

**Evento:XXXIII Seminário de Iniciação Científica****O TEMPO PERDIDO E O DIREITO DO CONSUMIDOR: ENTRE A TUTELA
NECESSÁRIA E O ABUSO DO DIREITO DE AÇÃO¹****Lucir Fischer², Aldemir Berwig³**

¹ Projeto “Ensino pela pesquisa” desenvolvido no segundo módulo do curso de graduação em Direito, disciplina “Responsabilidade civil e direito do consumidor”.

² Acadêmico do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI; e-mail: lucir.fischer@sou.unijui.edu.br

³ Professor dos cursos de Graduação em Direito, Administração e Ciências Contábeis. Doutor em Educação nas Ciências. E-mail berwig@unijui.edu.br

INTRODUÇÃO

O direito do consumidor, reconhecido como direito fundamental pelo art. 5º, XXXII, da Constituição Federal de 1988, desempenha papel central no Estado Democrático de Direito, especialmente diante do cenário contemporâneo de massificação das relações de consumo. O Código de Defesa do Consumidor (CDC, Lei n.º 8.078/1990) estabelece princípios como a boa-fé objetiva e a vulnerabilidade do consumidor, norteados a interpretação e aplicação da lei. Nos últimos anos, observou-se crescente judicialização em demandas consumeristas envolvendo o tempo perdido, entendido como o período despendido pelo consumidor na resolução de problemas gerados pelo fornecedor, o que afeta suas atividades cotidianas e potencialmente gera dano moral. A discussão envolve, portanto, dois eixos: a proteção do consumidor e a prevenção de abusos do direito de ação, considerando o impacto sobre o Poder Judiciário. Ao mesmo tempo, a Agenda 2030 da ONU e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), principalmente no contexto do ODS 16, reforçam a importância de eficiência e responsabilidade em serviços, garantindo que a proteção jurídica promova a racionalização de recursos e a redução de desigualdades, incluindo a mitigação de impactos sociais decorrentes de práticas empresariais ineficientes.

A pesquisa inicia como um desafio na sala de aula virtual quando os acadêmicos são desafiados a organizarem o problema de pesquisa. Nesta linha se estabelece a seguinte pergunta de pesquisa: como conciliar a reparação do tempo perdido pelo consumidor com a prevenção de ações judiciais abusivas que banalizam a responsabilidade civil?



Considerando questionamentos prévios do debate, colocamos a seguinte hipótese para o problema: a aplicação criteriosa da teoria do desvio produtivo, aliada à exigência de comprovação objetiva do tempo despendido, permite a reparação apenas de danos efetivos, equilibrando proteção e eficiência do Judiciário.

No desenvolvimento da pesquisa alinhamos objetivos para direcionar os estudos e não cair em divagação. Assim, foi previsto o objetivo geral: analisar a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor no contexto da responsabilidade civil, considerando a jurisprudência nacional e os limites da reparação do tempo perdido em demandas judiciais.

METODOLOGIA

O presente estudo adota abordagem crítico-delimitadora, utilizando pesquisa bibliográfica em doutrina especializada em Direito do Consumidor, jurisprudência do STJ e Tribunais de Justiça, e análise documental de decisões paradigmáticas relacionadas à teoria do tempo perdido. Nesta metodologia combinou-se a análise de casos concretos com revisão de literatura, buscando correlacionar teoria, prática e tendências jurisprudenciais, permitindo uma visão crítica sobre a aplicação do desvio produtivo na prática forense brasileira.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A teoria do desvio produtivo do consumidor proposta por Marcos Dessaune (2019), reconhece que o tempo perdido pelo consumidor para solucionar problemas indevidos, impostos ou decorrentes da omissão do fornecedor representa dano indenizável, fundamentado na configuração do desvio de energia e produtividade. No Judiciário já encontramos acórdãos que adotam essa compreensão, como ocorre no Recurso Especial nº 1.929.288 – TO, no qual o voto da relatora Min. Nancy Andrighi assim expressa:

38. A proteção contra a perda do tempo útil do consumidor deve, portanto, ser realizada sob a vertente coletiva, a qual, por possuir finalidades precípuas de sanção, inibição e reparação indireta, permite seja aplicada a teoria do desvio produtivo do consumidor, que conduz à responsabilidade civil pela perda do tempo útil ou vital.

39. Com efeito, a teoria do desvio produtivo – desenvolvida por Marcos Dessaune e empregada, pela primeira vez, nesta Corte Superior, no julgamento do REsp 1634851/RJ, de minha relatoria – preceitua a responsabilização do fornecedor pelo dispêndio de tempo vital do consumidor prejudicado, desviando-o de atividades existenciais. (STJ, 2022)



Essa perspectiva valoriza o tempo como recurso limitado, inserido na esfera da dignidade da pessoa humana, princípio fundamental do CDC e da Constituição Federal. Além de coibir práticas abusivas do fornecedor, a aplicação da teoria busca reconhecer perdas não recuperáveis que impactam a vida cotidiana do consumidor.

A teoria do desvio produtivo reconhece que o consumidor sofre prejuízo real quando precisa gastar tempo e energia para resolver problemas criados pelo fornecedor. Para que a reparação seja legítima, contudo, é indispensável a apresentação de provas objetivas, como protocolos de atendimento, registros de contato ou comprovantes de deslocamento. Sem essa exigência, corre-se o risco de fomentar a chamada “indústria do dano moral”, comprometendo a credibilidade do instituto.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem sido firme ao distinguir meros aborrecimentos cotidianos de situações que configuram efetivo dano moral. O Tribunal já rejeitou indenizações quando o transtorno não ultrapassou a esfera de incômodos comuns, como filas ou falhas pontuais em serviços. Por outro lado, reconhece a reparação quando o desgaste imposto ao consumidor é significativo, reafirmando a necessidade de equilíbrio: tutelar direitos sem banalizar.

Em consonância, tribunais estaduais, como o TJRS, vêm adotando critérios rigorosos, chegando a fixar indenizações simbólicas em casos de exagero. Observa-se, assim, um movimento jurisprudencial que delimita com clareza a responsabilidade civil, garantindo proteção efetiva ao consumidor, mas preservando a racionalidade do sistema e evitando abusos. Esse equilíbrio é essencial para manter a credibilidade do dano moral como instrumento de justiça.

O direito de ação é garantido constitucionalmente (art. 5º, XXXV, CF), mas seu exercício abusivo configura litigância de má-fé. Sugere-se que houve um crescimento de ações oportunistas, estimuladas por interesses econômicos, buscando reparações desproporcionais.

Mais relevante que a multiplicação de ações é a prevenção do dano. A boa-fé objetiva (arts. 4º, III, e 51, IV, CDC) impõe ao fornecedor o dever de cooperação e lealdade, reduzindo conflitos e demandas judiciais. Exemplo disso são práticas empresariais que minimizam filas, otimizam atendimento e evitam desperdício de tempo, alinhadas com Agenda 2030 da ONU, ao promover maior eficiência e sustentabilidade social.



A responsabilidade civil, em constante atualização, deve equilibrar reparação e prevenção. O reconhecimento do tempo perdido fortalece a tutela consumerista, mas apenas quando há comprovação concreta e dano relevante, evitando a banalização da indenização e o abuso do direito de ação. Todavia, o reconhecimento e valorização do tempo do consumidor ao buscar danos consumeristas que não provocou demonstra um grande avanço nas relações consumeristas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tempo do consumidor é um bem jurídico valorizado, e a teoria do desvio produtivo representa avanço na proteção de sua dignidade. A aplicação criteriosa dessa teoria, aliada à exigência de comprovação objetiva do tempo despendido, permite equilibrar reparação e racionalidade do Judiciário. O foco deve permanecer na qualidade do serviço, boa-fé objetiva e prevenção de danos, mitigando abusos tanto por fornecedores quanto por consumidores. Assim, a tutela jurídica é efetiva, sem sacrificar a eficiência do sistema de justiça ou transformar meros dissabores em indenizações exageradas. O debate sobre o tempo perdido evidencia a necessidade de constante reflexão crítica sobre os limites da responsabilidade civil, preservando o espírito do CDC e fortalecendo a proteção ao consumidor.

Palavras-chave: Defesa do consumidor. Desvio produtivo. Responsabilidade civil. Tempo perdido. Abuso do direito de ação.

AGRADECIMENTOS

Ao Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ e à orientação do Professor Dr. Aldemir Berwig, pela contribuição conceitual sobre desvio produtivo e responsabilidade civil.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm. Acesso em: 22 ago. 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor



e dá outras providências. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 21 ago. 2025.

DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: um panorama. *In: Direito em Movimento*, Rio de Janeiro, v. 17 - n. 1, p. 15-31, 1º sem. 2019.

STJ. RECURSO ESPECIAL Nº 1.929.288 – TO. j. 22/02/2022. 3ª T. Rel. Min. Nancy Andrighi.