



Centro Universitário de Brasília - UniCEUB

Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS
Curso de Bacharelado em Direito / Curso de Bacharelado em Relações Internacionais

VERÔNICA LISBÔA DE SOUZA FERNANDES

**A APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO E A CONSEQUENTE
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DO CONSUMIDOR NA JURISPRUDÊNCIA**

**BRASÍLIA
2022**

VERÔNICA LISBÔA DE SOUZA FRNANDES

**A APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO E A CONSEQUENTE
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DO CONSUMIDOR NA JURISPRUDÊNCIA**

Artigo científico apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito/Bacharel em Relações Internacionais pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB).

Orientador(a): Professora Me. Daniella Cesar Torres Crescenti.

**BRASÍLIA
2022**

VERÔNICA LISBÔA DE SOUZA FERNANDES

**A APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO E A CONSEQUENTE
INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DO CONSUMIDOR NA JURISPRUDÊNCIA**

Artigo científico apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito/Bacharel em Relações Internacionais pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB).

Orientador(a): Professora Me. Daniella Cesar Torres Crescenti.

BRASÍLIA, DIA MÊS ANO

BANCA AVALIADORA

Professor(a) Orientador(a)

Professor(a) Avaliador(a)

A APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO E A CONSEQUENTE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DO CONSUMIDOR NA JURISPRUDÊNCIA

Verônica Lisbôa de Souza Fernandes

RESUMO

O presente trabalho objetiva demonstrar como a justiça brasileira acata positivamente a teoria do desvio produtivo e recompensa o tempo de vida útil perdido do consumidor com danos morais. O tema mostra-se relevante, a partir do fato de que, os consumidores têm seus direitos violados, porém, não possuem o conhecimento de que podem ser indenizados pelo tempo de vida perdido. Além de que, considerado que todos os indivíduos são consumidores, faz-se essencial saber que o tempo, bem escasso, finito e irrecuperável, possui tutela na justiça brasileira. A pesquisa definirá os conceitos, princípios e direitos básicos do consumidor nas relações consumeristas. Além de apresentar a Teoria do Desvio Produtivo, criada pelo advogado Marcos Dessaune e sua aplicação na jurisprudência brasileira. Para a realização deste estudo, foram utilizados a análise bibliográfica, a partir de artigos científicos e de doutrina, bem como o exame da legislação e de julgados, por meio de jurisprudência.

Palavras-chave: Teoria do Desvio Produtivo; perda do tempo útil; responsabilidade civil; danos morais; consumidor.

SUMÁRIO

Introdução. 1 - Noções Introdutórias do Direito do Consumidor. 2 – Responsabilidade Civil. 2.1 – Da responsabilidade civil objetiva e subjetiva. 2.2 – Dos Danos Morais. 3 – Teoria do Desvio Produtivo. 3.1 Da possibilidade de reparação por danos morais em decorrência da aplicação da teoria do desvio produtivo na jurisprudência. 3.2 Do Projeto de Lei que reconhece o tempo do consumidor como bem de valor jurídico. Considerações finais. Referências.

INTRODUÇÃO

As violações aos direitos dos consumidores mostram-se cada vez mais recorrente nas relações consumeristas. Para tanto, a Constituição Federal de 1988 e a Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor, manifestam-se, no sentido de defender a parte mais vulnerável desta relação.

No entanto, as referidas legislações não conseguem acompanhar as constantes mudanças que ocorrem nas relações de consumo. Permitindo, dessa forma, que muitos abusos ocorram, justamente pela inexistência de vedação expressa passíveis de cessar tais atos.

Dessa forma, o advogado Marcos Dessaune, no livro “Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada”, desenvolveu a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, teoria que, objetiva proteger o tempo útil perdido pelo consumidor ao buscar solucionar problemas que foram ocasionados pelos próprios fornecedores na sua prestação de serviço ou em seu produto, por fatores como negligência ou descuido.

A presente pesquisa tem como principal objetivo mostrar a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo nos tribunais superiores brasileiros e a consequente reparação do consumidor afetado a partir do recebimento de indenização pelo tempo perdido. Afinal, segundo o TJDF, a desnecessária perda do tempo útil imposta pelo fornecedor, para o reconhecimento do direito do consumidor, configura abusividade e enseja indenização por danos morais.

O trabalho será dividido em três capítulos, sendo o primeiro, a introdução ao tema, com a conceituação da relação jurídica estabelecida entre consumidor e fornecedor e a descrição dos princípios e direitos básicos do consumidor nas relações consumeristas. Como a proteção do consumidor contra práticas abusivas, o direito de acesso ao judiciário e a caracterização dos direitos dos consumidores como direitos fundamentais, abarcados pela dignidade da pessoa humana.

No segundo capítulo, será apresentado o instituto da Responsabilidade Civil, com a devida diferenciação entre a responsabilidade civil objetiva e subjetiva. A definição da responsabilidade civil faz-se essencial, pois é a partir desta que haverá o legítimo deferimento da aplicação da Teoria do Desvio Produtivo na relação consumerista. Que ocasionará, por fim, na indenização por Danos Morais

No terceiro capítulo, será apresentada a Teoria do Desvio Produtivo, desenvolvida pelo advogado Marcos Dessaune. Neste tópico, além da definitiva caracterização da teoria, será apresentado o porquê de sua essencialidade na caracterização da perda do tempo útil de vida

do consumidor e sua provável possibilidade de aplicação. Prova esta confirmada pela contemplação da teoria na jurisprudência do STJ e do TJDFT.

Por fim, nas considerações finais, restará comprovado a essencialidade do reconhecimento e conseqüente indenização da perda do tempo útil do consumidor, em virtude de este configurar um resguardo dos direitos de personalidade dos indivíduos e da dignidade da pessoa humana. Principalmente, pelos consumidores serem a parte mais vulnerável da relação consumerista é fundamental que a jurisprudência exija indenização dos fornecedores quando há manifestamente cometimento de ato ilícito, que extrapolam os limites de boa-fé e dos bons costumes.

1 NOÇÕES INTRODUTÓRIAS DO DIREITO DO CONSUMIDOR

Na relação jurídica estabelecida nos vínculos consumeristas, o consumidor é a parte vulnerável que mais necessita de observância de seus direitos. Este fato pode ser comprovado a partir da existência de toda uma legislação voltada à proteção e defesa do consumidor, a partir de um arcabouço completo de princípios e direitos básicos constitucionais e infraconstitucionais que antecipam essas fragilidades e garantem que haverá devida correção na ocorrência de abusos. (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2019, p. 183)

Na definição da Lei 8.078/90 - Código de Defesa do Consumidor, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final e fornecedor, toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (BRASIL, 1990)

Estando estes conceitos iniciais definidos, a relação consumerista existirá quando entre estes agentes existir troca de serviços ou produtos que fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista, segundo conceituação estabelecida na Lei 8.078/90. Assim, o vínculo consumerista estará firmado na presença simultânea desses três fatores: consumidor, fornecedor e entrega de produto ou prestação de serviço.

Nesta relação jurídica, os fatores econômicos e sociais possuem forte influência na forma como se manifesta a proteção do consumidor na legislação. Nas palavras de Theodoro Humberto Júnior, a tutela dos direitos do consumidor possui como meta fundamental a repressão de abusos. E estando o consumidor no polo mais vulnerável na relação de consumo, este necessita da tutela do Estado para ter seus direitos respeitados. (2013, p. 34)

Comprovação disso é como a Carta Magna - Constituição Federal de 1988 - prima em seu artigo 5º, inciso XXXII, a proteção do consumidor no rol de direitos e garantias fundamentais. Após elencar a dignidade da pessoa humana como fundamento da República Federativa do Brasil no inciso III, do artigo 1º, o texto completa sua noção de dignidade com o inciso V, do artigo 170, que estabelece a tutela do consumidor como um dos princípios da ordem econômica. (BRASIL, 1988)

A dignidade da pessoa humana, portanto, é a principal garantia do texto constitucional no quesito de direito conferido às pessoas. Por isso, resta-se tão essencial a tutela dos direitos dos consumidores e o resguardo de seus direitos, haja vista que, estes estão previstos como garantias fundamentais da própria pessoa humana. (NUNES, 2017, p.62)

Tendo a Carta Magna eleito os direitos dos consumidores no rol dos de direitos constitucionais fundamentais e estando esta estabelecida como a base do ordenamento jurídico brasileiro, todas as decisões normativas deverão ser interpretadas a partir dela e estar em congruência com suas disposições. (NISHIYAMA, 2010, p. 154).

Afinal, o principal objetivo da defesa dos direitos básicos dos consumidores é o de resgate de sua cidadania. E esta somente é alcançada por meio da atuação ética e de boa-fé dos fornecedores para com a parte economicamente hipossuficiente da relação, os consumidores. Uma vez que, estes, por serem a parte mais vulnerável da relação têm seus direitos constantemente violados nas relações consumeristas. (PISKE; FARIA; SILVA, 2016)

Por este motivo, no Código de Defesa do Consumidor, os direitos básicos dos consumidores encontram-se elencados no artigo 6º da Lei 8.078/90 que dispõe sobre a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, dos indivíduos, de forma coletiva e difusa. De forma a garantir o acesso ao sistema judiciário na eventualidade do direito não se efetivar de forma voluntária. Isto reforça o respeito ao princípio jurisdicional da Responsabilidade Civil, que será abordado mais à frente. (BRASIL, 1990)

No entanto, segundo o autor Arthur Luis Mendonça Rollo, não é suficiente para um indivíduo apenas a sua existência biológica, há a necessidade também de que exista para ele uma atuação concreta de seus direitos, que estejam além do plano jurídico. (2011, p. 34)

Esta atuação concreta, por parte dos fornecedores, pode ser satisfeita na devida prestação da atividade que as empresas se prontificaram a realizar. Ao invés do que acontece na prática, em que muitos fornecedores deixam para o consumidor o encargo de solucionar os problemas advindos de defeitos nos produtos e nos serviços.

Para Luis Antonio Rizzatto Nunes, a própria Constituição Federal busca pela efetivação concreta dos direitos que elege. Ao dispor que o Estado deverá promover a proteção do

consumidor no mercado de consumo, ao atender suas necessidades, proteger seus interesses econômicos e, por fim, melhorar sua qualidade de vida ao respeitar sua dignidade humana. (2002, p. 51)

Para a efetivação concreta destes dispositivos constitucionais, surgem os institutos - no direito civil - da Responsabilidade Civil e da indenização por danos morais.

2 DA RESPONSABILIDADE CIVIL

O termo Responsabilidade é usado para descrever situações em que pessoa, natural ou jurídica, deve responder pelas consequências de um ato, fato ou negócio que causou prejuízo a outrem. (VENOSA, 2020, p. 19)

Enquanto prejuízo enseja um quadro de perda, a palavra indenização diz respeito ao montante dado a título de ressarcimento à pessoa que sofreu a ofensa na medida da extensão do dano causado. Na ocorrência de ação ou omissão voluntária que acarrete dano, estará configurado ato ilícito, segundo artigo 186 do Código Civil. (BRASIL, 2002)

A Responsabilidade Civil, portanto, é um instituto criado com o objetivo de garantir que seja reparado dano causado, por ações ou omissões de terceiro, a um indivíduo que tenha sofrido prejuízo.

As relações de consumo - compra e venda e a prestação de serviços – estão sujeitas aos direitos e às obrigações determinadas no Código de Defesa do Consumidor e no Código Civil. Por conseguinte, aquele que causar dano a outrem a partir de prática de ato ilícito será obrigado a fornecer reparação àquele que sofreu o prejuízo, pelos termos do artigo 927 do Código Civil. (BRASIL, 2002)

Em regra, caberia ao autor da ação o ônus da prova, pelos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil (2015). Porém, nas relações consumeristas, por conta da hipossuficiência e da vulnerabilidade do consumidor, é admitido a inversão do ônus da prova do dano ou prejuízo, segundo os termos do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

Outro aspecto fundamental relacionado à responsabilidade civil do fornecedor diz respeito a dois dos princípios gerais da atividade econômica: a garantia da livre concorrência e

asseguração do pleno exercício de qualquer atividade econômica - artigo 170, inciso IV e parágrafo único, da Constituição Federal. (BRASIL, 1988)

Isto quer dizer que, a escolha do exercício de atividade empreendedora é de livre escolha. Não sendo qualquer indivíduo ou pessoa jurídica forçada a exercer aquele ofício. Sendo assim, uma vez no mercado, torna-se dever do fornecedor entregar produtos e serviços de qualidade, fornecendo informações claras e adequadas, não gerando quaisquer riscos aos consumidores e não empregando práticas abusivas no mercado. (NUNES, 2017, p. 103)

Ou seja, na eventualidade do fornecedor cometer ato ilícito, como por exemplo, deixar ao encargo do consumidor resolver controvérsia oriunda de defeito no serviço ou no produto, que resulte em dano à parte hipossuficiente – como a perda de seu tempo de vida – surgirá para aquele a responsabilidade de indenizar. E, conseqüentemente, responder com perdas e danos àquele que sofreu o prejuízo.

A obrigação é um dever originário e a responsabilidade, um dever secundário. Dessa forma, se o primeiro for violado, surgirá o segundo instituto, com a criação de um dever sucessivo. (GONÇALVES, 2020, p. 27). A exigência de solução reparatória insurgente contará com os seguintes institutos de reparação civil: compensação do dano à vítima, punição do ofensor e desmotivação social da conduta lesiva. Soluções estas que buscam reparação do dano ao prejudicado concomitante com a conscientização das partes, com o objetivo de que tais fatos não voltem a ocorrer.

A compensação do dano à vítima diz respeito à indenização, em forma de danos morais, que o consumidor receberá por ter tido seus direitos violados. A punição do ofensor remete à ideia de responsabilização do autor a partir do cometimento de ato ilícito que ensejará na obrigação de indenizar, artigos 186 e 927, respectivamente. Ambas condutas objetivam, não apenas uma reparação moral e material ao ofendido, mas também uma conscientização social, para que práticas ausentes de boa-fé não voltem a ocorrer nas práticas consumeristas. (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2019, p. 65)

2.1 Da Responsabilidade civil objetiva e subjetiva

A Responsabilidade Civil divide-se em dois tipos: subjetiva e objetiva. A Responsabilidade Civil Subjetiva tem por premissa a observância da conduta do agente que causou danos. Ou seja, se houver culpa, por ação negligente, imprudente ou imperícia ou mesmo abuso de direito, haverá a necessidade de indenizar. Conceito, portanto, alicerçado à subjetividade do agente e sua conduta que extrapolou os limites da razoabilidade na relação.

A Responsabilidade Civil Subjetiva, portanto, utiliza como fato gerador da obrigação de indenizar a culpabilidade. Esta conduta consciente, no entanto, não se confunde com dolo, que é o ato intencional de prejudicar outrem, ou mesmo com os casos fortuitos ou de força maior – fatos involuntários. (PEREIRA, 2022, p. 43)

Enquanto que, na Responsabilidade Civil Objetiva, não se indaga se houve culpa. Observa-se apenas o nexos causal entre o prejuízo e a conduta cometida. (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2019, p. 51)

Segundo o jurista Caio Mário, a Responsabilidade Civil se resumiria a uma teoria do risco. Ou seja, o prejuízo deveria ser atribuído ao autor da ação, que ficaria responsável por reparar o dano causado. Haja vista que, a responsabilidade só surgiria a partir da existência de um nexos de causalidade, em que, quem praticou ação que ensejou prejuízo deve arcar com o prejuízo. Em suma, para o autor, “todo problema de responsabilidade civil resolve-se num problema de causalidade”. (2022, p. 45)

As relações de consumo encontram-se na responsabilização objetiva. Afinal, nas relações consumeristas quando houver dano contra o consumidor, este não terá que provar que a empresa agiu de forma negligente ou imprudente. A Responsabilidade Civil estará configurada independentemente de culpa, como dispõe o parágrafo único do artigo 927 do Código Civil (2002):

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Assim, configurada relação consumerista, a responsabilização será aplicada de maneira objetiva contra o fornecedor, ou seja, sem necessidade de comprovação de culpa. Sem dispensar, no entanto, a demonstração do nexos causal entre a conduta e o dano sofrido.

Em um rápido panorama, a Responsabilidade Civil Subjetiva exige a presença de culpa do agente, enquanto que, a Responsabilidade Civil Objetiva, independe de culpa. A responsabilidade que será aplicada nas relações consumeristas, segundo o entendimento do Código de Defesa do Consumidor e da jurisprudência, será a responsabilidade civil objetiva.

Ou seja, a responsabilização independerá de culpa do agente causador do prejuízo. (GONÇALVES, 2020, p. 157)

2.2 Dos danos morais

No tópico anterior, restou-se provado que a responsabilização civil, seja ela subjetiva ou objetiva, só estará configurada na existência de prejuízo à pessoa. E que, no campo consumerista, especificamente, a responsabilização civil estará consumada independentemente da presença de culpa, ou seja, será de responsabilidade objetiva. Estes dois conceitos, portanto, encontram-se interligados, haja vista a necessidade da presença de dano para a configuração de responsabilidade civil, que resultará, por fim, em reparação. (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2019, p. 81)

Os Danos Morais encontram-se no artigo 186 do Código Civil, que diz que: aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito (BRASIL, 2002). Ou seja, o dano moral diz respeito à ofensa aos direitos de ordem moral de um indivíduo, como sua liberdade, sua imagem, sua honra, saúde - mental e física, entre outros. Com a consideração de que sem dano não há que se falar em indenização ou ressarcimento. (FILHO, 2000, p. 70)

No capítulo dos direitos da personalidade, Art. 12, da mesma norma, é autorizada a exigência de cessação de ameaça ou lesão, a direito da personalidade, e a reclamação por perdas e danos, sem prejuízo de outras sanções previstas em lei. Enquanto que, no capítulo de Obrigações de Fazer, no Art. 247, diz-se que incorre na obrigação de indenizar por perdas e danos o devedor que recusar a realizar prestação só a ele imposta, ou só por ele exequível. (BRASIL, 2002)

Como demonstrado no tópico anterior, na legislação vigente é desnecessária a demonstração de culpa para configuração de dano que enseja reparação. Este fato é demonstrado no Código de Defesa do Consumidor, pelos artigos 12 e 14 - capítulo de Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço (BRASIL, 1990):

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à

prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (original sem grifo)

No entanto, para que o dano seja efetivamente indenizável é necessária a cumulação de 3 requisitos: a) violação de um interesse jurídico patrimonial ou extrapatrimonial de uma pessoa física ou jurídica; b) certeza do dano e; c) subsistência do dano.

A Teoria do Desvio Produtivo, em específico enquadra-se nos danos morais presumidos ou *in re ipsa* (BRASIL, 2020). Ou seja, danos que não necessitam de prova, por configurarem ofensas que trazem irrefutáveis abalos psicológicos à vítima. A Teoria enquadra-se também nos chamados “novos danos”, ou seja, comportamentos antes tolerados pelo direito, mas que agora passam a qualificar-se como condutas antijurídicas. (SCARANO, 2021, *online*)

Esse conceito é concomitante com a visão trazida pelo jurista Carlos Alberto Bittar Filho, que diz que a configuração de dano mudou. O autor alega que a responsabilidade civil não mais se centraliza na noção de ato ilícito, mas na noção de dano injusto. Este conceito amplia a esfera de aplicação da reparação civil, permitindo-se, portanto, verificar novas situações indenizáveis, como a indenização pelo dano temporal, trazida pela Teoria do Desvio Produtivo. (1994, p. 46)

3 TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO

A Teoria do Desvio Produtivo caracteriza-se por situação em que o consumidor, preso em uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar seu tempo de vida e desviar-se - de atividades necessárias ou por este preferida - para buscar solucionar o problema criado unicamente pelo fornecedor. A um custo de oportunidade indesejado e de natureza irrecuperável. (DESSAUNE, 2017)

O instituto surgiu a partir da constatação de que inúmeros fornecedores, cotidianamente, empregam práticas abusivas ao colocar produtos e serviços com vícios ou defeito no mercado de consumo e impõem resistência à uma rápida e efetiva resolução desses problemas de consumo que eles próprios criaram.

Afinal, tais comportamentos induzem o consumidor, que se encontra em condição de vulnerabilidade na relação consumerista, a despender seu tempo vital, e a adiar ou suprimir algumas de suas atividades existenciais para satisfazer carência e evitar um prejuízo, na busca por reparar dano causado exclusivamente pelo fornecedor. (DESSAUNE, 2019)

Dessa forma, a teoria surgiu na busca por responsabilizar os fornecedores pelo gasto desproporcional de tempo imposto aos consumidores para solucionarem problemas que as próprias empresas causaram e não solucionaram. (LÉLLIS, 2014, *online*)

Assim, a falha na prestação de serviço ensejará danos morais quando houver: desídia das empresas em solucionar o problema, sem aparente razão. Ou seja, quando aquela evidentemente possui os recursos necessários para rápida e efetiva resolução da controvérsia, porém, não o faz. Somada à, uma violação injusta e intolerável dos interesses individuais dos consumidores por impor-lhes desgaste desnecessário do tempo de suas vidas para reconhecimento de seus direitos. Estando estes fatores presentes, será cabível danos morais pela desproporcional perda de tempo de vida imposta ao consumidor. (BRASIL, 2021d)

Anteriormente, a imposição desnecessária e abusiva de espera de tempo exagerado para solução de problema ocasionado exclusivamente pela fornecedora, era tratado como “mero aborrecimento” pela jurisprudência. (BRASIL, 2019d) Ou seja, o dano temporal, que hoje resulta em indenização ao consumidor pela perda de seu tempo útil de vida, era considerada como um “mero aborrecimento” do cotidiano, não passível de responsabilização. (PORTO, 2019, p. 263)

Este entendimento, no entanto, foi superado a partir do entendimento de que encargos que extrapolam meras arbitrariedades comuns do cotidiano de uma relação consumerista e atingem os direitos de personalidade do consumidor não são um “mero aborrecimento”, mas sim, atos ilícitos passíveis de responsabilidade civil e danos morais.

Afinal, de acordo com julgado da Terceira Turma Recursal do TJDF (BRASIL, 2021c), a desnecessária perda de tempo útil empregado para o reconhecimento dos direitos do demandante, que não obteve fácil solução dos seus reclames na via administrativa, ensejam a indenização de danos morais contra os fornecedores com a finalidade de que estes não voltem a cometer tais atos.

3.1 Da possibilidade de reparação por danos morais em decorrência da aplicação da teoria do desvio produtivo na jurisprudência

Segundo Luiz Guilherme Marinoni, a obrigação do jurista não é mais apenas a de revelar as palavras da lei, mas sim, de proteger uma imagem, corrigindo-a e adequando-a ao princípio de justiça e aos direitos fundamentais. (2008, p. 47)

Novos direitos surgem a partir de mudanças no desenvolvimento no modo de viver, consumir e relacionar-se dos indivíduos, grupos e classes que, constantemente, modificam

comportamentos, que transcendem os limites e as possibilidades do sistema, propiciando situações de necessidade, carência e exclusão. (WOLKMER, 2012, p. 34)

Dessa forma, a jurisprudência manifesta como os tribunais têm se posicionado acerca de uma determinada matéria. Sendo que, a própria noção de jurisprudência caracteriza o conjunto reiterado de decisões judiciais sobre determinado tema. E mesmo sendo uma fonte secundária do direito - atrás da Constituição e leis infraconstitucionais - a jurisprudência marca a evolução do pensamento e do comportamento na sociedade. Nessa linha, os tribunais se posicionam de acordo com a expectativa de resposta que a coletividade espera receber. Ou seja, os magistrados não seguem apenas a letra fria da lei, mas, abrem espaço para interpretações que possam expandir os direitos já existentes. (NISHIYAMA, 2010, p. 34)

Este cenário é comprovado pela contemplação da Teoria do Desvio Produtivo na jurisprudência. Momento este em que, a legislação expressa não mostrava-se suficiente para proteger os consumidores, fez-se necessária a criação de outras formas de tutela para que fosse resguardado os direitos de personalidade dos indivíduos, como se verifica:

CONSUMIDOR. COBRANÇA INDEVIDA DE VALORES - DESÍDIA DA EMPRESA EM SOLUCIONAR O PROBLEMA - APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANOS MORAIS - CONFIGURADOS. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (...) 7. A esse propósito tem ganho lugar na jurisprudência a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, já adotada por Tribunais de Justiça e pelo STJ que, em síntese já aplicada, reconhece que: "A cobrança indevida, aliado ao fato da autora, por meses, tentar solucionar a questão administrativamente, demonstra não se tratar de mero dissabor, mas de verdadeira violação ao direito de personalidade da autora. A perda de tempo da vida do consumidor em razão da falha da prestação do serviço que não foi contratado não constitui mero aborrecimento do cotidiano, mas verdadeiro impacto negativo em sua vida, que é obrigado a perder tempo de trabalho, tempo com sua família, tempo de lazer, em razão de problemas gerados pelas empresas. Neste sentido, o advogado Marcos Dessaune desenvolveu a tese do desvio produtivo do consumidor, que se evidencia quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento (lato sensu), precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências - de uma atividade necessária ou por ele preferida - para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irreversível. Em outra perspectiva, o desvio produtivo evidencia-se quando o fornecedor, ao descumprir sua missão e praticar ato ilícito, independentemente de culpa, impõe ao consumidor um relevante onus produtivo indesejado pelo último ou, em outras palavras, onera indevidamente os recursos produtivos dele (consumidor). Da lógica dos fatos e da prova existente, é notório que a situação fática vivenciada pela autora violou a dignidade da pessoa humana, gerando dor e sofrimento que extrapolam a esfera contratual, sendo manifesta a configuração do dano moral." (Apelação Cível nº 0019108-85.2011.8.19.0208, 27ª Câmara Cível do TJRJ, Relator Desembargador Fernando Antônio de Almeida) 8. Aliás, há precedentes nesse sentido de toda ordem: Apelação nº 0007852-15.2010.8.26.0038, TJSP, Rel. Des. Fábio Henrique Podestá; Recurso Inominado nº 71004406427, TJRS, Comarca de Porto Alegre, Rel. Des. Fábio Vieira Heerdt; Recurso Especial nº 1.634.851 - RJ, STJ, Min. Rel. Des. Nancy Andrighi; Agravo em Recurso Especial, nº 1.260.458 - SP, STJ, Min. Rel. Des. Marco Aurélio Bellizze; Apelação Cível nº 2216384-69.2011.8.19.0021, 27ª

Câmara Cível do TJRJ, Rel. Des. Fernando Antônio de Almeida. **9. Reconhecido o direito à reparação pelos prejuízos morais não há a necessidade de demonstração do efetivo dano moral experimentado, bastando a prova da conduta abusiva e desarrazoada do fornecedor, o que se conhece como dano in re ipsa. (...)**
(BRASIL, 2018, original sem grifo)

O julgado apresenta que, o tempo é um direito digno de tutela, por ser um bem imaterial primordial ao exercício das necessidades fundamentais humanas. Uma vez que, é somente a partir dele que faz-se possível realizar qualquer atividade existencial. (BOGLER, 2021, *online*)

Este fator, incluído ao fato de ser um bem finito, escasso e irrecuperável, faz com que sua violação atinja a própria dignidade da pessoa humana, por retirar do indivíduo a possibilidade de exercer ações que lhe seriam preferíveis. (BRASIL, 2018)

Por este motivo, os tribunais superiores vem adotando, cada vez mais, a teoria criada pelo advogado Marcos Dessaune, que, enquadra como dano indenizável o tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores. A Teoria utiliza-se do fato, de que, a perda do tempo livre do consumidor constitui clara violação existencial, amparada pelos direitos fundamentais previstos na Constituição Federal (BRASIL, 1988):

CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONTRATO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. DISPONIBILIZAÇÃO E DESCONTOS DIVERSOS DO INFORMADO. VINCULAÇÃO CONTRATUAL DA PUBLICIDADE E DA OFERTA. RESTITUIÇÃO DE VALORES. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. CABIMENTO. QUANTUM. MANUTENÇÃO. OBEDIÊNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. RECURSO DESPROVIDO. (...) **4. O dano moral se relaciona com os prejuízos ocasionados a direitos da personalidade, cuja violação afeta diretamente à dignidade do indivíduo e constitui motivação suficiente para fundamentar uma ação compensatória dessa natureza (CF, art. 5º, V e X; CDC, art. 6º, VI). 4.1. O STJ consagra a teoria do desvio produtivo do consumidor ou da perda do tempo livre ou da perda do tempo útil em situações extremadas: quando a busca por solução de problema, não provocado pelo consumidor, aparente verdadeiro calvário; ou quando os procedimentos para solução destes problemas privem tempo relevante do consumidor. 4.3. O valor dos danos morais deve ser arbitrado em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, levando-se em conta, além da necessidade de compensação dos prejuízos sofridos, as circunstâncias do caso, a gravidade, a situação do ofensor, a condição do ofendido e a prevenção de comportamentos futuros análogos (CC, art. 944). Nessa ótica, mantém-se o valor fixado em 1º Grau, de R\$ 5.000,00. 5. Recurso desprovido.**
(BRASIL, 2019c, original sem grifo)

Em suma, a Teoria do desvio produtivo, acatada pelos Tribunais de Justiça, como o TJDF e em tribunais superiores, como o STJ, manifesta que a ofensa contra o tempo de vida dos consumidores estará caracterizado quando a ofensa atingir os próprios direitos de

personalidade do indivíduo. Isto quer dizer, quando a perda do tempo útil do consumidor retirar demasiado tempo de sua vida, ao invés de um mero aborrecimento cotidiano. (BRASIL, 2019c)

Como exemplo, o seguinte julgado comprova a desproporcionalidade do tempo despendido para solução de uma controvérsia consumerista. No caso, a consumidora passou 4 anos tentando cancelar a cobrança de uma linha telefônica, que não lhe pertencia, e que a empresa de telefonia se recusava a cancelar, continuando com as cobranças indevidas:

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. TELEFONIA MÓVEL. COBRANÇA DE FATURA DE TERCEIRO NÃO VINCULADO À DÍVIDA. LIGAÇÕES EXCESSIVAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR PROPORCIONAL E RAZOÁVEL. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. (...) **4. Restou demonstrado que, ao longo desses quatros anos, a parte autora por inúmeras vezes informou que tal número não pertencia a devedora Ana, o que foi ignorado pela parte ré que continuou insistindo em tais investidas. Tal comportamento há muito tempo extrapolou o mero aborrecimento do cotidiano para atingir os direitos da personalidade do consumidor, se enveredando para o ilícito, retirando seu sossego e fazendo com que perdesse tempo atendendo a telefonemas que não deveriam ser feitos. Daí se aplicar a teoria do desvio produtivo para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, a fim de que tais fatos não se repitam com outros consumidores.** Precedentes. (Acórdão n.1150906, 20160110769153APC, Relator: JAMES EDUARDO OLIVEIRA 4ª TURMA CÍVEL, Data de Julgamento: 23/01/2019, Publicado no DJE: 19/02/2019. Pág.: 377/390). Acórdão n.1180914, 07464951720188070016, Relator: FERNANDO ANTONIO TAVERNARD LIMA 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Julgamento: 25/06/2019, Publicado no DJE: 01/07/2019. Pág.: Sem Página Cadastrada.). (Acórdão n.1174964, 07516154120188070016, Relator: JOÃO LUÍS FISCHER DIAS 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, Data de Julgamento: 29/05/2019, Publicado no DJE: 06/06/2019. Pág.: Sem Página Cadastrada.). Acórdão n.1169570, 07131739120188070020, Relator: JOÃO LUÍS FISCHER DIAS 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, Data de Julgamento: 08/05/2019, Publicado no DJE: 16/05/2019. Pág.: Sem Página Cadastrada.) (...) (BRASIL, 2019b, original sem grifo)

O julgado demonstra que, para que a ofensa esteja caracterizada e seja possível a aplicação da teoria, é essencial que a situação não ultrapasse o que se chama mero aborrecimento. Ou seja, situação de conflito comum à uma relação de consumo em que não há violação dos direitos à personalidade do indivíduo. (BRASIL, 2019b)

O direito à indenização por danos morais, nascerá em virtude da Responsabilidade Objetiva, independente de culpa – na legislação consumerista. Ou seja, o Código de Defesa do Consumidor garante danos morais ao consumidor a partir da comprovação da relação de causalidade existente entre o vício do produto/serviço e o dano (material e/ou moral) causado ao destacar, em seus artigos 12 e 14, que a responsabilidade nas relações consumeristas é objetiva para o fornecedor. Cabendo ao consumidor somente a demonstração do dano, a partir de nexos de causalidade com o fato. (BRASIL, 1990)

A jurisprudência, todavia, deixa claro que a situação de danos morais não possui um critério matemático objetivamente aplicável. Sendo necessária, assim, cuidadosa análise caso a caso para que o montante pecuniário seja propriamente definido. (BRASIL, 2021b)

Cabendo a responsabilidade, portanto, ao magistrado se atentar aos princípios basilares do devido processo legal: o princípio da proporcionalidade e da razoabilidade. Para que a referida decisão cumpra com seus objetivos de compensar o ofendido, pelos aborrecimentos sofridos, sem, no entanto, gerar um enriquecimento ilícito:

PROCESSO CIVIL. CONSUMIDOR. SERVIÇOS DE TELEFONIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO. DEMORA EXCESSIVA. DANOS MORAIS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. CABIMENTO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. ADEQUADO. LUCROS CESSANTES PRESUMIDOS OU HIPOTÉTICOS. DESCABIMENTO. RECURSO ESPECIAL REPETITIVO (RESP 1.347.136/DF). SENTENÇA EXTRA PETITA. NÃO CONFIGURAÇÃO. ARTIGO 322, § 2º, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. INTERPRETAÇÃO DO PEDIDO. APLICAÇÃO. **1. Os artigos 12 e 14, do Código de Defesa do Consumidor, estabelecem a responsabilidade objetiva do fornecedor, cabendo ao consumidor tão somente a demonstração do dano (material e/ou moral) e do nexo de causalidade entre esse e o vício do produto/serviço, independente da existência de culpa. (...)** 3. Na hipótese dos autos, a demora excessiva na prestação do serviço solicitado pela apelante/autora causou expressa situação peculiar que claramente ultrapassa o parâmetro habitual considerado em relação a aborrecimentos e dissabores cotidianos, configurando nítido dano moral. 4. Necessária a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, uma vez que os fatos narrados ensejam violação aos direitos de personalidade da apelada/autora e não mero aborrecimento, visto que se obrigou a demandar enorme parcela do seu tempo na tentativa hercúlea de solucionar o defeito na prestação do serviço. **5. Com norte nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, a indenização por danos morais fixada em sentença é capaz de atender às peculiaridades do caso concreto a fim de compensar o prejuízo imaterial sofrido sem que se configure enriquecimento sem causa. (...)** (BRASIL, 2021b, original sem grifo)

Os julgados reforçam ainda as três finalidades principais da indenização por danos morais, que são: a compensação do requerente pelos constrangimentos sofridos, a punição do requerido pelas ofensas praticadas e a consequente prevenção de violações futuras semelhantes. Esta última se mostra inclusive como um meio pedagógico-reparadora, que objetiva prevenir que casos semelhantes, no futuro, voltem a acontecer, como se vê:

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. CONSUMIDOR. CONTRATO DE ESTÉTICA. RESCISÃO CONTRATUAL. AUSÊNCIA DE RESTITUIÇÃO DE VALORES PAGOS. DIVERSAS DILIGÊNCIAS SEM ÊXITO. PERDA DE TEMPO ÚTIL. CONDUTA DESIDIOSA DA PARTE FORNECEDORA. DANO MORAL CARACTERIZADO. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. QUANTUM FIXADO RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. (...) IV. Quanto ao dano moral aplica-se ao caso a Teoria do Desvio Produtivo, já reconhecida pela jurisprudência pátria, diante da irreparável perda de tempo sofrida pela parte consumidora para a resolução da questão, que se estendeu até o ajuizamento

da demanda judicial. **V. A indenização por danos morais possui três finalidades, quais sejam, a prestação pecuniária serve como meio de compensação pelos constrangimentos, aborrecimentos e humilhações experimentados pela parte requerente, punição para a parte requerida e prevenção futura quanto a fatos semelhantes. VI. Não há um critério matemático ou padronizado para estabelecer o montante pecuniário devido à reparação. O valor da reparação deve guardar correspondência com o gravame sofrido, devendo o juiz pautar-se nos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, sopesando as circunstâncias do fato e as condições pessoais e econômicas das partes envolvidas, assim como o grau da ofensa moral e sua repercussão. (...)**
(BRASIL, 2019a, original sem grifo)

A jurisprudência garante ainda que, independerá o meio pelo qual a solicitação de solução do problema foi requisitada. As circunstâncias de violação do dano temporal contra os consumidores restará configurada em qualquer meio que tenha sido realizada, seja ele pessoalmente, por meio de *call center* ou via online. Afinal, a própria retirada extravagante de tempo de vida de um indivíduo para solução de problemas de consumo rompe com os próprios direitos fundamentais: (BRASIL, 2021c)

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. PEDIDO DE EFEITO SUSPENSIVO REJEITADO. EMPRESA DE TELEFONIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO e imPROVIDO. (...) 6. A tentativa frustrada de solucionar a controvérsia extrajudicialmente (protocolos de atendimento e reclamação na ANATEL), a fim de conseguir utilizar regularmente a linha, revela desídia da empresa ré e procrastinação na solução do problema sem razão aparente, o que causa extremo desgaste ao consumidor. 7. Além disso, o esforço e a desnecessária perda de tempo útil empregado para o reconhecimento dos direitos do demandante, que não obteve fácil solução dos seus reclames na via administrativa (Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor), sendo **independente o meio pelo qual foi solicitado a solução do seu problema, pessoalmente, por meio de call center ou via aplicativo, são circunstâncias que extrapolam o limite do mero aborrecimento e atinge a esfera pessoal, motivo pelo qual subsidia reparação por dano moral.** 8. Por fim, na seara da fixação do valor da reparação devida a título de danos morais, mister levar em consideração a gravidade do dano, a peculiaridade da parte lesada, além do porte econômico da lesante. **Também não se pode deixar de lado a função pedagógico-reparadora do dano moral consubstanciada em impingir à parte ré uma sanção bastante a fim de que não retorne a praticar os mesmos atos. (...)**
(BRASIL, 2021c, original sem grifo)

Em suma, apenas a reiterada desídia do fornecedor em resolver a situação de consumo ou a inconsequente transferência de encargos ao consumidor para solucionar problemas que, inicialmente, seriam de sua responsabilidade, que permitiram que a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo. Uma vez que, o ilícito somente surgirá a partir da violação de direitos que atingem a esfera da personalidade do indivíduo, ou seja, quando atingem sua própria dignidade, ao abstrair exageradamente seu tempo útil de vida. (BRASIL, 2021c)

Como observado, a Teoria do Desvio Produtivo possui respaldo na jurisprudência e já é aplicada por Tribunais de Justiça, como o TJDFT e em tribunais superiores, como o STJ. Faltaria como amparo, para esta, apenas uma frente legislativa expressa, que poderia ser alcançado a partir da aprovação do Projeto de Lei nº 1.954 de 2022, como será visto a seguir.

3.2 Do Projeto de Lei que reconhece o tempo do consumidor como bem de valor jurídico

Inspirada na Lei nº 5.867, de 29 de abril de 2002, do Estado do Amazonas (AMAZONAS, 2022), que já reconhece o tempo do consumidor como bem de valor jurídico, o Projeto de Lei nº 1.954 de 2022, de propositura do deputado Carlos Veras/PE, objetiva reconhecer o tempo como bem de valor jurídico essencial para o exercício dos direitos da personalidade do consumidor. (BRASIL, 2022)

O Projeto surgiu em virtude das inúmeras decisões judiciais em favor da indenização pela perda do tempo útil de vida dos consumidores. Cenário este que provocou o legislativo a desenvolver um amparo infraconstitucional que fornecesse maior força que estava sendo decidido judicialmente.

O que foi reconhecido era que, mesmo a Teoria do Desvio Produtivo sendo amplamente amparada pela doutrina e pela jurisprudência, seria necessário fornecer uma proteção explícita na legislação. Isso inclui estabelecer a responsabilidade do fornecedor quando este furtar demasiado tempo de vida dos consumidores, quando estes buscarem soluções de problemas de consumo. (CONJUR, 2022)

Nas justificações do deputado Carlos Veras para o Projeto (2022): “ao consumidor não cabe mais o ônus de demonstrar o valor do seu tempo, restando ao fornecedor o ônus de atender seus clientes com rapidez”. Assim, a inovação legislativa demonstra a necessidade de se aprimorar a defesa dos consumidores em escala federal, amparando seus direitos nas esferas: legislativa e judiciária. Para que enfim, seus direitos tenham efeito executivo na prática.

O Projeto de Lei estipula os minutos exatos que configurariam um tempo razoável de tempo de espera em uma fila: 15 (quinze) a 30 (trinta) minutos, em dias normais, e de 40 (quarenta) a 50 (cinquenta) minutos, em feriados e dias de pagamento de servidores públicos.

O Projeto destaca, ainda, valores específicos de multa, na eventualidade de descumprimento dos dispositivos: R\$25.000,00 (vinte e cinco mil) a R\$150.000,00 (cento e cinquenta mil) reais, nas hipóteses de reincidência.

Estas especificações, segundo o Projeto de Lei, valeriam para: concessionárias de serviços públicos de água, luz e telefone, agências bancárias e seus correspondentes,

estabelecimentos de crédito, casas lotéricas e prestadores de serviços educacionais e de saúde privados.

O Projeto de Lei trás ainda a possibilidade dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor instituírem, anualmente, o selo de “amigo do tempo do consumidor” aos fornecedores de produtos e serviços contra os quais não hajam reclamações relativas à violação do tempo do consumidor. (BRASIL, 2022)

O Projeto, que segue o rito Ordinário e está em tramitação na Câmara dos Deputados, na Comissão de Defesa do Consumidor, para posteriormente, seguir para a CCJ (Comissão Constituição e Justiça e de Cidadania do Senado Federal do Brasil). (BRASIL, 2022)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O consumidor está inserido no rol de direitos e garantias fundamentais, da Constituição Federal de 1988. Afinal, o consumidor é a parte vulnerável na relação de consumo e que mais necessita da observância do Estado para ter seus direitos respeitados. Com este propósito, existe no Brasil, uma legislação repleta de princípios e direitos básicos que antecipam essas fragilidades e garantem que haverá devida proteção contra a ocorrência de abusos.

Porém, a legislação, usualmente, não acompanha as contantes mudanças vividas nas relações consumeristas. Por isso, faz-se necessária uma constante atualização jurisprudencial acerca de quais direitos devem ser resguardados. A Teoria do Desvio Produtivo é exemplo disso. Uma inovação jurídica, que surgiu no cenário em que, na ausência de tutela expressa acerca do direito temporal, os consumidores pudessem ser, ao menos, amparados pelas decisões jurisprudenciais.

A Teoria do Desvio Produtivo define que, deve ser indenizado por danos morais o consumidor que perde seu tempo da vida em virtude de falha na prestação de serviços, originados por fornecedor, que insiste em provocar uma demora injustificada para solucionar problema de consumo que ele mesmo ocasionou. Esta conduta constitui violação aos direitos de personalidade do consumidor, visto que este, poderia ter se destinado à outras atividades de sua preferência, porém, teve que desviar-se para solucionar, ele mesmo, problemas de encargo do próprio fornecedor.

Frisa-se ressaltar que, o tempo não possui previsão expressa no sistema brasileiro. Porém, estando considerado pelo entendimento jurisprudencial como direito essencial à dignidade da pessoa humana ele atrai para si tutela judicial. Afinal, a própria Carta Magna da República Federativa do Brasil, a Constituição Federal de 1988, estabeleceu os direitos dos consumidores como direitos fundamentais.

Tendo considerado que Danos Morais surgirão a partir de conduta que viole direitos e cause dano a outrem, cometerá ato ilícito o fornecedor que não cumprir com suas prerrogativas de ética e boa-fé nas relações consumeristas e que transferir ao consumidor o encargo de solucionar problemas que são de sua própria responsabilidade.

Em adicional, sendo a Responsabilidade Civil - da seara consumerista - de responsabilização objetiva, ou seja, independente de culpa e de ação imediata, somada aos pressupostos de conduta, dano e nexos causal, será cabível a concessão de indenização de danos morais ao consumidor ao se perceber perda de seu tempo útil de vida para solução de problema de encargo originário do fornecedor.

Dessa forma, a Teoria do Desvio Produtivo mostra-se essencial para se ter o princípio da dignidade da pessoa humana concretizado na vida dos consumidores. Sendo, este fator perceptível, a partir da aplicação enfática e reiterada da teoria por tribunais de justiça e tribunais superiores, como o Superior Tribunal de Justiça e o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, nas decisões que deferem danos morais aos consumidores - quando estes perdem tempo de suas vidas para resolverem problemas que deveriam ter sido solucionados pelos próprios prestadores de serviços.

Com vista a amparar o tempo útil de vida dos consumidores, está em tramitação na Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei nº 1.954 de 2022, que busca reconhecer o tempo como bem jurídico passível de indenização por danos morais.

O Projeto possui o propósito de trazer maior previsibilidade e segurança às relações consumeristas, ao exigir do prestador de serviço um tempo específico para atender seus clientes. Afinal, como foi abordado, a jurisprudência, em si, não possui um padrão matemático definido do que configuraria perda do tempo útil. As decisões, até então, tem seguido apenas uma métrica pautada nos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, nos casos em que há extrema desídia de empresas em solucionar o problema dos fornecedores.

Assim, é possível inferir que, a apreciação da Teoria do Desvio Produtivo na jurisprudência trás consigo a essencialidade de se incluir a tutela do tempo de vida dos consumidores na legislação. Uma vez reconhecido que, resguardar os direitos dos consumidores, significa garantir os próprios direitos fundamentais, previstos na Constituição Federal de 1988, direitos estes primordiais para se assegurar a dignidade da pessoa humana.

REFERÊNCIAS

AMAZONAS: Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas. **Lei nº 5.867**, de 29 de abril de 2022. Reconhece o tempo do consumidor como bem de valor jurídico. Poder Legislativo. Disponível em:

<https://sapl.al.am.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2022/11864/5867.pdf>. Acesso em: 31 ago. 2022.

BITTAR FILHO, Carlos Alberto. **Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro**. Revista de direito do consumidor, São Paulo, v. 12, p. 46, 1994.

BOGLER, Paulo. **Tempo é um direito fundamental do ser humano e deve ser em prol do indivíduo e da sociedade**. 2021. Disponível em: <https://www.h2foz.com.br/entrevistas/tempo-e-um-direito-fundamental-do-ser-humano-e-deve-ser-em-prol-do-individuo-e-da-sociedade/>. Acesso em: 18 abr. 2022.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 15 mar. 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 15 mar. 2022.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de Janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 18 abr. 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 09 set. 2022.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei nº 1.954, de 08 de julho de 2022**. Dispõe sobre o tempo como bem de valor jurídico essencial para o exercício dos direitos da personalidade, devendo ser considerado para fins de reparação integral dos danos ao consumidor. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2332004>. Acesso em: 31 ago. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. (3. Turma). **Acórdão 1102686**. Consumidor. Cobrança indevida de valores – Desídia da empresa em solucionar o problema – Aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do consumidor. Danos Morais – Configurados. Recurso conhecido e provido. [...]. Recorrente: Esau Braga Oliveira. Recorrido: Claro S.A. Relator(a): Juiz Asiel Henrique De Sousa. Brasília, 12 de junho de 2018. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAO_TODAS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1102686. Acesso em: 09 ago. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. (2. Turma). **Acórdão 1195507**. Juizado Especial Cível. Consumidor. Contrato de estética. Rescisão contratual. Ausência de restituição de valores pagos. Diversas diligências sem êxito. Perda de tempo útil. Conduta desidiosa da parte fornecedora. Dano moral caracterizado. Teoria do desvio produtivo. Quantum fixado razoável e proporcional. Recurso conhecido e não provido. [...]. Recorrente: Anderson Tartari. Recorrido: Cecilia Deolindo da Silva. Relator: Gabriela Jardon Guimaraes de Faria. Brasília (DF), 21 de Agosto de 2019. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=TURMA_S_RECURSAIS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1195507. Acesso em: 09 ago. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. (2. Turma). **Acórdão 1203767**. Juizado Especial Cível. Direito do Consumidor. Telefonia móvel. Cobrança de fatura de terceiro não vinculado á dívida. Ligações Excessivas. Falha na prestação de serviço. Teoria do desvio Produtivo. Dano moral configurado. Valor proporcional e razoável. Recurso conhecido e não provido. [...]. Recorrente(s): Banco Santander (Brasil) SA e Banco Santander (Brasil) SA. Recorrido: Terezinha Maria Moreira. Relator: Juiz Arnaldo Corrêa Silva. Brasília (DF), 25 de Setembro de 2019. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAO_TODAS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1203767. Acesso em: 09 ago. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. **Acórdão 1205646**. Civil. Processual Civil. Consumidor. Ação declaratória de inexistência de débito c/c danos materiais e morais. Contrato de empréstimo consignado. Disponibilização e descontos diversos do informado. Vinculação contratual da publicidade e da oferta. Restituição de valores. Dano moral. Configuração. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Cabimento. Quantum. Manutenção. Obediência aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Recurso desprovido. [...]. Apelante(s): Banco Pan S.A. Apelado(s): Sergio Apolonio da Silva. Relator: Desembargador Alfeu Machado. Brasília (DF), 25 de Setembro de 2019. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAOS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoRe

sultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1205646. Acesso em: 09 ago. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. **Acórdão 1335648**. Embargos de Declaração. Juizados Especiais Cíveis. Direito Civil. Código de defesa do consumidor. vício do produto. Impossibilidade de reparo. Devolução da quantia paga. Art. 18, II, do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade objetiva. Dano material. Devido. Dano moral. Devido. Omissão, contradição, obscuridade, dúvida ou erro Material inexistentes. Rediscussão de matéria.impossibilidade. Embargos conhecidos e rejeitados. Embargante(s): Cetro Solucoes em Embalagens Eireli – ME. Embargado(s): Edmar Fernandes Batista. Relator: Juiz Arnaldo Corrêa Silva. Brasília (DF), 30 de Abril de 2021. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=TURMA_S_RECURSAIS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1335648. Acesso em: 09 ago. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. **Acórdão 1336845**. Processo Civil. Consumidor. Serviços de telefonia. Relação de consumo. Prestação do serviço solicitado. Demora excessiva. Danos morais. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Cabimento. Quantum indenizatório. Adequado. Lucros cessantes presumidos ou hipotéticos. Descabimento. Recurso especial repetitivo (resp 1.347.136/df). Sentença extra petita. Não configuração. Artigo 322, § 2º, do código de processo civil. Interpretação do pedido. Aplicação. [...]. Apelante(s): Tassia Moura Guerra e GN STETIC Aparelhos para estética e fisioterapia LTDA. Apelado(s): gn stetic aparelhos para estetica e fisioterapia ltda e tassia moura guerra. Relatora: Desembargadora Maria de Lourdes Abreu. Brasília (DF), 06 de Maio de 2021. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAOS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1336845. Acesso em: 09 ago. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. **Acórdão 1338974**. Juizados Especiais Cíveis. Pedido de efeito suspensivo rejeitado. Empresa de telefonia. Falha na prestação do serviço. Reclamações do consumidor. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Dano moral configurado. Recurso conhecido e improvido. Recorrente(s): TIM S/A. Recorrido(s): Jorge Rego da Silva. Relator: Juiz Carlos Alberto Martins Filho. Brasília (DF), 12 de Maio de 2021. Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaA>

cordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=si
stj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_
ACORDAO_TODAS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecao
TipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1338974. Acesso em:
09 ago. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Dano Moral "in re ipsa"**. 2020. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/edicao-semanal/dano-moral-in-re-ipsa201d>. Acesso em: 02 mai. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Teoria do desvio produtivo: A injustificável perda de tempo útil imposta ao consumidor por maus fornecedores configura prática abusiva que enseja indenização por dano moral, conforme a teoria do desvio produtivo**. 2019. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/dano-moral-no-tjdft/responsabilidade-civil/dano-moral-a-luz-da-teoria-do-desvio-produtivo>. Acesso em: 08 abr. 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Teoria do desvio produtivo do consumidor**. 2021. Disponível em: https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/cdc-na-visao-do-tjdft-1/principios-do-cdc/copy2_of_aplicabilidade-do-cdc-as-relacoes-juridicas-entre-entidade-de-previdencia-privada-e-seus-participantes. Acesso em: 15 mar. 2022.

CONJUR. **Projeto de Lei prevê indenização pela perda do tempo do consumidor**. Revista: Consultor Jurídico, 21 de agosto de 2022. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-ago-21/projeto-lei-preve-indenizacao-perda-tempo-consumidor>. Acesso em: 31 ago. 2022.

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

DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do consumidor: um panorama**. In: DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 270-280.

FILHO, Sérgio Cavalieri. **Programa de Responsabilidade Civil**, 2. ed., São Paulo: Malheiros, 2000, p. 70.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil: v. 3: responsabilidade civil**. 17. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade civil / Carlos Roberto Gonçalves. - Direito civil brasileiro vol. 4 – 15. ed. – São Paulo : Saraiva Educação, 2020. p. 27-157.

JÚNIOR, Theodoro Humberto. **Direitos do consumidor: a busca de um ponto de equilíbrio entre as garantias do Código de Defesa do Consumidor e os princípios gerais do Direito Civil e do Direito Processual Civil/ Humberto Theodoro Júnior**. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2013. p. 34.

- LÉLLIS, Leonardo. **Tempo gasto em problema de consumo deve ser indenizado**. 2014. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2014-mar-26/tempo-gasto-problema-consumo-indenizado-apontam-decisoes#:~:text=%E2%80%9CO%20desvio%20produtivo%20caracteriza%2Dse,custo%20de%20oportunidade%20indesejado%2C%20de>. Acesso em: 07 mai. 2022.
- MARINONI, Luiz Guilherme. **Curso de Processo Civil: teoria geral do processo**. V.1. 3 ed. São Paulo, Revista dos Tribunais, 2008, p.47.
- NISHIYAMA, Adolfo Mamoru. **A proteção constitucional do consumidor** / Adolfo Mamoru Nishiyama. -. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2010.
- NUNES, Luis Antoni Rizzatto. **O princípio constitucional da dignidade da pessoa humana: doutrina e jurisprudência**. São Paulo: Saraiva, 2002. p. 51.
- PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade Civil** / Caio Mário da Silva Pereira; Gustavo Tepedino. - 13. ed., - Rio de Janeiro: Forense, 2022. p. 40- 45.
- PISKE, Oriana; FARIA, Cláudio Nunes; SILVA, Cristiano Alves da. **25 anos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor**. Artigos, discursos e entrevistas do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. 2016. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2016-1/25-anos-do-codigo-de-protecao-e-defesa-do-consumidor-oriana-piske-claudio-nunes-faria-e-cristiano-alves-da-silva>. Acesso em: 08 abr. 2022.
- PORTO, Antonio José Maristrello; GARUPA, Nuno; FRANCO, Paulo Fernando de Mello. **As indenizações pela perda do tempo útil do consumidor: espera e custo de oportunidade**. Revista de Direito do Consumidor. vol. 124. São Paulo: Ed. RT, jul-ago. 2019. p. 263.
- ROLLO, Arthur Luis Mendonça. **Responsabilidade civil e práticas abusivas nas relações de consumo: dano moral e punitive damages nas relações de consumo; distinções institucionais entre consumidores** / Arthur Luis Mendonça Rollo. São Paulo: Atlas, 2011. p.34.
- SCARANO, Caroline Rupel. **Perda de tempo do consumidor...é indenizável?** 2021. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/questao-de-direito/349282/perda-de-tempo-do-consumidor--e-indenizavel>. Acesso em: 18 abr. 2022.
- VENOSA, Sílvio De Salvo. **Direito Civil: Obrigações e Responsabilidade Civil**. 20ª Edição. São Paulo: Atlas. 2020. p. 19.
- WOLKMER, Antônio Carlos. **Introdução aos fundamentos de uma Teoria Geral dos “Novos” Direitos**. In Os “novos” direitos no Brasil: natureza e perspectiva – uma visão básicas das novas conflituosidades jurídicas. Organizadores: Antonio Carlos Wolkmer; José Rubens Morato Leite. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 34.