DOI: 10.33242/rbdc.2025.02.008

O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR NA VISÃO DOS TRIBUNAIS

THE PRODUCTIVE DEVIATION OF THE CONSUMER IN THE VIEW OF THE COURTS

Poliana Moreira Delpupo Mata

Doutora em Direito Difusos e Coletivos pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC-SP. Mestre em Direito das Relações Econômicas pela Universidade Gama Filho do Rio de Janeiro – UGF/RJ. Especialista em Direito Processual Civil e Direito Civil pela Faculdade de Direito de Vitória – FDV/ES. Professora Contratada da Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo – FDSBC/SP nas disciplinas de Introdução ao Processo e à Solução de Conflitos e Direito Processual Civil I.
Orcid: https://orcid.org/0000-0002-7602-774X *E-mail*: polianadelpupo@hotmail.com

Resumo: Pretende-se com este artigo demonstrar a importância do tempo dispendido pelo consumidor nas relações consumeristas após tentativas frustradas de resolver o seu problema extrajudicialmente, diante do menosprezo ou descaso do fornecedor, perde a oportunidade de usar o seu tempo com lazer, estudos, trabalho etc. – deixa de utilizar o tempo de forma produtiva –, preocupando-se em solucionar o conflito. Assim, diante desse comportamento abusivo do fornecedor em resolver os vícios de qualidade ou quantidade do produto ou do serviço de forma adequada, os tribunais têm o responsabilizado civilmente pelo vício do produto ou serviço cumulativamente com a responsabilidade pelo desvio produtivo do consumidor.

Palavras-chave: Desvio Produtivo. Consumidor. Responsabilidade. Civil. Tribunais.

Abstract: The aim of this article is to demonstrate the importance of the time spent by the consumer in consumer relations, after unsuccessful attempts to solve their problem extrajudicially, in the face of the supplier's disregard or neglect, the opportunity to use their time with leisure is lost, studies, work etc. – stops using time productively –, worrying about resolving the conflict. Thus, in view of this abusive behavior of the supplier in solving the defects in the quality or quantity of the product or service in an adequate way, the courts have held him civilly liable for the defect of the product or service cumulatively with the responsibility for the productive deviation of the consumer.

Keywords: Productive Deviation. Consumer. Liability. Civil. Courts.

Sumário: **1** Introdução – **2** A relação jurídica de consumo – **3** O que é o desvio produtivo do consumidor? – **4** A responsabilidade civil do fornecedor pelo desvio produtivo do consumidor – **5** O desvio produtivo do consumidor na visão dos tribunais – **6** Conclusão – Referências

1 Introdução

A Política Nacional das Relações de Consumo disposta no art. 4º, *caput*, CDC, tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

Em outras palavras, o Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/90 (CDC) visa proteger o consumidor vulnerável diante do fornecedor no exercício da atividade de produção, intermediação e colocação de produtos e serviços no mercado de consumo – dada a sua posição de superioridade econômica.

Apesar do esforço do legislador em tentar corrigir essa posição de superioridade econômica do fornecedor em relação ao consumidor através dos princípios e normas estabelecidos no CDC, na prática consumerista os abusos e desrespeitos cometidos pelos fornecedores são constantes, dentre os quais, destacamos neste artigo, o desvio produtivo do consumidor, que gasta um tempo considerável na tentativa de solucionar extrajudicialmente problemas de vício de qualidade ou quantidade do produto ou do serviço ocasionados pelo próprio fornecedor.

Diante do menosprezo ou descaso do fornecedor em solucioná-lo extrajudicialmente de forma célere, justa e eficaz, faz com que consumidor, após inúmeras tentativas frustradas e dispêndio do seu valioso tempo produtivo, desista de solucioná-lo e arque sozinho com o prejuízo decorrente da aquisição de produtos e serviços, ou ainda, acione o Poder Judiciário dispendendo ainda mais tempo e dinheiro para solucioná-lo.

Assim, diante desse comportamento abusivo do fornecedor para com o consumidor em não resolver o vício em tempo razoável, têm-se posicionado os tribunais pela responsabilização do fornecedor pelo vício de qualidade ou quantidade do produto ou serviço cumulativamente com a responsabilização pelo desvio produtivo do consumidor, conforme será demonstrado neste artigo.

2 A relação jurídica de consumo

Antes de analisar o desvio produtivo do consumidor e a responsabilidade do fornecedor pela demora na solução dos vícios do produto ou serviço, faz-se necessário distinguir a relação jurídica de consumo das demais relações jurídicas (civis, empresariais, trabalhistas etc.), para isso, temos que compreender os elementos que a compõem: subjetivos (consumidor e o fornecedor), objetivos (produtos e serviços) e finalístico (destinatário final). Tais elementos encontram-se dispostos nos arts. 2º (*caput* e parágrafo único) e 3º, §§1º e 2º, do Código de Defesa do Consumidor.

Dentre os elementos subjetivos, consumidor e fornecedor, daremos enfoque ao estudo do conceito de consumidor enquanto destinatário final, em consonância com o entendimento atual do Superior Tribunal de Justiça.

No livro de minha autoria, ao abordar o conceito de consumidor apresento as seguintes considerações:

> O conceito de consumidor encontra-se previsto no art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, que assim diz: "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final".
>
> Num primeiro momento parece-nos que o conceito de consumidor não apresenta qualquer dúvida ou discussão ao intérprete que entender ser consumidor qualquer pessoa (física ou jurídica) que adquire ou utiliza um produto ou serviço para si (destinatário final), pois, havendo intenção do consumidor em revender (intermediação) o produto ou o serviço, a relação não será mais consumerista, mas sim empresarial ou civil conforme o caso. [...].
>
> Entender o conceito de consumidor é de suma importância para o intérprete do direito, pois, uma vez identificado o consumidor, a relação jurídica para com o fornecedor será regida pela Lei 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor –; caso contrário, estaremos diante de uma relação jurídica de natureza civil ou empresarial. [...].[1]

Assim, com relação ao conceito do consumidor destinatário final, surgiram 03 (três) teorias que são: a Teoria Maximalista, a Teoria Finalista e a Teoria Finalista Aprofundada ou Mitigada.

Pela teoria maximalista (objetiva), considera-se consumidor destinatário final a pessoa física ou jurídica que adquire um produto ou serviço do fornecedor, independentemente de ser a sua utilização para si ou para a atividade de intermediação (revenda do produto ou serviço). Para essa teoria basta o consumidor retirar o produto ou serviço do mercado, seja para uso próprio ou para atividade de intermediação (revenda), que ele será considerado como destinatário final.

Já a teoria finalista (subjetiva) conceitua o consumidor destinatário final, como a pessoa física ou jurídica que adquire um produto ou serviço do fornecedor para a sua utilização, ou seja, o produto ou serviço adquirido não será para a atividade de intermediação para posterior revenda.[2]

---

1 DELPUPO, Poliana Moreira. *Contratos de Adesão & Multa Compensatória*: Ações Coletivas como Instrumento de Controle na Defesa do Consumidor. Curitiba: Juruá, 2018, p. 23 e 24.

2 PROCESSO CIVIL. CONFLITO DE COMPETÊNCIA. CONTRATO. FORO DE ELEIÇÃO. RELAÇÃO DE CONSUMO. CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE CRÉDITO POR SOCIEDADE EMPRESÁRIA. DESTINAÇÃO FINAL CARACTERIZADA.

Por sua vez, a teoria finalista aprofundada ou mitigada, atualmente adotada pelo Superior Tribunal de Justiça, estende o conceito de consumidor para alcançar a pessoa física ou jurídica que, embora não seja a destinatária final do produto ou serviço, encontra-se em situação de vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica em relação ao fornecedor.[3]

Quanto ao conceito de fornecedor, o art. 3º, CDC, considera:

> Toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Ao interpretar o conceito de fornecedor, o Prof. João Batista de Almeida apresenta o seguinte ensinamento:

> A definição legal de fornecedor esgotou todas as formas de atuação no mercado de consumo, pois fornecedor não é apenas quem produz ou fabrica, industrial ou artesanalmente, em estabelecimentos industriais centralizados ou não; é também quem vende, ou seja, comercializa produtos nos milhares e milhões de pontos de venda espalhados por todo o território. Isso é o que diferencia o fornecedor do consumidor, pois, enquanto este há de ser o destinatário final, tal exigência já não se verifica quanto ao fornecedor, que pode ser

1. Aquele que exerce empresa assume a condição de consumidor dos bens e serviços que adquire ou utiliza como destinatário final, isto é, quando o bem ou serviço, ainda que venha a compor o estabelecimento empresarial, não integre diretamente – por meio de transformação, montagem, beneficiamento ou revenda – o produto ou serviço que venha a ser o ofertado a terceiros. 2. O empresário ou sociedade empresária que tenha por atividade precípua a distribuição, no atacado ou no varejo, de medicamentos, deve ser considerado destinatário final do serviço de pagamento por meio de cartão de crédito, porquanto esta atividade não integra, diretamente, o produto objeto de sua empresa. (STJ – CComp 41.056 – j. 23/6/2004 – julgado por Nancy Andrighi – DJU 20/9/2004 – Área do Direito: Consumidor).

[3] PROCESSO CIVIL E CONSUMIDOR. CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE MÁQUINA DE BORDAR. FABRICANTE. ADQUIRENTE. VULNERABILIDADE. RELAÇÃO DE CONSUMO. NULIDADE DE CLÁUSULA ELETIVA DE FORO. 1. A Segunda Seção do STJ, ao julgar o REsp 541.867/BA, Rel. Min. Pádua Ribeiro, Rel. p/ Acórdão o Min. Barros Monteiro, DJ de 16/05/2005, optou pela concepção subjetiva ou finalista de consumidor. 2. Todavia, deve-se abrandar a teoria finalista, admitindo a aplicação das normas do CDC a determinados consumidores profissionais, desde que seja demonstrada a vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica. 3. Nos presentes autos, o que se verifica é o conflito entre uma empresa fabricante de máquinas e fornecedora de softwares, suprimentos, peças e acessórios para a atividade confeccionista e uma pessoa física que adquire uma máquina de bordar em prol da sua sobrevivência e de sua família, ficando evidenciada a sua vulnerabilidade econômica. 4. Nesta hipótese, está justificada a aplicação das regras de proteção ao consumidor, notadamente a nulidade da cláusula eletiva de foro. 5. Negado provimento ao recurso especial. (STJ – REsp 1.010.834 – j. 3/8/2010 – julgado por Nancy Andrighi – Área do Direito: Consumidor).

> o fabricante originário, o intermediário ou o comerciante, desde que isso seja a sua profissão ou atividade principal. Assim, para o autor, fornecedor é tanto aquele que fornece bens e serviços ao consumidor como aquele que o faz para o intermediário ou comerciante, porquanto o produtor originário também deve ser responsabilizado pelo produto que lança no mercado de consumo (art. 18, CDC).[4]

Feita a análise dos elementos subjetivos (consumidor e fornecedor) e do finalístico (destinatário final), abordaremos os elementos objetivos (produto ou serviço) da relação de consumo, previstos no art. 3º, §§1º e 2º, CDC. Senão vejamos:

> Art. 3º [...].
>
> §1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
>
> §2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.
>
> Com base nesses conceitos, o produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial, posto à disposição do consumidor pelo fornecedor, ainda que seja uma amostra grátis ou um produto pago. Logo, se o consumidor ao receber uma amostra grátis de um xampu de determinada fabricante tem relações alérgicas ao usá-lo, poderá responsabilizá-la em decorrência do acidente de consumo por ele sofrido.

Quanto ao serviço nas relações de consumo, somente as atividades remuneradas pelo consumidor serão consideradas; esta remuneração pode ser direta (pagamento direto pelo consumidor) ou indireta (pagamento em que o fornecedor recebe outras vantagens, diversas do pagamento pelo consumidor). Como exemplo de remuneração indireta, temos o fornecimento de estacionamento gratuito pelos supermercados para alcançar clientes.[5] Neste caso, se o cliente do supermercado

---

[4] ALMEIDA, João Batista de. *A Proteção Jurídica do Consumidor*. 7. ed. revista e atualizada. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 45.

[5] DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. FURTO DE VEÍCULO EM ESTACIONAMENTO. INSTITUIÇÃO PRIVADA DE ENSINO SUPERIOR. CIRCUNSTÂNCIAS CONCRETAS APTAS A GERAR NO ALUNO-CONSUMIDOR LEGÍTIMA EXPECTATIVA DE SEGURANÇA. RESPONSABILIDADE CIVIL CARACTERIZADA. (...). 3. Tradicionalmente, a jurisprudência desta Corte entende que os estabelecimentos comerciais e congêneres que fornecem estacionamento aos veículos de seus clientes respondem objetivamente por danos, furtos ou roubos. O entendimento – que foi consolidado na Súmula 130/STJ – é de que a disponibilização do estacionamento constitui mecanismo de captação de clientela para o estabelecimento, que, em troca dos benefícios indiretos que aufere, deve zelar pela segurança dos veículos dos consumidores, suportando os riscos inerentes à

tiver o seu automóvel furtado no estacionamento, poderá responsabilizar o supermercado (fornecedor) pelos danos decorrentes da má prestação dos serviços no estacionamento.

Assim, compreender os elementos subjetivos e objetivos, torna-se imprescindível para o intérprete diferenciar a relação jurídica consumerista regida pela Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor, das demais, pois, tais elementos encontram-se interligados; de modo que não tem como entendermos o conceito de consumidor sem o de destinatário final, fornecedor, produto e serviço.

3 O que é o desvio produtivo do consumidor?

Compreendida a relação jurídica de consumo e as hipóteses de aplicação da Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor, analisaremos o desvio produtivo do consumidor, ante a perda preciosa do seu tempo para solucionar problemas de vícios do produto ou do serviço causados pela má prestação da atividade de fornecimento. Essa conduta abusiva do fornecedor de não resolver em tempo razoável os vícios de qualidade ou quantidade do produto ou serviço motivou a responsabilização do fornecedor pelo desvio produtivo do tempo do consumidor.

Ao tratar o desvio produtivo do consumidor, o Prof. Marcos Dessaune, apresenta o seguinte posicionamento:

> Ao se esquivar de resolver o problema primitivo em prazo compatível com a real necessidade do consumidor, com a utilidade do produto

comodidade oferecida. (...). 6. Nesse contexto, entende-se que a responsabilidade do estabelecimento por danos ou subtrações de veículos em estacionamentos deve ser aferida casuisticamente, cabendo ao julgador investigar se o conjunto das circunstâncias concretas do estabelecimento e seu estacionamento são aptas a gerar, no consumidor-médio, razoável expectativa de segurança. 7. Se esse conjunto de circunstâncias, objetivamente consideradas, indicar que havia razoável expectativa de segurança por parte do consumidor-médio, a responsabilidade do estabelecimento ou instituição estará configurada, assentando-se o nexo de imputação na frustração da confiança a que fora induzido o consumidor. 8. Dentre as circunstâncias relevantes, podem ser citadas (sem qualquer intuito de exaurimento): pagamento direto pelo uso do espaço para estacionamento; natureza da atividade exercida (se empresarial ou não, se de interesse social); ramo do negócio; porte do estabelecimento; nível de acesso ao estacionamento (fato de o estacionamento ser ou não exclusivo para clientes ou usuários do serviço); controle de entrada e saída por meio de cancelas ou entrega de *tickets*; aparatos físicos de segurança na área de parqueamento (muros, cercas, grades, guaritas e sistema de vídeo-vigilância); presença de guardas ou vigilantes no local; nível de iluminação. 9. No particular, verifica-se que, de fato, havia legítima expectativa do aluno quanto à segurança do veículo enquanto estacionado no *campus*, pois, consoante registrado no acórdão recorrido, o estacionamento, apesar de gratuito, não é aberto ao público; a entrada e saída de veículos é controlada por cancelas e o local conta com vigilância prestada por empresa especializada. 10. Recurso especial não provido. (STJ – REsp 1.606.360 – 3ª Turma – j. 19/10/2017 – julgado por Nancy Andrighi – Área do Direito: Penal; Consumidor).

> ou com a característica do serviço, o fornecedor consuma tal prática abusiva e gera para o consumidor duas novas alternativas de ação, que são indesejadas: assumir o prejuízo ou tentar, ele mesmo, solucionar a situação lesiva. Ademais, ao confrontar o consumidor com essas novas alternativas de ação que, apesar de indesejadas, mostram-se prioritárias, necessárias ou inevitáveis naquele momento, o fornecedor restringe a possibilidade de escolha do consumidor. Além disso, ao impor ao consumidor um prejuízo em potencial, iminente ou consumado, o fornecedor influencia a vontade do consumidor.
>
> [...]
>
> Essa série de condutas caracteriza o "desvio dos recursos produtivos do consumidor" ou, resumidamente, o "desvio produtivo do consumidor", que é o fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta o seu tempo vital – que é um recurso produtivo – e se desvia das suas atividades cotidianas – que geralmente são existenciais. Por sua vez, a esquiva abusiva do fornecedor de se responsabilizar pelo referido problema, que causa diretamente o evento de desvio produtivo do consumidor, evidencia a relação de causalidade existente entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante.
>
> Tal comportamento principal do consumidor – despender tempo vital e se desviar de atividades existenciais – viola os seus mais legítimos interesses e configura uma renúncia antijurídica ao direito fundamental à vida, que é indisponível, bem como uma renúncia antijurídica ao direito fundamental à educação, ao trabalho, ao descanso, ao lazer, ao convívio social, aos cuidados pessoais ou ao consumo – enquanto expressão individual, social ou coletiva da liberdade de ação em geral –, dos quais ninguém poderia abdicar por força de circunstâncias que aviltem o princípio da dignidade humana, que apoia esses direitos.[6]

A responsabilidade civil do fornecedor pelo desvio produtivo do consumidor é medida salutar para desestimular o comportamento abusivo de postergar ou mesmo evitar a solução pacífica dos conflitos decorrentes vícios de qualidade e quantidade do produto ou serviço, que os torna inadequados aos fins almejados pelo consumidor.[7]

---

[6] DESSAUNE, Marcos. Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: um panorama. *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 119. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018, p. 89-103.

[7] DIREITO CIVIL E CONSUMIDOR. DESCONTOS INDEVIDOS EM CONTA-CORRENTE, PORQUANTO REFERENTES A CONTRATOS DE SEGURO NÃO CELEBRADOS PELA AUTORA. PRETENSÃO DE INVALIDAR O NEGÓCIO JURÍDICO, CUMULADA COM PLEITO DE REPARAÇÃO MORAL E REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO. OCORRÊNCIA DE FRAUDE NA FORMALIZAÇÃO DO PACTO A ENSEJAR A RESPONSABILIDADE DOS FORNECEDORES

Ainda nos ensina o Prof. Marcos Dessaune, precursor no estudo do desvio produtivo:

> Saliente-se que, em geral, a não responsabilização civil do fornecedor por desvio produtivo do consumidor acarreta consequências perniciosas de ordem prática, destacando-se o estímulo transmitido no mercado de que tais eventos danosos podem ser livremente gerados e proliferados pelos fornecedores; a banalização que a sociedade acaba conferindo a essas situações nocivas, o que deixa os fornecedores ainda mais à vontade para multiplicá-las no mercado; o aumento gradual do nível de frustração, de irritação e de estresse do consumidor, que continua submetido cotidianamente a esses fatos lesivos mesmo não sendo legal nem materialmente responsável pela solução dos problemas que deram origem a eles; e o afastamento do consumidor da sua realização pessoal, o que impacta na felicidade que cada pessoa procura conquistar ao longo da vida.[8]

Assim, se o fornecedor não for responsabilizado civilmente pelo desvio produtivo do consumidor, reincidirá nesse comportamento abusivo, com vistas a desestimular o consumidor a solucionar o vício do produto ou serviço ou até mesmo a dispender um tempo considerável e precioso perante os *telemarketings* das empresas (SAC), órgãos e *sites* administrativos (Procons, Consumidor.gov etc.), judiciais, etc. – desviando o uso produtivo do tempo do consumidor para solucionar vícios ocasionados pelo próprio fornecedor; o consumidor enquanto parte vulnerável na relação de consumo não pode ser duplamente apenado, ou seja, pela aquisição de um produto ou serviço inadequado ao seu uso, e ainda, pela perda considerável do seu tempo produtivo na solução de um impasse ao qual não deu causa.

DOS SERVIÇOS, TENDO EM VISTA A MATERIALIZAÇÃO DE FORTUITO INTERNO QUE É ABSORVIDO PELA TEORIA DO RISCO DO EMPREENDIMENTO. O DANO MORAL É MANIFESTO, TENDO EM VISTA A OCORRÊNCIA DE INCÔMODOS E TRANSTORNOS ANORMAIS DA VIDA COTIDIANA, ALÉM DO DESPERDÍCIO DE TEMPO VITAL DO CONSUMIDOR NA TENTATIVA DE SOLUCIONAR O PROBLEMA. HIPÓTESE QUE COMPORTA A APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. PRECEDENTES. VERBA INDENIZATÓRIA QUE DEVE SER MAJORADA PARA R$ 6.000,00, PORQUANTO CONDIZENTE COM A EXTENSÃO DA LESÃO INFLIGIDA À VÍTIMA, ALÉM DE OBSERVAR O ASPECTO PEDAGÓGICO-PUNITIVO QUE É PECULIAR À CONDENAÇÃO EM TELA. DEVOLUÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO QUE SE EXIBE NECESSÁRIA EM RAZÃO DA APLICAÇÃO AO CASO DO ART. 42, PARÁGRAFO ÚNICO, DA LEI 8.078/90, ANTE A AUSÊNCIA DE ENGANO JUSTIFICÁVEL. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (TJRJ – ApCiv 0051438-92.2016.8.19.0004 – 13ª Câmara Cível – j. 30/11/2020 – julgado por Gabriel Zefiro – DJe 10/12/2020 – Área do Direito: Consumidor).

[8] DESSAUNE, Marcos. Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: Um Panorama. *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 119. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018, p. 89-103.

4 A responsabilidade civil do fornecedor pelo desvio produtivo do consumidor

A responsabilidade civil nas relações de consumo apresenta um regime jurídico próprio disposto nos arts. 12 ao 25, CDC, que prevê a responsabilidade pelo fato do produto ou serviço (arts. 12 ao 17, CDC) e a responsabilidade pelo vício do produto do serviço (arts. 18 ao 25, CDC), sendo esta objeto do nosso estudo.

Nas hipóteses de responsabilidade civil do fornecedor pelo do vício do produto ou do serviço, temos vícios de qualidade ou quantidade que os tornam impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas (art. 18, CDC).

A constatação dos vícios de qualidade e quantidade no produto ou serviço ocasionará a responsabilidade do fornecedor, caso não solucione o problema do consumidor, vítima do dano. Além da responsabilização pelo vício, caso o consumidor demonstre o desvio produtivo ante o tempo dispendido na solução do litígio, poderá pleitear cumulativamente a responsabilização pelo vício do produto ou serviço e a responsabilização pelo desvio produtivo do seu tempo.[9]

No que tange à responsabilização do fornecedor pelo desvio produtivo do consumidor, adotamos o posicionamento defendido pelos professores Antonio José Maristrello Porto, Nuno Garoupa e Paulo Fernando de Mello Franco, que entendem que a indenização pelo desvio produtivo do consumidor (perda do tempo útil do consumidor) pode ser decorrente de um dano extrapatrimonial e/ou patrimonial; assumindo uma categoria autônoma de dano por desvio produtivo ou dano temporal, senão vejamos:

[9] APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – VÍCIO DO PRODUTO – VIOLAÇÃO AO ART. 18 DO CDC – VÍCIO NÃO SANADO E PRODUTO NÃO SUBSTITUIDO – DESCASO COM O CONSUMIDOR – DESVIO PRODUTIVO – DANO MORAL – QUANTUM INDENIZATÓRIO. O fornecedor que vende produto inadequado ao uso a que se destina e que, não obstante, se furta à resolução do problema, violando as regras do art. 18 do CDC, deve responder pela reparação de danos morais configurados, sobretudo, pelo descaso no trato do consumidor. O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor se vê obrigado a desperdiçar o seu tempo e a desviar de suas atividades para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, irrecuperável e, portanto, indenizável. Ao arbitrar o quantum devido a título de danos extrapatrimoniais, deve o julgador se atentar para o caráter dúplice da indenização (punitivo e compensatório), bem como às circunstâncias do caso concreto, sem perder de vista os princípios da proporcionalidade, da razoabilidade e da vedação ao enriquecimento sem causa. (TJMG – ApCiv 1.0145.13.019112-8/001 – 11ª Câmara Cível – j. 12/5/2021 – julgado por Mônica Libânio Rocha Bretas – DJe 13/5/2021 – Área do Direito: Consumidor).

> A responsabilidade civil por Desvio Produtivo do consumidor é, para nós, assim como já tivemos oportunidade de defender em relação à teoria da perda de uma chance, categoria singular dentro da teoria geral dos danos: a indenização pela perda do tempo útil do consumidor pode assumir tanto a feição de dano existencial – extrapatrimonial – quanto a feição de dano de índole patrimonial. Logo, não dano material, tampouco moral ou existencial, muito menos estético: é, isto sim, dano por desvio produtivo ou dano temporal, enfim, é dano autônomo, que existe de *per si*.
>
> Por quê? Passamos a explicar. Suponhamos que o tempo perdido na fila de um banco, por uma vendedora de uma loja de roupas, seria utilizado para que ela pudesse bater a meta de vendas diárias na loja em que trabalha. Nesse caso, por ato ilícito da instituição financeira – que não prestou o serviço com a qualidade devida –, a vendedora deixou de lucrar com as comissões das vendas que receberia caso estivesse exercendo sua atividade profissional. Ora, se a perda do tempo útil da vendedora gerou, nesse caso, lucros cessantes, como então, falar em dano moral? Seria o Desvio Produtivo, nessa situação, dano material? Um simples caso como esse já denota a dificuldade de limitar o desvio produtivo à seara dos danos morais.
>
> No nosso entendimento, essa consumidora poderia pleitear, cumulativamente, indenizações por dano moral; por dano material (lucros cessantes ou danos emergentes) e por perda do tempo útil (ou por desvio produtivo do consumidor). As hipóteses de responsabilidade civil seriam concomitantes porque, como dissemos anteriormente, configuram situações autônomas de danos. Entender de modo diverso equivaleria a aniquilar o núcleo duro do princípio da reparação integral (*restitutio in integro*).[10]

No mesmo sentido, posicionam-se as professoras Cláudia Lima Marques e Laís Bergstein:

> No direito privado brasileiro, como regra, não basta o risco para ensejar a obrigação de indenizar: é preciso que ocorra, também, o dano. E o dano resultante do tempo injusta e indevidamente perdido pelo consumidor está na privação do pleno exercício de autodeterminação pelo agente vulnerável. O consumidor que foi obrigado pelo seu parceiro

[10] PORTO, Antonio José Maristrello; GAROUPA, Nuno; FRANCO Paulo Fernando de Mello. As Indenizações pela Perda do Tempo Útil do Consumidor: Espera e Custos de Oportunidade. *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 124. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p. 263-293.

> contratual a afastar-se das suas atividades de preferência para solucionar um problema de consumo é privado dessa liberdade. E nessa privação, quando abusiva, reside o dano.
>
> Note-se que o dano pelo tempo perdido pelo consumidor é uma especial modalidade, indenizável autonomamente porque independe de comprovação de prejuízo material (embora possa ser a ele acrescido no caso concreto e compensado cumulativamente), tampouco de demonstração de um abalo psíquico ou uma violação à honra da pessoa. O tempo do consumidor é tutelado a partir da sua íntima relação com as liberdades individuais e com o direito de autodeterminação, de tal forma que a sua proteção pelo ordenamento jurídico brasileiro revela a mudança de paradigmas que resultou na prioridade à pessoa, não mais ao patrimônio.[11]

Por isso, podemos afirmar que a responsabilização do fornecedor pelo desvio produtivo do consumidor decorre de uma categoria autônoma de dano, desvio produtivo ou dano temporal, seja pelos danos extrapatrimoniais (morais): pelo descaso do fornecedor, perda do lazer, entre outros; seja pelos danos patrimoniais (materiais): perda do tempo de trabalho, de atividade empresarial, de estudo, deslocamentos etc. – é medida imprescindível e necessária na proteção jurídica do consumidor vulnerável.

Outro aspecto importante da responsabilidade civil do fornecedor nas relações de consumo é que em regra ela será objetiva, o que significa que o consumidor não precisa demonstrar que o fornecedor agiu culposamente ou dolosamente ao colocar no mercado de consumo produto ou serviço com vício de qualidade ou quantidade, caberá ao consumidor apenas a demonstração do nexo causal entre a conduta do fornecedor e o dano por ele sofrido – logo, o consumidor demonstrará que o produto ou serviço por ele adquirido foi alienado pelo fornecedor (conduta) e que apresenta um vício de qualidade ou quantidade (dano).

Assim, a responsabilidade civil pelo desvio produtivo do consumidor é cumulativa à responsabilidade civil pelo vício de qualidade ou quantidade do produto ou serviço, em que o dano sofrido pelo consumidor poderá ser patrimonial e/ou extrapatrimonial, e por isso considera-se como uma categoria autônoma de dano – desvio produtivo ou dano temporal; e a conduta do fornecedor será analisada objetivamente, sendo irrelevante avaliar se o seu comportamento foi culposo ou doloso para a ocorrência do dano.

[11] MARQUES, Cláudia Lima; BERGSTEIN, Laís. A Valorização e a Tutela do Tempo do Consumidor: A Nova Posição do STJ sobre Responsabilidade do Comerciante por Vícios. *Revista dos Tribunais*, vol. 997. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018, p. 211-226.

5 O desvio produtivo do consumidor na visão dos tribunais

A partir de meados de 2012, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) e os Tribunais Estaduais passaram a decidir pela responsabilização civil do fornecedor quando demonstrado o desvio produtivo do consumidor na solução de problemas decorrentes de vício de qualidade ou quantidade do produto ou do serviço. As causas mais comuns de desvio produtivo do consumidor, dizem respeito à demora na substituição de produtos, na falha da prestação do serviço, espera nas filas de bancos, serviços de *telemarketing* em geral, entre outros.

No STJ, o REsp 1.634.851,[12] de Relatoria da Ministra Nancy Andrighi, o Ministério Público do Rio de Janeiro em sede de Ação Civil Pública postulou o saneamento dos vícios em produtos em face da Via Varejo, no prazo máximo de 30 dias, sob pena da substituição do produto ou do abatimento proporcional do preço.

De acordo com a Relatora desse recurso, o consumidor, não raramente, trava verdadeira batalha para ter atendida sua legítima expectativa de obter o produto adequado ao uso, em sua quantidade e qualidade. Essa "peregrinação" do consumidor, começa pela tentativa – muitas vezes frustrada – de localizar a assistência técnica mais próxima de sua residência ou de seu local de trabalho, envolvendo também o esforço de agendar uma visita técnica da autorizada. Essas tarefas têm, 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. Nesse sentido, o fornecedor, ao desenvolver atividade econômica em seu próprio benefício, tem o dever de participar ativamente do processo

[12] PROCESSO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. JUNTADA DE DOCUMENTOS COM A APELAÇÃO. POSSIBILIDADE. VÍCIO DO PRODUTO. REPARAÇÃO EM 30 DIAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO COMERCIANTE. (...). 5. À frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que 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. 6. À luz do princípio da boa-fé objetiva, se a inserção no mercado do produto com vício traz em si, inevitavelmente, um gasto adicional para a cadeia de consumo, esse gasto deve ser tido como ínsito ao risco da atividade, e não pode, em nenhuma hipótese, ser suportado pelo consumidor. Incidência dos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, em especial o da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I, do CDC) e o da garantia de adequação, a cargo do fornecedor (art. 4º, V, do CDC), e observância do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos por ele (art. 6º, VI, do CDC). 7. Como a defesa do consumidor foi erigida a princípio geral da atividade econômica pelo art. 170, V, da Constituição Federal, é ele – consumidor – quem deve escolher a alternativa que lhe parece menos onerosa ou embaraçosa para exercer seu direito de ter sanado o vício em 30 dias – levar o produto ao comerciante, à assistência técnica ou diretamente ao fabricante –, não cabendo ao fornecedor impor-lhe a opção que mais convém. 8. Recurso especial desprovido. (STJ – REsp 1.634.851 – 3ª Turma – j. 12/9/2017 – julgado por Nancy Andrighi – Área do Direito: Consumidor).

de reparo do bem, intermediando a relação entre cliente e fabricante e diminuindo a perda de tempo útil do consumidor.

Em outro Recurso Especial, REsp 1.737.412,[13] também de Relatoria da Ministra Nancy Andrighi, reconheceu-se a responsabilidade civil do fornecedor pelo desvio produtivo do consumidor, neste caso, a Defensoria Pública de Sergipe propôs Ação Civil Pública em face do Banco de Sergipe, para que cumprisse, entre outras medidas, as regras de tempo máximo para atendimento presencial nas agências. O juiz 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, e ainda, 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.

Neste Recurso Especial, a Relatora, ao posicionar-se sobre o dano moral coletivo, entendeu que o dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho

[13] 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. 1. Cuida-se de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações. 2. Recurso especial interposto em: 23/03/2016; conclusos ao gabinete em: 11/04/2017; julgamento: CPC/73. 3. O propósito recursal é determinar se o descumprimento de normas municipais e federais que estabelecem parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva. 4. O dano moral coletivo é espécie autônoma de dano que está relacionada à integridade psico-física da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), amparados pelos danos morais individuais. 5. O dano moral coletivo não se confunde com o somatório das lesões extrapatrimoniais singulares, por isso não se submete ao princípio da reparação integral (art. 944, caput, do CC/02), cumprindo, ademais, funções específicas. 6. No dano moral coletivo, a função punitiva – sancionamento exemplar ao ofensor – é, aliada ao caráter preventivo – de inibição da reiteração da prática ilícita – e ao princípio da vedação do enriquecimento ilícito do agente, a fim de que o eventual proveito patrimonial obtido com a prática do ato irregular seja revertido em favor da sociedade. 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. (STJ – REsp 1.737.412 – 3ª Turma – j. 5/2/2019 – julgado por Nancy Andrighi – WEB 8/2/2019 – Área do Direito: Civil; Consumidor).

que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, *d*, 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. 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 da boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor.

Temos ainda, em sede de Apelação Civil, ApCiv 1007041-68.2018.8.26.0196,[14] do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, de Relatoria do Desembargador Renato Sartorelli, o reconhecimento da responsabilidade civil do fornecedor pelo desvio produtivo do consumidor diante das inúmeras tentativas frustradas em solucionar a cobrança indevida realizada pela falha na prestação do serviço de telefonia, TV e *internet*.

Por todo o exposto, na visão dos tribunais não restam dúvidas quanto à responsabilidade civil do fornecedor pelo desvio produtivo do consumidor, diante do precioso tempo por este dispendido na solução de problemas de consumo por vícios de qualidade ou quantidade do produto ou serviço ocasionados pelo fornecedor.

6 Conclusão

Apesar do caráter protetivo do Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/90 –, na prática, o consumidor tem sido constantemente desrespeitado pelo fornecedor diante da demora em solucionar problemas de vícios de qualidade ou quantidade do produto ou serviços por ele ocasionados.

Assim, esse dispêndio de tempo produtivo do consumidor, em face do menosprezo e do descaso do fornecedor em resolver extrajudicialmente, em tempo razoável, o vício do produto ou serviço por ele ocasionado, passaram os tribunais a responsabilizá-lo cumulativamente pelo vício do produto ou serviço e pelo desvio produtivo do consumidor, que gasta um tempo precioso e considerável na tentativa de resolver o seu problema.

[14] PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA, TV E INTERNET – AÇÃO DE COBRANÇA CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL – COBRANÇA INDEVIDA – PROBLEMA NÃO SOLUCIONADO APÓS VÁRIAS RECLAMAÇÕES DA AUTORA – DANOS MORAIS CONFIGURADOS – TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR – TRANSTORNO QUE ULTRAPASSA O MERO ABORRECIMENTO – RECURSO PROVIDO. Os danos morais estão caracterizados na hipótese em que o consumidor se vê obrigado a empreender inúmeras diligências visando solucionar problema a que não deu causa, ocorrendo a perda de seu tempo útil (Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor). (TJSP – ApCiv 1007041-68.2018.8.26.0196 – 26ª Câmara de Direito Privado – j. 4/2/2020 – julgado por Renato Sartorelli – DJe 4/2/2020 – Área do Direito: Civil; Processual).

Essa responsabilização é medida salutar que deve ser aplicada pelos julgadores diante dos casos concretos em que for constatado o desvio produtivo do consumidor; não podemos aceitar a conduta abusiva do fornecedor que posterga ou retarda a solução do vício do produto ou serviço, desestimulando o consumidor em resolver o seu problema, fazendo com que este suporte um vício do produto ou serviço para o qual não deu causa, ou até mesmo, pelo dispêndio de mais tempo e dinheiro no acesso ao Poder Judiciário na tentativa de solucionar um conflito que poderia ser solucionado extrajudicialmente, através dos métodos adequados (negociação, conciliação ou mediação).

Como diz o ditado popular: "Tempo é dinheiro!"

Referências

ALMEIDA, João Batista de. *A Proteção Jurídica do Consumidor*. 7. ed. revista e atualizada. São Paulo: Saraiva, 2009.

DELPUPO, Poliana Moreira. *Contratos de Adesão & Multa Compensatória*: ações coletivas como instrumento de controle na defesa do consumidor. Curitiba: Juruá, 2018.

DESSAUNE, Marcos. Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: um panorama. *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 119. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018, p. 89-103.

MARQUES, Cláudia Lima; BERGESTEIN, Laís. A Valorização e a Tutela do Tempo do Consumidor: A Nova Posição do STJ sobre Responsabilidade do Comerciante por Vícios. *Revista dos Tribunais*, vol. 997. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018, p. 211-226.

PORTO, Antonio José Maristrello; GAROUPA, Nuno; FRANCO, Paulo Fernando de Mello. As Indenizações pela Perda do Tempo Útil do Consumidor: Espera e Custos de Oportunidade. *Revista de Direito do Consumidor*, vol. 124. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p. 263-293.

Informação bibliográfica deste texto, conforme a NBR 6023:2018 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

MATA, Poliana Moreira Delpupo. O desvio produtivo do consumidor na visão dos tribunais. *Revista Brasileira de Direito Civil – RBDCivil*, Belo Horizonte, v. 34, n. 2, p. 165-179, abr./jun. 2025. DOI: 10.33242/rbdc.2025.02.008.

Recebido em: 05.08.2022
Aprovado em: 15.03.2023