

**RESPONSABILIZAÇÃO DOS FORNECEDORES DE SERVIÇO POR  
DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: LESÃO AO TEMPO E A VIDA**

**LIABILITY OF SERVICE PROVIDERS FOR CONSUMER PRODUCTIVE  
DEVIATION: INJURY TO TIME AND LIFE**

**Adalha Zottler Oliveira<sup>1</sup>**  
**Benevenuto Silva dos Santos<sup>2</sup>**  
Faculdade Estácio de Vitória - FESV

**Resumo**

O presente trabalho versa sobre a teoria do desvio produtivo do tempo do consumidor. De uma forma sucinta, é feita uma exposição da responsabilidade civil, e, em seguida, é apresentado o conceito da teoria acima mencionada à luz das contribuições de Marcos Dessuane, Pablo Stolze, entre outros doutrinadores, os quais defendem a responsabilização do fornecedor, quando o consumidor é levado de forma alheia a sua vontade a ter que despender parte de seu tempo para resolver conflitos decorrentes da má prestação de serviços e/ou fornecimento de produtos. É analisada ainda a aplicação da teoria do desvio produtivo quer a nível do Superior Tribunal de Justiça, como no Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo. Conclui-se, que a teoria do desvio produtivo visa garantir a proteção do consumidor, parte vulnerável da relação de consumo, e, garantir cada vez mais uma rápida e eficiente prestação de serviços ou fornecimento de produtos por parte do fornecedor.

**Palavras chaves:** responsabilidade civil; desvio produtivo do tempo do consumidor; reparação.

**Abstract**

The present work deals with the theory of productive deviation of consumer time. Briefly, an exposition of civil liability is made, and then the concept of the aforementioned theory is presented in the light of the contributions of Marcos Dessuane, Pablo Stolze, among other doctrinaires, who defend the liability of the supplier, when the consumer is taken unrelated to his will to have to spend part of his time to resolve conflicts arising from poor service delivery and / or product supply. The application of the theory of productive deviation is also analyzed, both at the level of the Superior Court of Justice and at the Court of Justice of the State of Espírito Santo. In conclusion, the theory of productive deviation aims to ensure the protection of the consumer, a vulnerable part of the consumption relation, and to guarantee a faster and more efficient rendering of services or supply of products by the supplier.

**Keywords:** civil liability; productive time deviation of the consumer; repair.

## 1 INTRODUÇÃO

Em um passado não muito distante, a ideia de considerar a reparação ao direito do indivíduo além de sua esfera material era, com certeza algo distante de se admitir.

<sup>1</sup> Graduanda do curso de Direito da FESV.

<sup>2</sup> Mestre em Direito e Professor dos cursos de Direito da Universidade Estácio de Sá – UNESA.

Pensar que o dano sofrido por um indivíduo poderia adentrar além de sua esfera patrimonial, isto é, atingir a sua esfera moral, causando sofrimento e esse sofrimento ser passível de reparação deu origem a diversos estudos para entender a responsabilização civil no âmbito do dano moral.

Nos dias atuais, muito se fala a respeito do dano moral, todavia pouco se conhece sobre o seu real significado e alcance. Como veremos mais adiante, o dano moral corresponde a toda ofensa aos direitos da personalidade do sujeito, compreendendo por exemplo o seu alcance, a lesão à honra, intimidade, imagem, privacidade e, segundo a doutrina mais recente, ao desvirtuamento do tempo que o consumidor possui por razões que lhe são alheias, especificamente pela má prestação de serviço ou fornecimento de produto.

É justamente sobre a possibilidade de reparação do tempo perdido pelo consumidor, em razão do desvio produtivo pela má-prestação de determinado serviço ou fornecimento de produto por parte dos fornecedores o que se pretende abordar no presente trabalho, recorrendo-se, para o efeito, às contribuições de Marcos Dessaune e Pablo Stolze, entre outros doutrinadores. Adianta-se, que não se pretende esgotar o tema proposto, haja vista que tal tarefa se afigura impossível, mas tão somente, objetiva-se expor questões pertinentes de uma teoria ainda pouco explorada e bastante relevante para os dias atuais em que o tempo se apresenta cada vez mais como bem finito, escasso e irrecuperável.

Por conseguinte, no primeiro capítulo do presente trabalho, é feito um breve historial a respeito da responsabilidade civil no direito brasileiro. Revisita-se as contribuições feitas sobre a responsabilidade civil de uma forma geral, quer ao longo dos séculos, como também a sua disposição em alguns diplomas do nosso ordenamento jurídico.

No segundo capítulo é feita uma análise do tempo enquanto bem de que o ser humano, ou o consumidor de uma forma específica dispõe, além de se fazer a exposição da teoria do desvio produtivo do tempo do consumidor. Observar-se-á, que assim como aos nossos bens materiais, tem sido atribuído valor econômico ao tempo; vendemos o nosso tempo enquanto trabalhamos e como consequência somos remunerados de forma pecuniária, razão pela qual, seguindo a mesma linha de

raciocínio, o tempo perdido resolvendo problemas alheios a nossa vontade, deve ser indenizado.

O terceiro capítulo, é voltado à uma análise da aplicação da teoria do desvio produtivo junto ao Tribunal de Justiça do Estado do Espírito, destacando julgados pertinentes até então proferidos.

Importa registrar, por fim, que o presente trabalho se funda numa pesquisa teórica e bibliográfica. Deste modo, buscou-se analisar, a contribuição de diversos autores, seja em livros acadêmicos, artigos científicos, bem como a jurisprudência e textos de leis pertinentes, chegando-se a conclusão que a responsabilização pela perda do tempo útil do consumidor, visa cada vez mais protegê-lo, por ser parte vulnerável nas relações de consumo, além de trazer consigo a exigência de eficiência e eficácia dos fornecedores na prestação de serviços ou fornecimento de produtos.

## 2 A RESPONSABILIDADE CIVIL NO DIREITO BRASILEIRO

Etimologicamente, o termo “responsabilidade” faz referência à “qualidade de quem é responsável”, ou à “obrigatoriedade de responder pelos próprios atos ou por aqueles praticados por algum subordinado”<sup>3</sup>.

Do ponto de vista legal a reponsabilidade “é um dever jurídico sucessivo que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico originário”<sup>4</sup>. Ainda, quanto a definição da responsabilidade civil no âmbito jurídico, Caio Mário da Silva Pereira afirma que:

[...] consiste na efetivação de reparabilidade abstrata do dano em relação a um sujeito passivo da relação jurídica que se forma. Reparação e sujeito passivo compõem o binômio da responsabilidade civil, que então se enuncia como o princípio que subordina a reparação à sua incidência na pessoa do causador do dano<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> MICHAELIS. **Dicionário brasileiro da Língua Portuguesa**. Disponível em: <https://bityli.com/m10uPr>. Acesso aos 18 de out. de 2021.

<sup>4</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 9ª ed. São Paulo: Atlas, 2010, p. 02.

<sup>5</sup> PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade Civil**. 10 ed. rev. atual. Rio de Janeiro: GZ Ed., 2012, p. 15.

Para Carlos Roberto Gonçalves:

A palavra responsabilidade tem sua origem na raiz latina spondeo, pela qual se vinculava o devedor, solenemente, nos contratos verbais do direito romano. Dentre as várias acepções existentes, algumas fundadas na doutrina do livre-arbítrio, outras em motivações psicológicas, destaca-se a noção de responsabilidade como aspecto da realidade social. Toda atividade que acarreta prejuízo traz em seu bojo, como fato social, o problema da responsabilidade. Destina-se ela a restaurar o equilíbrio moral e patrimonial provocado pelo autor do dano.

Exatamente o interesse em restabelecer a harmonia e o equilíbrio violados pelo dano constitui a fonte geradora da responsabilidade civil. Pode-se afirmar, portanto, que responsabilidade exprime ideia de restauração de equilíbrio, de contraprestação, de reparação de dano. Sendo múltiplas as atividades humanas, inúmeras são também as espécies de responsabilidade, que abrangem todos os ramos do direito e extravasam os limites da vida jurídica, para se ligar a todos os domínios da vida social. Coloca-se, assim, o responsável na situação de quem, por ter violado determinada norma, vê-se exposto às consequências não desejadas decorrentes de sua conduta danosa, podendo ser compelido a restaurar o status quo ante<sup>6</sup>.

Ou seja, para que se fale em responsabilidade civil, é necessário a existência prévia de um ato, seja ele ilícito ou lícito, desde que acarrete danos a outrem. A responsabilidade civil, é assim, “consequência da vida em sociedade, é produto do meio social regrado: o dever de responder por seus próprios atos ou por fatos vinculados a si, em virtude do descumprimento de uma norma jurídica preexistente”<sup>7</sup>.

Não obstante as definições acima, é oportuno mencionar que a responsabilidade civil nem sempre foi entendida assim ao longo dos tempos. A título de exemplo, um dos mais antigos registros legais da civilização que habitou a região da Mesopotâmia, conhecido por nós como Código de Hamurabi, traz consigo a ideia de punição de eventual dano, pela necessidade de se dar ao causador um sofrimento igual. Por outro lado, já em momento posterior, concretamente no antigo Império Romano, cuja produção jurídica acabou por servir de base para qualquer produção jurídica posterior no mundo afora, prevaleceu a ideia de vingança privada que posteriormente sofreu a intervenção estatal para disciplina-la de uma certa forma<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro**: responsabilidade civil. 4. ed. São Paulo: Saraiva. 2012, p. 3.

<sup>7</sup> MAHUAD, Luciana Carone Nucci Eugenio; MAHUAD, Cassio. **Imputação da responsabilidade civil**: responsabilidade objetiva e subjetiva. Disponível em: <https://bityli.com/BgG20O>. Acesso aos 18 de out. de 2021.

<sup>8</sup> PEREIRA, 2012, p. 2-4.

Importante mencionar, que tanto no contexto da civilização mesopotâmica, como nos primórdios do império romano, a culpa não foi elemento fundamental na necessidade de reparação de determinado dano causado, considerando que em regra, facultava-se ao ofendido uma reação proporcional a lesão eventualmente experimentada com ou sem a presença do elemento culpa<sup>9</sup>. Somente com a Lex Aquilia é que ocorre uma revolução no que diz respeito a relevância da culpa na responsabilidade civil. Caio Mário da Silva Pereira chega a afirmar que a Lex Aquilia, “foi um marco tão acentuado, que a ela se atribui a origem do elemento “culpa”, como fundamental na reparação do dano”<sup>10</sup>.

Na idade média, a culpa como elemento da responsabilidade civil, ganha destaque no Código Francês de 1804. A doutrina francesa, acabou por ecoar nos mais diversos códigos modernos, não ficando isento dessa influência o ordenamento jurídico brasileiro. A título de exemplo, o Código Criminal de 1830 já fazia menção da necessidade de reparação de dano eventualmente causado, senão vejamos:

Art. 279. Offender (*sic.*) evidentemente a moral pública, em papéis impressos, lithographados (*sic.*), ou gravados, ou em estampas, e pinturas, que se distribuirem por mais de quinze pessoas, e bem assim a respeito destas, que estejam expostas publicamente à venda.

Penas - de prisão por dous (*sic*)a seis mezes (*sic*), de multa correspondente à metade do tempo, e de perda das estampas, e pinturas, ou na falta delas (*sic*), do seu valor.

Art. 280. Praticar qualquer acção(*sic.*), que na opinião pública seja considerada como evidentemente ofensiva(*sic.*) da moral, e bons costumes; sendo em lugar público.

Penas - de prisão por dez a quarenta dias; e de multa correspondente à metade do tempo<sup>11</sup>.

Em 1912, foi promulgado o Decreto-Lei nº 2681, que veio regulamentar a responsabilidade civil nas estradas de ferro, consagrando a teoria da presunção da culpa, conforme se pode ver em art. 17:

<sup>9</sup> RODRIGUES, Eduardo Moura. **Dano em razão da perda de tempo útil do consumidor**: análise da teoria do desvio produtivo do consumidor à luz da doutrina e jurisprudência. Disponível em: [encurtador.com.br/fmCV3](http://encurtador.com.br/fmCV3) Acesso aos 18 de out. de 2021.

<sup>10</sup> PEREIRA, 2012, p. 6.

<sup>11</sup> BRASIL. **Lei de 16 de dezembro de 1830**. Manda executar o Código Criminal. Rio de Janeiro: Império do Brasil, 1830. Disponível em: <https://bityli.com/jV65lu> Acesso aos 18 de out. de 2021

Art. 17 – As estradas de ferro responderão pelos desastres que nas suas linhas sucederem aos viajantes e de que resulte a morte, ferimento ou lesão corpórea.

A culpa será sempre presumida, só se admitindo em contrário alguma das seguintes provas:

1ª - Caso fortuito ou força maior;

2ª - Culpa do viajante, não concorrendo culpa da estrada<sup>12</sup>.

Tanto o Código Civil de 1916, como o de 2002, acabaram por ser influenciados pela doutrina francesa, dispondo como regra geral da responsabilidade civil a existência da culpa. Entretanto, é oportuno frisar, que nos dias atuais o dano tem sido o elemento principal no que diz respeito a responsabilidade civil. A respeito dessa transição Carlos Roberto Gonçalves afirma que:

O fundamento da responsabilidade civil deixou de ser buscado somente na culpa, podendo ser encontrado também no próprio fato da coisa e no exercício de atividades perigosas, que multiplicam o risco de danos. Fala-se, assim, em responsabilidade decorrente do risco-proveito, do risco criado, do risco profissional, do risco da empresa e de se recorrer à mão de obra alheia etc. Quem cria os riscos deve responder pelos eventuais danos aos usuários ou consumidores. Tal posicionamento mostra uma mudança de ótica: da preocupação em julgar a conduta do agente passou-se à preocupação em julgar o dano em si mesmo, em sua ilicitude ou injustiça. A propósito, sintetiza Jorge Mosset Iturraspe: “a) O fundamento se encontra no dano, porém mais no injustamente sofrido do que no causado com ilicitude; b) Há uma razão de justiça na solução indenizatória, uma pretensão de devolver ao lesado a plenitude ou integralidade da qual gozava antes; c) A culpa foi, durante mais de dois séculos, o tema obsessivo, o requisito básico, a razão ou fundamento da responsabilidade; d) O direito moderno, sem negar o pressuposto de imputação culposa, avançou no sentido de multiplicar hipóteses de responsabilidade ‘sem culpa’, objetivas, na qual o fator de atribuição é objetivo: risco, segurança ou garantia<sup>13</sup>.

Não obstante as possíveis divergências quanto ao elemento estrutural da responsabilidade civil, Eduardo Rodrigues afirma que há quase uma unanimidade na doutrina brasileira em relação ao conceito de responsabilidade civil elaborado por Maria Helena Diniz, para quem a responsabilidade civil consiste na “aplicação de medidas destinadas à reparação de dano material ou moral em razão da prática de ato próprio ou de terceiro pelo fato de animal ou coisa, ou mediante imposição legal,

<sup>12</sup> BRASIL. **Decreto-Lei nº 2.681 de 7 de dezembro de 1912**. Regula a responsabilidade civil nas estradas de ferro. Disponível em: <https://bityli.com/VjSMao> Acesso aos 18 de out. de 2021.

<sup>13</sup>GONÇALVES, 2012, p. 31.

independentemente da existência de culpa”<sup>14</sup>. Por sua vez, Caio Mário da Silva Pereira, defende, que “não importa se o fundamento é a culpa, ou se é independente desta. Em qualquer circunstância, onde houver a subordinação de um sujeito passivo à determinação de um dever de ressarcimento, aí estará a responsabilidade civil”<sup>15</sup>.

A par das concepções elaboradas, em solo pátrio, a princípio, como já visto, o código civil tinha o seu enfoque na responsabilidade civil subjetiva, ou seja, mediante aferição da culpa, passando, posteriormente a ser inserida no ordenamento jurídico mediante leis especiais, a responsabilidade civil objetiva, que para a sua configuração basta apenas a comprovação da conduta, do dano e o nexo de causalidade entre eles<sup>16</sup>.

Por outro lado, tem se entendido a natureza da responsabilidade civil a partir de um modelo binário, qual seja responsabilidade civil contratual ou negocial e responsabilidade civil extracontratual. Flávio Tartuce, de uma forma resumida, comenta:

Responsabilidade civil contratual ou negocial – nos casos de inadimplemento de uma obrigação, o que está fundado nos artigos 389, 390 e 391 do atual Código Civil. Como visto no capítulo anterior desta obra, o art. 389 trata do descumprimento da obrigação positiva (dar e fazer). O art. 390, do descumprimento da obrigação negativa (não fazer). O art. 391 do atual Código consagra o princípio da responsabilidade patrimonial, prevendo que pelo inadimplemento de uma obrigação respondem todos os bens do devedor. Repise-se, mais uma vez, que apesar da literalidade do último comando, deve ser feita a ressalva de que alguns bens estão protegidos pela impenhorabilidade, caso daqueles descritos no art. 649 do CPC. Cite-se o exemplo contemporâneo do bem de família, inclusive de pessoa solteira (SÚMULA 364 do STJ).

Responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana – pelo Código Civil de 1916 estava fundada no ato ilícito (art. 159). No Código Civil de 2002 está baseada no ato ilícito (art. 186) e no abuso de direito (art. 187)<sup>17</sup>.

---

<sup>14</sup> RODRIGUES, Eduardo Moura. **Dano em razão da perda de tempo útil do consumidor**: análise da teoria do desvio produtivo do consumidor à luz da doutrina e jurisprudência. Disponível em: [encurtador.com.br/fmCV3](http://encurtador.com.br/fmCV3) Acesso aos 18 de out. de 2021.

<sup>15</sup> PEREIRA, 2012, p. 15.

<sup>16</sup> Um dos diplomas legais por meio do qual se introduziu a responsabilidade civil objetiva é o Decreto-Lei das Estradas de Ferro, bem como a Lei de Acidentes de Trabalho.

<sup>17</sup> TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil: volume único**. 5. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2015, p. 369

É oportuno ressaltar, ainda, que passos importantes foram dados no ordenamento jurídico pátrio em relação a responsabilidade civil após a promulgação da Constituição Federal de 1988, uma vez que esta passou a consagrar princípios como o da dignidade humana, da solidariedade social e justiça retributiva, trazendo assim novos contornos para os pressupostos e fundamentos da responsabilidade civil, contornos esses mais comprometidos com a proteção e a efetiva reparação<sup>18</sup>.

Luciana Mahud e Cassio Mahud, afirmam que o Código de Defesa do Consumidor seguiu os passos dados pela Constituição, uma vez que:

[...]ao verificar a vulnerabilidade técnica, jurídica e econômica do consumidor e visando garantir integral reparação, erigiu a responsabilidade objetiva à categoria de princípio, regulando-a nos artigos 12 e 14 (fato do produto ou serviço) e 18 e ss. (vício do produto e serviço), bem como garantindo o direito à inversão do ônus da prova (artigo 6º). A única exceção à responsabilidade sem culpa ficou por conta da responsabilidade dos profissionais liberais (artigo 14, parágrafo 4º)<sup>19</sup>.

Assim, em caso de eventual pretensão de reparação de dano, cabe ao consumidor em regra demonstrar o defeito do produto ou serviço, o prejuízo porventura sofrido e, por fim, o nexo de causalidade entre eles.

### 3 TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO

Sem sombra de dúvidas, o tempo é um dos recursos mais importantes que determinada pessoa pode ter. Bodil Jönsson, citada por Costa, afirma que:

O tempo compõe no fundamento mais significativa da pessoa, ao longo do qual o indivíduo gera riquezas, conserva sua convivência, obtém estudo, cultura, conhecimento, interage com o meio ambiente, referindo-se como um recurso produtivo carecido no qual desfruta o dependente em suas ligações de troca com os fornecedores<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> MAHUAD, Luciana Carone Nucci Eugenio; MAHUAD, Cassio. **Imputação da responsabilidade civil: responsabilidade objetiva e subjetiva**. Disponível em: <https://bityli.com/BgG200>. Acesso aos 18 de out. de 2021.

<sup>19</sup> MAHUAD, Luciana Carone Nucci Eugenio; MAHUAD, Cassio. **Imputação da responsabilidade civil: responsabilidade objetiva e subjetiva**. Disponível em: <https://bityli.com/BgG200>. Acesso aos 18 de out. de 2021

<sup>20</sup> COSTA, Thômas Lennon Pinto. **Desvio dos recursos produtivos do consumidor**. Disponível em: <https://bityli.com/T4LhW7>. Acesso aos 17 de out. de 2021.

Não são raras as vezes que ouvimos alguém a dizer que não dispõe de tempo para fazer determinada tarefa, estar ou encontrar com alguém. Helmut Renders, ao fazer uma observação do tempo na modernidade, afirma que:

As mudanças sociais não afetam “somente” aspectos formais, mas o fato objetivo da aceleração do tempo afeta também a noção subjetiva da mesma, que pode ser resumida na frase “Eu não tenho tempo”, “eu não tenho tempo para nada”, “eu não posso perder tempo com isso”. Estas afirmações articulam uma noção de não dar conta ou somente dar conta das demandas do cotidiano sacrificando certas áreas essenciais da vida: a convivência familiar ou entre os próprios colegas no posto de trabalho. O medo geral de “cair fora” se não respondermos a demanda da aceleração proposta pela tecnologia, por exemplo, da comunicação, é evidente em nossa cultura. Evidente é também que a aceleração de processos não criou novos espaços para outras atividades, por exemplo, de lazer, recreio ou uma reciclagem profissional<sup>21</sup>.

Por conseguinte, fica claro que o “tempo, isto é, essa duração tem um custo, tem um preço e ademais tem um valor”.<sup>22</sup> A ideia da preciosidade do tempo que dispomos, encontra-se constantemente a ecoar em nossa mente, daí a preocupação de usufruí-lo da melhor maneira possível, pois, “a menor fração de tempo perdido de nossas vidas constitui um bem irrecuperável”<sup>23</sup>. Pablo Stolze Gagliano, defende, que na esfera jurídica o tempo constitui “um valor, um relevante bem, passível de proteção jurídica”<sup>24</sup>. Acrescenta, ainda o renomado doutrinador, que:

Durante anos, a doutrina, especialmente aquela dedicada ao estudo da responsabilidade civil, não cuidou de perceber a importância do tempo como um bem jurídico merecedor de indiscutível tutela. Sucede que, nos últimos anos, este panorama tem se modificado. As exigências da contemporaneidade têm nos defrontado com situações de agressão inequívoca à livre disposição e uso do nosso tempo livre, em favor do interesse econômico ou da mera conveniência comercial de um terceiro.

É em função dessas mudanças que se verificam na doutrina pátria que surgiu a teoria do desvio produtivo do consumidor, teoria esta elaborada por Marcos Dessaune, o qual afirma que:

<sup>21</sup> RENDERS, Helmut. **A temporalidade da modernidade tardia como desafio para a educação**. Disponível em: <https://bityli.com/ecIPur>. Acesso aos 18 de out. de 2021.

<sup>22</sup> NUNES, Rizzato. **A sociedade contemporânea é ladra do tempo; é ladra da vida**. Disponível em: <https://bityli.com/QSnIVD> Acesso aos 20 de out. de 2021.

<sup>23</sup> ANDRADE, André Gustavo Corrêa. **Dano Moral em caso de descumprimento de Obrigação Contratual**. Disponível em: <https://bityli.com/FLFZUk>. Acesso aos 19 de out. de 2021.

<sup>24</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze. **Responsabilidade Civil pela Perda do Tempo**. Disponível em: <https://bityli.com/fAv45k>. Acesso aos 20 de out. de 2021.

O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, 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 irrecuperável<sup>25</sup>.

Ainda, esclarecendo a teoria por si criada, Marcos sustentou que:

O problema sobre o qual me debrucei é o seguinte: na atual sociedade de consumo brasileira, o consumidor tem sido corriqueiramente levado a despende o seu tempo e a se desviar das suas atividades cotidianas para enfrentar problemas de consumo potencial ou efetivamente danosos, que são criados pelos próprios fornecedores.

Para responder ao problema, a primeira hipótese que formulei respalda-se em uma reação natural e previsível da pessoa consumidora: o fornecedor, ao atender mal, gera um problema de consumo potencial ou efetivamente danoso e se furtar à responsabilidade de solucioná-lo tempestivamente, induz o consumidor em estado de carência e condição de vulnerabilidade a despende uma parcela do seu tempo, a adiar ou suprimir algumas das atividades cotidianas, a desviar as suas competências dessas atividades e, muitas vezes, a assumir deveres e custos do fornecedor para enfrentar o problema lesivo.

A segunda hipótese (complementar) apoia-se em dois fenômenos imutáveis: a lesão ao tempo e às atividades cotidianas do consumidor, que se verifica nessas situações em análise, representa um prejuízo efetivo de cunho existencial porque o tempo é um recurso produtivo limitado que não pode ser acumulado nem recuperado ao longo da vida das pessoas, bem como porque ninguém pode realizar, simultaneamente, duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes, do que resulta que uma atividade preterida no presente, em regra, só poderá ser realizada no futuro suprimindo-se outra atividade.

A terceira hipótese (complementar) ampara-se em três fatos observáveis e verificáveis: o dano extrapatrimonial suportado pelo consumidor, que se constata nessas situações em estudo, é ressarcível porque a lesão ao tempo às atividades cotidianas da pessoa consumidora [e real e efetiva, ou seja, há um dano certo; porque esse prejuízo de índole existencial é consequência direta e imediata de um ato desleal e não cooperativo do fornecer, que leva o consumidor carente e vulnerável a um evento de desvio produtivo, isto é, há um dano imediato, e porque a ofensa ao tempo e as atividades cotidianas da pessoa consumidora, que são respectivamente bem e interesses existenciais juridicamente relevantes e tutelados, é indevida, ou seja, há um dano injusto<sup>26</sup>.

---

<sup>25</sup> DESSAUNE, Marcos. **Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado**. São Paulo: RT, 2011, p. 49.

<sup>26</sup> DESSAUNE, 2011, p. 32-33.

O desvio produtivo do tempo que o consumidor dispõe, funda-se, assim, no fato de que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados pelos fornecedores em razão de serviços deficientes ou por produtos defeituosos, constitui dano moral indenizável<sup>27</sup>.

Após reiteradas decisões dos tribunais estaduais, aplicando a teoria do desvio produtivo, o Superior Tribunal de Justiça reconheceu a referida teoria ao aplicá-la pela primeira vez quando conheceu e negou provimento ao recurso interposto pelo Banco Santander em 12/09/2017, no julgamento do Recurso Especial nº 1.634.851/RJ, sob a relatoria da Ministra Nancy Andrighi, onde, a determinada altura é feita a seguinte reflexão:

[...] A começar pela tentativa – por vezes frustrada – de localizar a assistência técnica próxima de sua residência ou local de trabalho ou até mesmo de onde adquiriu o produto; e ainda o esforço de agendar uma “visita” da autorizada – tarefa que, como é de conhecimento geral, tem 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. [...] A modernidade exige soluções mais rápidas e eficientes, e o comerciante, porque desenvolve a atividade econômica em seu próprio benefício, tem condições de realizá-las!  
Assim, não é razoável que, à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, 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[...]<sup>28</sup>.

A teoria do desvio produtivo do tempo traz assim, mais proteção ao consumidor, pois, se com a modernidade se observa um grande desenvolvimento tecnológico, que por consequência implica na criação de soluções mais eficazes e eficientes, o fornecedor de produtos, parte não vulnerável na relação de consumo, deve assim se munir de todos os meios necessários a alcançar a satisfação do consumidor, em vez

<sup>27</sup>Marcos Dessaune, ainda defende que o desvio produtivo do tempo do consumidor acarreta dano moral e também dano material/patrimonial. Ao longo da sua sustentação fica evidente que na esfera moral o dano ocorre quando o consumidor abre mão de um tempo de lazer, entre outras atividades para resolver os problemas devido ao mau fornecimento de produtos ou prestação de serviços, causados por fornecedores; já o dano material/patrimonial ocorre quando no tempo em que o consumidor poderia/deveria estar a trabalhar ou ganhando de forma autônoma algum dinheiro, passa a resolver questões alheias à sua vontade. Entretanto, é oportuno registrar, que existe uma resistência na doutrina em colocar o desvio produtivo do tempo do consumidor como dano material.

<sup>28</sup> REsp 1634851/RJ, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/09/2017, DJe 15/02/2018.

de colocá-lo em um calvário de desperdício do seu tempo em busca de soluções de possíveis defeitos do produto ou serviço adquirido.

#### **4 FIXAÇÃO DA INDENIZAÇÃO POR DESVIO PRODUTIVO NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO.**

No Espírito Santo o Tribunal de Justiça aplicou pela primeira vez a teoria do desvio produtivo do consumidor quando condenou uma distribuidora de energia elétrica a pagar R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) de indenização a um cliente em razão da má prestação do serviço.

Como já vimos acima, a teoria prevê indenizações a clientes pelo tempo desperdiçado para resolver problemas. Neste caso, o consumidor relatou que foram feitas diversas reclamações à companhia de energia por falhas no fornecimento, porém só após ele ter perdido um equipamento por oscilação de energia é que ingressou com a ação pedindo danos morais e materiais. Fato a ser sublinhado, é que o juiz de primeiro grau reconheceu o dano material e negou o dano moral, ao recorrer o egrégio Tribunal de Justiça, aplicou a teoria do desvio produtivo e condenou a empresa a pagar a quantia de R\$ 5.000,00, de indenização por danos morais. Vejamos a ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS. RELAÇÃO DE CONSUMO. FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. SERVIÇO DEFEITUOSO. DANO MORAL CONFIGURADO. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. RESTITUIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO. ARTIGO 42 DO CDC. PROVA DE MÁ-FÉ. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1) Como bem salienta o idealizador da teoria do desvio produtivo do consumidor, Marcos Dessaune, a sociedade pós-industrial [...] proporciona a seus membros um poder liberador: o consumo de um produto ou serviço de qualidade, produzido por um fornecedor especializado na atividade, tem a utilidade subjacente de tornar disponíveis o tempo e as competências que o consumidor necessitaria para produzi-lo para seu próprio uso, uma vez que o fornecimento de um produto ou serviço de qualidade ao consumidor tem o poder de liberar os recursos produtivos que ele utilizaria para produzi-lo. (Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: uma visão geral. Revista de Direito do Consumidor: RDC, São Paulo, v. 27, n. 119, p. 89-103) 2) Tal orientação, deveras, está em plena sintonia com o ritmo de vida hodierno no sistema capitalista, conforme reflexão crítica feita pelo grande pensador e ex-presidente uruguaio Pepe Mujica: Quando compramos algo, não pagamos com dinheiro. Pagamos com o tempo de vida que tivemos que gastar para ter aquele dinheiro. 3) Ou seja, num momento em que o mercado é posto como um bem imaterial intangível e tanto a competitividade como a produtividade se transformaram em valores morais que moldam o comportamento social, o tempo inegavelmente adquire relevância mercantil que não pode, em absoluto, ser ignorado pela sociologia

jurídica nem pelo direito positivo. 4) O valor fixado a título de danos morais deve ser estipulado em razão das peculiaridades do caso concreto, levando em consideração o grau da lesividade da conduta ofensiva (extensão do dano) e a capacidade econômica da parte pagadora, a fim de cumprir dupla finalidade: amenização da dor sofrida pela vítima e punição do causador do dano, evitando-se novas ocorrências. Indenização fixada em R\$ 5.000,00. 5) A repetição em dobro do indébito, prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC, pressupõe a existência de pagamento indevido e a má-fé do credor. Precedentes. 6) Recurso parcialmente provido. ACORDA a Egrégia Segunda Câmara Cível, em conformidade da ata e notas taquigráficas da sessão, que integram este julgado, dar parcial provimento ao recurso. Vitória, 18 de junho de 2019. DESEMBARGADOR PRESIDENTE/RELATOR<sup>29</sup>

Daí em diante o Tribunal de Justiça deste Estado, vem aplicando a teoria e reconhecendo o direito dos consumidores a obter indenizações em decorrência do desvio produtivo do consumidor. Vejamos, abaixo alguns dos julgados recentes:

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. VEÍCULO NOVO. DEFEITOS NÃO SANADOS NO PRAZO LEGAL. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DE TODA A CADEIA DE CONSUMO. DESVIO PRODUTIVO. PERDA DO TEMPO ÚTIL. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. VALOR RAZOÁVEL. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. 1. Ação de indenização proposta por consumidor em face da montadora de veículos e da pessoa jurídica comerciante que efetuou a venda de veículo novo (0 km; zero km). 2. Existência de vícios no produto após pouco tempo de uso, vícios estes que não foram sanados no tempo previsto no CDC. 3. Laudo pericial conclusivo atestando a ocorrência dos vícios. Ausência de provas a infirmar as conclusões alcançadas pelo expert. 4. A jurisprudência do c. STJ firmou-se no sentido de que 'é solidária a responsabilidade do fabricante e da concessionária por vício do produto, em veículos automotores, podendo o consumidor acionar qualquer um dos coobrigados' (AgInt no AREsp 1493437/RJ). 5. A aquisição de veículo novo (0 km) pelo consumidor que já apresentou defeito em pouquíssimo tempo de uso e ficou tempo excessivo no conserto sem que os problemas tenham sido sanados configura dano moral indenizável, sobretudo ante a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor ou da perda do tempo útil. Precedentes do e. TJES e do c. STJ. 6. Valor arbitrado a título de indenização por danos morais (R\$ 6.000,00 seis mil reais) que não pode ser considerado excessivo, eis que arbitrado em valor hodiernamente aplicado em casos semelhantes. 7. Recurso conhecido e desprovido<sup>30</sup>

EMENTA APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE CONSIGNAÇÃO EM PAGAMENTO E DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. TENTATIVA FRUSTRADA DO CONSUMIDOR DE QUITAR ANTECIPADAMENTE EMPRÉSTIMO CONTRAÍDO COM SEGURADORA. COMPORTAMENTO DA

<sup>29</sup>TJES, Classe: Apelação, 008170031796, Relator: JOSÉ PAULO CALMON NOGUEIRA DA GAMA, Órgão julgador: SEGUNDA CÂMARA CÍVEL, Data de Julgamento: 18/06/2019, Data da Publicação no Diário: 02/07/2019.

<sup>30</sup> TJ-ES - AC: 00006744020158080038, Relator: ARTHUR JOSÉ NEIVA DE ALMEIDA, Data de Julgamento: 16/08/2021, QUARTA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 27/08/2021.

SEGURADORA OFENSIVO À BOA-FÉ OBJETIVA ANTES E DEPOIS DO AJUIZAMENTO DA DEMANDA. INCIDÊNCIA DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR OU DA PERDA DO TEMPO ÚTIL. RESSARCIMENTO DOS VALORES INDEVIDAMENTE DESCONTADOS APÓS O DEPÓSITO JUDICIAL RELATIVO À QUITAÇÃO ANTECIPADA DO CONTRATO. CONDENAÇÃO DA SEGURADORA À LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. RECURSO DA SEGURADORA CONHECIDO E DESPROVIDO. RECURSO DO CONSUMIDOR CONHECIDO E PROVIDO. 1. Ação de consignação em pagamento e de indenização por danos morais ajuizada por consumidor que tentou, por meses, quitar antecipadamente empréstimo consignado contraído junto à seguradora e não conseguiu tal intento. 2. Seguradora que, mesmo após o depósito relativo à quitação antecipada, continuou a efetuar os descontos mensais na folha de pagamento do consumidor. 3. Alegação da seguradora, de que não é obrigada a enviar boletos para pagamento de quitação antecipada do contrato, que não guarda relação com a reclamação do consumidor, que inclusive transferiu o montante para a conta da seguradora e mesmo assim não conseguiu quitar o contrato, haja vista a devolução da quantia de maneira quase imediata. 4. A boa-fé objetiva, conforme entendimento do c. STJ, impõe às partes o dever de comportarem-se de acordo com um padrão ético de confiança e de lealdade, de modo a permitir a concretização das legítimas expectativas que justificaram a celebração do pacto (REsp 1862508/SP). 5. Quebra da boa-fé objetiva pela inobservância dos deveres anexos do negócio jurídico, caracterizando a violação positiva do contrato e o correspondente dever de indenizar os prejuízos extrapatrimoniais suportados pelo consumidor. Doutrina e jurisprudência. 6. Configuração, no caso concreto, do desvio produtivo do consumidor, haja vista a perda de seu tempo útil na tentativa de quitar antecipadamente o empréstimo. 7. 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 (REsp 1737412/SE). Precedentes do c. STJ e do e. TJES. 8. Comportamento da seguradora desleal no plano material e também no processual, impondo-se a sua condenação por litigância de má-fé. 9. Dever de restituir o consumidor quanto aos valores indevidamente descontados de sua remuneração após o depósito judicial da quantia relativa à quitação antecipada do contrato. Montante que deve ser acrescido de juros de mora e de atualização monetária desde o desconto indevido. 10. Recurso da seguradora conhecido e desprovido. 11. Recurso do consumidor conhecido e provido<sup>31</sup>.

Nota-se, portanto, que tem sido crescente a aplicação da teoria do desvio produtivo do tempo na jurisprudência pátria, dando-se cada vez mais por meio dela proteção ao consumidor, parte vulnerável da relação de consumo, pela reparação a título de dano moral em caso de desperdício do tempo que tem para resolver demandas alheias à sua vontade, obviamente advindas de uma má prestação de serviços ou de um deficiente fornecimento de produto.

<sup>31</sup> TJES, Classe: Apelação Cível, 035180042695, Relator: ARTHUR JOSÉ NEIVA DE ALMEIDA, Órgão julgador: QUARTA CÂMARA CÍVEL, Data de Julgamento: 07/06/2021, Data da Publicação no Diário: 17/06/2021

## 5 CONCLUSÃO

O Código de Defesa do Consumidor, impõe uma série de deveres tanto aos consumidores como aos fornecedores de serviços e produtos, contudo, considerando a desproporcionalidade entre o detentor de conhecimento técnico (fornecedor) e o destinatário de os bens ou serviços, a relação entre eles estabelecida tende a ser desequilibrada, sendo o consumidor a parte mais vulnerável.

Viu-se, que entre os calvários a que muitas vezes o consumidor é submetido, encontra-se a resolução de problemas advindos da má prestação de serviços ou produtos pelos fornecedores, deixando de lado questões pertinentes e mais importantes para si (trabalho, família, passeio, etc.), o que deu ensejo a teoria da perda do tempo útil elaborada por Marcos Dessaune, com vista a garantir mais proteção ao consumidor.

Assim, a aplicação da teoria da perda do tempo útil pelos tribunais pátrios passa a ter dois enfoques, isto porque se por um lado pune o fornecedor que na sua prestação deficiente de serviços ou fornecimento de produtos submeter o consumidor a perder o seu precioso tempo a resolver questões que lhe são alheias, por outro lado, imprime ao fornecedor, em seu caráter pedagógico, o exercício de sua atividade com eficiência e rapidez.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, André Gustavo Corrêa. **Dano Moral em caso de descumprimento de Obrigação Contratual**. Disponível em: <https://bityli.com/FLFZUK>. Acesso aos 19 de out. de 2021.

BRASIL. **Lei de 16 de dezembro de 1830**. Manda executar o Código Criminal. Rio de Janeiro: Império do Brasil, 1830. Disponível em: <https://bityli.com/jV65lu> Acesso aos 18 de out. de 2021.

BRASIL. **Decreto-Lei nº 2.681 de 7 de dezembro de 1912**. Regula a responsabilidade civil nas estradas de ferro. Disponível em: <https://bityli.com/VjSMao> Acesso aos 18 de out. de 2021.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

COSTA, Thômas Lennon Pinto. **Desvio dos recursos produtivos do consumidor.** Disponível em: <https://bityli.com/T4LhW7>. Acesso aos 17 de out. de 2021.

GAGLIANO, Pablo Stolze. **Responsabilidade Civil pela Perda do Tempo.** Disponível em: <https://bityli.com/fAv45k>. Acesso aos 20 de out. de 2021.

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

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro: responsabilidade civil.** 4. ed. São Paulo: Saraiva. 2012.

MAHUAD, Luciana Carone Nucci Eugenio; MAHUAD, Cassio. **Imputação da responsabilidade civil: responsabilidade objetiva e subjetiva.** Disponível em: <https://bityli.com/BgG200>. Acesso aos 18 de out. de 2021.

MICHAELIS. **Dicionário brasileiro da Língua Portuguesa.** Disponível em: <https://bityli.com/m10uPr>. Acesso aos 18 de out. de 2021.

NUNES, Rizzato. **A sociedade contemporânea é ladra do tempo; é ladra da vida.** Disponível em: <https://bityli.com/QSnIvD> Acesso aos 20 de out. de 2021.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade Civil.** 10 ed. rev. atual. Rio de Janeiro: GZ Ed., 2012.

RENDERS, Helmut. **A temporalidade da modernidade tardia como desafio para a educação.** Disponível em: <https://bityli.com/eclPur>. Acesso aos 18 de out. de 2021.

RODRIGUES, Eduardo Moura. **Dano em razão da perda de tempo útil do consumidor: análise da teoria do desvio produtivo do consumidor à luz da doutrina e jurisprudência.** Disponível em: [encurtador.com.br/fmCV3](http://encurtador.com.br/fmCV3) Acesso aos 18 de out. de 2021.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil: volume único.** 5. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2015.

REsp 1634851/RJ, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 12/09/2017, DJe 15/02/2018.

TJES, Classe: **Apelação 008170031796.** Relator: José Paulo Calmon Nogueira da Gama, Órgão julgador: Segunda Câmara Cível. Data de Julgamento: 18/06/2019, Data da Publicação no Diário: 02/07/2019.

TJ-ES. **AC: 00006744020158080038.** Relator: Arthur José Neiva de Almeida, Data de Julgamento: 16/08/2021, Quarta Câmara Cível, Data de Publicação: 27/08/2021.

TJES, Classe: **Apelação Cível 035180042695.** Relator: Arthur José Neiva de Almeida, Órgão Julgador: Quarta Câmara Cível, Data De Julgamento: 07/06/2021, Data da Publicação no Diário: 17/06/2021.