

**UNIVERSIDADE EVANGÉLICA DE ANÁPOLIS
UNIEVANGÉLICA
CURSO DE DIREITO**

GABRIELA SANTIAGO DE ALMEIDA SILVA

**RESPONSABILIDADE CIVIL PELO DESVIO PRODUTIVO DO
CONSUMIDOR**

**ANÁPOLIS
2024**

GABRIELA SANTIAGO DE ALMEIDA SILVA

**RESPONSABILIDADE CIVIL PELO DESVIO PRODUTIVO DO
CONSUMIDOR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Núcleo de Trabalho de Curso do curso de Direito da Universidade Evangélica de Anápolis como requisito parcial da obtenção do grau de bacharel em Direito, sob orientação da professora Ana Paula M. Ferreira Russo.

**ANÁPOLIS-GO
2024**

GABRIELA SANTIAGO DE ALMEIDA SILVA

**RESPONSABILIDADE CIVIL PELO DESVIO PRODUTIVO DO
CONSUMIDOR**

Anápolis, 5 de junho de 2024.

BANCA EXAMINADORA

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por cada momento de dúvida em que senti sua mão a me guiar, pois Ele foi essencial em todas as minhas conquistas e superações.

A Universidade, que me ensinou que o maior triunfo é transformar sonhos em realidade, mesmo que o caminho seja pontuado por dúvidas e desafios.

A todos os professores, especialmente a minha orientadora, professora Ana Paula M. Ferreira Russo. Obrigada por me exigir mais do que eu acreditava que seria capaz de realizar. Declaro aqui minha eterna gratidão pelo compartilhamento de seu conhecimento e tempo.

E a minha família e amigos que, de alguma forma, contribuíram para minha jornada, minha eterna mensagem de agradecimento pela presença constante e apoio.

RESUMO

O objetivo deste trabalho é evidenciar os danos causados pelo chamado desvio produtivo ou desvio dos recursos produtivos do consumidor, sendo ele um dano que afeta diretamente o tempo útil do consumidor.

Essa tese é baseada nos danos decorrentes do desperdício do tempo e da vida modificada pela busca por soluções de problemas que, sequer, deveriam existir. Ao não atender adequadamente o consumidor, um fornecedor cria um evento de consumo efetivamente danoso.

Ademais, serão apresentadas as consequências geradas quando um fornecedor se esquivava da sua responsabilidade acaba e coloca o consumidor em estado de carência e em condição de vulnerabilidade. Fazendo com que ele perca seu tempo vital para buscar uma solução para um problema decorrente de atitude desleal, não cooperativa e danosa praticada pelo fornecedor.

Para isto, serão utilizadas revisões bibliográficas e métodos dedutivos, que possibilitarão a análise do instituto da responsabilidade civil no Direito pátrio contemporâneo, bem como dos elementos essenciais à configuração da relação de consumo e da responsabilização civil no âmbito do Direito do Consumidor.

No Brasil, particularmente, o consumidor, tem sido constantemente alvo dessa subtração de tempo, especialmente em razão das longas jornadas a que costuma ser submetido ao se deparar com defeito em um produto ou serviço.

Em síntese, será possível verificar, por meio do que será apresentado, que o consumidor pode pleitear reparação pelo dano extrapatrimonial decorrente da lesão objetiva e irreversível ao seu patrimônio que nada mais é do que o tempo vital.

Palavras-chave: Tempo. Consumidor. Responsabilização.

ABSTRACT

The objective of this work is to highlight the damage caused by the so-called productive diversion or diversion of the consumer's productive resources, which is a damage that directly affects the consumer's useful time.

This thesis is based on the damage resulting from wasted time and lives changed by the search for solutions to problems that should not even exist. By not adequately serving the consumer, a supplier creates an effectively harmful consumption event.

Furthermore, the consequences generated when a supplier avoids its responsibility will be presented and places the consumer in a state of need and vulnerability. Causing him to waste vital time to seek a solution to a problem arising from an unfair, uncooperative and harmful attitude practiced by the supplier.

For this, bibliographical reviews and deductive methods will be used, which will enable the analysis of the institute of civil liability in contemporary national law, as well as the essential elements for the configuration of the consumer relationship and civil liability within the scope of Consumer Law.

In Brazil, particularly the consumer, has constantly been the target of this time subtraction, especially due to the long journeys to which they are usually subjected when encountering a defect in a product or service.

In summary, it will be possible to verify, through what will be presented, that the consumer can claim compensation for extra-patrimonial damage resulting from the objective and irreversible damage to their assets, which is nothing more than vital time.

Keywords: Time. Consumer. Accountability.

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| INTRODUÇÃO | 9 |
| 1 DA RELAÇÃO DE CONSUMO: CONCEITOS E ELEMENTOS..... | 11 |
| 1.1 Evolução Histórica..... | 11 |
| 1.2 Elementos da Relação de Consumo | 13 |
| 1.3 Vício/Fato | 18 |
| 2 DA RESPONSABILIDADE CIVIL | 21 |
| 2.1 Responsabilidade civil na relação de consumo..... | 21 |
| 2.2 Elementos da responsabilidade civil no CDC..... | 23 |
| 2.3 Responsabilidade pelo fato e pelo vício do produto e do serviço..... | 27 |
| 3 A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO | 31 |
| 3.1 Surgimento da teoria e o tempo como bem jurídico | 31 |
| 3.2 Dano temporal na relação de consumo. A teoria do desvio produtivo | 32 |
| 3.3 Análise jurisprudencial..... | 33 |
| CONCLUSÃO | 35 |
| REFERÊNCIAS..... | 36 |

INTRODUÇÃO

O tema enfatiza o desgaste vivenciado pelo consumidor todas as vezes que há necessidade de desviar das suas atividades úteis desperdiçando seu tempo para lidar com atividades ou quaisquer incorrências que foram causadas por fornecedores de algum serviço.

Considerando que o tempo é um bem jurídico, uma vez desperdiçado ele não pode ser recuperado, desta forma, entende-se que quando há desvio das suas funções para tentativa de solucionar problemas de consumo, o consumidor, conseqüentemente, terá que repor este tempo, no entanto, essa reposição gera prejuízos para o consumidor, pois a compensação não existe se tornando infinita.

Além disso, em casos concretos, o consumidor além de arcar com prejuízos morais terá custos materiais para solucionar algum problema. Atualmente, existem vários precedentes judiciais, assim como casos julgados que condenam maus fornecedores a indenizar os consumidores pelos danos morais devido ao desvio produtivo.

Ainda, a teoria traz um entendimento de que existem dois tempos, o tempo concreto, aquele que flui e que é medido por relógios, e o tempo de vida que se perfaz sendo o tempo pessoal/objetivo. Sabe-se que o tempo gasto para a solução de problemas ele é particular e diferente em cada caso, no entanto, cabe ao fornecedor aferir uma solução célere e absoluta.

É inevitável que esta teoria abrange diversas inovações nas relações de consumo, pois exige eficiência na prestação de serviços e impõe certas exigências para os fornecedores para evitarem o desvio e a ocorrência de um novo dano.

O tema é relevante à medida que o sistema de responsabilidade civil do Direito pátrio é considerado aberto e atípico, caracterizado por cláusulas gerais de ressarcimento de danos que permitem o reconhecimento de novos danos indenizáveis e demandam, portanto, a atenção dos juristas para o advento dos novos interesses juridicamente tuteláveis.

Ademais, com o fenômeno da constitucionalização do direito privado, o princípio da dignidade da pessoa humana foi colocado no epicentro da responsabilidade civil contemporânea, exigindo maiores reflexões sobre os danos extrapatrimoniais, dentre eles o dano ao tempo.

A proteção jurídica ao tempo repousa nas entrelinhas do texto

constitucional, pois a garantia dos direitos à vida, à saúde, à educação, ao trabalho e ao lazer, tem como pressuposto indissociável o tempo do sujeito de direitos, uma vez que o tempo dá suporte à vida e se faz necessário para a realização de todas as atividades existenciais.

Frise-se, ainda, que na sociedade pós-moderna, marcada pelos avanços tecnológicos e pela consequente industrialização em massa, bem como pela alta especialização de seus sujeitos, as relações consumeristas mostram-se essenciais à economicidade do tempo das pessoas, porque, em última análise, todo consumidor adquire produtos e serviços com o intuito de tornar disponível, para as atividades de seu maior interesse, o precioso tempo que gastaria para produzi-los ou realizá-los sozinho.

Em outras palavras, no atual contexto social, o tempo guarda uma relação direta com a liberdade de ação dos consumidores, haja vista que o mau atendimento prestado por fornecedores, com demora exacerbada para solucionar problemas, dentre outras situações corriqueiras, não raramente impede o consumidor de realizar as atividades por ele desejadas para ficar resolvendo problemas de consumo aos quais não deu causa e que o fornecedor se furtou da responsabilidade de resolver, descumprindo o dever de qualidade e a boa-fé objetiva que o Código de Defesa do Consumidor impõe.

1 DA RELAÇÃO DE CONSUMO: CONCEITOS E ELEMENTOS

No decorrer deste capítulo, será explorado demasiadamente as diversas relações de consumo, com foco na análise e estudo da evolução histórica e de todos os elementos e conceitos presentes na legislação e no Código de Defesa do Consumidor sobre as relações de consumo. O principal objetivo é aprofundar no “tripé” formado por esta relação e apontar como ele se estabelece.

1.1 Evolução Histórica

As relações de consumo são tão antigas quanto a existência humana. Desde o início da humanidade os bens foram objetos de troca como meio de satisfazer as necessidades humanas. Com o advento do dinheiro, o mercado de câmbio tornou-se mais simples devido à semelhança do dinheiro, o que promoveu relações comerciais de forma que qualquer pessoa que tivesse excedente de um determinado produto pudesse trocá-lo. Um valor monetário equivalente que lhe permite obter outros bens que ele próprio não pode produzir (Melo, 2012).

O sistema jurídico representa as mudanças ocorridas nas relações sociais. A crise dos tempos modernos é uma oportunidade para a formação de uma sociedade de consumo, o que implica uma mudança na escala das instituições jurídicas. O surgimento do direito do consumidor foi resultado das assimetrias que caracterizam estas novas formas de convivência social (Soares, 2023).

Genericamente, há um desenvolvimento cronológico das relações comerciais, que se solidificaram e se tornaram as relações de consumo hoje conhecidas e regulamentadas. A sociedade é marcada pela evolução crescente de produtos e serviços, aspectos que levaram ao surgimento e desenvolvimento dos direitos do consumidor.

Quando se trata de regular os mercados de consumo, se recuar no tempo, pode-se encontrar fragmentos de proteção do consumidor no antigo Código de Hamurabi, que remonta a cerca de 1700 AC (Melo, 2012).

Por exemplo, informa José Geraldo Brito Filomeno, 2013, em sua obra Manual de Direito do Consumidor que existem regras claras que se aplicam aos arquitetos que projetam casas que causam problemas arquitetônicos. O Arquiteto

deverá restaurar ou reparar os defeitos apresentados às suas próprias custas e se o projeto resultar em um colapso resultando em vítimas mortais, o empreiteiro deverá, além de reparar os materiais danificados, ser responsável pela morte proporcionalmente à morte sofrida. Por exemplo, se o chefe do agregado familiar falecer, a pena para as partes no contrato é a sua própria morte. Se um filho do proprietário do edifício falecer, a pena imposta ao empreiteiro é a morte do seu parente equivalente. O Senhor também revelou que havia profecias sobre a construção de barcos e a prática médica que abordavam as causas que hoje são vícios religiosos.

Para melhor compreender o sistema de proteção dos direitos do consumidor tal como são hoje, é necessário elencar a série de acontecimentos históricos relacionados ao consumo e mostrar a evolução do ordenamento jurídico aplicável às relações de consumo (Guglinski, 2019).

Embora seja impossível falar com precisão sobre a existência de direitos do consumidor, é possível identificar preocupações com a qualidade dos produtos vendidos pelos antigos comerciantes egípcios. Os egípcios desenvolveram o hábito de pintar o corpo com algum tipo de cosméticos por motivos estéticos, religiosos e de saúde, e a história nos diz que já era possível confirmar que existia concorrência entre os produtores de cogumelos naquela época. Esses produtos criam competição entre eles para fornecer produtos de melhor qualidade de acordo com as necessidades de cada usuário (Guglinski, 2019).

Os artesãos que anteriormente produziam e vendiam todos os bens de consumo de forma personalizada não conseguiram competir com as máquinas massivas e o poder económico das novas grandes fábricas e, como resultado, foram forçados a vender o seu trabalho à indústria a salários muito baixos, expandindo assim a miserável classe trabalhadora (Norat, 2011).

Para aumentar a produtividade e os lucros e, conseqüentemente, conquistar mercados externos, os empresários maximizam a utilização do trabalho infantil e feminino. Porque as crianças e as mulheres recebem salários mais baixos por aquilo que os trabalhadores consideram salários mais baixos. Os trabalhadores, sejam homens, mulheres e crianças, sofreram horas de trabalho desumanas e condições de vida extremamente miseráveis. Esta situação culminou com o surgimento de sindicatos e movimentos sociais que procuravam controlar as condições sob as quais os trabalhadores estavam expostos na indústria. (Norat, 2011)

A importância deste movimento social vai além da reivindicação por

melhores condições de trabalho. O que eles realmente desejam é maior respeito pelos trabalhadores e pela dignidade humana. Esses ideais estão ligados aos objetivos da luta pelos direitos humanos e trabalhistas e servem de ponto de partida para o surgimento do movimento consumista (Norat, 2011).

No Brasil, embora o movimento consumerista tenha crescido durante a década de 70, a conquista mais importante na proteção do consumidor no Brasil veio com a criação da Constituição de 1988, no rol do seu art. 5º e 170, garantindo assim a natureza pública e os aspectos sociais deste ramo do direito.

Efetivamente, entrou em vigor a lei nº. 8.078/90, o CDC (Código de Defesa do Consumidor) uma das mais modernas no campo das relações de consumo no mundo ocidental. Na verdade, rompendo com o modelo tradicional de direito privado liberal e individualista, esta codificação reformou os sistemas jurídicos nacionais ao proteger as expectativas legítimas de maior simetria dos agentes que compõem os mercados de consumo.

1.2 Elementos da Relação de Consumo

A relação de consumo consiste sinteticamente na junção de três elementos que são imprescindíveis para sua existência, sendo eles consumidor, fornecedor e produto/serviço. No entanto, mesmo que haja tais exigências para sua existência, entende-se que mesmo quando há aquisição de algum produto por pessoa física, este vínculo gera uma relação de consumo e pode aplicar as normas do Código de Defesa do Consumidor.

Depreende-se que o CDC (Código de Defesa do Consumidor) possui a função de garantir o domínio das relações contratuais consumeristas, com intuito de proteger o consumidor em casos de impasses na prestação de serviços por parte do fornecedor.

Como já citado anteriormente, a relação é formada por esse tripé e os elementos básicos que formam essa relação são definidos em dois tipos, sendo eles elementos subjetivos que são basicamente o consumidor e o fornecedor, e os elementos objetivos que são o produto e o serviço (Lisboa, 2012).

O CDC (Código de Defesa do Consumidor) traz a definição de consumidor na lei nº 8.078/1990 no art. 2º de que consumidor é toda pessoa física ou jurídica que

adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Ademais, a norma consumerista prevê a figura do consumidor por equiparação, em algumas hipóteses.

O Direito do Consumidor por Sergio Cavalieri Filho, de 2010, elenca três modalidades de consumidor por equiparação: terceiros intervenientes que é a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo (art. 2º, parágrafo único); terceiras vítimas que são todas as vítimas do fato do produto ou do serviço (art. 17); e, terceiros expostos que são todas as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas comerciais e à disciplina contratual (art. 29).

Nestes casos, é possível que tenha o conceito de consumidor sem que este tenha firmado contrato de consumo.

Sendo assim, entende-se pelo CDC (Código de Defesa do Consumidor) que o consumidor pode ser definido por equiparação, pela intervenção coletiva de pessoas e por todos que estão expostos às relações consumeristas, dentre outros (Tepedino, 2006).

O CDC (Código de Defesa do Consumidor) abarca expressamente a possibilidade pessoas jurídicas se configurarem como consumidores. No entanto, esse entendimento se torna um pouco restrito quando se trata do consumidor pessoa jurídica isso porque são imputados certos limites para a aplicação da legislação nestes casos a depender da relevância de serem “destinatários finais”.

A doutrina menciona a existência de três correntes quanto à definição de consumidor, a teoria maximalista que considera como destinatários finais pessoas físicas e pessoas jurídicas que adquirem produtos ou serviços, sem considerar se eles são utilizados com finalidade econômica (Lima, 2019).

No entanto, a jurisprudência tem aplicado geralmente a Teoria Finalista (mitigada) para explicar o conceito de consumidor, centrando-se na sua vulnerabilidade e estatuto como destinatário final (Lima, 2019).

Quanto à definição de fornecedor, está também está prevista no CDC (Código de Defesa do Consumidor) no art. 3º, *caput* que dispõe que:

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.

De acordo com o artigo 3º da Lei 8.078/90 que nos casos em que o fornecedor é pessoa física e realiza fornecimento de produtos, é dispensável a questão da habitualidade para que se caracterize como fornecedor. Esta determinação é diferente quando se trata de prestadores de serviços, pois determina que seja aplicada a habitualidade. Além disso, a responsabilidade civil somente é subjetiva para profissionais liberais, enquanto em outros casos a responsabilidade civil é objetiva.

Já quando se trata de fornecedor pessoa jurídica, a habitualidade é indispensável para que haja sua caracterização, e para pública deve haver uma análise do caso concreto para verificar a existência da relação consumerista (Lima, 2019).

É certo que para qualificar uma relação de consumo, não basta apenas que se tenha consumidor e fornecedor, é necessário que haja aquisição de produtos ou serviços. A definição destes dois termos facilita a aplicação da lei, pois auxiliam no entendimento correto de cada conteúdo. Foi estabelecido no art. 3º, § 1º, que produtos são quaisquer bens, móveis ou imóveis, tangíveis ou intangíveis, e os serviços estão sujeitos ao art. § 3º, 2º a todas as atividades oferecidas no mercado de consumo a título remuneratório, inclusive as atividades bancárias, financeiras, de crédito e de seguros (exceto as decorrentes do vínculo empregatício).

De acordo com os entendimentos acima, compreende-se que qualquer bem adquirido na relação de consumo é considerado produto. Quanto ao serviço, nada mais é que a atividade que gera benefícios ou que favorece o adquirente por meio de alguma remuneração.

Para o Ministro do STJ Humberto Martins, 2013, o termo “mediante remuneração” que é utilizado no CDC (Código de Defesa do Consumidor) para a definição de serviço não precisa ser necessariamente interpretado fielmente, isso porque certas atividades não são taxativas e podem ser gratuitas.

Para Arruda Alvin, 2008, a renumeração dos níveis de função dos prestadores parece ser abrangente. No entanto, dada a natureza desta Lei de Proteção do Consumidor, acredita-se que ela não deve ser interpretada como abrangente, mas sim como exemplos de atividades que abrangem as relações de consumo em geral e que podem dar origem a direitos do consumidor aplicáveis através destas disposições. Qualquer outra atividade semelhante, similar ou equivalente a alguma das atividades elencadas não fica excluída do âmbito regulatório

deste Código.

Quanto aos princípios, eles buscam igualar o consumidor com o fornecedor, pois em uma relação de consumo o fornecedor dispõe da produção e o consumidor se submete às práticas comerciais fornecidas.

O princípio da boa-fé que é o que o próprio nome já diz, estabelece que deva haver na relação de consumo a presença de sinceridade, seriedade e solidariedade, com isto, contribuir para evitar o abuso de direitos e proporcionar uma relação baseada na transparência e boa-fé, seja ela contratual ou comercial (Andrade, 2017).

A boa-fé objetiva é um código de conduta que impõe e proíbe ações, e cria cenários jurídicos ativos e passivos. O artigo 5º do CPC (Código de Processo Civil) não está vinculado à boa-fé subjetiva, à intenção do sujeito do processo é uma norma que impõe condutas condizentes com a boa-fé objetivamente considerada, independentemente da existência de tal intenção (Kemmerich, 2018).

Ela não pode ser confundida com o requisito subjetivo de boa-fé para a criação de certos processos ilegais, como o propósito expresso protelatório, que é susceptível de autorização de proteção temporária que está estipulada no artigo 311 do CPC (Código de Processo Civil). A boa-fé subjetiva é fator de sustentação factual de determinados fatos jurídicos (Kemmerich, 2018).

Para Fernando Antonio Tavernard Lima, Acórdão 1168030, Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, 2019, “IV. O princípio da boa-fé objetiva impõe às partes de uma relação de consumo a adoção de postura que guarde conformidade com os padrões sociais de ética, correção e transparência, a respeitar a legítima expectativa depositada nessa relação. Nesse contexto, o princípio da boa-fé objetiva cria deveres anexos à obrigação principal, os quais devem ser também respeitados por ambas as partes contratantes. Dentre tais deveres, há o dever de cooperação, que pressupõe ações recíprocas de lealdade dentro da relação contratual, que, uma vez descumprido, implicará inadimplemento contratual de quem lhe tenha dado causa (violação positiva do contrato).”

Esperar um comportamento adequado dos outros é uma atitude indispensável para que haja um relacionamento, um pré-requisito para a sua sobrevivência. Isto significa que as pessoas devem praticar uma conduta de boa-fé em todas as fases anteriores à rescisão do contrato e devem manter um comportamento de boa-fé enquanto a relação jurídica estabelecida se desenvolve.

Esta obrigação está prevista de forma a permitir a diversificação de todas as relações jurídicas, nomeadamente direitos e obrigações. Os direitos e as obrigações devem ser cumpridos de boa-fé (Cruz, 2014).

Equitativamente, o professor Ruy Rosado Aguiar Junior, 2003, relata sobre o assunto que dado que a boa-fé é uma fonte de obrigação autónoma e independente da vontade, o âmbito e o conteúdo da relação de obrigação já não são medidos apenas pela vontade, mas pelas circunstâncias ou factos relevantes para o contrato. Cria objetivamente termos de transação legal com aceitação dinâmica fora do controle das partes. Boa-fé significa aceitar a intrusão de fatores externos na intimidade da relação obrigatória, que tem o direito de limitar a autonomia contratual. O princípio da boa-fé significa que todos devem cumprir as suas promessas e não devem trair ou abusar da confiança, que é uma base indispensável nas relações humanas, pelo que devem fazer o que se espera que façam como membros. Negociações legais justas e apropriadas.

Lógico o raciocínio, pois o causador de uma situação aparente garante e afiança a sua existência. Percebe-se, com isso, que a noção de boa-fé nasceu graduada por elementos de cognição não puramente subjetivos, equiparada na idade média e sob a influência do direito canônico (Cruz, 2014).

A boa-fé com a chegada da Idade Moderna acabou ganhando corpo, forte no dogma da supremacia da autonomia da vontade, a face subjetiva da boa-fé, aliás, consagrada no Code Napoléon de 1804, diploma que sem dúvida influenciou sensivelmente uma série de ordenamentos jurídicos, do Brasil inclusive. Essa filosofia perdurou durante o século XIX e buscava preservar o legalismo e a codificação a todo custo, circunstância impeditiva tanto do desenvolvimento do carácter objetivo da boa-fé quanto da atividade criadora do juiz, reduzindo seu espectro de incidência praticamente ao campo dos direitos das coisas, usucapião, frutos, posse, retenção e indenização por benfeitorias. A boa-fé subjetiva, nesta quadra, é componente indissociável da boa-fé objetiva (Cruz, 2014).

A vulnerabilidade não é um pré-requisito nem um elemento conceitual do estado do usuário. Na verdade, este é um direito substantivo concedido a todos os que são considerados consumidores nos termos da lei, incluindo empresas. Em outras palavras, não são as pessoas vulneráveis que se tornam consumidores. Porém, praticamente todos os usuários, sejam pessoas físicas, jurídicas ou profissionais, estão expostos (Cruz, 2014).

A relação de consumo é desigual, com o consumidor vulnerável de um lado e o fornecedor a possuir os meios de produção do outro, não há nada melhor do que o direito do consumidor para atingir o nível de direito fundamental (Bolzan, 2016).

Igualmente, tem-se, também, a questão da hipossuficiência, que diverge da vulnerabilidade, pois está relacionada à condição de disparidade, se baseia na situação na qual o consumidor goza de circunstâncias próprias e atípicas de desprovido cultural ou material. Sendo assim, aquele consumidor que se adequa a estas condições ele está em desvantagem diante ao fornecedor.

Neste sentido, o CDC (Código de Defesa do Consumidor) age com o intuito de aplicar medidas corretas para estes fornecedores que realizam essas práticas sem o consentimento concreto do consumidor, fato que se relaciona a proteção do consumidor perante a sua vulnerabilidade.

1.3 Vício/Fato

O CDC (Código de Defesa do Consumidor), destinado a responsabilizar o fornecedor nas diversas situações que dão origem à sua responsabilidade, estabeleceu dois regimes de responsabilidade, a responsabilidade civil pelo fornecimento de produtos ou serviços presentes nos artigos 12 e 17, e a responsabilidade por defeitos em produtos ou serviços, presentes nos artigos 18 a 25. As diferenças entre estes regimes são pelos prejuízos causados aos consumidores.

O vício, segundo o CDC (Código de Defesa do Consumidor), nasce das relações de consumo, que é objeto de análise da atual pesquisa. Ele é definido em vício de produto e vício de serviço, o vício de produto está previsto no artigo 18 que dispõe que “os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo”.

Referente ao vício de serviço, o dispositivo do direito do consumidor está presente no artigo 20 e dispõe que “o fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária”.

Entende-se, portanto, que vício se refere a um problema funcional, ou seja,

quando o produto ou serviço não cumpre a finalidade pretendida. O que se deve evitar é que a inutilidade do produto ou serviço, uma vez verificada, legitimaria o consumidor a exigir alternativas que lhe são fornecidas pelo CDC (Código de Defesa do Consumidor). A dependência é, portanto, chamada de dano intrínseco (não afeta a funcionalidade do produto ou serviço sem causar danos físicos ao consumidor), que pode ser tanto qualitativo quanto quantitativo (Camparim, 2021).

Ao contrário do vício, o fato é uma lesão externa, que provoca efeitos negativos à saúde física ou mental do consumidor, fazendo com que seja considerado um “vício qualificado”, uma vez que o produto ou serviço, além de ser impróprio para consumo/uso, também causa danos físicos ou morais aos consumidores (Camparim, 2021).

Resumidamente, refere-se aos casos em que fato do produto ou serviço afeta não só a estabilidade financeira do utilizador, mas também a sua estabilidade física e mental. Sendo assim, o regime de responsabilidade só se aplica a acidentes de consumo que causem prejuízos externos aos consumidores devido a defeitos que ameacem a segurança do consumidor (Khouri, 2020).

A capacidade de atribuir responsabilidade aos fornecedores de bens ou serviços, independentemente de terem sido negligentes, é uma das maiores conquistas do CDC. Isto porque, ao contornar as disposições gerais do Código Civil (responsabilidade subjetiva), dá aos consumidores mais oportunidades de se protegerem. Os seus direitos em julgamento são limitados porque as provas que têm de apresentar não são muito complexas (Peres Filho, 2022).

O CDC (Código de Defesa do Consumidor) em seus art. 18, caput, e art. 25, §§ 1º e 2º dispõem sobre a uniformidade entre fornecedores, dando aos consumidores a opção de atingir apenas uma ou todas as entidades envolvidas na cadeia de produção, fabricação, distribuição, importação ou comercialização de produtos viciados.

Sobre as distinções de vício e fato, entende Lisboa, 2006:

Pode-se afirmar que a teoria da responsabilidade civil na Lei 8.078, de 11.09.1990, é de natureza complexa e sinteticamente assim disposta:

Dano patrimonial VÍCIO

Dano patrimonial + dano extrapatrimonial FATO

Dano extrapatrimonial FATO

Dano extrapatrimonial + ameaça de dano patrimonial FATO

Dano patrimonial + ameaça de dano extrapatrimonial VÍCIO

Ameaça de dano extrapatrimonial (impropriedade) VÍCIO.

A distinção entre responsabilidade de fato e vício é que no segundo caso existe um problema que provoca a falha do produto ou serviço, enquanto no primeiro caso existe um defeito que causa danos mais amplos ao consumidor.

Portanto, vício é qualquer problema que impede um produto ou serviço de atingir sua finalidade, mas não afeta a segurança do consumidor, enquanto fato é, a existência de um dano agravado por uma ameaça real.

2 DA RESPONSABILIDADE CIVIL

Neste capítulo, será abordada a importância da responsabilidade civil no cenário atual, por se tratar de um dos temas mais dinâmicos do direito civil. Será apresentada a legislação vigente, bem como suas modalidades e seus elementos.

2.1 Responsabilidade civil na relação de consumo

Antes da instituição de sistemas jurídicos mais complexos, as disputas e conflitos muitas vezes eram resolvidos através de composições voluntárias entre as partes envolvidas. Nesse contexto, a reparação por danos causados podia ser determinada por acordo mútuo, sem a intervenção direta do Estado (Bonho, 2018).

No entanto, à medida que as sociedades se tornavam mais organizadas e os governos se fortaleciam, o Estado começou a assumir um papel mais ativo na administração da justiça e na resolução de disputas. Isso levou à substituição gradual da composição voluntária por uma composição obrigatória, na qual o Estado passou a impor penalidades aos infratores (Bonho, 2018).

A Lex Aquilia foi um marco importante na evolução da responsabilidade civil. Originária do direito romano, essa lei introduziu importantes conceitos que influenciaram significativamente o desenvolvimento do direito civil ao longo da história. Antes disso, o direito romano não reconhecia explicitamente uma responsabilidade civil independente de contrato, sendo a reparação dos danos muitas vezes tratada de forma mais restrita (Bonho, 2018).

Anteriormente, o sistema brasileiro de responsabilidade civil era bastante simplificado em comparação com os sistemas contemporâneos. O Código Civil de 1916, que foi a principal fonte do direito civil brasileiro por muitas décadas, tinha um enfoque bastante limitado quando se tratava de responsabilidade civil (Cavaliere Filho, 2023).

Praticamente todo o arcabouço da responsabilidade civil estava concentrado no artigo 159 do Código Civil de 1916. Esse artigo estabelecia um regime de responsabilidade subjetiva, o que significa que a reparação por danos só poderia ser buscada se o autor do dano tivesse agido com culpa, ou seja, com dolo (intenção) ou negligência. Além disso, a culpa precisava ser provada pela vítima (Cavaliere Filho,

2023).

Esse modelo de responsabilidade subjetiva e com culpa provada refletia uma abordagem bastante tradicional e conservadora em relação aos direitos civis. No entanto, ao longo do tempo, houve uma série de mudanças significativas no entendimento da responsabilidade civil no Brasil, com a introdução de novas leis, decisões judiciais e uma compreensão mais ampla dos direitos dos cidadãos (Cavaliere Filho, 2023).

Por exemplo, a promulgação do Código Civil de 2002 trouxe algumas mudanças importantes em relação à responsabilidade civil, incluindo a ampliação das hipóteses de responsabilidade objetiva em certos casos específicos, como nos casos de atividades de risco. Além disso, a jurisprudência dos tribunais brasileiros também evoluiu para abordar questões complexas relacionadas à responsabilidade civil em diversas áreas, como responsabilidade civil ambiental, do fornecedor de produtos e serviços, entre outras (Cavaliere Filho, 2023).

A Constituição Federal, em seu art. 5º, XXXII, determina que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor. Junto a essa disposição, foi criado o CDC (Código de Defesa do Consumidor), Lei 8.078/90 que abrange profundamente diversas áreas do direito e atende os princípios constitucionais associados à ordem econômica.

Quaisquer atividades que causem danos dão origem à responsabilidade ou à indenização. O termo responsabilidade é utilizado em toda situação em que qualquer pessoa, física ou jurídica, sofre as consequências de um ato, evento ou transação danosa. De acordo com este conceito, qualquer atividade humana, desde que seja ilegal e prejudicial, pode dar origem a obrigações de indenização (Gonçalves, 2023).

A responsabilidade civil visa restabelecer o equilíbrio moral e patrimonial violado. Perdas ou danos não reparados são fatores de agitação social, e os sistemas jurídicos contemporâneos procuram expandir cada vez mais a obrigação de compensação para que haja cada vez menos danos irreparáveis (Gonçalves, 2023).

A responsabilidade pode ser direta se disser respeito à pessoa que causou o dano ou indireta quando envolver um terceiro que, de uma forma ou de outra, de acordo com o processo legal, esteja relacionado com o autor da violação. Se o responsável pelo dano não puder ser identificado, a vítima não receberá indenização. Mas o ideal que se busca é que todos os danos sejam reparados (Bolesina, 2021).

No entanto, esta relação complexa, não isenta o fornecedor de seguir as

regras impostas pelo CDC (Código de Defesa do Consumidor), um padrão de ordem pública e bem social que estipula claramente a responsabilidade dos intervenientes na cadeia de fornecimento em caso de danos ao consumidor (Bolesina, 2021).

O código de defesa do consumidor concretiza essas disposições no parágrafo único do art. 7º, que dispõe que se mais de um autor cometer o crime, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos e no parágrafo § 1º do art. 25. O dispositivo mencionado entende que se mais de uma pessoa for responsável pelo dano, todas responderão solidariamente por eventuais indenizações.

Os demais dispositivos da lei consumerista, como o art. 13, também prevê a responsabilidade solidária do comerciante quando este deixar de conservar adequadamente o produto ou não for possível identificar. Na mesma linha de raciocínio, o art. 25, § 2.º regulamenta as responsabilidades gerais e certas dos fabricantes, construtores, empreiteiros, importadores e desenvolvedores quando ocorrer dano devido a um componente ou peça incorporada/integrada ao produto ou serviço.

Todo o direito privado, bem como parte do direito público, deve estar harmonizado com os princípios do consumo sempre que se depara com relações de consumo, ou seja, as relações de consumo são, em sua essência, relações jurídicas contratuais, uma vez que geralmente envolvem um contrato entre um fornecedor de produtos ou serviços e um consumidor. Estes contratos podem ser expressos ou implícitos, e estabelecem os direitos e as obrigações de ambas as partes (Cavaliere Filho, 2019).

Essa responsabilidade é descrita no art. 14, do CDC (Código de Defesa do Consumidor):

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (BRASIL, 1990, S.P.)

2.2 Elementos da responsabilidade civil no CDC

A obrigação de reparar o dano causado por ato ou omissão, intencional ou negligente é entendida como a responsabilidade subjetiva. Nesse entendimento, estão presentes quatro elementos, culpa ou dolo, ato ilícito, dano e nexo de

causalidade (Pereira, 2022).

A culpa é um dos pré-requisitos da responsabilidade civil. Nesse sentido, o art. 186 do Código Civil dispõe que:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Para que haja a compensação da culpa, não é necessário apenas que o autor cometa um ato lesivo que viole a lei, viole os direitos (subjetivos) de terceiros ou viole uma norma legal que proteja interesses pessoais. Regra geral, o dever de reparação não existe simplesmente porque a pessoa que causou o dano foi culpada. É necessário que ele tenha agido culposamente: por ato ou omissão voluntária, por negligência ou imprudência, como claramente exige o art. 186 do Código Civil (Gonçalves, 2023).

Entende-se, portanto que, agir por culpa significa agir merecendo repreensão ou desaprovação legal. E o agente só pode ser pessoalmente censurado pela sua conduta quando, face às circunstâncias particulares da situação, for oportuno afirmar que poderia e deveria ter agido de forma diferente (Pereira, 2022).

O Código Civil não distingue dolo e culpa nem o grau de crime para efeitos de reparação de danos. Quer o agente tenha agido intencionalmente ou por negligência grave, existirá sempre o dever de indenizar e será calculado unicamente sobre o valor dos danos segundo art. 944 do Código Civil. A indenização é medida pela extensão do dano e não pelo grau da culpa (Tartuce, 2023).

É a presença de culpa grave, leve ou muito leve, equivalente a negligência grave ou moderada, imprudência ou fraude no ato que causa o dano. A culpa grave pode ser expressa como um incumprimento grave e injustificável das regras gerais exigidas no exercício de uma atividade, procedimento geral ou ato. Por exemplo, dirigir um veículo sob a influência de álcool, realizar um trabalho sem equipamentos de segurança ou atravessar estradas em áreas movimentadas e não sinalizadas (Gonçalves, 2023).

A culpa leve é causada por desatenção, falta de concentração, distração, dirigir claramente o veículo enquanto o motorista está falando ou desrespeitar as regras gerais de segurança e causar um defeito. São erros em regras comuns de atenção (Gonçalves, 2023).

A culpa muito leve é um ligeiro desrespeito pelas regras em vigor no

momento do incidente. Isso pode ocorrer atrás de um veículo que parou pontualmente, diante de um obstáculo que aparece na frente do veículo ou ao trabalhar muito rápido com pequenas imperfeições nos detalhes que afetam a aparência ou a imposição (Gonçalves, 2023).

O dano pode ser entendido como perda. Na verdade, perda e prejuízo são seus sinônimos, seja ele físico ou não, sempre há um prejuízo.

O desembargador Sergio Cavalieri Filho, em seu chamado Programa de Responsabilidade Civil define que:

O dano é a subtração ou redução de bens jurídicos, independentemente de qual seja sua natureza, sejam bens pertencentes à personalidade da vítima, como honra, imagem, liberdade. Em suma, o dano é uma lesão à propriedade jurídica, tanto patrimonial como moral.

Pode-se dizer que o dano ocupa um lugar central nas questões de responsabilidade civil. A constitucionalização dos princípios da dignidade humana e da solidariedade social, e aliada ao rápido desenvolvimento da tecnologia, deslocou o foco da conduta dos agentes para os danos compensáveis e potencialmente prejudiciais (Pereira, 2022).

Surgiram, então, novos danos, num contexto de risco e exposição crescentes. Sendo essa menção de expansão de danos não considerada como exagero. Por outras palavras, os tipos de danos ressarcíveis são ampliados para incluir a perda de benefícios extrapatrimoniais. A violação à integridade e ao dano estético são exemplos disto. Ao mesmo tempo, multiplicam-se as reivindicações relacionadas com o meio ambiente e os direitos coletivos do consumidor (Pereira, 2022).

Para dar origem e reivindicar responsabilidade, deve haver um dano ilícito, um dano não permitido ou tolerado por lei, ou um tipo de dano que exija indenização mediante mera identificação. É necessário atribuir ou comprovar o dano atribuído a alguém que causou ou fez com que acontecesse (Rizzardo, 2019).

Sendo assim, está diante do nexo de causalidade, ou seja, uma relação comprovada entre determinado fato, o dano e o objeto da provocação. Tal como no caso da responsabilidade objetiva, a atribuição de responsabilidade a uma determinada pessoa pelas suas consequências demonstrou ser consistente com a ordem jurídica em alguns casos (Rizzardo, 2019).

Nos casos previstos na lei, não significa necessariamente que só porque

existe o dever de indenizar que a parte também deva compensar. Existem também fatos que não podem necessariamente ser atribuídos às ações dos responsáveis. As ações são realizadas por terceiros, mas estão relacionadas ao responsável (Tartuce, 2023).

Isto se aplica, por exemplo, aos pais em relação a danos causados por filhos menores, ou aos curadores e tutores legais, empregadores ou clientes, proprietários de hotéis, conforme o art. 932. Dado que a lei impõe um dever de supervisão ao autor do crime, existe uma relação de subordinação entre o autor do crime e a pessoa responsabilizada (Tartuce, 2023).

A responsabilidade civil surge de ações voluntárias que violam obrigações legais, ou seja, o exercício de atos jurídicos. Em outras palavras, um ato jurídico é um tipo de situação jurídica lícita ou ilícita. Os fatos jurídicos no sentido mais amplo referem-se a quaisquer eventos juridicamente relevantes que estão sujeitos à regulamentação por normas jurídicas e se baseiam em fatos naturais ou nas ações de indivíduos (Bonho, 2018).

Sendo o ato jurídico lícito ou ilícito, no sentido mais lato referem-se a qualquer acontecimento juridicamente relevante e legalmente regulamentado com base em fatos naturais ou nas ações de indivíduos. Desta forma, os fatos jurídicos em sentido amplo são divididos em fatos naturais, que são fatos jurídicos em sentido estrito, e fatos humanos, que são atos jurídicos (Bonho, 2018).

Para Cavalieri Filho, em sua obra Programa de Responsabilidade Civil, 2012, ato ilícito é o resultado final da combinação de pressupostos de responsabilidade civil.

O ato ilícito se encontra expresso no art. 927 do Código Civil (Brasil, 2002):

Art. 927 Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Observa-se, portanto, que o abuso de direitos não exige a intenção de causar danos para constituir um ato ilícito. Para que o direito seja exercido, basta que ultrapasse os limites indicados (Bonho, 2018).

O Código Civil e o CDC (Código de Defesa do Consumidor) são duas legislações distintas que tratam da responsabilidade civil, porém com abordagens diferentes. O Código Civil regula aspectos da responsabilidade civil aplicando-se

todas as relações jurídicas, não apenas as relações de consumo, ele adota principalmente o princípio da responsabilidade subjetiva e prevê a possibilidade de inversão do ônus da prova em favor do consumidor e não prevê expressamente sanções específicas para o descumprimento de suas normas (Venosa, 2024).

O CDC (Código de Defesa do Consumidor), é uma legislação especial que possui o objetivo de proteger o consumidor em suas relações de consumo e estabelecer normas e sanções específicas para a responsabilidade civil nessas relações. Em muitos casos ele estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor, e não há previsão específica para a inversão do ônus da prova em casos de responsabilidade civil (Venosa, 2024).

Quanto as regras de prescrição e decadência, ou seja, o prazo para o consumidor ingressar com uma ação de reparação por danos, podem ser diferentes entre o Código Civil e o CDC (Código de Defesa do Consumidor), sendo geralmente mais favoráveis ao consumidor no CDC (Venosa, 2024).

2.3 Responsabilidade pelo fato e pelo vício do produto e do serviço

A responsabilidade civil pelo fato e pelo vício do produto e do serviço é um conceito fundamental no âmbito do direito do consumidor, estabelecido pelo CDC (Código de Defesa do Consumidor) no Brasil. Ele determina que os fornecedores de produtos ou serviços sejam responsáveis por eventuais danos causados aos consumidores em razão de defeitos ou vícios presentes nos produtos ou serviços fornecidos (Tepedino, 2023).

Refere-se à responsabilidade do fornecedor pelo vício do produto ou serviço quando o produto ou serviço não atende às expectativas razoáveis de qualidade, desempenho, segurança, durabilidade, entre outros aspectos, mesmo que não cause danos físicos ao consumidor. Diferentemente da responsabilidade pelo fato, nos casos de vício, o consumidor pode exigir a reparação do problema sem necessariamente ter sofrido um dano direto (Rizzardo, 2019).

Exemplos de vícios do produto podem incluir produtos que não funcionam conforme anunciado, produtos com prazo de validade vencido, entre outros. No caso dos serviços, vícios podem incluir serviços mal executados, atrasos, falta de garantia, entre outros (Rizzardo, 2019).

Nos dois casos, o consumidor tem direito à reparação do dano sofrido, seja por meio do conserto ou substituição do produto defeituoso, do reembolso do valor pago ou de indenização por eventuais prejuízos decorrentes do defeito ou vício. Esses princípios refletem a preocupação do CDC em assegurar a proteção e os direitos dos consumidores em suas relações de consumo (Pereira, 2022).

No contexto do CDC (Código de Defesa do Consumidor), a responsabilidade solidária é um importante princípio que se aplica especialmente às situações de vício do produto e do serviço. A responsabilidade solidária significa que todos os envolvidos na cadeia de fornecimento do produto ou serviço defeituoso podem ser responsabilizados de forma conjunta pelo dano causado ao consumidor, sem a necessidade de se determinar individualmente a culpa de cada um (Pereira, 2022).

Quando há um vício do produto ou do serviço, todos os integrantes da cadeia de fornecimento, desde o fabricante até o fornecedor final, podem ser solidariamente responsáveis pelos danos causados ao consumidor. Isso inclui fabricantes, importadores, distribuidores e varejistas. A responsabilidade solidária é estabelecida pelo artigo 18 do CDC.

Essa responsabilidade solidária é fundamental para garantir uma maior proteção ao consumidor, assegurando que ele tenha meios eficazes para obter a reparação pelos danos sofridos, mesmo que não seja possível identificar ou acionar apenas um dos fornecedores envolvidos. Isso simplifica o processo para o consumidor e facilita a responsabilização dos envolvidos na cadeia de fornecimento (Bolesina, 2021).

Portanto, quando ocorre um vício do produto ou do serviço, todos os fornecedores envolvidos podem ser chamados a responder solidariamente pelos danos causados ao consumidor, sendo obrigados a reparar os prejuízos independentemente da culpa individual de cada um (Bolesina, 2021).

Quando um consumidor se depara com um produto ou serviço que apresenta um vício, ou seja, que não atende às expectativas de qualidade, desempenho, segurança, durabilidade, entre outros aspectos, ele possui diversas alternativas para buscar a solução do problema, conforme previsto pelo CDC (Código de Defesa do Consumidor) em seu artigo 18, § 1º.

O consumidor tem o direito de exigir que o vício no produto ou serviço seja reparado gratuitamente pelo fornecedor, dentro de um prazo razoável e de acordo

com a natureza do vício. Caso o reparo não seja possível ou adequado, o consumidor pode requerer a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, ou a reexecução do serviço de forma adequada.

Se a substituição do produto ou a reexecução do serviço não forem possíveis, o consumidor pode optar pela restituição imediata da quantia paga, devidamente corrigida monetariamente, sem prejuízo de eventuais perdas e danos. E por fim, caso o consumidor opte por manter o produto com o vício, ele pode requerer um abatimento no preço, proporcional ao defeito apresentado.

Além das alternativas acima, o consumidor pode buscar a reparação por eventuais danos morais ou materiais sofridos em razão do vício do produto ou serviço, caso o problema tenha causado prejuízos adicionais, como despesas médicas, perda de tempo, constrangimento, entre outros (Tepedino, 2023).

Para exercer esses direitos, o consumidor deve comunicar o fornecedor sobre o vício do produto ou serviço de forma clara e documentada, preferencialmente por escrito, e solicitar a solução do problema. Se o fornecedor não resolver o problema de forma satisfatória dentro do prazo legal, o consumidor pode buscar auxílio junto aos órgãos de defesa do consumidor ou ingressar com uma ação judicial para fazer valer seus direitos (Gonçalves, 2023).

O prazo decadencial para reclamar sobre vício do produto ou serviço depende da natureza do vício, conforme dispõe o art. 26 do CDC (Código de Defesa do Consumidor). Para produtos duráveis o consumidor tem até 90 dias para reclamar de vícios aparentes ou de fácil constatação, contados a partir da entrega efetiva do produto. Para vícios ocultos, o prazo é contado a partir da constatação do problema.

No caso de produtos não duráveis o prazo para reclamação é de até 30 dias para vícios aparentes ou de fácil constatação, também contados a partir da entrega efetiva do produto. Para vícios ocultos, o prazo é contado a partir da constatação do problema. E o prazo para reclamar de vícios em serviços é de até 90 dias, contados a partir da sua execução.

É importante ressaltar que esses prazos são considerados prazos decadenciais, o que significa que uma vez expirados, o consumidor perde o direito de reclamar sobre o vício do produto ou serviço. No entanto, existem exceções e outras nuances legais que podem ser aplicadas em determinadas situações (Gonçalves, 2023).

A responsabilidade pelo fato do produto ou serviço refere-se à

responsabilidade do fornecedor quando o produto ou serviço causa dano ao consumidor por defeito de fabricação, projeto, montagem, fórmula, acondicionamento, entre outros fatores. Nesses casos, não é necessário comprovar a culpa do fornecedor, basta que o produto ou serviço seja defeituoso e que o dano tenha sido causado em decorrência desse defeito (Gonçalves, 2023).

No contexto do CDC (Código de Defesa do Consumidor) a responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço não estabelece a solidariedade entre todos os fornecedores da cadeia de produção e comercialização. Ele estabelece em seu art. 12 a responsabilidade objetiva do fornecedor pelo fato do produto ou do serviço. Isso significa que o fornecedor é responsável pelo dano causado ao consumidor independentemente de culpa, bastando a comprovação do dano, do defeito no produto ou serviço e do nexo causal entre ambos.

Ao contrário da responsabilidade solidária, a responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço é individual. Isso significa que cada fornecedor envolvido na cadeia de produção e comercialização é responsável apenas pelo seu próprio papel na introdução do produto ou serviço no mercado (Cavaliere Filho, 2023).

Existem algumas excludentes de responsabilidade para o fornecedor, como o caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, ou de circunstâncias que não poderiam ser previstas ou evitadas. Nessas situações, o fornecedor pode se eximir total ou parcialmente da responsabilidade pelo dano (Cavaliere Filho, 2023).

Portanto, ao ocorrer um dano causado pelo fato do produto ou do serviço, cada fornecedor envolvido na cadeia de produção e comercialização poderá ser responsabilizado individualmente, de acordo com seu papel específico na introdução do produto ou serviço no mercado, e não solidariamente com os demais fornecedores.

No Brasil, conforme o art. 27 do CDC (Código de Defesa do Consumidor), o prazo prescricional para ingressar com uma ação relacionada a fato do produto ou do serviço é de cinco anos, contados a partir do conhecimento do dano e de sua autoria. Isso significa que o consumidor tem até cinco anos para buscar reparação pelos danos causados por um produto ou serviço defeituoso, a partir do momento em que toma conhecimento do dano e de quem é responsável por ele.

3 A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO

Neste capítulo será apresentada a definição da teoria do desvio produtivo do consumidor, bem como o seu surgimento, refletindo a sua importância no cenário que envolve o tempo e a energia desperdiçados em tarefas que não agregam valor significativo ao que realmente importa.

3.1 Surgimento da teoria e o tempo como bem jurídico

A teoria do desvio produtivo do consumidor é um conceito que foi desenvolvido pelo advogado brasileiro Marcos Dessaune em sua obra *Desvio Produtivo do Consumidor – O Prejuízo do Tempo Desperdiçado*, 2011. Esta teoria propõe uma nova abordagem para questões relacionadas à reparação de danos morais causados por empresas ou prestadores de serviços aos consumidores.

De acordo com a teoria, quando uma empresa ou prestador de serviços causa um dano ao consumidor, além do dano material ou moral diretamente causado pela conduta, há também um dano adicional decorrente do tempo e esforço despendidos pelo consumidor para resolver o problema. Esse tempo e esforço desviados das atividades normais do consumidor, como trabalho, lazer ou convívio familiar, são considerados um desvio produtivo (Cavaliere Filho, 2014).

Por exemplo, se um consumidor tem problemas com um produto ou serviço defeituoso e precisa gastar horas no telefone tentando resolver a situação, ou se precisa ir pessoalmente várias vezes à empresa para resolver o problema, o tempo e esforço gastos nessas atividades podem ser considerados como parte do dano sofrido pelo consumidor (Cavaliere Filho, 2014).

Assim, de acordo com a teoria do desvio produtivo do consumidor, o consumidor tem o direito de ser compensado não apenas pelos danos materiais ou morais causados diretamente pela empresa, mas também pelo tempo e esforço despendidos na resolução do problema, como uma forma de reparação integral do dano. Essa teoria tem sido aplicada em casos judiciais no Brasil como uma forma de ampliar a proteção dos direitos dos consumidores (Cavaliere Filho, 2014).

Do ponto de vista da teoria do desvio produtivo, o tempo pode ser considerado um bem legítimo porque é um recurso valioso e limitado que todos têm o

direito de utilizá-lo de acordo com as suas próprias necessidades e interesses. Quando uma pessoa se depara com uma situação que a faz perder tempo de forma improdutivo, isso pode ser considerado uma violação deste direito legal (Dessaune, 2017).

A perda de tempo devido a métodos de trabalho ineficientes, burocracia desnecessária, interrupções constantes ou atividades que não contribuem para a consecução do objetivo principal podem ser interpretadas como uma violação do direito fundamental de cada pessoa utilizar o seu tempo de forma significativa e produtiva (Dessaune, 2017).

Neste sentido, a teoria do desvio produtivo pode ser aplicada para analisar e desafiar práticas organizacionais ou sociais que resultam em perda de tempo, enfatizando a importância de promover uma gestão eficaz do tempo e uma cultura que valorize a produtividade e o desenvolvimento pessoal (Dessaune, 2017).

Embora o tempo não seja tradicionalmente considerado um bem jurídico tangível como propriedade física, seu valor e importância para a vida humana e para várias atividades econômicas e sociais têm levado a uma crescente consideração em várias áreas do direito.

3.2 Dano temporal na relação de consumo. A teoria do desvio produtivo

Em relação ao consumo, a teoria do desvio produtivo se baseia no dano temporário, que é um tipo de dano causado por um serviço ou produto defeituoso. Esse dano temporal refere-se ao tempo que o consumidor perde tentando resolver o problema causado por um produto ou serviço defeituoso. (Cavaliere Filho, 2014).

Por exemplo, suponha que um consumidor compre um aparelho com defeito logo após a compra. Em vez de simplesmente substituir um produto defeituoso por um novo, os consumidores enfrentam uma série de obstáculos burocráticos, chamadas de atendimento ao cliente, acesso ao suporte técnico e muito mais. Qualquer tempo gasto tentando resolver o problema é considerado dano temporário.

De acordo com a teoria, este tempo desperdiçado não só causa frustração e stress no consumidor, mas também representa uma perda tangível de recursos porque o consumidor poderia utilizar este tempo de forma mais eficiente e satisfatória para outras atividades.

Timothy Ferriss, 2007, em sua obra *Trabalhe 4 Horas por Semana*,

argumenta sobre conceitos relacionados à produtividade, eficiência e gestão do tempo, que estão relacionados à teoria do desvio produtivo. Ferris dispõe uma abordagem mais eficiente para o trabalho e a vida, destacando a importância de priorizar tarefas e eliminar desperdícios de tempo.

Portanto, ao buscar reparação por danos relacionais, os consumidores podem buscar danos temporais significativos, além de danos substanciais (como o custo de um produto defeituoso) e danos emocionais (como frustração e inconveniência causada).

O dano deve ser reparado. Esta abordagem visa garantir aos consumidores uma compensação adequada e mais justa, tendo em conta não só a perda direta, mas também o impacto do tempo perdido na vida e nas atividades diárias do consumidor.

3.3 Análise jurisprudencial

A teoria do desvio produtivo do consumidor tem sido aplicada em algumas decisões judiciais, especialmente em casos relacionados a relações de consumo.

Tal teoria tem sido acolhida reiteradamente pelo Superior Tribunal de Justiça.

No recurso especial nº 1.737.412 – SE (2017/0067071-8), a relatora Ministra Nancy Andrighi proveu o recurso especial restabelecendo a decisão de primeiro grau de jurisdição. Citando a doutrina de Marcos Dessaune, Nancy Andrighi diz que, na sociedade pós-industrial, o consumo de um produto ou serviço de qualidade, produzido por um fornecedor especializado na atividade, tem a utilidade fundamental de disponibilizar o tempo e as competências que o consumidor precisaria para produzi-lo para o seu próprio uso.

Do mesmo modo, no recurso especial nº 1.634.851 - RJ (2015/0226273-9), a Relatora do recurso, a ministra Nancy Andrighi enfatiza que o consumidor tem travado repetidamente uma verdadeira batalha para atender às suas legítimas expectativas de receber um produto adaptado ao seu uso em quantidade e qualidade. Alega, ainda, que quando os fornecedores desenvolvem atividades econômicas em benefício próprio, são obrigados a participar ativamente no processo de reparação dos bens, mediar as relações entre clientes e fabricantes e reduzir o desperdício de tempo de utilização dos bens.

Os tribunais têm entendido que a reparação dos danos causados ao

consumidor deve ser integral, incluindo não apenas os danos materiais e morais, mas também o tempo desperdiçado na tentativa de resolver problemas. Isso reflete a ideia de que o consumidor tem direito não só a uma compensação financeira, mas também ao restabelecimento da situação anterior ao dano, incluindo o tempo perdido.

Por exemplo, em ações judiciais contra empresas de telecomunicações devido a cobranças indevidas, os consumidores têm argumentado que o tempo gasto em várias tentativas de resolver as cobranças equivocadas deve ser compensado como parte do dano.

O entendimento da 5ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Goiás, no processo nº 5058755.88.2018.8.09.0093 condenou a massa falida do Banco Cruzeiro do Sul a pagar cinco mil reais a um consumidor por cobrança indevida. O dano moral foi reconhecido com base na Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

O relator do caso, desembargador Marcus da Costa Ferreira, argumentou que a doutrina, durante anos, não cuidou de perceber a importância do tempo como um bem jurídico. Mas nos últimos anos, diz, este panorama se modificou.

A teoria do desvio produtivo do consumidor tem sido usada como base para atribuir responsabilidade civil às empresas por danos temporais causados aos consumidores. Isso incentiva as empresas a adotarem práticas mais eficientes e a oferecerem um melhor serviço ao consumidor, uma vez que são responsáveis não apenas pelos danos diretos, mas também pelo tempo perdido pelos consumidores na resolução de problemas.

Essas análises jurisprudenciais demonstram como a teoria do desvio produtivo do consumidor tem sido reconhecida e aplicada pelos tribunais como uma ferramenta importante para proteger os direitos dos consumidores e garantir uma reparação completa dos danos sofridos. Ela destaca a necessidade de considerar não apenas os danos materiais e morais, mas também o tempo desperdiçado pelos consumidores na resolução de problemas causados por produtos ou serviços defeituosos.

CONCLUSÃO

O desenvolvimento do presente estudo possibilitou uma análise da importância de boas relações de consumo e a valorização do tempo quando se trata de desvio produtivo. Além disso, também permitiu um aprofundamento para obter informações mais importantes sobre a teoria e o que ela vem significando no decorrer desses últimos anos.

Ao fazer uma análise do papel do consumidor, verificou-se que ele é a parte mais vulnerável da relação de consumo. Permitindo assim, que os seus direitos sejam devidamente resguardados para que não haja conflitos.

A responsabilidade civil mostra de forma cristalina todos os elementos que envolvem as relações entre os consumidores e os fornecedores de serviços. Para mais, também evidencia a importância do aprofundamento no tema para ajudar a justificar e contribuir para a resolução de conflitos.

Dada à importância do assunto, torna-se necessário o desenvolvimento de formas práticas e céleres previstas na teoria do desvio produtivo para gerar mudanças e economizar não só o tempo, mas todo o bem-estar social.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Gustavo Henrique Baptista. A Boa-Fé Nas Relações De Consumo: Informação E Defesa Do Contratante Vulnerável Nas Situações De Superendividamento. Revista OAB/RJ, 2017. Disponível em:

<https://revistaeletronica.oabRJ.org.br/wp-content/uploads/2018/05/A-boa-fe%CC%81-nas-relac%CC%A7o%CC%83es-de-consumo-Gustavo-Andrade.pdf>. . Acesso em: 20 de jan. de 2024.

BOLESINA, I.; FACCIN, T. de M. A responsabilidade civil por sharenting. Revista da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2021. Disponível em: <https://revista.defensoria.rs.def.br/defensoria/article/view/285>. Acesso em: 20 de jan. de 2024.

BOLZAN, F. LENZA, P. (coord). Direito do consumidor esquematizado. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

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: 20 de jan. de 2024.

CAMPARIM, Matheus. Diferenças entre vício e fato do produto ou serviço. Paraná, 2021. Disponível em:

https://matheuscamparim.adv.br/blog_post.php?titulo=diferencas_entre_vicio_e_fato_do_produto_ou_servico&id=45. Acesso em: 15 de março de 2024.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Direito do Consumidor. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019. Disponível em:

<https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:redes.virtual.bibliotecas:livro:2010:000879217>. Acesso em: 15 de mar. de 2024.

CRUZ, Guilherme Ferreira da. Teoria geral das relações de consumo. Editora Saraiva, 2014. E-book. ISBN 9788502213944. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502213944/> . Acesso em: 15 de mar. de 2024.

DE MIRANDA BEZERRA, Francisco Otávio; BEZERRA, MIRANDA, Christiane de Andrade Reis. Das práticas comerciais abusivas no Código de Defesa do Consumidor. Pensar-Revista de Ciências Jurídicas, v. 14, n. 1, p. 24-31, 2010.

Disponível em: <http://ojs.unifor.br/index.php/rpen/article/view/823/1566>. Acesso em: 9 de abr. de 2024.

ELO, Nehemias Domingos de. Dano moral nas relações de consumo: doutrina e jurisprudência. [Digite o Local da Editora]: Editora Saraiva, 2012. E-book. ISBN 9788502213128. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502213128/>. Acesso em: 9 de abr. de 2024.

FILHO, José Augusto P. Direito do Consumidor. (Coleção Método Essencial). [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559645596. Disponível

em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559645596/>. Acesso em: 17 de abr. de 2024.

FILOMENO, José Geraldo Brito. Manual de Direito do Consumidor. São Paulo: Atlas, 2013. Disponível em: <https://www.estantevirtual.com.br/livros/jose-geraldo-brito-filomeno/manual-de-direitos-do-consumidor/2401970554>. Acesso em: 5 de maio de 2024.

GONÇALVES, Carlos R. Responsabilidade Civil. [Digite o Local da Editora]: Editora Saraiva, 2023. E-book. ISBN 9786553624450. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786553624450/>. Acesso em: 7 de maio de 2024.

GONÇALVES, Carlos R. **Responsabilidade Civil**. [Digite o Local da Editora]: Editora Saraiva, 2023. E-book. ISBN 9786553624450. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786553624450/>. Acesso em: 7 de maio de 2024.

GUGLINSKI, Vitor. Breve histórico do Direito do Consumidor: Artigo, 2019. Disponível em: <https://meusitejuridico.editorajuspodivm.com.br/2019/05/08/breve-historico-direito-consumidor-e-origens-codigo-de-defesa-consumidor/>. Acesso em: 7 de maio de 2024.

KEMMERICH, Clovis Juarez. A interpretação da sentença judicial no processo civil. Revista do Ministério Público do Rio de Janeiro nº70, out/dez 2018. Disponível em: https://www.mprj.mp.br/documents/20184/1183780/Book_RMP-70.pdf. Acesso em: 12 de maio de 2024.

KHOURI, Paulo R. Roque A. **Direito do Consumidor**. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2020. E-book. ISBN 9788597026443. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597026443/>. Acesso em: 12 de maio de 2024.

LIMA, Fernando Antonio Avernard. Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 30/4/2019, publicado no DJE: 8/5/2019. Acórdão 1168030, 07148415120188070003. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/cdc-na-visao-do-tjdft-1/definicao-de-consumidor-e-forneecedor/interpretacao-maximalista-para-definicao-de-consumidor>. Acesso em: 12 de maio de 2024.

LISBOA, Roberto Senise, Responsabilidade civil nas relações de consumo. Editora Saraiva, 2012. E-book. São Paulo. Disponível em: <https://www.lexml.gov.br/urn:urn:lex:br:redes.virtual.bibliotecas:livro:2006:000769503>. Acesso em: 17 de maio de 2024.

LISBOA, Roberto Senise. Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo. 2.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006. Disponível em: <https://www.lexml.gov.br/urn:urn:lex:br:redes.virtual.bibliotecas:livro:2006:000769503>. Acesso em: 17 de maio de 2024.

MELO, Nehemias Domingos de. Dano Moral nas relações de consumo: Doutrina e Jurisprudência. Editora Saraiva, 2012. São Paulo. Disponível em: <https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:redede.virtual.bibliotecas:livro:2012:000924008>. Acesso em 17 de maio de 2024.

NORAT, Markus Samuel Leite. Evolução histórica do direito do consumidor. in Cognitio Juris, João Pessoa, Ano I, Número 2, agosto 2011. Disponível em: <https://cognitiojuris.com.br/cognitio-juris-2a-edicao/>. Acesso em: 20 de maio de 2024.

PEREIRA, Caio Mário da S. Responsabilidade Civil . [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2022. E-book. ISBN 9786559644933. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559644933/>. Acesso em: 20 de maio de 2024.

SOARES, Ricardo Maurício F. Princípios do direito do consumidor brasileiro: doutrina e jurisprudência. [Digite o Local da Editora]: Editora Saraiva, 2023. E-book. ISBN 9786553624429. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786553624429/>. Acesso em: 20 de maio de 2024.

TEPEDINO, Gustavo. Temas de direito civil. Editora Renovar, 2006. E-book. Rio de Janeiro. Disponível em: <https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:redede.virtual.bibliotecas:livro:1999:000197833>. Acesso em: 1 de jun. de 2024.

TEPEDINO, G. A previsibilidade dos danos na responsabilidade civil. Revista Brasileira de Direito Civil, [S. l.], v. 32, n. 02, p. 11, 2023. Disponível em: <https://rbdcivil.ibdcivil.org.br/rbdc/article/view/974>. Acesso em: 7 jun. 2024.

TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade Civil**. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2023. E-book. ISBN 9786559647910. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559647910/>. Acesso em: 1 de jun. de 2024.

RIZZARDO, Arnaldo. **Responsabilidade Civil, 8ª edição**. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2019. E-book. ISBN 9788530986087. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530986087/>. Acesso em: 1 de jun. de 2024.

BONHO, Luciana T.; CARVALHO, Francisco T de; ARAUJO, Marjorie de A.; et al. **Responsabilidade civil**. [Digite o Local da Editora]: Grupo A, 2018. E-book. ISBN 9788595024199. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788595024199/>. Acesso em: 3 de jun. de 2024.

FILHO, Sergio C. Programa de Responsabilidade Civil. [Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2023. E-book. ISBN 9786559775217. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559775217/>. Acesso em: 3 de jun. de 2024.

VENOSA, Sílvio de S. **Direito Civil: Obrigações e Responsabilidade Civil. v.2.**

[Digite o Local da Editora]: Grupo GEN, 2024. *E-book*. ISBN 9786559775736.

Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559775736/>.

Acesso em: 3 de jun. de 2024.

DESSAUNE, Marcos. Resumo sistematizado e conclusão da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. In: Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória, Edição Especial do Autor, 2017. Disponível em:

https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento_online/edicoes/volume17_numero1/volume17_numero1_15.pdf. Acesso em: 3 de jun. de 2024.

FILHO, Sergio C. Programa de Responsabilidade Civil. São Paulo. Editora Atlas, 2014. *E-book*. ISBN 9788522484669. Disponível em:

http://biblioteca2.senado.gov.br:8991/F/?func=itemglobal&doc_library=SEN01&doc_number=001045212. Acesso em: 3 de jun. de 2024.