

# Hilário Franklin

Advogado  
Professora Venina Corrêa Torres, 230 sala 609  
Centro- Nova Iguaçu/RJ – 26221-200  
(21) 96408-0203 | (21) 98138-0604  
intimacaojuridicohf@gmail.com

---

## O TEMPO DO CONSUMIDOR TAMBÉM É UM BEM JURIDICAMENTE PROTEGIDO

### A evolução da jurisprudência brasileira e a teoria do desvio produtivo do consumidor

Durante muitos anos, situações como longas esperas em centrais de atendimento, repetidas tentativas de cancelamento de contratos, cobranças indevidas, interrupções injustificadas de serviços e inúmeros protocolos sem solução eram vistas apenas como meros aborrecimentos do cotidiano.

A realidade social, entretanto, demonstrou que o problema é muito mais profundo.

Quando o consumidor é obrigado a interromper suas atividades profissionais, familiares, acadêmicas ou de cuidado pessoal para solucionar falhas causadas por fornecedores de produtos ou serviços, ocorre verdadeira apropriação indevida de seu tempo útil.

E tempo não é apenas um recurso econômico.

Tempo é vida.

A Constituição Federal consagra a dignidade da pessoa humana como um dos fundamentos da República e assegura a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade e à integridade da pessoa.

Nesse contexto, a moderna doutrina e a jurisprudência brasileira passaram a reconhecer que o desperdício injustificado do tempo do consumidor pode configurar dano indenizável.

Foi nesse cenário que ganhou destaque a chamada Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, desenvolvida pelo advogado e pesquisador Marcos Dessaune.

Segundo essa construção jurídica, ocorre desvio produtivo quando o consumidor é compelido a desperdiçar seu tempo e sua energia para resolver problemas criados pelo próprio fornecedor, desviando-se de atividades existenciais mais relevantes.

A proteção jurídica não se limita ao prejuízo financeiro.

O ordenamento jurídico brasileiro tutela também valores existenciais relacionados à dignidade humana, ao projeto de vida e ao livre desenvolvimento da personalidade.

Por essa razão, os tribunais brasileiros vêm reconhecendo que determinadas condutas empresariais ultrapassam o limite do mero dissabor e configuram efetiva lesão a direitos da personalidade.

Não raramente, o cidadão perde horas, dias ou até meses tentando solucionar situações que jamais deveriam ter ocorrido.

São exemplos frequentes:

- cobranças indevidas;
- negativa injustificada de atendimento;
- falhas em serviços bancários;
- interrupções indevidas de serviços essenciais;
- cancelamentos não processados;
- defeitos em produtos sem solução adequada;
- sucessivas tentativas de contato sem resposta efetiva;
- exigência de procedimentos burocráticos excessivos.

Em hipóteses como essas, o tempo desperdiçado deixa de ser apenas um inconveniente e passa a representar um prejuízo jurídico relevante.

A função do Direito não é apenas reparar danos já consumados.

Também é promover equilíbrio nas relações sociais e estimular a prestação adequada de serviços.

Empresas que atuam com eficiência respeitam não apenas o patrimônio do consumidor, mas também sua dignidade e seu tempo.

Cada caso possui particularidades próprias e deve ser analisado individualmente, considerando documentos, histórico de atendimento, provas disponíveis e os entendimentos jurisprudenciais aplicáveis.

Se você acredita que vem enfrentando uma situação semelhante, a orientação jurídica adequada pode auxiliar na compreensão dos seus direitos e das medidas cabíveis.

Informação jurídica é uma ferramenta de cidadania.

Nosso compromisso é oferecer orientação ética, técnica e responsável, sempre buscando soluções jurídicas compatíveis com a realidade de cada pessoa.

Para mais conteúdos sobre Direito do Consumidor, Responsabilidade Civil e Direitos Fundamentais, visite:

[www.hilariofranklin.jur.adv.br](http://www.hilariofranklin.jur.adv.br)

**Hilário Franklin**  
**Advogado**