

A VALORAÇÃO DO TEMPO DO CONSUMIDOR SOB A PERSPECTIVA DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO: UMA ANÁLISE DE JULGADOS DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Maria Eduarda Gropp¹

Ruan Raddi Mira Hilario²

RESUMO: Este trabalho tem por objetivo investigar o conceito de tempo e sua valia para a sociedade contemporânea, sob a perspectiva da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Esta visa reconhecer o tempo dos seres humanos como valor necessário de proteção jurídica. Neste sentido, o tempo dispendido pelos consumidores em relações defeituosas prestadas por fornecedoras de produtos e serviços vem tendo sua tutela reconhecida e indenizada pelas cortes. A partir desta realidade, a presente pesquisa se debruça sobre os julgados do Superior Tribunal de Justiça para analisar de forma empírica o tratamento jurídico da matéria pela corte no sentido de (não) reconhecer a tutela do tempo perdido dos consumidores. Em 2015 foi possível encontrar apenas uma decisão que requereu a tutela do tempo como valor jurídico indenizável e apenas a partir de 2019 se notou um crescimento de decisões, ainda que monocráticas, versando sobre a matéria. Referida pesquisa empírica é de alto relevo na medida em que o sistema jurídico brasileiro, ao menos em matéria de tutela consumerista, tem se calcado cada vez mais na figura dos precedentes para dar concretude aos conceitos e princípios de proteção das relações de consumidores, hora alargando a tutela de direitos, ora os suprimindo.

Palavras-chave: Consumidor; Tutela Jurídica; Lesão; Tempo; Indenização; Falha Prestação De Serviço; Desvio Produtivo.

INTRODUÇÃO

A Sociedade contemporânea, apelidada de Líquida, por Bauman, ou de Risco, por Beck, traz em seu cerne algumas características que a diferem de

¹ Mestra bolsista 100% no Programa de Excelência do PPGD-UNINTER, na área de concentração Estado, Poder e Jurisdição. Membro do Grupo de Pesquisa Jurisdição, Processo e Direitos Fundamentais dos consumidores: avanços, retrocessos e perspectivas, junto ao Centro Universitário Internacional UNINTER, sob a coordenação da Professora Dra. Andreza Cristina Baggio. Professora do Centro Universitário DANTE – UNIDANTE. Advogada. E-mail: meduarda.gropp@gmail.com

² Mestre no Programa de Excelência do PPGD-UNINTER, na área de concentração Estado, Poder e Jurisdição. Membro do Grupo de Pesquisa Jurisdição, Processo e Direitos Fundamentais dos consumidores: avanços, retrocessos e perspectivas, junto ao Centro Universitário Internacional UNINTER, sob a coordenação da Professora Dra. Andreza Cristina Baggio. Advogado. Email: ruan@raddimirahilario.com

forma marcante das sociedades que a antecederam, sob o ponto de vista comportamental, principalmente.

A partir da Revolução Industrial pudemos observar que a automação foi ganhando espaço no cotidiano dos seres humanos, formas de trabalhar, de se relacionar, de ter lazer, foram “atualizadas com sucesso”. Isto tudo se ampliou mais ainda com a revolução tecnológica que hoje se vivencia. As máquinas, a inteligência artificial, o digital fazem parte da vida de quase todas as pessoas.

De início esta substituição e ocupação de espaços pelas máquinas ocorria sob vários argumentos, mas o principal deles é o tempo. A tecnologia faz pelo homem, para que ele possa otimizar seu tempo, utilizando das mais diversas formas possíveis, inclusive tempo para ter mais qualidade de vida e convívio com os seus. Mas também tempo para trabalhar mais, faturar mais e, por óbvio, consumir mais. Não é por acaso que Bauman afirma que somos consumidores, mas também objetos de consumo.

Nesse sentido, podemos perceber que o tempo é valioso, pois quando conseguimos fazê-lo sobrar, podemos ter mais qualidade de vida, ou mesmo ganhar mais dinheiro dentro daquele espaço de tempo.

Assim, teorias de microeconomia começam a surgir, trazendo conceitos a respeito do tempo como bem valorável. E a partir daí, o termo Desvio Produtivo do Consumidor passa a ganhar popularidade. No Brasil se propagou principalmente em razão do trabalho publicado pelo autor Marcos Dessaune em sua obra intitulada “Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e a vida alterada.”³ Não que a questão não fosse antes debatida pelas cortes, mas com esta relevante obra, suas conclusões passaram a compor os julgados das cortes, dentre elas, a do Superior Tribunal de Justiça.

Em que pese a figura do tempo já fosse tratada pelos Tribunais, observou-se nos últimos tempos uma crescente “vulgarização” das relações de consumo, tendo-se por considerar descontentamentos graves do dia-a-dia como um mero dissabor, um ato incômodo, corriqueiro do dia comum daqueles que

³ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017.

contratam serviços essenciais, ou seja, todos nós, vez que estamos invariavelmente inseridos em relações de consumo.

Tal fato causa incomodo quando se tem relatos evidenciados pelos PROCONs do país que elaboram *rankings* de atendimentos registrados pelos consumidores e evidenciam uma reiteração das mesmas condutas. Para exemplificar esta questão, é possível citar o *ranking* organizado pelo PROCON do Estado do Paraná⁴ que no ano de 2023 registrou 46.167 atendimentos e 8.843 reclamações. Dentre as reclamadas, figuram com maior número de incidentes empresas de telefonia, de serviços bancários e de intermediadoras de pagamentos, serviços essenciais ao mercado consumidor. As consequências da falta de solução da reclamação podem culminar na amargura dos consumidores em assumir o prejuízo ou ainda, a necessidade de ingresso com ação perante o Poder Judiciário para se ver tutelado de seus direitos.

O papel de fundo é que o registro de tais reclamações que chegam aos órgãos vinculados ao Poder Executivo normalmente foram precedidas de tentativas pelos consumidores de estabelecer contato e resolver o problema através dos canais de atendimento das empresas Fornecedoras, porém sem sucesso. Tamanho foram os casos reiterados desta situação que levaram as Turmas Recursais do Estado do Paraná a editar o enunciado nº 1.5⁵, o qual tem por objeto a falha dos *call centers* em solucionar os problemas de seus consumidores, concluindo pela ocorrência de dano moral presumido nestes casos. O exemplo visa demonstrar o posicionamento da jurisprudência em captar casos objetivos e repetitivos das relações consumeristas cuja tutela é o tempo dispendido pelos usuários dos produtos e serviços na tentativa de resolução de problemas, cuja destinação poderia ser mais bem aproveitada pelos mesmos em atividade de lazer, trabalho e estudo que melhor lhe aproovessem.

É de se destacar, contudo, que os números acima relatados certamente representam uma contabilização muito abaixo ao do número real, visto que em

⁴ PROCON/PR. Ranking de Atendimentos PROCON. Disponível em: <<http://bi.pr.gov.br/PROCON/index.html>> Acesso em: 07. fev. 2023.

⁵ ENUNCIADO Nº 1.5 - **Call center ineficiente – dano moral: A falha na prestação dos serviços, combinada com a ausência de solução administrativa aos reclamos do consumidor, configura dano moral.** Disponível em: < <https://www.tjpr.jus.br/enunciados-turmas-recursais>> Acesso em: 07. fev. 2023.

um país com tamanha desigualdade social e com relevantes diferenças informacionais entre consumidores e fornecedores, certamente muitos dos que sofrem os nominados meros descontentamentos sequer buscam seus direitos, seja na via extrajudicial através dos PROCONs e órgãos regulatórios, seja através dos Juizados Especiais e até mesmo através da Justiça Comum.

Neste sentido, a presente pesquisa se mostra relevante e pertinente, visto a necessidade indissociável dos seres humanos na sociedade pós-moderna de celebrarem contratos de massa e ainda, a necessidade das cortes em darem respostas céleres aos novos fenômenos e novas demandas que diariamente se colocam ao seu julgamento e que não encontram na legislação critérios claros e objetivos e contemporâneos para lidarem com tais questões, justamente porque o avanço da tecnologia e da relação entre Consumidores/Fornecedores vem passando por impactantes transformações. Em uma sociedade escassa de tempo, certamente este se coloca como merecedor da tutela jurisdicional.

2 A SOCIEDADE E O CONSUMO

O comportamento da sociedade contemporânea chama atenção, pois é marcado por ansiedade, celeridade e satisfação imediata de desejos.⁶ Não por acaso este quadro se verifica, pois o contexto atual de consumo se dá após duas importantes Revoluções, a Industrial e a Tecnológica. Na primeira, a automação rompe com a produção agrícola puramente humana, trazendo a produção de bens em larga escala, o que faz com que a disponibilidade e acúmulo de produtos seja maior do que a demanda das pessoas.

Assim, se percebe que existe a necessidade de escoar todos esses produtos, possibilitada pela produção industrial em escala, para que ela não gere prejuízo aos produtores e fique encalhados nas prateleiras. Desta forma, se verifica a necessidade de fazer com que o público queira comprar os produtos. Para tanto, os fornecedores puderam contar com a grande força motriz do consumo: a publicidade. A estratégia do mercado se dá pela absoluta libertação

⁶ BAUMAN, Z. **Vida Líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2007.

das amarras psicológicas do sujeito, que busca, através do consumo satisfação pessoal.

Lipovestki entende que a busca pela realização imediata dos prazeres, o comportamento individualista é justificável pela economia de consumo, que possibilita que todas as camadas sociais tenham acesso ao luxo e a moda, ainda que dentro de suas respectivas possibilidades econômicas, sendo esta, para o autor, a verdadeira liberdade: poder satisfazer-se, a todo custo e aceitar a vida sob o comando do mercado, eis que este trouxe, em toda história da humanidade a maior e melhor proximidade com a felicidade.⁷

O quadro acima se torna ainda mais evidente a partir da revolução tecnológica, e neste aspecto vale salientar algumas das características da Sociedade em Rede, pois a interconectividade possibilita a comunicação instantânea e de forma global, de modo que os indivíduos possam trabalhar de forma direta e descentralizada, ultrapassando as barreiras de tempo e espaço. A flexibilidade da vida em rede nos permite rápidas reconfigurações de relações sociais, organização e adaptação as mudanças, trazendo inclusive diversidade cultural e de identidade.⁸

Neste contexto social, aonde todos os indivíduos se hiperconectam e consomem o tempo todo, o tempo ganha uma nova perspectiva, pois a obsolescência é uma constante, tanto nas relações interpessoais, quanto no tocante aos produtos adquiridos. A percepção cognitiva do ser humano em relação ao tempo, passou também por profundas transformações, de maneira que como podemos instantaneamente nos comunicarmos, desempenharmos funções do dia a dia, ou mesmo contar com auxiliares de inteligência artificial para isso, percebe-se que, quando designo parte ou a totalidade da função humana para a tecnologia, a este ser humano, nasce a possibilidade de redirecionar suas atividades no espaço de tempo.

Assim, duas ou três atividades podem ser feitas ao mesmo tempo. De modo que, no estudo da Microeconomia é possível se verificar a valoração do tempo, pois este passa a ser também, sinônimo de dinheiro.

⁷ LIPOVETSKY, Gilles; SEBASTIÉN, CHARLES. **Os Tempos Hipermodernos**. São Paulo: Barcarolla, 2004.

⁸ CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. Trad. Roneide Venâncio Majer. São Paulo: 1999. ISBN 85-219-0329-4

Nas palavras de Samuelson e Nordhaus: *In a world of scarcity, choosing one thing means giving up something else. The opportunity cost of a decision is the value of the good or service forgone.*⁹ Em tradução livre, os economistas afirmam que em um mundo de escassez, escolher uma coisa, significa abrir mão de outra. Custo de oportunidade de uma decisão é o valor do bem ou serviço renunciado. Ampliando a interpretação, é possível se afirmar que o consumidor ao realizar uma escolha, por consequência abre mão de outra, e nesta equação, seu tempo deve ser considerado e respeitado.

3 A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR.

Para Olívia-Augusto a análise do tempo social perpassa pela transformação da própria noção do tempo, na medida em que a consciência do risco não se encontra no presente, mas no futuro. O ser humano tem por necessidade fazer a projeção do que virá depois para fluir com a organização do agora, prevenindo riscos. Portanto, ainda que o passado e o futuro apareçam como dimensões importantes o presente é o tempo acentuado.¹⁰

Portanto, proteger o passado, o presente e o futuro dos sujeitos são tão caros, de modo que desperdiçar tempo, gera impactos que podem repercutir no presente e no futuro do sujeito. A valoração do tempo ganha força em todos os aspectos, psicológicos, econômicos e sociais.

Desta forma, considerando a grandiosidade do espaço que o tempo tomou na vida dos sujeitos, não tardaria até que a violação ou o desrespeito do tempo de um sujeito em relação a outro se tornasse tema necessário à análise da jurisdição. Especialmente quando se trata das Relações de Consumo, aonde comumente o tempo do consumidor é frequentemente desrespeitado pelo fornecedor.

⁹ SAMUELSON, Paul A. NORDHAUS, William D. **Economia**. Tradução Manuel F. C. Mira Godinho. -12. ed. - Lisboa :McGraw-Hill, 1988, p. 13.

¹⁰ OLIVA-AUGUSTO, Maria Helena. **Tempo, indivíduo e vida social**. *Cienc. Cult.* [online]. 2002, vol.54, n.2 [cited 2023-06-22], pp.30-33.
Available from: <http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0009-67252002000200025&lng=en&nrm=iso>. ISSN 0009-6725.

Contemporaneamente tramita perante no Senado Federal ainda em fase inicial o Projeto de Lei nº 2856, de 2022¹¹ que pretende alterar a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Código de Defesa do Consumidor, para incluir como bem jurídico tutelável do consumidor e a previsão expressa de indenização por sua violação, conforme constam dos artigos 25-A e 25-D propostos:

Art. 25-A O tempo é bem jurídico essencial para o desenvolvimento das atividades existenciais do consumidor, sendo assegurado o direito à reparação integral dos danos patrimoniais e extrapatrimoniais decorrentes de sua lesão. [...]

Art. 25-D Na apuração dos danos patrimoniais e extrapatrimoniais decorrentes da lesão ao tempo do consumidor, deverão ser consideradas as seguintes circunstâncias, entre outras: [...]

Nesta pesquisa, o foco será a violação contratual por parte do fornecedor quando este falha na prestação dos serviços contratados pelo consumidor, o que, segundo a lei, demonstrados os requisitos caracterizadores da Responsabilidade Objetiva, ensejaria no dever de indenizar. Todavia, os Tribunais Brasileiros por anos vêm mitigando a aplicação da norma, desqualificando o dano sofrido pelo consumidor nas falhas de prestação de serviços, classificando a dor, o incômodo, a violação do direito como mero aborrecimento.

Entretanto, na sociedade do consumo na qual estamos inseridos, a falha na prestação de serviços pode ocasionar lesão a um bem da vida muito caro às pessoas e que não admite a restauração do *status quo ante* quando retirado ou usurpado de seu dono: o tempo. A máxima tempo é dinheiro tem refletido cada vez mais de forma fidedigna a realidade das pessoas que, dentro do contexto da sociedade da informação, fazem várias coisas ao mesmo momento e necessitam administrar o tempo da maneira mais otimizada possível, para evitar prejuízos. Neste sentido, surge a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Publicada pelo advogado Capixaba Marcos Dessaune, no ano de 2011 que em seu

¹¹ Tramitação e projeto disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/155218>. Acesso em: 07. fev. 2023.

trabalho destaca: “todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável”.¹²

Desta forma, se observa o desvio produtivo quando o consumidor é vítima de uma falha na prestação de serviço de um fornecedor e se vê na necessidade de redirecionar suas forças, desperdiçando seu tempo, quer seja de trabalho ou de outras atividades que lhe seriam mais aprazíveis, para solucionar um problema decorrente da má prestação de serviço do fornecedor, sacrificando um tempo de vida e produtividade irrecuperável.¹³

Segundo Dessaune, ao realizar pesquisa empírica no ano de 2008, este constatou que para resolver problemas oriundos de falha de prestação de serviços por fornecedores, os consumidores sofrem prejuízos que não permitem a sustentação da tese do “mero aborrecimento”, amplamente albergada pelos Tribunais Brasileiros. E isto se reflete nos números levantados, a seguir demonstrados:

(...) a maior parte dos respondentes (33,8%) o faz desviando-se do “trabalho”, 21,2%, afastando-se dos “estudos” e 20,7%, apartando-se do “descanso”. Perguntados como valorizam o seu “tempo”, nenhum entrevistado o desmereceu. 52,2% o consideraram “muito importante” e outros 46,2% o classificaram como “um bem/recurso fundamental na vida”. Ao serem questionados sobre “o que essas situações de desvio de atividades e de desperdício de tempo representam”, apenas 7,5% disseram que tais situações representam um “mero dissabor ou um contratempo normal na vida de qualquer pessoa”, enquanto 92,5% dos respondentes consideraram que se trata de “algum tipo de dano efetivo, que deveria ser punido e/ou indenizado.”¹⁴

¹² CREPALDI, Thiago. **STJ reconhece aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor**. Publicado por: Conjur, em 01 de maio de 2018. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-mai-01/stj-reconhece-aplicacao-teoria-desvio-produtivo-consumidor> Acesso: 31 de maio de 2020.

¹³DESSAUNE, Marcos. **TEORIA APROFUNDADA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: UM PANORAMA**. Revista Direito em Movimento Online – TJRJ. Vol. 17. N. 01. Publicado em 01 de abril de 2019. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento_online/edicoes/volume17_numero1/volum e17_numero1_15.pdf Acesso em: 31 de maio de 2020.

¹⁴DESSAUNE, Marcos. **TEORIA APROFUNDADA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: UM PANORAMA**. Revista Direito em Movimento Online – TJRJ. Vol. 17. N. 01. Publicado em 01 de abril de 2019. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento_online/edicoes/volume17_numero1/volum e17_numero1_15.pdf Acesso em: 31 de maio de 2020. p. 27.

Portanto, verifica-se que os consumidores, ao tentar resolver problemas criados pelos próprios fornecedores deixam de investir seu tempo em questões de maior importância e relevância para a sua vida, o que ensejaria, a caracterização da responsabilidade daquele que viola a relação contratual por má prestação no serviço pelo qual foi contratado.

Entretanto, para a caracterização do Desvio Produtivo do Consumidor, alguns critérios deverão ser observados no caso concreto, pois o problema de consumo deverá ser potencial ou efetivamente danoso ao consumidor; a prática abusiva do fornecedor se reflete na esquiva da responsabilidade pelo problema de consumo; o fato ou evento danoso representa o desvio produtivo do consumidor; o nexo de causalidade se manifesta na prática abusiva do fornecedor e dano dela resultante; o dano é extrapatrimonial, portanto, de índole existencial é sofrido pelo consumidor e, em circunstâncias mais graves é possível se verificar o dano emergente e/ou o lucro cessante sofrido pelo consumidor ou ainda há a observância de dano coletivo.¹⁵

4 A APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO NO STJ.

Neste tópico será analisada a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor no Superior Tribunal de Justiça – STJ. Para tanto, os parâmetros de busca no site do mencionado Tribunal se deram com a utilização da expressão: “desvio produtivo do consumidor” – entre aspas – com a finalidade de otimizar os resultados, haja vista que buscas de forma mais ampla e sem aspas resultaram em acórdãos e decisões monocráticas com temáticas variantes e diversas do tema central deste trabalho: o valor do tempo. Isto porque a busca com as expressões “consumidor; falha na prestação de serviços; lesão ao tempo; indenização; perda do tempo útil”, inicialmente selecionadas para a pesquisa geraram resultados muito amplos e estranhos ao ponto central do estudo: o tempo como bem jurídico valorável.

¹⁵DESSAUNE, Marcos. **TEORIA APROFUNDADA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: UM PANORAMA**. Revista Direito em Movimento Online – TJRJ. Vol. 17. N. 01. Publicado em 01 de abril de 2019. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento_online/edicoes/volume17_numero1/volum e17_numero1_15.pdf Acesso em: 31 de maio de 2020. p. 29.

Assim, seguindo estes parâmetros – desvio produtivo do consumidor - foram considerados para os fins da presente pesquisa 01 Informativo de Jurisprudência, 03 Acórdãos e 32 Decisões monocráticas, as quais foram planilhadas e analisadas a fim de se averiguar as seguintes questões: considerando o exposto no tópico anterior sobre o que é a Teoria do Desvio produtivo do Consumidor, desde quando ela vem sendo aplicada pelo STJ e em qual escala? O STJ tem analisado o mérito destas decisões? Em caso positivo, de forma monocrática ou colegiada? É possível aferir um valor médio-padrão do *quantum* indenizatório praticado pela Corte Superior?

Referida planilha foi composta pelas seguintes informações: número da decisão, acórdão ou decisão monocrática; palavras-chave; reconhecimento de dano; fundamento, valor do dano, natureza, se individual ou coletiva, data do julgamento e relator(a).

Ao realizar a análise das 35 decisões (3 acórdão e 32 decisões monocráticas; o informativo jurisprudencial se referia ao acórdão objeto de análise) foi possível evidenciar que o recorte temporal inicialmente proposto, de treze anos (2010 a 2023) revelou que, na prática, apenas a partir do ano de 2015 o Superior Tribunal de Justiça passou a tratar deste tema de forma específica.

Também foi possível perceber que, apesar da edição de um informativo jurisprudencial, no mês de março de 2019, 11 Decisões Monocráticas publicadas em data posterior não reconheceram a ocorrência do Desvio Produtivo do Consumidor e inobstante este fato 9 decisões desde 2015 deixaram de apreciar o mérito das questões em razão da súmula n. 07 do STJ: “A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial”, assim, é possível afirmar que o Tribunal da Cidadania, por questões processuais, deixa de apreciar o mérito das demandas, permanecendo a palavra dos Tribunais Estaduais como final.

Em que pese a ausência de apreciação da matéria em razão da vedação de reexame fático-probatório, é possível verificar que a Corte em diversos casos tem reconhecido a teoria, fazendo referência expressa aos seus termos. Tem ainda justificado que a sua intervenção nos casos apenas seria devida em situações em que o dano moral se mostrasse irrisório ou insuficiente, fato não verifica nos casos analisados.

Foi possível verificar ainda uma inclinação a manter os importes fixados pelas cortes inferiores, de modo que o valor médio encontrado foi de R\$ 5.700,00. Tais valores não podem neste sentido ser imputados à Corte Superior visto que não houve o enfrentamento do mérito. Deste valor foram ainda excluídos os valores fixados em demandas coletivas visto que praticados importes de R\$ 200.000,00 e R\$ 500.000,00 que evidentemente não representam a mesma natureza jurídica do dano tutelada em demandas individuais.

Os dois únicos casos em que houve deliberação colegiada (acórdão) da matéria se deram com o julgamento do Recurso Especial nº 1.737.412/SE de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, o qual foi julgado em 05/02/2019. No caso em questão se requereu a condenação de instituição financeira em razão do descumprimento de norma municipal quanto ao tempo máximo de atendimento nas filas do caixa. O dano moral coletivo fixado foi de R\$ 200.000,00 e expressamente se referiu à adoção da Teoria do Desvio Produtivo no sentido de tutelar o tempo dispendido pelos Consumidores nas filas dos caixas, de forma a superar a um mero dissabor cotidiano. O segundo caso se deu com o julgamento do Recurso Especial nº 1.929.288/TO também de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, o qual foi julgado em 22/02/2022. No caso em questão a ineficiência de uma instituição financeira ao não dispor de caixas operantes e com disponibilidade de recursos para saque levou reiteradamente à ocorrência de filas que, por sua vez, nos termos do voto, desviou o tempo produtivo dos consumidores e ensejou a condenação de dano moral coletivo no importe de R\$ 500.000,00.

Por fim, vale fazer menção ao Recurso Especial nº 2.017.194/SP também de relatoria da Ministra Nancy Andrighi e julgado em 25/10/2022 onde entenderam os julgadores que a teoria do desvio produtivo estaria adstrita tão somente às relações consumeristas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A sociedade contemporânea não tem tempo a perder!

As modificações sociais impactaram de maneira irrevogável a forma como os sujeitos percebem o tempo. No decorrer dos capítulos acima desenvolvidos pudemos perceber que autores de diversas áreas do conhecimento como psicologia e economia, reconhecem a importância do uso do tempo de forma eficiente a fim de propiciar uma melhor qualidade de vida para o ser humano, considerando as mudanças tecnológicas e o contexto célere em que este se encontra inserido.

Nesse sentido, foi possível perceber que, requer atenção especial, e por isso mesmo, por vezes com necessidade de intervenção judicial, o tempo do consumidor é frequentemente desrespeitado pelo fornecedor de produtos ou serviços, causando àquele prejuízos de toda sorte, pois perde a possibilidade de realizar escolhas eficientes quando a utilização do seu tempo presente e futuro, quer seja trabalhando, a fim de buscar mais recursos financeiros para si ou sua família, quer buscando maior tempo de convívio com os seus, ou mesmo descansando, entre tantas outras possibilidades.

A partir destas informações, iniciou-se uma investigação para verificar o posicionamento do Superior Tribunal de Justiça no tocante a aplicação do Desvio Produtivo do Consumidor. Tese desenvolvida no Brasil pelo Jurista Marcos Dessaune, que, tem por escopo proteger o tempo do consumidor diante de abusos perpetrados pelos fornecedores, como por exemplo, casos em que o consumidor, em ligações reiteradas e infundáveis não logra êxito em cancelar um serviço. Em outras palavras, o argumento central desta tese é de que o consumidor seja indenizado quando tiver uma violação grave ao seu tempo, causada pela falha reiterada na prestação de serviços do fornecedor.

Conforme acima descrita a pesquisa se deu, no último capítulo, através de empírica de julgados do STJ que versam sobre o tema, e pelas informações coletadas é possível afirmar que a Teoria do Desvio Produtivo ainda é pouco aplicada na Corte Superior se considerarmos os números demonstrados apenas pelo PROCON/PR que indicam a alta existência de falhas na prestação de serviços que forçam consumidores a dedicar seu tempo na resolução de problemas por eles não causados.

É possível concluir ainda que a interpretação pela Corte da necessidade de análise do caso concreto e reexame de provas apresenta óbice

intransponível, ao menos momentaneamente, para adoção da referida teoria ante a necessidade em muitos casos se se analisar o contexto fático-probatório.

Neste sentido, casos que tiveram a negativa de tal direito nos tribunais ordinários, dificilmente terão reformadas suas decisões no sentido de reconhecimento do dano.

Os casos de intervenção da Corte se limitam a adequar o *quantum* fixado pelos Tribunais *a quo*. Neste sentido, ao analisar o valor fixado, não estaria a Corte afastando o disposto na Súmula 7 para reanalisar a matéria fático-probatório? Entendemos que sim, de modo que a atuação da Corte se privilegia das significações diferentes para cada caso concreto alterando a semântica para “escolher” quais casos lhe permitem o enfrentamento da matéria.

Apesar disso, nota-se, ainda que de forma tímida, uma tendência da Corte, a despeito dos entendimentos mais favoráveis capitaneados pela Ministra Nancy Andrighi, em reconhecer a incidência da referida teoria, mesmo que não enfrente o mérito da questão, erigindo o tempo como fato jurídico legítimo de proteção e cuja reconstrução deve se dar pela via indenizatória

Tais fatos, sob o ponto de vista de uma análise econômica, em que pese não seja objeto específico do presente artigo, pode se dar pela falta de incentivo dos fornecedores em adequar seus procedimentos e processos internos, visto que o alto custoapurável de tais modificações importaria em relevante investimento, os quais são comumente superiores ao montante de condenações aplicáveis pelo Poder Judiciário e não importam diretamente no aumento do lucro.

Neste sentido, a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo aos julgados nos casos em que resta evidente uma falha de prestação de serviço do consumidor e uma perda de tempo útil na resolução do problema, deve ter um reconhecimento mais amplo pelo Judiciário brasileiro, de modo a servir de incentivo para que fornecedores melhorem sua prestação de serviço e o atendimento de pós-venda.

Há que se considerar, por fim, que tais falhas na sociedade pós-moderna de massa atingem um número incontável de consumidores, ferindo o direito da coletividade, não devendo ser admitidos na medida que ferem a boa-fé contratual e violam os deveres acessórios aos quais os fornecedores estão obrigados, em

razão da tutela de direitos concebida pelo Código de Defesa do Consumidor e pela própria dignidade da pessoa humana erigida na Carta Constitucional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

BAUMAN, Z. **Vida líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2007.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. Trad. Roneide Venâncio Majer. São Paulo: 1999. ISBN 85-219-0329-4

CREPALDI, Thiago. **STJ reconhece aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor**. Publicado por: Conjur, em 01 de maio de 2018. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-mai-01/stj-reconhece-aplicacao-teoria-desvio-produtivo-consumidor> Acesso: 31 de maio de 2020.

DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017.

DESSAUNE, Marcos. **TEORIA APROFUNDADA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: UM PANORAMA**. Revista Direito em Movimento Online – TJRJ. Vol. 17. N. 01. Publicado em 01 de abril de 2019. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento_online/edicoes/volume17_numero1/volume17_numero1_15.pdf Acesso em: 31 de maio de 2020.

LIPOVETSKY, Gilles; SEBASTIÉN, CHARLES. **Os Tempos Hipermodernos**. São Paulo: Barcarolla, 2004.

SAMUELSON, Paul A. NORDHAUS, William D. **Economia**. Tradução Manuel F. C. Mira Godinho. -12. ed. - Lisboa :McGraw-Hill, 1988

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual** / Flávio Tartuce, Daniel Amorim Assumpção Neves.– 5. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: MÉTODO, 2016. p. 120.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil – Responsabilidade Civil**. 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 01.