

Evento: XXI Jornada de Extensão
ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

A IMPORTÂNCIA DO RECONHECIMENTO DOS NOVOS DANOS: A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR E AS AÇÕES DO BALCÃO DO CONSUMIDOR DA UNIJUÍ - CAMPUS SANTA ROSA¹

AN IMPORTANCE OF RECOGNIZING NEW DAMAGES: A THEORY OF CONSUMER PRODUCTIVE DEVIATION AND AS ACTIONS AT THE UNIJUÍ CONSUMER BALCONY - CAMPUS SANTA ROSA

Maria Aparecida Kowalski², Alessandra Mainardi³, Fernanda Serrer Scherer⁴, Eliete Vanessa Schneider⁵

¹ Projeto de Extensão

² Bolsista PIBEX, aluna do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ.

³ Bolsista PIBEX, aluna do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ.

⁴ Professora do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ, Professora Orientadora da Bolsa PIBEX UNIJUÍ, Mestre em Direitos Humanos pela UNIJUÍ e Doutoranda em Direitos Humanos pela UNIJUÍ.

⁵ Professora do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ, Professora Orientadora da Bolsa PIBEX UNIJUÍ, Mestre em Direitos Humanos pela UNIJUÍ e Doutoranda em Direitos Humanos pela UNIJUÍ.

INTRODUÇÃO

São muitos os problemas enfrentados atualmente pelos consumidores em meio às relações de consumo no país, sendo que, com base nos atendimentos realizados pelo Balcão do Consumidor da Unijuí em Santa Rosa, é notório que uma das causas está relacionada à falta de punibilidade dos fornecedores que agem de maneira ilícita, abusando do direito e em descompasso com os princípios da sociabilidade e da ética, norteadores dos contratos de consumo. Tal afirmativa é feita no sentido de denotar a falta de interesse, por parte dos fornecedores, na resolução das demandas de consumo de forma administrativa, evitando os impasses e infortúnios de um processo judicial.

Dessa forma, o presente trabalho objetiva demonstrar a necessidade do reconhecimento e positividade de novos danos no ordenamento jurídico pátrio, com destaque para a teoria do desvio produtivo, de modo que as condutas dos fornecedores faltosos possam ser tipificadas e passíveis de sanção. Além disso, serão demonstradas as contribuições do Projeto de Extensão universitária “Conflitos Sociais e Direitos Humanos”, destacando o método de desenvolvimento de técnicas e objetivos do projeto, que podem ser associados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), de iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU) em sua agenda de prioridades das políticas públicas internacionais até 2030. Buscando, na salvaguarda dos direitos dos consumidores e na minimização dos danos derivados do desgaste emocional e temporal do consumidor frente às dificuldades, encontrar soluções para os conflitos de consumo.

Palavras-chave: consumidor; desvio produtivo; fornecedor; novos danos.

Keywords: consumer; productive diversion; provider; new damage.

Evento: XXI Jornada de Extensão
ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

METODOLOGIA

Quanto à abordagem, a pesquisa será do tipo qualitativa e em relação aos objetivos gerais, a pesquisa será do tipo exploratória, além de valer-se dos dados e das contribuições práticas do Projeto de Extensão no enfrentamento dos conflitos de consumo. Na sua realização será utilizado o método de abordagem hipotético-dedutivo, bem como o relato das experiências do Balcão do Consumidor de Santa Rosa no que tange a afirmação da Teoria dos Desvio Produtivo como potencializadora das funções da responsabilidade civil nas relações de consumo.

No que tange as questões relacionadas ao Balcão do Consumidor, a Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – UNIJUÍ, no Campus de Santa Rosa, utiliza como prática de extensão universitária o acolhimento e tratamento dos conflitos de consumo mediante o emprego de técnicas de negociação e de conciliação com fornecedores locais, regionais e nacionais. Tal atividade é desenvolvida no campus de Santa Rosa desde o segundo semestre de 2018, mediante convênio com o Procon/RS e tem suas práticas operacionalizadas no mesmo espaço físico do Núcleo de Prática Jurídica da Universidade, atendendo forma gratuita toda população do Município de Santa Rosa/RS, com destaque para a população idosa.

Assim, em termos de metodologia o atendimento do Balcão do Consumidor acima citado consiste inicialmente numa prévia análise do caso relatado. A primeira tentativa de contato do Balcão com o fornecedor do produto ou serviço, após o registro da reclamação no Sistema SINDEC, é realizada por telefone. Caso não ocorra solução preliminar por telefone, o Balcão do Consumidor envia uma CIP – Carta de Informações Preliminares, informando ao fornecedor da reclamação trazida pelo consumidor, e solicitando que no prazo de 10 (dez) dias, manifeste-se acerca de tal fato, apresentando, se possível, uma solução para o caso.

Na hipótese de, por intermédio da CIP ainda não ser apresentada solução, tem-se uma terceira possibilidade, que é o agendamento de sessão de conciliação, na tentativa de que as partes, por meio do diálogo, cheguem a um denominador, pondo fim ao conflito decorrente da relação de consumo. Nesta hipótese, é enviada uma notificação para o fornecedor, e o consumidor é avisado por telefone ou quando eventualmente compareça ao Balcão para saber do andamento de sua reclamação.

Como resultado das práticas do Balcão do Consumidor está na minimização dos danos causados pelo desvio produtivo, tendo a possibilidade de usufruir do seu tempo útil, utilizando-o para o descanso, por exemplo.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

É importante enfatizar, que, um dos principais objetivos do Balcão do Consumidor, além de auxiliar os cidadãos hipossuficientes e vulneráveis, é justamente evitar o acúmulo de ações judiciais

Evento: XXI Jornada de Extensão

ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

provenientes de demandas de consumo, que poderiam ser facilmente resolvidas entre as partes. Sendo que, com a resolução da lide de forma administrativa, o consumidor consegue assegurar o direito que postula de maneira rápida e prática, sem precisar sair mais cedo do trabalho, ou sacrificar o seu tempo de lazer. Porém, na maioria das vezes, o fornecedor retarda ou impossibilita a resolução da lide, deixando o consumidor sem alternativa, a não ser a busca dos meios judiciais. (PROJETO DE EXTENSÃO..., 2019).

Analisando os objetivos do projeto e associando-os às ODSs, nos encaixamos no objetivo 16, que busca paz, justiça e instituições eficazes, com ênfase nos tópicos a seguir: 16.3 - promover o Estado de Direito, em nível nacional e internacional, e garantir a igualdade de acesso à justiça, para todos; 16.6 - desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis; e 16.10 - assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais.

Tendo por base as sentenças proferidas nas ações que envolvem relações de consumo, percebe-se que na maioria dos casos, não é levada em conta a questão do Desvio Produtivo do Consumidor, teoria essa, já reconhecida pelo Supremo Tribunal Federal nas ações que envolvem as relações consumeristas desde 2017. Sendo a primeira decisão que corrobora com a referida teoria, proferida pela ministra Nancy Andrigh, da Terceira Turma do STF, relatora do REsp 1.634.851/RJ, interposto pela parte fornecedora. (BRASIL, 2017).

A teoria do Desvio produtivo do Consumidor foi elaborada por Marcos Dessaune, advogado, que publicou um livro sobre o tema em 2011, passando a ser adotada como base doutrinária nas decisões dos tribunais em 2013 e, posteriormente, como já referido, nas decisões do STF em 2017. Entretanto, a necessidade da utilização desta teoria é de extrema importância no momento atual, em que os indivíduos imersos em uma sociedade cada vez mais hiperindividualizada estão açodados com a necessidade de proverem os recursos necessários à sua sobrevivência e com isso, tendo menos tempo para o lazer e o descanso. Dessarte, o autor conceitua a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor e de certa forma, conjuntamente, esclarece a sua necessidade com base no trecho citado a seguir:

[...] caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar suas competências – de uma atividade necessária ou por ele preferida – para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável” (DESSAUNE, 2011, p. 12).

Consequente, surge o questionamento da necessidade da utilização de tal teoria nas decisões judiciais, uma vez que, temos o Código de Defesa do Consumidor, que é uma legislação destinada a defender os interesses dos consumidores, que são vulneráveis em face dos fornecedores nas relações de consumo, garantia que está assegurada no artigo 4º, I, CDC e que, infelizmente, em muitos casos não é respeitada, estando entre os objetivos das ODSs, por estarem compelindo o consumidor carente de uma solução ao ingresso da ação judicial.

Evento: XXI Jornada de Extensão

ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

Corroboram com a utilização da referida teoria e aos objetivos buscados pela ONU, por meio das ODSs, os atendimentos realizados pelo Balcão do Consumidor em 2019. Sendo que, foram atendidos 39 consumidores, sendo contabilizada a resolução de conflitos em atendimentos preliminares em apenas 05 casos, o que corresponde a 12,82% de resolução das demandas. Os demais atendimentos ocasionaram a emissão de 33 Cartas de Informações Preliminares, sendo realizada uma audiência de conciliação, a qual resultou em acordo, e um atendimento de simples consulta. (PROJETO DE EXTENSÃO..., 2019).

Com base nos dados fornecidos pelo Balcão do Consumidor de Santa Rosa, se evidencia o baixo nível de concretização nas resoluções extrajudiciais em razão da resistência dos fornecedores. De fato, é perceptível que não há empenho em relação aos fornecedores no sentido de evitar uma ação judicial, em boa medida, garantido pela inexistência ou pouco impacto das indenizações proferidas nas sentenças condenatórias provenientes dos processos que envolvem as relações de consumo.

Nesse sentido, Dessaune (2018, p.08-09), afirma que o fornecedor “[...] deve ser civilmente responsabilizado a indenizar o dano existencial que causou, independentemente da existência de culpa, tanto para compensar o consumidor prejudicado quanto para prevenir a reiteração dessa conduta lesiva”. Porquanto, nesses casos se sobressai a necessidade de haver uma condenação que resulte em maiores custos financeiros ao fornecedor, pois não se deve levar em conta apenas o mero dissabor ou aborrecimento sofrido pelo consumidor, deixando de lado todos os outros incômodos sofridos e o descumprimento dos direitos assegurados no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, em principal o inciso VI.

Outrossim, o fato do fornecedor descumprir os seus deveres para com o consumidor, aliado às decisões que interpretam tal conduta como mero dissabor e aborrecimento ao consumidor, tratando as indenizações por danos morais como exagero, segundo enfatiza Dessaune (2018, p. 08), estão equivocadas, pois é necessário “[...] considerar o grau de culpa e a condição econômica desse agente ofensor, elevando o valor da indenização casuisticamente para que sejam alcançados não só o efeito satisfatório e o punitivo da condenação, como, também, o seu efeito preventivo.”

Isto posto, a autora Tamila Cavaler Pessoa de Mello (2013, p. 83) ressalta a imprescindibilidade de pautar a questão da responsabilidade civil no aparecimento dos novos danos no âmbito jurídico, tendo em destaque o fornecedor que negligencia seus deveres, lesando o consumidor. Além disso, por mais que este novo dano, qual seja o temporal, esteja enquadrado na esfera jurídica do dano moral, “[...] o importante é o seu reconhecimento como bem jurídico, cuja violação é passível de tutela. O ponto primordial é o reconhecimento deste bem, e não o seu enquadramento como categoria autônoma ou categoria estendida dos danos morais.”

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desse modo, conclui-se que os fornecedores raramente demonstram interesse em promover acordos extrajudiciais. Muitos dificultam qualquer possível negociação e outros, consideram menos oneroso

Evento: XXI Jornada de Extensão

ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes

responder judicialmente às demandas. Por conseguinte, além de gastar seu tempo útil na busca de direitos, o consumidor, por vezes, precisa destinar parte dos seus rendimentos ingressando judicialmente em face do fornecedor. Dessa forma, fica claramente caracterizado que o Desvio Produtivo do Consumidor ocorre com extrema frequência e quanto a ODS 16, que busca paz, justiça e instituições eficazes é necessária. Contudo, é preciso que a postura ilícita dos fornecedores em relação aos seus consumidores seja punida de maneira eficaz, com o reconhecimento da lesão aos novos danos. Isto posto, o Balcão do Consumidor da Unijuí de Santa Rosa se propõe a auxiliar na concretização dos objetivos buscados pelas ODSs, bem como, aos consumidores no que tange a garantia da aplicação do CDC ao caso concreto e as teorias doutrinárias que corroboram na defesa dos direitos violados, com ênfase nos consumidores vulneráveis, em sua maioria idosos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. In: **Vademecun**. São Paulo: Saraiva, 2019.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Negativa de Prestação Jurisdicional. REsp 1634851 / RJ. Distrito Federal. Relatora Ministra Nancy Andrighi. **Pesquisa de Jurisprudência**, Acórdãos 12 set. 2017. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 23 jun. 2020.

DE MELLO, Tamila Cavaler Pessoa. O Desvio Produtivo do Consumidor e a Industrialização do Mero Aborrecimento. Analisar quanto ao desvio produtivo do consumidor e a industrialização do mero aborrecimento. In: **Brasil Escola**. Publicado em: Dez. 2013. Disponível em: <<https://monografias.brasilecola.uol.com.br/direito/o-desvio-produtivo-consumidor-industrializacao-mero-aborrecimento.htm>>. Acesso em: 23 Jun. 2020.

DESSAUNE, Marcos. **Desvio produtivo do consumidor** – O prejuízo do tempo desperdiçado. São Paulo: Ed. RT, 2011.

DESSAUNE, Marcos. Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: Um Panorama. In: **Revista de Direito do Consumidor**. Vol. 119/2018, p. 89 – 103. Publicada em: Set. - Out. 2018. Disponível em: <<https://www.revistadoatribunais.com.br/maf/app/resultList/document?&src=rl&srguid=i0ad6adc600000172e9619d90cbdd364a&docguid=Idff58080c3b711e89af001000action=append&crumblabel=Documento&isDocFG=true&isFromMultiSumm=true&startChunk=1&endChunk=1>>. Acesso em: 25 jun. 2020.

PROJETO DE EXTENSÃO CONFLITOS SOCIAIS E DIREITOS HUMANOS: ALTERNATIVAS ADEQUADAS DE TRATAMENTO E RESOLUÇÃO. UNIJUÍ - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul; DCJS - DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS. Coordenação: Fabiana Fachinetto; Vigência: 2018/2019. Ijuí: 2019.



Parecer CEUA: 058/15

Evento: XXI Jornada de Extensão
ODS: 16 - Paz, justiça e instituições eficazes