**UNINASSAU**

**BÁRBARA GIULIANA GOMES RIBEIRO DE LIMA**

**MATRÍCULA: 0163051**

**A Origem e Utilização da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor no Direito Brasileiro**: Uma Viagem Através da História e da Decisão Judicial

A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, também conhecida como Teoria da Perda de Tempo Útil, surge como um marco inovador na proteção dos direitos do consumidor no Brasil. Sua origem se dá nos anos 1990, quando estudiosos e juízes passaram a enxergar o tempo do consumidor como um bem jurídico valioso, que merecia uma proteção específica. Em um cenário marcado por práticas abusivas por parte dos fornecedores, que obrigavam os consumidores a dedicarem tempo e esforço desnecessários na busca por seus direitos, a teoria se firmou como uma ferramenta poderosa para combater tais infrações.

**A consagração na Jurisprudência**:

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) foi um dos primeiros a adotar essa teoria, sendo reconhecido em várias decisões judiciais. Em 2002, em um caso marcante, o tribunal determinou que uma empresa de telefonia indenizasse um cliente pelos transtornos enfrentados ao perder tempo em filas e chamadas para resolver um problema de cobrança indevida. A partir desse precedente, a teoria passou a ser cada vez mais aceita em todo o país, sendo adotada por diferentes tribunais superiores, como o Superior Tribunal de Justiça (STJ). Em 2018, o STJ consolidou essa teoria em sua jurisprudência, estabelecendo-a como base sólida para condenar fornecedores que causam perda produtiva aos consumidores.

**Requisitos para a Aplicação**:

Para que possamos aplicar a teoria, é preciso atender a alguns pré-requisitos cruciais:

**Comportamento Abusivo do Fornecedor**: É fundamental que o fornecedor tenha se comportado de maneira abusiva, ocasionando transtornos desnecessários ao consumidor no exercício de seus direitos. Essa conduta pode se manifestar por meio de várias práticas, como negação injustificada de reclamações, fornecimento de informações incorretas ou enganosas, demora na resolução de questões, entre outras.

**Desvio do Tempo Útil do Consumidor**: O consumidor deve ter tido seu tempo útil desviado, ou seja, impedido de realizar atividades produtivas ou de lazer em decorrência do comportamento abusivo do fornecedor.

A ideia do desperdício do tempo do consumidor tem sido utilizada em várias circunstâncias, tais como:

**A demora na disponibilização de mercadorias ou prestação de serviços**: Caso o fornecedor não cumpra com o prazo de entrega de um produto ou serviço, gerando inconvenientes para o cliente, este tem direito a ser ressarcido pelo tempo desperdiçado.

**Cancelamento injustificado de voos**: Empresas de aviação que cancelam voos sem motivo legítimo podem ser responsabilizadas pelo prejuízo causado aos passageiros, compensando-os pelo tempo desperdiçado.

**Equívocos nas cobranças de cartão de crédito**: Em situações em que ocorrem enganos nas cobranças de cartão de crédito, fazendo com que o consumidor tenha que gastar tempo para resolvê-los, as empresas financeiras podem ser responsabilizadas a pagar uma indenização pelo desvio de produtividade.

**Situações de mau funcionamento em serviços de telefone e internet**: Organizações que fornecem serviços de telefonia e internet e enfrentam repetidos problemas, causando incômodos aos clientes, podem ser responsabilizadas pelo desvio produtivo.

**Impacto e Vantagens**:

A teoria do desperdício de tempo do consumidor tem gerado um grande impacto na proteção dos direitos do consumidor no país. Essa teoria tem sido fundamental para: Inibir comportamentos abusivos dos vendedores: Ao valorizar o tempo do cliente como um direito legal importante, a teoria é uma ferramenta para desencorajar práticas abusivas que resultem em desperdício de tempo produtivo; Preservar os consumidores de inconvenientes desnecessários: A teoria assegura que os consumidores não tenham que investir tempo e esforço desnecessários para reivindicar seus direitos, reduzindo os aborrecimentos causados pelas deficiências dos fornecedores.; Incentivar a equidade no comércio: Ao tornar os fornecedores responsáveis pelos prejuízos causados pelo desvio produtivo, a teoria auxilia na promoção da equidade nas relações comerciais.

A teoria do desvio produtivo do consumidor se evidencia como uma ferramenta essencial na proteção dos direitos do consumidor no Brasil, colaborando para a edificação de um mercado de consumo mais equitativo, ético e eficaz.

**Referências**:

* A Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: Um Panorama por Marcos Dessaune (Revista Direito em Movimento, Escola da Magistratura do Rio de Janeiro)
* A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor e sua Aplicação nas Relações de Consumo por Juliana de Almeida Nogueira (Revista de Direito Contemporâneo, IBADE)
* O Desvio Produtivo do Consumidor e sua Aplicação no Direito Brasileiro por Daniel Amorim Assumpção Neves (Revista Brasileira de Direito Civil, Editora Juruá)
* A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor e o Tempo de Espera: Uma Análise à Luz da Jurisprudência do STJ por Fernanda Tartuce e Larissa Lima (Revista de Direito Privado, Editora Fórum)