



Marque a opção do tipo de trabalho que está inscrevendo:

Resumo

Relato de Caso

O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR E A POSSIBILIDADE DE REPARAÇÃO DE DANOS

AUTOR PRINCIPAL ALESSANDRA WISCH SOBIESIAK

CO-AUTORES:

ORIENTADOR: NADYA REGINA GUZELLA TONIAL

UNIVERSIDADE: UNIVERSIDADE DE PASSO FUNDO – FACULDADE DE DIREITO

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa analisa a figura do desvio produtivo do consumidor frente ao vício de produtos ou serviços e a possibilidade de sua reparação. Objetiva-se verificar a situação de vulnerabilidade do consumidor, identificar a ocorrência do desvio produtivo do consumidor e compreender se essa perda de tempo na busca dos direitos pode ser objeto de reparação de danos.

Justifica-se o tema, tendo em vista que é evidente em uma relação de consumo, que os consumidores são mais vulneráveis confrontados aos fornecedores, em especial, diante de um vício de produto ou serviço, em face dos fornecedores terem um sistema de suporte e assistência ao cliente defasado, não compatível com atual realidade e que gera insatisfação ao consumidor, fazendo-o desperdiçar seu tempo.

DESENVOLVIMENTO:

O desenvolvimento do estudo deu-se através de pesquisa bibliográfica, que abrange a realização da leitura, fichamento, reconstrução de ideias de autores, de forma crítica e subjetiva. Em relação aos métodos de abordagem, fez-se uso do dialético, que tem por intuito debater e discutir através de oposições e contradições, a realidade em constante mudança, e do hermenêutico, buscando interpretar o sentido do tema estudado e das normas que o regulamentam.

O princípio da ordem geral econômica determina que o Estado intervenha nas relações de consumo para proteger o consumidor, que é a parte mais vulnerável na relação. Essa vulnerabilidade associa-se à identificação da debilidade de um dos sujeitos da relação jurídica, que em virtude de determinadas condições ou qualidades não detém as informações técnicas sobre o produto ou serviço que está adquirindo. Ressalta-se que a vulnerabilidade informacional está ligada a assimetria de informações, por parte do consumidor, que se torna a parte mais frágil da relação de consumo. Assim, o princípio da vulnerabilidade apresenta-se como norma básica que fundamenta a existência e aplicação do direito do consumidor.

Dessa forma havendo vício do produto ou do serviço, na maioria das vezes o consumidor depende de tempo para buscar a solução, o que lhe causa danos materiais e morais. Diante do dano potencial provocado pelos fornecedores, o consumidor vê-se prejudicado a desviar-se de suas atividades preferenciais ou obrigatórias, e desperdiçar tempo, para resolver problemas, que, por vezes não foram ocasionados por eles, mas decorrentes da negligência do fornecedor.

A maioria da doutrina compreende que tais diligências e perda de tempo não passam de dissabores decorrentes da sociedade de consumo. Contudo, Dessaune defende que este desvio gerará dano na esfera patrimonial e moral do consumidor, que pode ensejar um pedido de reparação de danos. Para tanto, há a necessidade de comprovação do tempo gasto pelo consumidor e da prática abusiva efetuada pelo fornecedor, utilizando-se, também, a inversão do ônus da prova. Destaca o autor que “o tempo de que cada indivíduo dispõe na vida, caracterizado pela escassez, inacumulabilidade e irrecuperabilidade, é recurso produtivo primordial e inviolável da pessoa, assegurando-se a ela o direito à indenização do dano de desvio produtivo decorrente da lesão desse seu tempo pessoal” (2011, p. 136).

Ainda, destaca-se que a maior parte dos Tribunais defende a tese de que o tempo gasto pelo consumidor enquadra-se em meros dissabores, aborrecimentos e conseqüentemente não geram dano moral.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Conclui-se que o tempo utilizado pelo consumidor na busca de seus direitos, que foram desrespeitados pelo fornecedor, configuram um prejuízo ao seu patrimônio e também representam um padecer psíquico, que constitui dano moral. Tais condutas não são meros dissabores, visto que afetam o patrimônio e a vida do consumidor. Esse entendimento melhor se coaduna com o respeito e a valorização da pessoa humana.

REFERÊNCIAS

BENJAMIN. Antonio Herman Vasconcellos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de direito do consumidor. 4 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012.

DESSAUNE. Marcos, O desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

MIRAGEM. Bruno, Curso de direito do consumidor. 4 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.