em que o tempo se torna cada vez mais um recurso escasso, dotado de tamanha importância e preciosidade para os indivíduos, passando a adquirir um valor moral que ultrapassa a dimensão meramente econômica, tudo isso para trazer maior eficácia às normas introduzidas no Código de Defesa do Consumidor, que, reitera, vêm sendo interpretadas de maneira a acompanhar a evolução social.

MORGANNA PEIXOTO OLIVEIRA – Advogada, Especialista em Direito Processual Civil.