

**Evento:** XXX Jornada de Pesquisa ▾

FUNÇÃO PUNITIVO-PEDAGÓGICA DO DESVIO PRODUTIVO: UMA ANÁLISE DA JURISPRUDÊNCIA DO STJ¹

Aldemir Berwig²

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

² Prof. dos cursos de Graduação em Direito, Administração e Ciências Contábeis. Doutor em Educação nas Ciências.

INTRODUÇÃO

As relações de consumo em massa, ao mesmo tempo em que democratizaram o acesso a bens e serviços, geraram novas formas de vulnerabilidade para o consumidor. Dentre elas, destaca-se a ineficiência dos canais de pós-venda, que frequentemente submetem o consumidor a uma verdadeira "via-crúcis" para solucionar problemas pelos quais ele não deu causa. Em contraposição à jurisprudência defensiva que por vezes enquadra tais situações como "mero aborrecimento", emerge a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, desenvolvida por Marcos Dessaune. Esta construção doutrinária sustenta que o tempo vital, suprimido do consumidor para resolver falhas de fornecedores, é um recurso finito e existencial, cuja perda configura um dano extrapatrimonial autônomo.

A consolidação da tese mencionada no âmbito do Superior Tribunal de Justiça (STJ) levanta uma questão fundamental que ultrapassa a simples reparação individual. Diante disso, o presente trabalho parte do seguinte problema de pesquisa: além da função compensatória, de que forma a consolidação da Teoria do Desvio Produtivo pelo STJ exerce uma função punitivo-pedagógica, visando desestimular a ineficiência planejada e as práticas abusivas dos fornecedores no mercado de consumo brasileiro?

A pesquisa se enquadra no Objetivo do Desenvolvimento Sustentável (ODS) 16, paz, justiça e instituições fortes, principalmente pela característica que se estuda nas decisões em análise. A pesquisa é desenvolvida com o objetivo geral de analisar a função punitivo-pedagógica da Teoria do Desvio Produtivo, investigando como sua aplicação pelo



STJ visa não apenas compensar o consumidor, mas também desestimular práticas de mercado ineficientes e abusivas.

METODOLOGIA

A presente pesquisa adota o método de abordagem hipotético-dedutivo, partindo de hipóteses sobre a função social da teoria para verificar sua ocorrência na prática judicial. Quanto à sua natureza, trata-se de uma pesquisa qualitativa, focada na análise interpretativa de conteúdo. O procedimento técnico utilizado é a pesquisa bibliográfica e documental. O corpus de análise é composto pelo artigo seminal de Marcos Dessaune, "Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor – um panorama", e por acórdãos paradigmáticos do Superior Tribunal de Justiça nos quais há referência à tese, com destaque ao Recurso Especial (Resp) 1.634.851/SP, cujo objeto é a frustração do consumidor ao adquirir o bem com vício, ao qual se acrescenta o desgaste para tentar resolver o problema ao qual não deu causa, e o REsp 1.737.412/SE, que trata do tempo de espera em filas de banco.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Ao proceder o estudo do tema, encontramos um entendimento jurídico que defende a relação do tempo com os princípios fundamentais da república, pois ao mencionar a escolha de atividades existenciais, relaciona o tempo à promoção do bem-estar, à contribuição para a existência digna e à realização humana do consumidor, pela liberação dos seus recursos produtivos.

[...] a sociedade pós-industrial, apesar dos aspectos negativos inerentes ao sistema capitalista, proporciona a seus membros um poder liberador: o consumo de um produto ou serviço de qualidade, produzido por um fornecedor especializado na atividade, tem a utilidade subjacente de tornar disponíveis o tempo e as competências que o consumidor necessitaria para produzi-lo para seu próprio uso (Dessaune, 2019, p. 17).

No entendimento do autor, ao fornecer produtos ou serviços, o fornecedor libera os recursos produtivos do consumidor e, por isso, os produtos e serviços devem ser de qualidade para que o consumidor possa usufruir desse tempo e de suas competências em atividades de



sua livre escolha e preferência. O consumidor, nesta situação, tem o tempo livre pela qualidade esperada, sendo que as escolhas normalmente decaem sobre atividades existenciais.

Ao ocorrer o fornecimento de produtos ou serviços defeituosos e não sendo prontamente solucionado o problema, o consumidor termina abrindo mão de parcela desse tempo liberado, é forçado a adiar ou suprimir algumas de suas atividades planejadas ou desejadas, desviando suas competências dessas atividades e, conseqüentemente, assumindo deveres operacionais e custos materiais que não são seus. Esse comportamento decorre da falta de solução imediata para resolver o problema, o fazendo buscar meios que se apresentem possíveis para evitar o prejuízo e conseguir a reparação mínima do dano decorrente do problema ocasionado pelo fornecedor (Dessaune, 2019, p. 23).

[Esse] comportamento principal do consumidor – despende tempo vital e se desviar de atividades existenciais – viola os seus mais legítimos interesses e configura uma renúncia antijurídica ao direito fundamental à vida, que é indisponível, bem como uma renúncia antijurídica ao direito fundamental à educação, ao trabalho, ao descanso, ao lazer, ao convívio social, aos cuidados pessoais ou ao consumo – enquanto expressão individual, social ou coletiva da liberdade de ação em geral –, dos quais ninguém poderia abdicar por força de circunstâncias que aviltem o princípio da dignidade humana, que apoia esses direitos. (Dessaune, 2019, p. 24).

A partir desse contexto é que desenvolvemos o estudo sobre a aceitação da tese do desvio produtivo como uma possibilidade de reparação do dano ocasionado. Verificamos que a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo pelo STJ opera em duas dimensões que, somadas, caracterizam sua função punitivo-pedagógica.

A primeira é a dimensão econômica do desestímulo. Ao condenar um fornecedor a indenizar o consumidor pelo tempo perdido, o Judiciário não apenas compensa a vítima, mas "precifica" a ineficiência. A prática de manter um SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) deliberadamente inoperante ou de protelar a resolução de problemas deixa de ser um custo "zero" e passa a representar um passivo judicial relevante. Confirma-se a hipótese de que a teoria cria um incentivo econômico reverso: torna-se financeiramente mais racional para a empresa investir em eficiência e respeito ao consumidor do que arcar com o ônus crescente de indenizações por desvio produtivo. A condenação funciona, assim, como uma sanção que visa otimizar o comportamento do agente econômico.

Então, verifica-se que em ambos os acórdãos analisados a fundamentação relaciona-se à supressão forçada do tempo do consumidor para a busca de solução. Os fundamentos de manutenção da condenação dos fornecedores de produto e serviço



desprovidos de qualidade geram ao consumidor, não simples aborrecimentos, mas implicam na supressão do tempo. É o que está disposto na ementa do REsp 1.737.412/SE, no qual se considera que o objeto da ação de consumo “tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo” (STJ, 2019, p. 2). Na análise da hipótese concreta, menciona que ao ofertar serviços abaixo dos padrões de qualidade previstos em lei, a instituição financeira termina “impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo” (STJ, 2019, p. 2).

A segunda é a dimensão normativa da conformação de conduta. A jurisprudência do STJ, ao acolher a tese, reforça o conteúdo da boa-fé objetiva (art. 4º, III, e 51, IV, do CDC), que impõe aos contratantes deveres anexos de lealdade, proteção e cooperação. O desvio produtivo é a manifestação clara da quebra desses deveres, pois o fornecedor, ao invés de cooperar, transfere ao consumidor o ônus que é seu. Dessa forma, a decisão judicial que condena essa prática estabelece um novo padrão de conduta esperado no mercado. Valida-se a hipótese de que a teoria atua como um mecanismo de conformação social (*social shaping*), sinalizando a todos os fornecedores que o respeito ao tempo do consumidor não é um favor, mas uma obrigação jurídica, cuja violação sistemática será punida. Nesta linha,

O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor (STJ, 2019, p. 2).

Neste caso, a responsabilização decorre exclusivamente do desrespeito à lei, o que caracteriza a conduta como ilícita.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a Teoria do Desvio Produtivo, que fundamenta a jurisprudência do STJ, transcende sua função primária de compensar o dano individual. Ambas as decisões estudadas trazem a supressão forçada do tempo como um dano injusto diante da obrigatoriedade de fornecimento de produto ou serviço de qualidade ao consumidor. Contempla ela um poderoso instrumento de política judiciária com uma robusta função



punitivo-pedagógica. Essa função se materializa por meio de um duplo mecanismo: (i) o desestímulo econômico à ineficiência planejada ou não, mas que onera práticas abusivas por não solucionarem imediatamente, no menor tempo possível, o problema causado ao consumidor; e (ii) a fixação de um padrão de conduta mais elevado, fundamentado nos deveres de cooperação, lealdade e boa-fé objetiva. Caracterizado o desrespeito a esse padrão de conduta esperado, haverá o dever de indenizar o consumidor. Verifica-se, portanto, que a teoria não apenas defende a proteção do consumidor individual ou coletivamente, mas contribui para a qualificação e o aprimoramento de todo o mercado de consumo brasileiro, desestimulando a desídia, promovendo a eficiência e o respeito do consumidor.

Palavras-chave: Desvio produtivo. Dano extrapatrimonial. Função punitivo-pedagógica. Relação de consumo. Tempo existencial.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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/18078compilado.htm. Acesso em: 21 ago. 2025.

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

STJ. **Recurso Especial nº 1.634.851 - RJ.** j. 12.09.2017. Rel. Min. Nancy Andriahi.

STJ. **Recurso Especial nº 1.737.412 – SE.** j. 05.02.2019. Rel. Min. Nancy Andriahi.