

Responsabilidade civil por perda do tempo produtivo

Civil liability for loss of productive time

NAYARA RODRIGUES ROCHA

Discente do curso de Direito (UNIPAM)

E-mail: nayararocha@unipam.edu

MORISA MARTINS JAJA

Professora orientadora (UNIPAM)

E-mail: morisa@unipam.edu.br

Resumo: Esse trabalho analisa a possibilidade da responsabilidade civil por perda do tempo produtivo. Foi feito o estudo acerca do instituto da responsabilidade civil, com foco no dano moral. Além disso, buscaram-se o conceito de tempo e o seu papel no ordenamento jurídico brasileiro. Finalmente, examinaram-se a Teoria do Desvio Produtivo e a dificuldade em sua aplicação, buscando-se, assim, soluções para os óbices que vem sofrendo nos Tribunais. Para discorrer sobre a problemática, utilizaram-se a pesquisa bibliográfica, composta principalmente de livros e artigos científicos, análise da legislação e pesquisas de jurisprudências correlatas ao tema.

Palavras-chave: Responsabilidade civil. Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Dano moral.

Abstract: This paper analyzes the possibility of civil liability for loss of productive time. A study was made about the institute of civil liability, focusing on moral damage. Furthermore, the concept of time and its role in the Brazilian legal system was sought. Finally, the Productive Deviation Theory and the difficulty in its application were examined, seeking solutions for the obstacles that it has been suffering in the Courts. To discuss the problem, bibliographic research was used, mainly composed of books, scientific articles, analyses of legislation, and research on jurisprudence related to the theme.

Keywords: Civil liability. Consumer's Productive Deviation Theory. Moral damage.

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A relação entre os homens é algo complexo, e surgem, dentro desse contexto, diversos problemas que merecem atenção. Um deles é a perda do tempo útil, assim o presente trabalho tem como objetivo responder, sob a luz do ordenamento jurídico brasileiro, à possibilidade da responsabilidade civil por esse dano.

Para isso, é importante analisar os direitos fundamentais, previstos em nossa legislação, visto que o dano temporal viola diretamente essas garantias. Além disso, faz-

se necessário explicar os aspectos da responsabilidade civil, com enfoque maior na Lei n.10.406/2002, como também averiguar a questão do tempo como bem jurídico.

Como se verá, o tema ganhou relevância quando o advogado Marcos Dessaune, em 2011, desenvolveu a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor que visa à responsabilização dos comerciantes ou fornecedores de serviços em fazer com que o consumidor perca o seu tempo para a resolução de problemas decorrentes dessa relação de consumo.

O assunto é objeto recorrente nas pautas dos Tribunais e, cada vez, vem ganhando mais adeptos, entretanto é imperioso destacar que há entendimento contrário à aceitabilidade desse instituto, com base no fundamento de este tratar apenas de “mero aborrecimento”.

Diante desse contexto, o trabalho buscou responder a alguns questionamentos: O que é a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor? Como superar a jurisprudência do “mero aborrecimento”? Assim, com essas e outras indagações, pretende-se uma melhor compreensão do tema.

Com o intuito de alcançar os objetivos propostos neste artigo, a pesquisa teórica desenvolveu-se com a utilização do método dedutivo-bibliográfico. Ademais, ressalta-se que, por se tratar de um tema recente, grande parte do estudo foi retirada de sites de grande credibilidade no meio jurídico.

Insta salientar que a utilização da jurisprudência e a análise crítica dos casos concretos foram cruciais para a conclusão desse projeto, visto que o propósito é a busca pelo equilíbrio das relações humanas, que encontra solução em decisões justas que visam à seguridade de direitos tão caros.

2 PRINCIPAIS CONSIDERAÇÕES ACERCA DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS

A Constituição Federal de 1988 inovou o sistema legal brasileiro, trazendo diversas mudanças. Logo no preâmbulo da Carta Magna, pode-se notar que a preocupação do Poder Constituinte Originário foi dar uma proteção especial à pessoa humana, assegurando-lhe o exercício de diversos direitos, como a liberdade, o bem-estar, entre outros.

Conforme lições de Uadi Lammêgo Bulos (BULOS, 2007), sem os direitos fundamentais, o homem não vive, não convive e, em alguns casos, não sobrevive. Dessa forma, pode-se notar que os direitos fundamentais são instrumentos que visam a assegurar a harmonia da vida em sociedade, além da proteção de valores valiosos sem os quais o homem não vive.

Destaca-se que a República Federativa do Brasil possui como um de seus fundamentos a dignidade da pessoa humana, que é a fonte de todos os direitos e garantias fundamentais da pessoa humana, segundo as lições de Flávio Martins (MARTINS, 2020). Em síntese, pode-se definir esse preceito como sendo o respeito à integridade física e moral do ser humano, bem como a observância da autonomia da vontade.

Buscando assegurar a tutela desses direitos, o Código Civil aborda, nos artigos de 11 a 21, os direitos de personalidade, que são manifestações decorrentes da dignidade da pessoa humana. Cristiano Chaves de Faria conceitua esses direitos:

Consideram-se, assim, direitos da personalidade aqueles direitos subjetivos reconhecidos à pessoa, tomada em si mesma e em suas necessárias projeções sociais. Enfim, são direitos essenciais ao desenvolvimento da pessoa humana, em que se convertem as projeções físicas, psíquicas e intelectuais do seu titular, individualizando o de modo a lhe emprestar segura e avançada tutela jurídica (FARIAS, 2005, p. 106).

Nesse sentido, os direitos de personalidade são os aspectos que definem uma pessoa. Logo, a gerência do tempo que cada ser humano possui, podendo utilizá-lo da forma como bem entender, deriva dessa garantia.

Nesse trilhar, é importante destacar que esse rol dos direitos da personalidade presentes no Código Civil é meramente exemplificativo. Dito isso, o direito ao tempo não possui disposição legal, entretanto, conforme entendimento de algumas decisões de Tribunais, como se verá logo à frente, admite-se a possibilidade de reparação em decorrência da violação desse bem jurídico.

3 NOÇÕES GERAIS SOBRE A RESPONSABILIDADE CIVIL

A responsabilidade civil é um instituto presente no ordenamento jurídico pátrio e tem como função precípua a recuperação do equilíbrio das relações sociais. Visto que uma das partes ocasionou um dano a outrem, aquele que deu causa ao ocorrido deverá ser responsabilizado com a reparação do ato.

Uma primeira classificação desse instituto pode ser observada pelo tipo de norma jurídica que foi violada, podendo ser contratual, quando a violação é de alguma cláusula anteriormente celebrada por meio de um contrato, ou extracontratual, quando a violação decorre de preceito definido em lei.

Nesse trilhar, Carlos Roberto Gonçalves (GONÇALVES, 2020) leciona que, conforme o fundamento que se dê à responsabilidade, a culpa será ou não considerada elemento da obrigação de reparar o dano. Desse modo, divide-se a responsabilidade civil como sendo objetiva ou subjetiva.

A responsabilidade subjetiva é aquela, conforme leciona a doutrina tradicional, que analisa a culpa como pressuposto para a indenização do dano. Dessa forma, Carlos Roberto Gonçalves afirma que a responsabilidade do causador do dano somente se configura se agiu com dolo ou culpa.

Essa modalidade encontra previsão no art. 186 do Código Civil (BRASIL, 2002) que aduz: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”. Logo, os pressupostos para a caracterização são os seguintes: ação ou omissão, existência denexo causal entre a conduta e o dano, existência de dano e análise da culpa *lato sensu*, que engloba culpa em sentido estrito e dolo.

De outro lado, a responsabilidade civil objetiva é aquela que possui todos os pressupostos da subjetiva, excetuando-se a culpa. Dispõe Carlos Roberto Gonçalves

(GONÇALVES, 2020) que todo dano é indenizável, e deve ser reparado por quem a ele se liga por um nexo de causalidade, independentemente de culpa.

Dispõe o art. 927, parágrafo único do Código Civil: “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”. Assim, observa-se que essa modalidade de responsabilidade é exceção, sendo utilizada apenas nos casos em que a legislação expressamente optou por essa espécie ou nos casos em que a atividade exercida cause algum risco.

Destaca-se que a responsabilidade civil objetiva é a regra geral contida do Código de Defesa do Consumidor e possui fundamentos na teoria do risco da atividade ou do empreendimento. Segundo os ensinamentos de Fabrício Bolzan de Almeida (ALMEIDA, 2018), todo aquele que fornece produto ou serviço no mercado de consumo cria um risco de dano aos consumidores; se este se concretiza, surge o dever de repará-lo independentemente da comprovação de dolo ou culpa.

Por fim, ressalta-se a importância desse instituto em nosso sistema legal, visto que a principal premissa da existência do Direito é a realização da justiça, ou seja, retornar o equilíbrio das relações que havia sido rompido, e é exatamente isso que a responsabilidade civil possui como objetivo.

3.1 DANO MORAL

A Constituição Federal de 1988 pacificou a questão dos danos morais, visto que dispôs expressamente sobre a possibilidade dessa modalidade de dano. Dispõe o artigo 5º, inciso V, da Carta Magna: “É assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem”. Assim, houve uma autonomia em relação ao dano material.

Ademais, a doutrina tradicional conceitua essa modalidade como aquela que é consequência da lesão dos direitos de personalidade. Flávio Tartuce alerta que

para a sua reparação não se requer a determinação de um preço para a dor ou sofrimento, mas sim um meio para atenuar, as consequências do prejuízo imaterial, o que traz o conceito de lenitivo, derivativo ou sucedâneo. Por isso é que se utiliza a expressão reparação e não ressarcimento para os danos morais (TARTUCE, 2020, p. 753).

Logo, para a doutrina tradicional, o dano moral é aquele que causa dor, humilhação aos aspectos íntimos de cada indivíduo. Além disso, cabe ressaltar que a função da indenização por essa lesão não tem o poder de retornar ao *status quo ante*, visto que os direitos imateriais são irreparáveis.

Nesse sentido, Rodolfo Pamplona e Pablo Stolze ensinam:

A natureza jurídica da reparação do dano moral é sancionadora (como consequência de um ato ilícito), mas não se materializa através de uma “pena civil”, e sim por meio de uma compensação material ao lesado,

sem prejuízo, obviamente, das outras funções acessórias da reparação civil (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2017, p. 894).

De outro lado, o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 6º, prevê a possibilidade do dano moral coletivo. O Ministro do Superior Tribunal de Justiça, Mauro Campbell Marques, conforme publicação do site Juristas, define essa modalidade:

O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa (*apud* CAVALCANTE, s.d.).

Entretanto, a modalidade de dano moral coletivo se difere da individual, visto que a indenização repara indiretamente a lesão sofrida, pois o valor arrecadado é revertido em um fundo de proteção aos bens coletivos, conforme dispõe o art. 13 da Lei 7.347/85.

4 O TEMPO COMO BEM JURÍDICO

A sociedade, com o decorrer dos anos, evoluiu muito, encontrando soluções para problemas que o homem achava impossíveis de serem resolvidos. Atualmente, a busca pela vacina que irá imunizar os seres humanos do vírus devastador é uma corrida contra o tempo, portanto pode-se visualizar que o imediatismo é fator determinante na realidade.

Nesse trilhar, o homem sempre opta pela alternativa que lhe apresente o menor dispêndio de tempo, já que o tempo é um bem que possui um valor monetário. Além disso, conforme diz a canção da banda Legião Urbana, “Todos os dias quando acordo/ Não tenho mais/ O tempo que passou”, a sua perda é irreparável, logo não se consegue recuperar o tempo perdido.

Na ciência jurídica, o tempo, a depender do instituto a ser analisado, assume diferentes aspectos. Cita-se a prescrição temporal, que é uma consequência do decorrer dos dias, que ocorre justamente por a parte não atentar ao decurso do prazo, estipulado judicial ou legalmente. Ademais, Carlos Edison do Rêgo Monteiro Filho (MONTEIRO FILHO, s.d) exemplifica que em outras vezes o tempo pode ser concebido como fato jurídico condutor da conversão da posse em propriedade. Sendo assim, o tempo é um fator determinante dentro do Direito Pablo Stolze Gagliano (GAGLIANO, 2013) ensina que o tempo pode ser visto sob duas perspectivas: a primeira é a dinâmica em que o tempo é um fato jurídico em sentido estrito ordinário, ou seja, um acontecimento natural, apto a deflagrar efeitos na órbita do Direito; a segunda visão é a estática, em que o tempo é um valor, um relevante bem, passível de proteção jurídica.

A doutrina nunca tinha atentado à relevância jurídica do tempo e ao fato de que este merece uma reparação quando violado. Pablo Stolze Gagliano (GAGLIANO, 2013) expõe que as exigências da contemporaneidade têm nos defrontado com situações de

agressão inequívoca à livre disposição e uso do nosso tempo livre, em favor do interesse econômico ou da mera conveniência negocial de um terceiro.

Nesse contexto, a lesão ao tempo tornou-se prática recorrente na vida cotidiana. Por exemplo: a espera excessiva em filas bancárias para atendimento, conduta que se tornou ainda mais evidenciada na Pandemia de Covid-19, visto que o número de colaboradores foi reduzido, e as demandas aumentaram.

Ademais, Flávio Tartuce (TARTUCE, 2020) explicita um claro exemplo de violação ao tempo, que ocorre diariamente: o usuário da Internet recebe, em sua caixa de e-mail, convites e propostas para aderir ou comprar serviço ou produto, mesmo não tendo fornecido nenhum dado para a chegada dessas mensagens, logo o indivíduo acaba perdendo muito tempo ao ler e excluir tais informações.

Visto isso, o tema entrou em voga nas discussões doutrinárias e jurisprudenciais, com a criação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, que será analisada em tópico específico. Salienta-se a dificuldade da definição desses “novos danos”, conforme Andrea Cristina Zanetti (DONNINI; ZANETTI, 2018), em razão de não estarem contidos expressamente na lei e pela falta de consciência dos doutrinadores e operadores do direito devido ao caráter de novidade.

Conforme dito anteriormente, é impossível a recuperação do tempo perdido, logo a violação desse bem configura um dano imaterial. Dessa forma, quando o tempo é lesionado, configura-se o que a doutrina e a legislação convencionaram chamar de dano moral.

5 A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR E A DIFICULDADE EM SUA APLICAÇÃO

Em 2011, o advogado Marcos Dessaune (DESSAUNE, s.d) criou a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, conforme ele define como sendo o fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta o seu tempo vital – que é um recurso produtivo – e se desvia das suas atividades cotidianas – que geralmente são existenciais.

Não há como negar que o advogado inovou o ordenamento jurídico dando a atenção que esse problema merece, devido às reiteradas lesões ao tempo. Logo, diversos Tribunais se valeram da teoria para justificar suas decisões. Como exemplo, a 3º Turma Recursal dos Juizados Especiais do Estado do Paraná determinou que uma empresa indenizasse uma consumidora que perdeu tempo com uma cobrança indevida, conforme noticiado no site Conjur. (ÂNGELO, 2020c).

Cabe ressaltar, que alguns Estados e Municípios já criaram previsões legislativas que abordam justamente a perda injustificada do tempo. Por exemplo, Manaus no estado do Amazonas, editou a Lei nº 167/2005, popularmente conhecida como “Lei das Filas”, que estipula o tempo máximo de espera de 15 minutos para que o consumidor seja atendido em instituições bancárias. Entretanto, é importante salientar as lições de Carlos Edison do Rêgo:

Em todo e qualquer caso, a ressarcibilidade decorrerá não da exigência de previsão legal expressa, mas da tutela jurídica do tempo, seja como

prestação principal da obrigação, seja como resultado do dever geral de colaboração imposto pelo princípio da boa-fé objetiva, como visto anteriormente (REGO, 2016, p. 100).

Todavia, o tema encontra algumas barreiras, sendo a principal delas a alegação do dano ser apenas um “mero aborrecimento” do dia a dia. Nesse sentido, Nelson Rosenvald, Felipe Braga Netto e Christiano Chaves de Farias asseveram:

Paradoxalmente, esse novo perfil qualitativo e quantitativo do dano e de sua reparação remete a um desenfreado apetite doutrinário e jurisprudencial pela criação de novos espécimes de lesões ressarcíveis, que muitas vezes banalizam e amesquinham o próprio significado da responsabilidade civil, fazendo com que os danos verdadeiramente mercedores de tutela sejam lançados na injusta denominação da “indústria de danos” (ROSENVALD; BRAGA NETTO; FARIAS, 2017, p. 241-253).

Para alguns operadores do direito, cada vez mais o Poder Judiciário se vê abarrotado de ações que visam à indenização por danos morais pelos irrisórios problemas do cotidiano, tornando-se uma verdadeira indústria de danos. Dessa forma, é necessário colocar em pauta a razoabilidade diante de cada caso concreto, para assim o dano moral não se tornar algo banal.

Sergio Cavalieri Filho (CAVALIERI FILHO, 2010) confessa que, na função de juiz, utiliza como critério para aferição do dano moral se houve, em cada caso, algum ato atentatório contra a dignidade da pessoa humana ou algum dano a um bem de natureza personalíssima, sempre levando em consideração a razoabilidade e se aquela lesão é grave o suficiente para justificar a indenização.

É importante dizer que a responsabilização dos agentes que lesaram a esfera temporal do indivíduo visa a punir e a inibir, assim impedindo que novos danos ocorram. Nesse contexto, a responsabilidade civil é vista como sinônimo de justiça, em que restaura o equilíbrio das relações. Logo, quando o autor vê sua pretensão negada em face da alegação de mero aborrecimento, o Estado como poder sancionador se vê desacreditado.

6 ANÁLISE DE CASOS CONCRETOS

A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor é uma tese que está ganhando muita representatividade dentro do Judiciário. A teoria já foi aplicada em mais de 12 mil casos julgados por órgãos colegiados de 26 Tribunais Estaduais brasileiros (DESSAUNE, s.d.). Dessa forma, é imprescindível analisarem-se alguns casos, pois, assim, visualizam-se os fundamentos usados para a concessão do pedido, além de se encontrarem meios para a superação do argumento de tratar de mero aborrecimento.

Um primeiro caso a ser analisado na presente pesquisa, foi julgado pela 5ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Goiás onde um banco foi condenado a pagar R\$ 5 mil a um consumidor que gastou muito tempo ao tentar solucionar um problema

causado pelo fornecedor, conforme noticiado no site Conjur (ANGELO, 2020a). A 3ª Câmara Cível desse Tribunal possui um entendimento que merece atenção:

Não merece guarida o argumento de que a cobrança por serviço não contratado pelo consumidor seja mero aborrecimento, precipuamente quando este busca a resolução do problema junto à fornecedora ou prestadora de serviços. Em tais circunstâncias, tem-se por caracterizada a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, que autoriza a condenação de fornecedores e prestadores de serviços por dano moral (BRASIL, 2020).

Logo, concebe-se que inicialmente o consumidor buscou uma solução para o problema diretamente com a empresa, entretanto não ocorreu a resolução da divergência. Ressalta-se que um dos grandes óbices enfrentados pelos clientes é a demora no atendimento em *call centers*.

Ademais, o Relator do caso, o Desembargador Marcus da Costa Ferreira destaca a ineficiência do Poder Legislativo ao não criar uma lei que busque a proteção ao dano temporal, visto que as prestadoras de serviço fornecem um tratamento indigno aos seus usuários, assim estes se veem lesados e buscam o auxílio do órgão judicial.

O segundo caso foi julgado na 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo a qual condenou uma instituição bancária a indenizar em R\$ 3 mil um homem que recebia diversas ligações em que lhe era cobrada dívida de terceiro, como visto no site Conjur (ANGELO, 2020b). O indivíduo recebeu diversas ligações pelo período aproximado de cinco meses, mesmo alegando desconhecer o devedor, ficando evidenciado o desgaste e a perda de tempo sofridos por este homem, pontos destacados na decisão.

Por último, é importante destacar a possibilidade de dano moral coletivo devido à perda do tempo útil. Inclusive, conforme informado no site Dizer o Direito, é o entendimento do Superior Tribunal de Justiça “O descumprimento da lei municipal que estabelece parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva” (É CABÍVEL..., 2019).

Apesar disso, é necessário alertar que não basta apenas a violação do disposto na legislação, é necessária a ocorrência de lesões graves que atinjam os valores sociais, como destaca o Superior Tribunal de Justiça.

Em suma, a maior preocupação dos Tribunais é a desvirtuação do dano moral, em que qualquer ocorrência do cotidiano vire motivo de indenização. Além disso, é preocupante imaginar um cenário, em que os doutrinadores convencionaram chamar de “indústria do dano”, gerando impactos nas relações econômicas, vista a intervenção máxima do Estado nos pormenores da vida.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto no trabalho, a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor contribui muito ao ordenamento jurídico brasileiro, principalmente quanto à

responsabilidade civil. Deve-se lembrar que o direito não é uma ciência estática e que, com o decorrer dos anos e a evolução da sociedade, surgem novas vertentes que merecem a atenção e a tutela do direito.

Conforme foi observado no presente estudo, a Constituição Federal de 1988 possui um viés garantista, possuindo como um dos fundamentos da República a dignidade da pessoa humana, assim tutelando direitos que são caros à esfera individual de cada ser. Ademais, outro aspecto a ser observado é a previsão da indenização por dano moral, contida expressamente no texto constitucional.

Destarte, ao prever a possibilidade de dano moral no ordenamento jurídico, a Carta Magna visou a proteger aqueles direitos imateriais, que fazem parte de um acervo de bens inerentes a cada ser humano, destacando-se a impossibilidade do retorno ao *status quo ante*; a gerência do tempo está dentro desse conjunto, visto que cada indivíduo possui a liberdade de utilizar as horas, os minutos e os segundos de sua vida como bem entender.

Inobstante a proteção constitucional dos direitos fundamentais, rotineiramente o homem se viu sendo vítima de danos que atingem a esfera temporal, como a demora excessiva em filas, *call centers*, a perda de tempo ao receber diversos e-mails contendo promoções e perdendo tempo ao excluir tais mensagens, entre outros.

Logo, a responsabilidade civil por perda do tempo útil virou pauta de diversas ações do Poder Judiciário. A tese inovadora ganhou relevância diante dos deferimentos, virando pauta no Superior Tribunal de Justiça, onde encontrou opiniões contrárias. Alguns sinalizaram que o dano temporal apenas trata de mero aborrecimento da vida cotidiana. Ademais, com a análise de alguns casos concretos, buscou-se meios de superação do empecilho de aceitação da teoria.

Observou-se que diversos consumidores que foram acometidos por algum problema tentaram a solução por vias administrativas antes de recorrer ao auxílio do Judiciário. Portanto, nota-se a boa-fé incumbida na ação, ao empenhar-se para a resolução da divergência, entretanto, por ineficiência do serviço fornecido pela parte contrária, não se obteve êxito. Assim, ao recorrer à via judiciária, o autor não visa ao lucro, nem mesmo à criação de uma “indústria do dano”, mas sim ao restabelecimento do equilíbrio, além da reiteração do sentimento de que a indenização possui função inibidora de condutas semelhantes a essas.

De lado outro, a abstenção do Poder Legislativo é um problema que deve ser solucionado. Alguns estados e municípios já abordam, expressamente em lei, diretrizes de tempo específico de atendimento ao público, evitando-se, assim, a perda do tempo. É imperioso destacar que está contido no Código de Defesa do Consumidor que é dever do fornecedor oferecer um serviço de qualidade, colocando número adequado de servidores, conforme a demanda, entretanto é clara a inobservância dessa norma.

Conclui-se que a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor é uma evolução no direito, visto que é evidente a lesão ao tempo na sociedade. Apesar de ser bem aceita, encontra óbices, os quais podem ser superados com a integração de um requisito para a demonstração de que, de fato, ocorreu um dano merecedor de indenização, sendo o exaurimento da via administrativa. Não obstante, a criação de legislação sobre o assunto auxiliaria na inibição do cometimento desses danos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do consumidor esquematizado**. 6. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

ANGELO, Tiago. **Por desvio produtivo, TJ-GO condena massa falida a indenizar cliente**. 2020a. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mai-27/desvio-produtivo-tj-go-condena-banco-indenizar-cliente#:~:text=O%20entendimento%20%C3%A9%20da%205%C2%AA,pelo%20advogado%20capixaba%20Marcos%20Dessaune>.

ANGELO, Tiago. **Fazer pessoa perder tempo com cobrança indevida gera dano moral, diz TJ-SP. 2020b**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-out-28/pessoa-perder-tempo-cobranca-indevida-gera-dano-moral#:~:text=O%20entendimento%20%C3%A9%20da%2019%C2%AA,de%20d%C3%ADvidas%20contra%20por%20terceiros.&text=De%20acordo%20com%20o%20processo,d%C3%ADvida%20que%20n%C3%A3o%20era%20dele>.

ANGELO, Tiago. **Empresa deve indenizar consumidora que perdeu tempo com cobrança indevida**. 2020c. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-dez-28/empresa-indenizara-cliente-perdeu-tempo-cobranca-indevida>. Acesso em: 16 fev. 2021.

BRASIL. **Lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985**. Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (VETADO) e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7347orig.htm

BRASIL. Constituição (1988). Constituição, de 05 de outubro de 1988. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF, 05 out. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm.

BRASIL. **Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm#:~:text=LEI%20N%20o%2010.406%2C%20DE%2010%20DE%20JANEIRO%20DE%202002&text=Institui%20o%20C%C3%B3digo%20Civil.&text=Art.,e%20deveres%20na%20ordem%20civil.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Goiás. **Apelação Cível nº 5058755.88.2018.8.09.0093**. Apelante: Aldemir Rodrigues Nery. Apelada: Massa Falida do Banco Cruzeiro do Sul S/A. Relator: Des. Marcus da Costa Ferreira. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/dl/desvio-produtivo-tj-go-condena-massa.pdf>.

BULOS, Uadi Lammêgo. **Curso de Direito Constitucional**. São Paulo: Saraiva, 2007.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama**. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento_online/edicoes/volume17_numero1/versaodigital/direitoemmovimento_volume17_numero1/14/index.html.

DONNINI, Rogério (coord.); ZANETTI, Andrea Cristina (org.). **Risco, dano e responsabilidade civil**. Salvador: Juspodivm, 2018.

É CABÍVEL indenização por danos morais em caso de demora excessiva para atendimento na fila do banco?. 2019. Disponível em: <https://www.dizerodireito.com.br/2019/02/e-cabivel-indenizacao-por-danos-morais.html#:~:text=jurisprud%C3%A4ncia%20do%20STJ%3F,SIM.,dano%20moral%20de%20natureza%20coletiva>.

FARIAS, Cristiano Chaves de. **Direito Civil: teoria geral**. 2. ed. Rio de Janeiro: Lumen Júris, 2005.

GAGLIANO, Pablo Stolze. **Responsabilidade civil pela perda do tempo**. 2013. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/23925/responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo>.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Manual de direito civil: volume único**. São Paulo: Saraiva, 2017.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. 15 ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020. v. 4.

MANAUS. **Lei n. 167, de 13 de setembro de 2005**. Dispõe sobre a obrigatoriedade de concessionárias de serviços públicos de água, luz e telefone, agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito colocarem, à disposição dos usuários, pessoal suficiente no tratamento digno e profissional a seus clientes. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/am/m/manaus/lei-promulgada/2005/17/167/lei-promulgada-n-167-2005->.

MARTINS, Flávio. **Curso de direito constitucional**. 4. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo. **Lesão ao tempo: configuração e reparação nas relações de consumo**. Disponível em: http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_informativo/bibli_inf_2006/Rev-AJURIS_141.04.pdf.

ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe; FARIAS, Cristiano Chaves de. **Novo tratado de responsabilidade civil**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

RUSSO, Renato. **Tempo perdido**. Disponível em:
<https://www.vagalume.com.br/legiao-urbana/tempo-perdido.html>.

SIFUENTES, Jefferson Prado. **Demora para atendimento em agências bancárias gera danos morais?** Disponível em: <https://juristas.com.br/2021/02/04/demora-para-atendimento-em-agencias-bancarias-gera-danos-morais/>.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil**: volume único. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2020.