



## Impacts of the Consumer Productive Deviation Theory on the most demanded companies in PROCON/AL.

### Impactos da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor nas empresas mais demandadas no PROCON/AL.

RODRIGUES, Milena Karine da Silva <sup>(1)</sup>; ALBUQUERQUE, Ariane Loudemila Silva de <sup>(2)</sup>

1 Graduanda em Direito da Universidade Estadual de Alagoas, Maceió-AL, e-mail: [milenarodrigues@alunos.uneal.edu.br](mailto:milenarodrigues@alunos.uneal.edu.br)

2 Docente do Departamento de Direito da Universidade Estadual de Alagoas, Maceió, e-mail: [ariane@uneal.edu.br](mailto:ariane@uneal.edu.br)

#### ABSTRACT

The Consumer Productive Deviation Theory proposes innovation with regard to the way in which consumers are compensated when a company makes them waste unnecessary time when trying to solve their consumption problems. The objective of this study was to explore the impacts of this theory on company practices and how this affects the consumer, specifically in the State of Alagoas. For this, a methodology was used based on a mixed, quantitative and qualitative approach with data collection through bibliographic research using doctrines, articles and data from research carried out by official bodies in the 12-month period of the year 2023. It was found that the Theory of Productive Deviation brings something new to the compensation to be paid to the consumer, as it treats the injury to lost time as an autonomous damage that can be combined with common moral damage (damage relating to personality rights). Furthermore, the main problems that prevent consumers from Alagoas from seeking help to resolve their consumption demands were observed and how the Productive Deviation Theory benefits them in this regard by severely punishing companies that neglect their rights and forcing them to adopt a quick service attitude to consumers in Alagoas. It was concluded that the Theory of Productive Deviation has grown significantly over the years, as well as its possible implementation in the Consumer Protection Code can definitively change the behavior of companies and, consequently, live up to the consumer's constitutional right to effective service.

#### RESUMO

A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor propõe inovação no que diz respeito ao modo como o consumidor é indenizado quando uma empresa o faz perder tempo desnecessário ao tentar resolver seus problemas de consumo. O objetivo deste estudo foi explorar quais são os impactos dessa teoria nas práticas das empresas e de que forma isso afeta o consumidor, especificamente no Estado de Alagoas. Para isso, foi utilizada uma metodologia baseada numa abordagem mista, quantitativa e qualitativa com coleta de dados através de pesquisa bibliográfica utilizando-se de doutrinas, artigos e dados de pesquisas realizadas por órgãos oficiais no período de 12 meses do ano de 2023. Foi constatado que a Teoria do Desvio Produtivo traz uma novidade na indenização a ser paga ao consumidor, pois trata da lesão ao tempo perdido como dano autônomo que pode ser cumulado com o dano moral comum (dano referente aos direitos da personalidade). Além disso, foram observados os principais problemas que impedem os consumidores alagoanos de buscar ajuda para resolver suas demandas de consumo e como a Teoria do Desvio Produtivo os beneficia nesse quesito ao punir com rigor as empresas que negligenciam seus direitos e obrigam-nas a adotar uma postura de atendimento célere ao consumidor alagoano. Concluiu-se que a Teoria do Desvio Produtivo vem crescendo significativamente ao longo dos anos, bem como sua possível implementação ao Código de Defesa do Consumidor pode mudar definitivamente o comportamento das empresas e, conseqüentemente, fazer jus ao direito constitucional do consumidor a um atendimento eficaz.

#### INFORMAÇÕES DO ARTIGO

##### Histórico do Artigo:

Submetido: 12/08/2024

Aprovado: 10/10/2024

Publicação: 25/10/2024



##### Keywords:

Consumer rights, existential damage, injury to time, loss of useful time.

##### Palavras-Chave:

Direito do consumidor, dano existencial, lesão ao tempo, perda do tempo útil.

## Introdução

Quanto vale uma hora de uma pessoa no dia? Imensurável é o valor de cada minuto que o ser humano pode contemplar ao longo de sua vida. As horas que pode aplicar no trabalho, projetos, lazer ou descanso, todas elas se fazem preciosas à medida o indivíduo desenvolve-se no seu cotidiano. Napoleão Bonaparte não exagerou ao afirmar que “o tempo é o único bem totalmente irrecuperável. Recupera-se uma posição, um exército e até um país, mas o tempo perdido, jamais<sup>1</sup>”.

Consoante Dessaune (2019), “a missão geral de um fornecedor é proporcionar o bem-estar, colaborar com a existência digna e possibilidade de realização humana do consumidor<sup>2</sup>”, e isso inclui atender as demandas de pós-vendas ou serviços levados até ele com o dever de responsabilizar-se caso estes produtos/serviços não atendam corretamente à sua finalidade.

No entanto, corriqueiramente a realidade que nos deparamos é a insatisfação e prejuízo dos consumidores, que precisam despende de seu tempo, compromissos e até patrimônio para resolver problemas os quais as empresas deveriam facilitar a resolução.

Com isto, o presente estudo buscou responder as seguintes perguntas: qual o impacto causado pela Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor nas práticas das empresas que mais geraram demandas no PROCON/AL em 2023? Quais são os problemas enfrentados pelos consumidores alagoanos quando buscam resolver seus problemas de consumo? Como o Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas se posiciona diante dessa teoria?

Para responder a esses questionamentos, primeiramente é necessária a definição da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor e entender a inovação trazida por ela em relação ao tempo como bem jurídico a ser tutelado.

Após feitas essas considerações introdutórias que possibilitarão um melhor entendimento do tema, será aprofundada a aplicação dessa teoria no Estado de Alagoas e, conseqüentemente, respondidos os questionamentos elencados ao longo do estudo.

Quanto à metodologia, foi escolhida uma abordagem mista, inicialmente do tipo descritiva, baseada em pesquisa qualitativa, e posteriormente utilizando-se de suporte quantitativo para mensurar numericamente a pesquisa bibliográfica apresentada. A escolha dessa abordagem justifica-se diante da complexidade do tema abordado e contribui para que os questionamentos levantados possam ser justificados de maneira satisfatoriamente compreensiva ao leitor.

Para o levantamento de artigos na literatura, realizou-se uma busca nas seguintes bases de dados: Scielo, Google acadêmico, Gov.br e ResearchRabbit, empregando-se os seguintes descritores: “Direito do Consumidor”, “Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor”,

---

<sup>1</sup> PENSADOR. Disponível em: <https://www.pensador.com/frase/NjI5NDc5/>. Acesso: 24/01/2024.

<sup>2</sup> DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama. Direito em Movimento, Rio de Janeiro, v. 17 - n. 1, p. 15-31, 1º sem. 2019.

“Responsabilidade Civil”, “Dano Existencial”, “Lesão ao tempo” e “Perda do Tempo útil”. Os critérios definidos para inclusão dos artigos foram: artigos publicados em português e artigos na íntegra que retratassem a temática referente à Teoria do Desvio Produtivo.

Por sua vez, na abordagem quantitativa, utilizada de apoio para complementar a pesquisa teórica, foi escolhido o período de 12 meses completos do ano de 2023, utilizando-se de dados coletados nas seguintes fontes: notícias retiradas do site do PROCON/AL, relatório publicado pela Secretaria Nacional do Consumidor (SINDEC) e relatório fornecido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Dessas bases de dados, foram extraídos aqueles referentes a: quantidade de atendimentos ao consumidor alagoano, empresas mais demandadas do Estado de Alagoas, assuntos mais reclamados pelos consumidores alagoanos, tudo isso no período de 12 meses do ano de 2023.

A escolha do Estado de Alagoas se justifica pelo fato de ser um local que carece de pesquisas relacionadas ao Direito do Consumidor e na atuação do PROCON/AL, bem como porque as demandas consumeristas estão entre os cinco maiores assuntos mais demandados na justiça estadual em 2023<sup>3</sup>.

Por fim, a relevância do estudo apoia-se na contribuição inédita para a literatura jurídica sobre o posicionamento do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas acerca da aplicação de uma nova teoria no ramo do Direito do Consumidor como instituto para justificar a responsabilização pelo desperdício de tempo nas relações consumeristas. Mais ainda, é igualmente relevante porque explora as vulnerabilidades sofridas pelo consumidor alagoano e traz uma reflexão sobre limitações e responsabilização.

### **Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor**

As demandas consumeristas não recebem grande repercussão na mídia ou nas redes sociais no nosso cotidiano, ao contrário de processos penais ou cíveis que tratam de corrupção e polêmicas. No entanto, sabe-se que as relações de consumo estão presentes constantemente na sociedade a todo momento<sup>4</sup>.

De acordo com o Conselho Nacional de Justiça – CNJ, assuntos relacionados ao Direito do Consumidor constam entre os cinco assuntos mais demandados na Justiça Comum<sup>5</sup>. Seja ao comprar um lanche na padaria, pedir um Uber ou pagar o estacionamento, as relações obrigacionais decorrentes do nosso código pátrio são exercidas pelo indivíduo sem ao menos este perceber que está diante de uma relação de consumo.

---

<sup>3</sup> CNJ. Relatório Justiça em números, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>

<sup>4</sup> DESSAUNE, Marcos. 'É necessário reconhecer que o tempo do consumidor é um bem jurídico essencial'. Site Consultor Jurídico, entrevista. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-set-25/entrevista-marcos-dessaune-autor-teoria-desvio-produtivo/>. Acesso: 13/01/2024.

<sup>5</sup> CNJ. Justiça em Números 2023. Brasília, CNJ, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>

Dessa forma, haja vista a essencialidade dessas transações na rotina dos indivíduos, surgem os direitos e deveres pertinentes às obrigações entre fornecedor e consumidor, cada qual com a responsabilidade que lhes é atribuída<sup>6</sup>. A partir dessa premissa, caso ocorra o descumprimento da obrigação por parte do consumidor, a empresa, que geralmente detém o poder na relação de consumo, quase que imediatamente autoexecuta a penalidade que está ao seu alcance (corta a luz, inscreve o nome do consumidor no cadastro nacional de inadimplentes, etc).

No entanto, quando há a ineficácia da relação de consumo por parte do fornecedor ou da empresa, a solução para o consumidor não costuma ser tão imediatista quanto é para as grandes firmas, embora aquele seja a parte vulnerável da estrutura da relação de consumo. De fato, por ser a parte mais frágil dessa relação<sup>7</sup>, o consumidor deveria ter sua vida facilitada pela empresa, a qual, em tese, teria a obrigação não só de arcar com o ônus de um problema ao qual contribuiu ou deu causa, como também deveria promover a solução célere do inconveniente.

Entretanto, a realidade com a qual nos deparamos consiste na conduta desonesta e proposital de muitas empresas, as quais intencionalmente criam uma série de obstáculos com o provável objetivo de impossibilitar ou dificultar cada vez mais a vida do consumidor, bem como tentar se eximir da responsabilidade de um problema que a mesma criou ou colaborou para que viesse a existir, este comportamento foi denominado de “*modus solvendi*” por Dessaune<sup>8</sup>. Esta maneira de agir do fornecedor ou da empresa “subverte a ordem jurídica e veladamente tenta transferir para o consumidor os seus deveres e custos profissionais que decorrem do problema primitivo, de modo diverso do que o CDC estabelece, o que configura a prática abusiva”<sup>9</sup>.

Dessarte, devido à importância já mencionada das relações de consumo no cotidiano, bem como a necessidade de responsabilizar os fornecedores e grandes empresas que colocam propositalmente o consumidor nesta posição de parte vulnerável e prejudicada, surgiu a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

De acordo com Dessaune (2019, p. 15-31), a Teoria do Desvio Produtivo afirma que o tempo desnecessário que o consumidor dispõe para resolver problemas consumeristas criados pelo fornecedor é passível de indenização. Nas palavras do autor: “Desvio produtivo é o evento danoso que acarreta lesão ao tempo existencial e à vida digna da pessoa consumidora, que sofre necessariamente um dano extrapatrimonial de natureza existencial, que é indenizável *in re ipsa*”<sup>10</sup>.

---

<sup>6</sup> ROSENVALD, Nelson. Dignidade humana e boa-fé. São Paulo: Saraiva, 2005.

<sup>7</sup> TARTUCE, Flávio; ASSUMPCÃO NEVES, Daniel Amorim. Manual de Direito do Consumidor. Editora Método. 10ª edição.

<sup>8</sup> DESSAUNE. Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. cap. 19.

<sup>9</sup> Idem.

<sup>10</sup> Expressão latina que significa "presumido" e é utilizada no Direito para indicar que um fato por si só já comprova uma alegação.

Em outras palavras, o tempo que o consumidor dispõe à vontade do fornecedor na tentativa de resolver sua demanda, pode gerar indenização advinda de um direito extrapatrimonial autônomo, qual seja, o tempo perdido, que não volta mais, e que teve de ser desviado de outra atividade de preferência do consumidor.

Atualmente, a grande inovação da teoria está no fato de que ninguém pode fazer duas coisas ao mesmo tempo, ou seja, para solucionar sua demanda, o consumidor é obrigado a despende de seu tempo essencial em que poderia estar fazendo qualquer outra atividade de seu interesse pois “não é possível realizar ao mesmo tempo duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes, como reclamar e descansar, aguardar atendimento em casa e trabalhar fora, esperar em uma fila demorada e ir a um culto religioso, fazer um longo relato telefônico e estudar, reunir-se com um advogado e confraternizar com amigos, ir a uma audiência judicial e visitar familiares”<sup>11</sup>.

### ***O tempo como bem jurídico a ser tutelado***

Não é preciso dispor muito tempo de leitura para compreender que a ideia central da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor gira em torno do elemento “tempo”. Este, de acordo com o precursor da teoria, Marcos Dessaune, além de ser um bem jurídico que carece de uma tutela individual, também é o recurso mais valioso que o ser humano possui, haja vista que não pode ser acumulado nem recuperado ao longo da vida<sup>12</sup>.

Ou seja, ninguém consegue voltar no tempo, mudar o passado ou recuperar as horas de algum momento que outrora se arrependeu, muito menos reaver as horas que foram perdidas na tentativa de resolver um problema que não conseguiu, ou que resolveu, mas foi desnecessariamente prejudicado.

Nesse mesmo sentido, Marques (2016) aduz que quando o tempo passa a ser considerado um recurso imprescindível às atividades da vida humana, haja vista sua limitação e escassez, este se torna digno de receber a tutela jurisdicional<sup>13</sup>.

Em alguns julgados, empresas costumam afirmar que é um absurdo e que não pode configurar como “abuso” algumas simples idas do consumidor à assistência técnica para resolver seu problema de consumo, pois esse ato representa apenas um mero problema do cotidiano.

No entanto, para Dessaune (2017), a Teoria do Desvio Produtivo deve ser considerada como uma espécie autônoma de dano moral, haja vista que extrapola o “mero dissabor” ou um

<sup>11</sup> NUNES, Maria Eduarda Martins Guedes. A APLICABILIDADE DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR COMO INCENTIVO À CELERIDADE NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS CONSUMERISTAS. Brasília, 2023

<sup>12</sup> DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama. Direito em Movimento, Rio de Janeiro, v. 17 - n. 1, p. 15-31, 1º sem. 2019

<sup>13</sup> MARQUES, Claudia Lima; BERGSTEIN, Laís. Menosprezo planejado de deveres legais pelas empresas leva à indenização. Consultor Jurídico, 2016.

contratempo que pode ser considerado normal no dia a dia. Na realidade, este acontecimento deve ser classificado como um evento danoso e que gera um resultado danoso<sup>14</sup>. Dessa forma, surge a necessidade de definir em qual momento a procura do consumidor por ajuda deixa de ser um “mero dissabor” do cotidiano e passa a configurar um verdadeiro dano extrapatrimonial, o qual possui o bem jurídico “tempo” como parâmetro central para calcular o dano sofrido.

E apesar de grande parte da jurisprudência atual caracterizar a lesão ao tempo como um “*plus*” do dano moral, e não dano moral autônomo, este posicionamento já foi alvo de crítica pelo jurista Pontes de Miranda, o qual manifestou seu descontentamento em como o dano moral foi denominado de maneira genérica no ordenamento jurídico:

A expressão "dano moral" foi admitida e assente porque não se queria mais do que se afastar a patrimonialidade. Sociologicamente, é defeituosa, por sua estreiteza; mas o conceito jurídico encheu-se de todos os danos não-patrimoniais (morais, religiosos, artísticos, jurídicos, científicos e outros mais). (MIRANDA, Pontes de. 1972, vol. 54).

Assim, o dano moral se encaixa, na realidade, na esfera imaterial e engloba as ofensas à personalidade e outros tipos de abuso no âmbito não patrimonial do indivíduo, enquanto o dano extrapatrimonial abrange outros tipos de danos não materiais, mas que não podem ser englobados todos dentro do conceito de "dano moral" apenas<sup>15</sup>.

Para o Desembargador Oliveira (2018), é necessária a evolução da doutrina e da jurisprudência no contexto de contemporaneidade no qual vivemos, pois esta traz consigo novas demandas decorrente das relações entre os indivíduos:

“(...) enquanto o dano moral é identificado principalmente por um sentimento, o dano existencial é identificado por um impedimento. Enquanto aquele compromete o bem estar (angústia, desconforto, medo, raiva, tristeza, humilhação), gerando dor e revolta pelo dano injusto e afetando as sensações de bem estar imediato, o dano existencial é identificado principalmente por um impedimento: impede a fruição das atividades incorporadas ao modo de vida, como lazer, esporte, convívio, religião; promove uma adaptação forçada e frustrante para a sobrevivência possível, afetando as aspirações de

---

<sup>14</sup> DESSAUNE. Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. cap. 19

<sup>15</sup> WEIDLE, Alice Touguinha. O DANO POR DESVIO DO TEMPO PRODUTIVO: UMA NOVA ESPÉCIE DE DANO EXTRAPATRIMONIAL?. Porto Alegre, 2015.

autorrealização e do projeto de vida.” (Desembargador Sebastião Geraldo Oliveira, 2018, Entrevista promovida pelo TRT da 3ª Região).

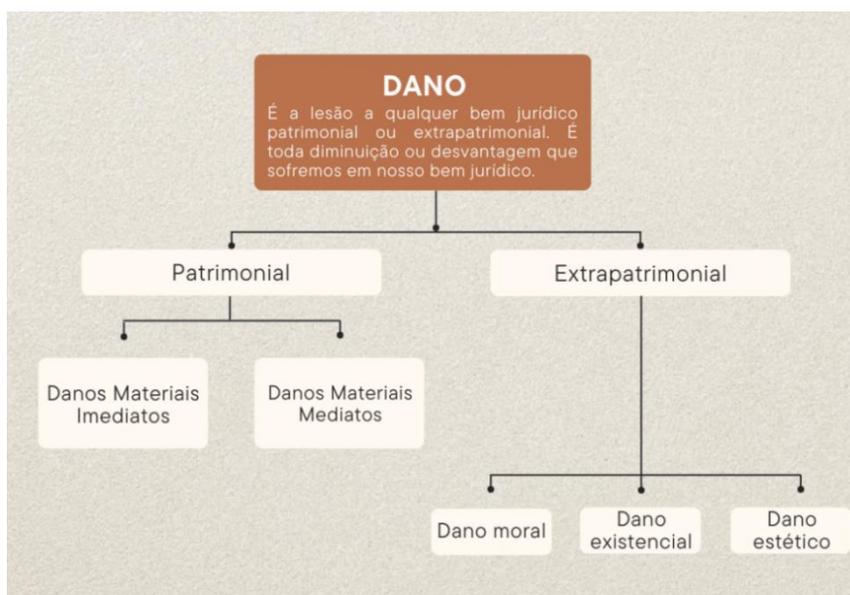
Dessa forma, apesar de comumente o dano extrapatrimonial ser classificado como um sinônimo de dano moral, estes não possuem a mesma definição, sendo este é apenas uma espécie decorrente daquele. Essas definições são essenciais para entender em quais desses conceitos acima se encaixa a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, principalmente no que diz respeito à fixação do *quantum* indenizatório (o valor de dano extrapatrimonial a ser recebido pelo consumidor) nos processos consumeristas.

Posto isso, a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor possui o elemento “tempo” como seu objeto central para justificar a própria existência, e reforçar que a lesão a esse bem jurídico deveria receber uma tutela jurisdicional autônoma e adequada, Figura 1.

Para que a definição fique posicionada de forma mais clara, observe o diagrama abaixo:

**Figura 1.**

*Conceito de dano e suas espécies*



*Nota: Rodrigues (2024)*

De modo a exemplificar como ocorre o julgamento da lesão ao tempo na maior parte das jurisprudências atuais, pode-se citar o julgado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo que decidiu condenar uma empresa de veículos a indenizar por danos morais no valor de R\$ 5 mil (cinco mil reais) uma consumidora que estava aguardando o conserto do câmbio de seu carro e pleiteou com ação diante da resistência da empresa ré em substituir o câmbio por outro de origem segura<sup>16</sup>.

<sup>16</sup> TJSP, Apelação Cível nº 1046556-03.2019.8.26.0576, Comarca de São José do Rio Preto, 7ª Vara do Juizado Cível, Desembargador relator Alfredo Attié, J. 30.03.2020

Na decisão, o desembargador relator Alfredo Attié concordou com a argumentação da defesa, com base na Teoria do Desvio Produtivo: “A jurisprudência desse Egrégio Tribunal, por sua vez, também afirma o direito à indenização por danos morais em casos análogos tanto pelo fundamento da violação aos direitos da personalidade, como também pela teoria do desvio produtivo do consumidor.” (Desembargador Alfredo Attié, 2020, Apelação Cível nº 1046556-03.2019.8.26.0576).

*In casu*, apesar da condenação da ré ter sido resumida apenas a uma verba a título de “danos morais”, a decisão reconheceu expressamente que o dano extrapatrimonial decorrente da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor existe independente do dano moral tradicional, de modo que ambos devem ser indenizados cumulativamente.

Por conseguinte, a exemplo de um julgado que tratou o Desvio Produtivo do Consumidor como objetivo central para fixar a indenização, pode-se citar a ação civil pública que foi ajuizada pela Defensoria Pública de Sergipe contra o Banco de Sergipe, para que a instituição financeira cumprisse, entre outras medidas, as regras de tempo máximo para atendimento presencial nas agências.

O magistrado condenou o banco a disponibilizar pessoal suficiente para o atendimento nos caixas, a fim de que fosse possível respeitar o tempo máximo na fila de atendimento. O magistrado também condenou a instituição ao pagamento de danos morais coletivos de R\$ 200 mil, mas o Tribunal de Justiça de Sergipe afastou a compensação pelos prejuízos extrapatrimoniais, fato este que levou o processo à apreciação pelo Tribunal Superior<sup>17</sup>.

A relatora desse Recurso Especial foi a Ministra Nancy Andriahi, a qual citou a teoria de Dessaune, afirmando que a produção de um fornecedor deveria se pautar na otimização e aproveitamento máximo dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, sendo um desses recursos, o tempo.

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

---

<sup>17</sup> STJ — Recurso Especial: 1737412/SE, relatora: ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 05/02/2019, TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 08/02/2019.

(...) 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. 8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. 9. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo. 10. Recurso especial provido. (Ministra Nancy Andrighi, 2019, Recurso Especial 1737412/SE).

Sem dúvidas, somente a citação da teoria pelo Superior Tribunal de Justiça já representou um grande avanço na aplicação desta em todo território nacional, uma vez que, conseqüentemente, decisões como essas serão utilizadas por cada vez mais magistrados em qualquer grau de jurisdição, solidificando cada vez mais essa inovação no modo como deverá ser calculado o valor indenizatório para o consumidor prejudicado.

### **As empresas mais demandadas no PROCON/AL e o nível de satisfação dos consumidores alagoanos em relação ao atendimento fornecido por essas empresas**

Em vista do tema central deste estudo girar em torno da aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor especificamente no Estado de Alagoas, primariamente faz-se necessário determinar quais são as empresas mais demandadas no PROCON/AL, mais precisamente no período de 12 meses do ano de 2023.

Para isso, foram coletados dados fornecidos pela Secretaria Nacional do Consumidor (SINDEC), do relatório do ano de 2023, que registrou no Estado de Alagoas um total de 25.328 atendimentos ao longo do ano e divulgou as principais empresas mais demandadas pelo PROCON/AL em 2023, são elas (QUADRO 1):

**Quadro 1.***Empresas mais reclamadas pelos consumidores alagoanos no ano de 2023<sup>18</sup>.*

Posição	Fornecedor	Quantidade <sup>2</sup>
1º	EQUATORIAL ALAGOAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A	2.264
2º	BRK AMBIENTAL - REGIÃO METROPOLITANA DE MACEIÓ S.A	1.691
3º	CLARO S.A.	724
4º	BANCO BRADESCO S.A.	630
5º	SERASA S/A	604
6º	MAGAZINE LUIZA S.A.	549
7º	VIA VAREJO S/A	448
8º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	447
9º	123 VIAGENS E TURISMO LTDA	436
10º	TIM S.A.	406

*Nota: boletim SINDEC 2023.*

Ainda, o boletim anual também divulgou os assuntos mais demandados pelos consumidores de Alagoas em 2023, sendo eles (QUADRO 3):

**Quadro 2.***Assuntos mais reclamados pelos consumidores alagoanos no ano de 2023<sup>19</sup>.*

Assunto	Quantidade <sup>2</sup>	%
Cartão de Crédito / Cartão de Débito / Cartão de Loja	4.089	16,1
Energia Elétrica	2.307	9,1
Água e Esgoto	2.132	8,4
Aparelho celular	1.172	4,6
Superendividamento (renegociação de dívidas em bloco)	642	2,5
Pacote / excursão / agência de turismo	534	2,1
Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)	793	3,1
Televisão	564	2,2
Pacote de Serviços ( Combo )	700	2,8
Plano de Saúde (convênio, autogestão, seguro saúde)	472	1,9

*Nota: boletim SINDEC 2023.*

<sup>18</sup> SINDEC. Secretaria Nacional do Consumidor. Boletim SINDEC e Boletim PROCONSUMIDOR 2023. Disponível em:

[https://www.gov.br/mj/ptbr/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletimProConsumidor\\_Sindec\\_2023\\_final\\_compressed1.pdf](https://www.gov.br/mj/ptbr/assuntos/noticias/11.03.2024PDFBoletimProConsumidor_Sindec_2023_final_compressed1.pdf)

<sup>19</sup> Idem.

Inicialmente, salta aos olhos que as duas primeiras empresas mais demandadas que lideram o ranking são aquelas que prestam serviços inerentes às necessidades básicas do cidadão alagoano, quais sejam: energia elétrica e água, que somados seus atendimentos resultam em 3.955 demandas levadas ao PROCON/AL em 2023.

Em seguida, as empresas de telemóvel, varejo e demais serviços complementam as 10 empresas mais demandadas no Estado de Alagoas no período de 12 meses em 2023.

Ainda, de acordo com o QUADRO 3, pôde-se observar que o assunto mais reclamado pelos consumidores alagoanos gira em torno de problemas com cartões de crédito, débito ou de loja, de forma que levanta possíveis hipóteses do motivo pelo qual esse assunto leva o primeiro lugar no ranking, como por exemplo, será que as empresas de cartões se utilizam da vulnerabilidade do consumidor para impor cláusulas abusivas ou taxas embutidas sem prévia consulta ou adesão deste? São questionamento relevantes para buscar a causa por trás dos resultados apresentados.

Finalmente, após definir quais foram as empresas e os assuntos mais demandados no PROCON/AL em 2023, resta saber o nível atual de satisfação dos consumidores alagoanos em relação a essas empresas. Para isso, foram coletados dados do site “RECLAME AQUI”<sup>20</sup>, de modo que essas foram as avaliações dadas a essas empresas pelos consumidores (QUADRO 4):

### Quadro 3.

*As dez empresas mais demandas no PROCON/AL em 2023 e suas respectivas avaliações de atendimento dadas pelos consumidores alagoanos num período de 12 meses:*

<b>Empresa</b>	<b>Nota de atendimento (de 0 até 10)</b>	<b>Reputação</b>	<b>Consumidores que voltariam a fazer negócio</b>
EQUATORIAL ALAGOAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A	6,2	Regular	47.1%
BRK AMBIENTAL - REGIÃO METROPOLITANA DE MACEIÓ S.A	4,7	Não recomendada	29.8%
CLARO S.A.	Empresa não verificada	Não recomendada	-
SERASA S/A	7,8	Bom	73.1%
VIA VAREJO S/A (Atual Casas Bahia)	7,6	Bom	63.5%
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	Empresa não verificada	Não recomendada	-
123 VIAGENS E TURISMO LTDA	2,8	Não recomendada	8.8%
TIM S.A.	8.4	Ótima	75.9%

Fonte: Rodrigues (2024)

<sup>20</sup> RECLAME AQUI. “O Reclame AQUI é o canal oficial do consumidor brasileiro. Ele atua como um canal independente de comunicação entre consumidores e empresas”. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/>

Assim, verifica-se que a maioria das empresas mais demandadas pelos consumidores alagoanos no ano de 2023 apresentam uma média boa ou regular, exceto pelas empresas Claro S.A. e Caixa Econômica Federal, que sequer foram verificadas pelo site pois nunca se deram ao trabalho de responder as reclamações feitas pelos consumidores, ao passo que a empresa TIM S.A. é a única que se destaca por possuir a reputação máxima dada pelos consumidores, que em sua maioria ficam satisfeitos pelo ótimo atendimento e voltariam a fazer negócio.

### **Desafios enfrentados pelos consumidores alagoanos ao buscar assistência das principais empresas ranqueadas no PROCON/AL para solução de suas demandas**

Já foi mencionado em outra oportunidade que o consumidor é a parte mais vulnerável da relação: este adere aos termos do fornecedor e, além disso, fica à mercê da assistência que é oferecida pela empresa.

No entanto, as empresas vão além da mera posição de parte mais forte da relação: elas detêm a maioria das decisões nas relações de consumo!

Constantemente, ao contrário do que preceitua a garantia legal da proteção consumerista pelo Código de Defesa do Consumidor, os fornecedores e empresas fazem os consumidores se sujeitar aos seus abusos, falta de responsabilidade e arbitrariedade<sup>21</sup>.

Alguns fatos corroboram a tese apresentada:

- (i) quando o consumidor tem algum problema, são as empresas que determinam o tempo em que ele será atendido (horário de funcionamento);
- (ii) sempre que o consumidor precisa de uma assistência técnica, ele é convidado a deslocar-se para a autorizada no local oferecido também pela empresa, não importando se a mais próxima é distante da sua residência ou não;
- (iii) são os bancos que determinam o tempo de espera do consumidor na fila, fazendo-o esperar por longas horas e sem garantia de que após isso seu problema será resolvido;
- (iv) são as empresas que impõem o tempo de ligação ou chat em que o consumidor será atendido, não se importando se isso irá tirar destes alguns minutos ou até mesmo horas;
- (v) muitas vezes o consumidor se vê numa situação sem saída, a qual não deu causa, por conta de sites ou sistema fora do ar, cenário este em que a empresa afirma que “não pode fazer nada no momento”, desconsiderando totalmente o tempo gasto pelo consumidor numa fila de espera e eximindo-se de sua responsabilidade como instituição.

---

<sup>21</sup> BRISOLA, Pereira Cássio. Dano moral nas relações de consumo. A função preventiva do dano moral no CDC. Via TJSP, Obras Jurídicas - Reflexões de magistrados paulistas nos 25 anos do Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: <https://epm.tjsp.jus.br/Publicacoes/ObrasJuridica/30611?pagina=1>

E, assim como na maioria dos Estados, em Alagoas não é diferente, haja vista que diariamente são noticiadas diversas situações onde são desrespeitados os direitos do consumidor alagoano e corroboram com os argumentos enumerados acima, a saber nas Figuras 2, 3 e 4.

### Figura 2.

Notícia sobre demora excessiva em banco lotado<sup>22</sup>.

## Procon/AL é acionado a agência bancária lotada de clientes no Centro

Vídeo mostra dezenas de idosos à espera de atendimento na Rua do Sol, em Maceió

Nota: gazetaweb.com (2024)

### Figura 3.

Notícia sobre denúncia de estabelecimentos cobrando preços abusivos durante a pandemia, principalmente em relação aos alimentos<sup>23</sup>.

## Procon/AL registra cerca de 300 denúncias diárias durante a quarentena

Órgão já vistoriou 219 estabelecimentos; reclamações podem ser realizadas via WhatsApp, pelo número 151 e no site do Procon de Alagoas

20/05/2020 às 3:29 • Atualizada em 19/01/2021 às 3:24

Nota: gazetaweb.com (2024)

### Figura 4

Notícia sobre multa ao banco Itaú por demora excessiva no atendimento<sup>24</sup>.

## ALAGOAS

DIREITO DO CONSUMIDOR

## Procon multa Itaú em Maceió por filas longas e tempo de espera excessivo

Consumidores indignados esperam mais de 3 horas para atendimento.

POR REDAÇÃO

04/06/2024 16H04



Nota: emtemponoticias.com (2024)

<sup>22</sup> Notícia retirada do site gazetaweb.com. Disponível em: <https://www.gazetaweb.com/noticias/maceio/proconal-e-acionado-a-agencia-bancaria-lotada-de-clientes-no-centro-765799>

<sup>23</sup> Idem.

<sup>24</sup> Notícia retirada do site Em Tempo Notícias. Disponível em: <https://emtemponoticias.com/alagoas/2024/06/04/12483-procon-multa-itaú-em-maceio-por-filas-longas-e-tempo-de-espera-excessivo>

Estes foram apenas alguns exemplos citados dentre muitas notícias as quais relatam que todos os dias os consumidores alagoanos são lesados por práticas de grandes empresas que detém o poder da relação de consumo e conseqüentemente os deixam à espera da sua boa vontade em resolver seus problemas consumeristas, e todas elas atuais, o que prova que é um problema que subsiste, aumenta a cada ano e necessita da aplicação da Teoria do Desvio Produtivo para que possam ser resolvidos de forma satisfatória.

Assim, não é exagero afirmar que propositalmente as empresas ultrapassam “os limites da boa-fé, da razoabilidade e do mandamento legal, praticando indiscutível ato ilícito”<sup>25</sup>.

No entanto, o ponto que chama atenção é que apesar da Teoria do Desvio Produtivo ainda não se encontrar positivada, ou seja, só existir sua aplicação na jurisprudência, sempre que uma empresa é multada judicialmente por tempos de longas esperas em filas ou por impor preços abusivos ao consumidor, quase que imediatamente é possível notar a mudança repentina que esta adota para que o problema se resolva, e a política rigorosa que institui internamente para que não volte a ser punida.

Isso reforça a função punitivo-pedagógica que representa a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, que mesmo não estando ainda solidificada na legislação atual, obriga as empresas a reavaliarem suas condutas no mercado, pois não terão saída a não ser adotar uma postura que se digne a reconhecer e respeitar o direito dos consumidores<sup>26</sup>.

### **Posicionamento jurisprudencial do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas**

Com intuito de demonstrar a crescente popularização e aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, foi feita uma pesquisa<sup>27</sup> na jurisprudência dos 05 (cinco) maiores tribunais do país<sup>28</sup> (de acordo com o Conselho Nacional de Justiça) e no Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas – haja vista ser o Estado alvo em que se concentra essa pesquisa.

Para melhor precisão, foi utilizada a palavra-chave “desvio produtivo” e esses foram o total de acórdãos encontrados (Quadro 4):

---

<sup>25</sup> BRISOLA, Pereira Cássio. Dano moral nas relações de consumo. A função preventiva do dano moral no CDC. Via TJSP, Obras Jurídicas - Reflexões de magistrados paulistas nos 25 anos do Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: <https://epm.tjsp.jus.br/Publicacoes/ObrasJuridica/30611?pagina=1>

<sup>26</sup> NUNES, Maria Eduarda Martins Guedes. A APLICABILIDADE DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR COMO INCENTIVO À CELERIDADE NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS CONSUMERISTAS. Brasília, 2023.

<sup>27</sup> Pesquisa autônoma realizada pela autora.

<sup>28</sup> CNJ. Justiça em Números 2023. Brasília, CNJ, 2023, p.36

**Quadro 4.**

*Quantidade de acórdãos em que a Teoria do Desvio Produtivo foi citada no ano de 2023 nos cinco maiores tribunais do Brasil e no Estado de Alagoas, respectivamente:*

<b>Tribunal</b>	<b>Quantidade de Acórdãos</b>
TJSP	18.869
TJRJ	9.745
TJMG	2.092
TJPR	1.417
TJRS	620
TJAL	82

*Fonte: Rodrigues (2024)*

Infere-se, de acordo com os números encontrados acima, que a teoria de Marcos Dessaune foi citada pelos tribunais considerados de grande porte no país mais de 32.000 vezes no ano de 2023.

Também é relevante destacar a importância da teoria no âmbito do Superior Tribunal de Justiça mais de uma vez. Graças à contribuição da Ministra Nancy Andrighi (conforme visto nos tópicos anteriores) e alguns outros ministros em Recursos Especiais, a aplicação da teoria tornou-se corrente nas jurisprudências atuais e a cada ano cresce numa progressão vultosa.

Consoante já demonstrado anteriormente, grande parte desses julgados aborda o desvio produtivo do consumidor como uma espécie de bônus para calcular e fixar o dano moral, enquanto a minoria o considera como um dano autônomo que merece ser fixado num critério parcial.

Assim, mesmo que a realidade de como a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor ainda é abordada pelos tribunais brasileiros em sua maioria, qual seja, um adicional ao dano moral, sua crescente aplicação e reconhecimento representam um grande passo, haja vista que há apenas alguns anos atrás, os tribunais ainda tratavam da lesão ao tempo como um “mero dissabor” ou contratempo normal do cotidiano.

No que se refere ao Estado de Alagoas, a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor já foi reconhecida como um dano o qual fere os direitos da personalidade e que ultrapassa a esfera do mero dissabor, conforme julgado recente abaixo<sup>29</sup>:

**APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DEMANDANTE QUE REALIZOU COMPRAS PARCELADAS NO ESTABELECIMENTO BOMPREÇO SUPERMERCADOS COM CARTÃO DE CRÉDITO PORTO SEGURO DE**

<sup>29</sup> TJAL, Apelação Cível nº 0714673-06.2012.8.02.0001, Órgão julgador: 3ª Câmara Cível, Desembargador relator Paulo Zacarias da Silva, J. 01.11.2023

BANDEIRA VISA. COMPRAS LANÇADAS NA FATURA EM VALOR INTEGRAL. CONSUMIDOR QUE FICOU IMPOSSIBILITADO DE PROCEDER AO PAGAMENTO TOTAL DA FATURA. INÉRCIA DAS DEMANDANTES EM SOLUCIONAR O PROBLEMA. INCIDÊNCIA DE ENCARGOS FINANCEIROS. DANOS MORAIS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. APLICABILIDADE. REITERADAS RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR. FIXAÇÃO DA INDENIZAÇÃO MORAL EM R\$5.000,00 (CINCO MIL REAIS). RECURSO CONHECIDO EM PARTE E PARCIALMENTE PROVIDO.

“31. No tocante ao pedido de indenização por danos morais, suscita o apelante a Teoria do Desvio Produtivo em suas razões recursais, tendo em vista que “inúmeras vezes o Apelado tentou resolver seu problema pelos canais ofertados pela Apelada Porto Seguro” (fl. 385). Compulsando os documentos que acompanharam a exordial, verifica-se às fls. 25, 26, 27 as várias tentativas empreendidas pelo autor de solucionar o problema junto à demandada, cujas respostas se limitaram à mensagens automáticas. Registre-se, ainda, uma carta escrita à próprio punho (fl. 36) endereçada ao “Atendimento Cartão Visa - Porto Seguro” para que as providências fossem tomadas.

32. Na situação em deslinde, apesar de não ter havido conduta violadora dos direitos de personalidade do consumidor, tampouco a inscrição em cadastros restritivos de crédito, a intempestividade da recorrida para regularizar a questão fez com que esta fosse se agravando com o decurso do tempo. Assim, entendo que o ocorrido ultrapassa a esfera do mero dissabor, sendo aplicável a teoria do desvio produtivo, segundo a qual o tempo desperdiçado com vistas à resolução de problemas que decorrem da falha na prestação de serviços do fornecedor constitui dano indenizável.”

(TJ-AL. Número do processo: 0714673-06.2012.8.02.0001; Relator(a): Des. Paulo Zacarias da Silva; Órgão julgador: 3ª Câmara Cível; Data do julgamento: 01/11/2023; Data de publicação: 07/11/2023)

De forma semelhante, em alguns julgados atuais, o Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas reforça cada vez mais a consolidação da Teoria do Desvio Produtivo, reconhecendo que os consumidores alagoanos são injustamente prejudicados pelo tempo que dependem tentando resolver seus problemas junto à empresa demandada, porém sem sucesso, como pode se observar no exemplo a seguir:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. DIREITO DO CONSUMIDOR. RELAÇÃO JURÍDICA DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. ALEGAÇÃO DE

CLONAGEM DO SÍTIO ELETRÔNICO DISPONIBILIZADO PELA FORNECEDORA DO SERVIÇO. MARGEM PARA GOLPES NAS FATURAS EXTRAÍDAS PELOS CONSUMIDORES. VEROSSIMILHANÇA DA TESE RECURSAL. CENÁRIO FÁTICO QUE INDICA A OCORRÊNCIA DE FORTUITO INTERNO A SER SUPOSTADO PELO FORNECEDOR. FATO DO SERVIÇO. DEMONSTRADA A PROBABILIDADE DO DIREITO. PERIGO DA DEMORA CONFIGURADO. POSSIBILIDADE DE O NOME DO CONSUMIDOR SER INSCRITO NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. RISCO DE A ENERGIA SER SUSPensa, EM RAZÃO DO NÃO PAGAMENTO DE FATURAS. TUTELA RECURSAL CONCEDIDA EM CARÁTER ANTECIPADO. NECESSIDADE DE IMPOSIÇÃO DE ASTREINTES PARA GARANTIR OCUMPRIMENTO DA DETERMINAÇÃO JUDICIAL. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

“Quanto ao perigo da demora, reputo que é incontestado. Cabe anotar que o agravante ainda tentou solucionar o caso junto à empresa ré, despendeu seu tempo para se inteirar do que estava acontecendo e solucionar a situação da melhor forma possível, e mesmo não resolvendo o caso, passando a viver ameaçado de ter a sua energia suspensa ou seu nome inscrito nos órgãos de proteção ao crédito a qualquer momento. Para além, esses fatos evidenciam não apenas o dano financeiro suportado pelo autor, mas também o desvio produtivo substancial de suas atividades cotidianas na tentativa de remediar uma situação originada pela negligência da empresa. Nesse sentido, é o entendimento da jurisprudência pátria.”

(TJ-AL. Número do processo: 0802748-04.2024.8.02.0000; Relator(a): Des. Márcio Roberto Tenório de Albuquerque; Órgão julgador: 4ª Câmara Cível; Data do julgamento: 15/05/2024; Data de publicação: 15/05/2024)

Na situação acima, o consumidor se viu vítima de um golpe causado pelo site da empresa EQUATORIAL, buscou a ajuda da empresa diversas vezes para resolver a situação, mas foi negligenciado e ainda em risco de ter seu serviço essencial de energia elétrica interrompido por causa de um problema do qual não teve culpa. Nessa oportunidade, o Desembargador inteligentemente proferiu decisão ressaltando o dano que o consumidor sofreu ao buscar assistência da empresa e ser ignorado, bem como o dano existencial sofrido por ele, o qual teve que renunciar às atividades cotidianas de sua preferência para tentar resolver a situação e mesmo assim não conseguiu.

É verdade que em virtude do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas ser considerado relativamente pequeno (em comparação aos que recebem mais demandas no país), a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor nem sempre é aceita ou é tratada como mero dissabor em

diversos julgados. No entanto, o aspecto positivo a ser ressaltado é que mesmo sendo um Tribunal menor em relação aos demais, está aos poucos adotando também a teoria e reconhecendo o dano causado ao tempo existencial do consumidor como causa de aumento na reparação deste, mesmo que seja ainda como uma extensão do dano moral.

## **Conclusões**

Diante da pesquisa realizada, pôde-se avaliar que a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor representa um verdadeiro marco na classificação dos danos extrapatrimoniais, uma vez que rompe com o modo clássico de considerar genericamente o abuso sofrido pelo consumidor como um simples dano moral e ao invés disso solidifica a tese de que a lesão temporal merece tutela autônoma e, portanto, indenização cumulativa de ambos os danos sofridos.

No que se refere aos problemas de pesquisa, depreende-se que o maior impacto causado pela aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor nas práticas consumeristas das empresas mais demandadas no PROCON/AL em 2023 é a mudança de postura imediata das empresas, pois não lhes resta alternativa a não ser buscar implementar em sua política interna uma estreita política de atendimento célere e eficaz, justamente com o intuito de não sofrer maiores danos econômicos em seu patrimônio que sejam fruto de reparação por desperdiçar o tempo essencial do consumidor.

Especificamente no Estado de Alagoas, pôde-se perceber através das notícias e avaliações das empresas mais demandadas no PROCON/AL a insatisfação dos consumidores alagoanos e os problemas cotidianos que são enfrentados por estes na busca de satisfação de suas demandas consumeristas, conforme foi demonstrado nos tópicos de desenvolvimento.

Felizmente, o Tribunal de Justiça do referido Estado já reconhece a Teoria do Desvio Produtivo como dano existencial indenizável e atualmente está aplicando-a para reparar os danos sofridos por esses consumidores, bem como o número de julgados e ações que citam a teoria aumenta de maneira significativa a cada ano.

Ademais, segundo matéria do Congresso Nacional, encontra-se em tramitação o Projeto de Lei 2856/2022, no qual o autor da teoria, Marcos Dessaune, foi responsável por coordenar um grupo de juristas especialistas no tema, os quais dirigiram a minuta ao parlamento<sup>30</sup>.

O intuito do projeto é atualizar o Código de Defesa do Consumidor, adicionando a “Seção III-A”, a qual tratará da “Responsabilidade pelo Desvio Produtivo do Consumidor”. A ideia principal gira em torno de fazer com que o fornecedor utilize de todos os seus esforços e métodos para evitar a todo custo ensejar a lesão ao tempo do consumidor, de forma que

---

<sup>30</sup> Congresso Nacional. Matérias Legislativas > Matérias Bicamerais > PL 2856/2022. Disponível em: <https://www.congressonacional.leg.br/materias/materias-bicamerais/-/ver/pl-2856-2022>

deverão ser consideradas abusivas todas as condutas que deem causa ou resultado a perda de tempo desnecessária.

Esta iniciativa foi crucial para a solidificação da teoria, pois atualmente muitas empresas ainda se utilizam de condutas desleais, não cooperativas e danosas ao consumidor, utilizando-se de diversas justificativas ou artimanhas para se eximir da responsabilidade para com o consumidor, ou até mesmo oferecer “soluções” ineficazes propositalmente, objetivando a desistência deste e transferindo-o seus deveres e custos profissionais, configurando uma verdadeira prática abusiva<sup>31</sup>.

Infelizmente, a tendência de aprovação desse projeto tende a demorar ou não se concretizar, pois as objeções dos grandes empresários do país contra ela são fortes, bem como de alguns escritórios de advocacia que trabalham para aqueles, os quais argumentam que uma vez instituída no Código de Defesa do Consumidor, essa teoria resultaria numa super judicialização e sobrecarregaria o judiciário. No entanto, obviamente são argumentos parciais com o intuito eximir as empresas de suas responsabilidades para que possam continuar o mesmo comportamento desrespeitoso com os consumidores.

Porém, uma vez instituída a punição no próprio Código de Defesa do Consumidor para esse tipo de atitude, as empresas e fornecedores se veriam obrigadas a mudar esses comportamentos, adotando na prática atendimento eficaz ao cliente, como a construção de uma política rígida de atendimento rápido e eficaz ao cliente, pois evitariam a todo custo a acumulação de mais de um tipo de dano extrapatrimonial a ser pago ao consumidor.

Para isso, seria necessário o fortalecimento literário dessa Teoria através da exploração do seu crescimento em outros contextos geográficos, como em outros Estados, dada a sua importância, vez que o Direito do Consumidor está entre os assuntos mais demandados em todos os tribunais estaduais do país<sup>32</sup>.

Portanto, não restam dúvidas que a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor apresenta uma verdadeira revolução na estrutura da sociedade, não apenas na forma como as empresas lidam com os eventuais danos causados ao cliente, mas também no reconhecimento jurídico de um direito inato ao ser humano: o tempo, seu bem mais precioso.

---

<sup>31</sup> DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama geral. Direito em Movimento, Rio de Janeiro, v. 17 - n. 1, p. 15-31, 1º sem. 2019.

<sup>32</sup> CNJ. Relatório Justiça em números, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>

## REFERÊNCIAS

- BRISOLA, Pereira Cássio. (2016, 08,02). Dano moral nas relações de consumo. A função preventiva do dano moral no CDC. *Obras Jurídicas - Reflexões de magistrados paulistas nos 25 anos do Código de Defesa do Consumidor*, p. 261.  
<https://epm.tjsp.jus.br/Publicacoes/ObrasJuridica/30611?pagina=1>
- Conselho Nacional de Justiça. Justiça em Números 2023. Brasília, CNJ, 2023, p.36.  
<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>
- Congresso Nacional. Matérias Legislativas > Matérias Bicamerais > PL 2856/2022.  
<https://www.congressonacional.leg.br/materias/materias-bicamerais/-/ver/pl-2856-2022>.
- DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama. *Direito em Movimento*, Rio de Janeiro, v. 17 - n. 1, p. 15-31, 1º sem. 2019.
- DESSAUNE. *Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. cap. 19.
- DESSAUNE, Marcos. Entrevista (2022, 25,09). 'É necessário reconhecer que o tempo do consumidor é um bem jurídico essencial'. Site Consultor Jurídico, entrevista.  
<https://www.conjur.com.br/2022-set-25/entrevista-marcos-dessaune-autor-teoria-desvio-produtivo/>
- MARQUES, Claudia Lima & BERGSTEIN, Laís. (2016, 21, 12). 'Menosprezo planejado de deveres legais pelas empresas leva à indenização'. Site Consultor Jurídico, artigo.  
<https://www.conjur.com.br/2016-dez-21/garantias-consumo-menosprezo-planejado-deveres-legais-pelas-empresas-leva-indenizacao/>
- NUNES, Maria Eduarda Martins Guedes (2023). A aplicabilidade da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor como incentivo à celeridade na resolução de conflitos consumeristas. (Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade de Brasília Faculdade de Direito - FD/UnB).  
[https://bdm.unb.br/bitstream/10483/35627/1/2023\\_MariaEduardaMartinsGuedesNunes\\_tcc.pdf](https://bdm.unb.br/bitstream/10483/35627/1/2023_MariaEduardaMartinsGuedesNunes_tcc.pdf)
- PENSADOR. *O tempo é o único bem totalmente... Napoleão Bonaparte*. Disponível em:  
<https://www.pensador.com/frase/NjI5NDc5/>.
- PROCON/AL. (2023, 10, 08). *Procon Maceió divulga ranking de empresas que lideraram número de reclamações em 2023; confira*.  
<https://www.cadaminuto.com.br/noticia/2024/01/02/procon-maceio-divulga-ranking-de-empresas-que-lideraram-numero-de-reclamacoes-em-2023-confira>
- ROSENVALD, Nelson (2005). *Dignidade humana e boa-fé*. (1ª ed.) Saraiva.
- RECLAME AQUI. <https://www.reclameaqui.com.br/>
- Superior Tribunal de Justiça (2019). Recurso Especial: 1737412/SE, relatora: ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 05/02/2019, TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 08/02/2019. <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/673844404/inteiro-teor-673844419>

TARTUCE, Flávio & NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito do Consumidor. (10<sup>a</sup> edição). Método.

Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (2020). Apelação Cível nº 1046556-03.2019.8.26.0576, Comarca de São José do Rio Preto, 7<sup>a</sup> Vara do Juizado Cível, Desembargador relator Alfredo Attié, J. 30.03.2020. <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-sp/925238892>

WEIDLE, Alice Touguinha (2015). O dano por desvio do tempo produtivo: uma nova espécie de dano extrapatrimonial?. (Monografia de Pós Graduação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul). <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/143328>