



**UNIVERSIDADE CATÓLICA DO SALVADOR
FACULDADE DE DIREITO**

EMERSON ANDRADE GIBAUT

**A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR:
O TEMPO PERDIDO EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS**

Salvador
2020

EMERSON ANDRADE GIBAUT

**A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR:
O TEMPO PERDIDO EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado na Faculdade de Direito da Universidade Católica do Salvador, como requisito parcial para a obtenção do diploma de Bacharel em Direito.

Orientadora: Prof^a Ms. Teila Rocha D'Albuquerque

Salvador
2020

AGRADECIMENTOS

Eu só cheguei até aqui porque acreditei e fui condicionado a acreditar por uma pessoa: Renato Affonso de Carvalho. Renato Affonso foi o meu alicerce para a concretização deste sonho e dedico a ele a vitória. Diante de um mundo onde as injustiças sociais se tornam cada vez mais comuns, onde as pessoas se sensibilizam cada vez menos, manter a chama acesa da esperança por dias melhores, mais justos e mais dignos, tornou-se um aspecto de pessoas que possuem uma fortaleza ideológica que ultrapassam as correntes da bondade. O meu espelho de vida sempre foi este professor, amigo e quase um pai, porque eu sempre me inspirei nele e acreditei que lutar por dias mais justos é um dever humanitário. Adicionalmente, agradeço ao meu professor, amigo, companheiro e conselheiro, Marcelo Mascarenhas, por sempre agir com sobriedade e sensatez nas orientações da minha trajetória acadêmica. Tornou-se ao longo destes anos muito mais do que um amigo, um verdadeiro irmão, sempre com bastante conhecimento e me incentivando a cada dia. Escolhi Teila Rocha D'Albuquerque como minha orientadora pelas suas impressionantes qualidades: inteligência, competência, sensibilidade e admiração pela pessoa que representa para a instituição UCSAL e no mundo acadêmico. Agradeço também ao Presidente do CRC-BA, Dr. Antonio Carlos Ribeiro da Silva, que durante muito tempo me capitaneou e me orientou para que eu tivesse excelência acadêmica. Meu pai (*in memoriam*) sempre me dizia que o estudo era a saída para todos os nossos problemas. Eu sempre acreditei nessas palavras e foi daí que eu tirei a minha força. Ele me dizia que queria ter sido eu. Imaginem só, um pai querendo ser o que o filho é. Ele acreditava que eu era o orgulho dele, sem ele saber que o meu orgulho sempre foi ele mesmo.

Seja a mudança que você deseja ver no mundo
Mahatma Gandhi

GIBAUT, Emerson Andrade. **A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: O TEMPO PERDIDO EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS**. Salvador, 2020. 41f. Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia). Universidade Católica do Salvador (UCSAL), Salvador, 2020.

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo diagnosticar o tempo desperdiçado pelos consumidores nas agências bancárias de Salvador, a partir da análise dos processos do PROCON/BA. A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor se baseia pelo tempo desperdiçado pelo consumidor, ao perder o seu respectivo tempo em virtude do não atendimento da sua necessidade. Esta teoria veio para fortalecer, o que antes se denominava de “mero aborrecimento”, atualmente, o ordenamento jurídico começa a sugerir uma nova interpretação. Este trabalho discute que o tempo desperdiçado dentro das agências bancárias não é razoável, além disso, a lei dos 15 minutos não se estende ao atendimento individual para tratar de assuntos como empréstimos, habitação, investimentos, financiamentos, regularização de contratos. Ao todo, foram analisados 89 processos do PROCON de agências bancárias autuadas. Os resultados encontrados evidenciaram que os processos do PROCON que o tamanho do banco (mensurado pelo seu patrimônio líquido), o tempo de espera e a quantidade de processos não interferem no tempo desperdiçado pelos consumidores nas agências bancárias.

Palavras-Chave: Desvio Produtivo do Consumidor. Direito do Consumidor. Agência Bancária.

ABSTRACT

This study aims to diagnose the time wasted by consumers at bank branches in Salvador, based on the analysis of PROCON / BA processes. The Consumer Productive Deviation Theory is based on the time wasted by the consumer, by wasting their respective time due to not meeting their needs. This theory came to strengthen, what was previously called “mere annoyance”, nowadays, the legal system begins to suggest a new interpretation. This paper argues that the time wasted within bank branches is unreasonable, in addition, the 15-minute law does not extend to individual service to deal with issues such as loans, housing, investments, financing, regularization of contracts. In all, 89 PROCON processes from assessed bank branches were analyzed. The results found showed that PROCON processes that the size of the bank (measured by its net worth), the waiting time and the number of processes do not interfere with the time wasted by consumers at bank branches.

Keywords: Consumer Productive Deviation. Consumer Law. Bank branch.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1	METODOLOGIA ADOTADA PARA A FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.2	A LEI DOS 15 MINUTOS	15
2.3	O TEMPO PERDIDO EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS	17
2.4	A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR	18
2.5	O DANO CAUSADO PELA PERDA DO TEMPO	23
2.6	DECISÕES DO STJ AO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR	24
2.7	DECISÕES DO STJ CONTRA AGÊNCIAS BANCÁRIAS	27
2.8	O DESVIO PRODUTIVO E OS HIPERVULNERABILIZADOS	28
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	31
4	ANÁLISE DE RESULTADOS	35
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
	REFERÊNCIAS	40

1 INTRODUÇÃO

A teoria do desvio produtivo do consumidor se baseia no tempo perdido pelo consumidor ao tentar realizar as suas demandas, em detrimento do não atendimento da sua necessidade. Esta teoria surgiu para contribuir com a ampliação do direito do consumidor, pois, decisões judiciais que antes adotavam a perda do tempo como “mero aborrecimento”, atualmente, em consonância com as diretrizes do desvio produtivo, passaram a descortinar esta nova interpretação jurídica.

A teoria se caracteriza pelo tempo em que o consumidor perde ao deixar de produzir e, o desvio produtivo, evidencia-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, desperdiça o seu tempo e desvia as suas competências para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor. O tempo é um elemento que não volta e o seu desperdício é um fator irrecuperável, contudo, há medidas que podem ser tomadas com o objetivo de mitigar o impacto causado por essa perda.

Uma pessoa que perde duas ou três horas na fila de um banco, por exemplo, pode ter esse fato caracterizado como um desvio produtivo, afinal, o consumidor teria naquele tempo diversas atividades pessoais que sofreram o impacto da perda em um dado momento. Deve-se compreender que não há relação com a difundida ideia do “*time is money*”, pois, nesse caso, o tempo se restringe ao dinheiro e a teoria propõe que o tempo representa mais do que o valor econômico, mas o valor do momento perdido atribui diversos elementos até mais significativos do que o próprio recurso financeiro.

A teoria prevê que o fornecedor, ao gerar um problema na relação de consumo e furtar-se da responsabilidade de solucioná-lo tempestivamente, induz o consumidor a um desequilíbrio psicossomático, ou seja, um dano que afeta o organismo e o psíquico. Logo, a condição de vulnerabilidade é potencializada diante desta situação, já que ao desperdiçar o seu tempo desvia as suas energias para algo que deveria ser solucionado pelo fornecedor que provocou este dano. Um outro cenário previsto na teoria é que nenhum ser humano pode realizar duas atividades simultâneas, portanto, ao esperar em uma fila por mais tempo do que o limite permitido, o consumidor perde o tempo da sua vida que jamais poderá ser recuperado.

Esta teoria surge, destarte, para responsabilizar o fornecedor pela perda do tempo do consumidor, na tentativa de revogar o “mero aborrecimento”, previsto no ordenamento jurídico. A principal consequência prática é a responsabilização do fornecedor perante os seus atos, no sentido de reconhecer o ato do dano causado ao consumidor, com a devida culpabilidade da situação ocorrida.

A lei dos 15 minutos (como é conhecida) determina que o tempo máximo de espera do consumidor em uma fila de banco deve ser de 15 minutos. Um instante razoável perante os bilhões de lucros que os bancos conseguem ano após ano. O problema nesta situação é que o fato de o consumidor passar mais de uma hora na fila parece não incomodar as agências bancárias, por se tratar de uma situação habitual.

A teoria do desvio produtivo do consumidor realiza em sua principal função, um papel relevante no sentido de dar voz ao consumidor lesado, devido ao erro cometido pelo fornecedor. O tempo é finito e irrecuperável, portanto, ao ter o seu tempo desperdiçado, o consumidor é diretamente lesado em decorrência de não ter a sua expectativa atendida. O dano se torna mais visível no instante em que o consumidor deixa de realizar as suas atividades laborais para resolver problemas com o fornecedor e acaba por perder o seu tempo diante de um problema que não deveria existir. Por consequência, o consumidor deverá, possivelmente, fazer horas extras no trabalho para compensar o tempo perdido por uma má prestação de serviço, em decorrência de uma situação ocasionada pelo fornecedor.

O principal aspecto que a teoria descreve, dialoga sob o interesse jurídico do lesado e as circunstâncias do evento danoso. Ao arbitrar em defesa do consumidor, o juiz pode conferir o direito e a defesa do consumidor em sua ampla garantia de ressarcimento, mas ao impetrar o direito por meio de uma sentença mais rigorosa, conseqüentemente, haverá uma iniciativa do fornecedor em tentar minimizar os erros.

A abordagem induz que o tempo é mais do que valioso, o tempo é a essência da vida e que não há volta do que se passou. O que passou é ganho quando se foi produtivo, mas quando não há produtividade, então o desperdício está evidenciado, as atividades que poderiam ser feitas naquele momento se passaram, deixaram de acontecer, de existir.

Ao introduzir o contexto de uma discussão sobre a teoria do desvio produtivo do consumidor, promove-se a análise do olhar sob o impacto da lei dos 15 minutos

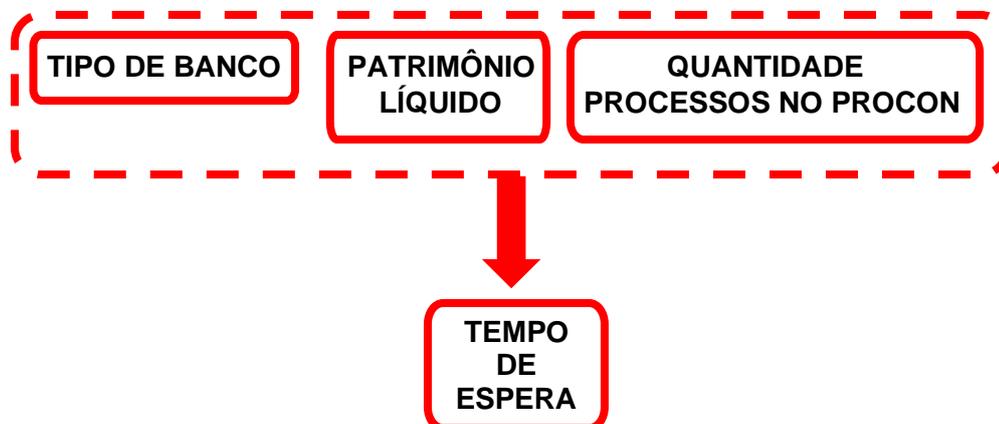
que é frequentemente descumprida (em observância as denúncias realizadas), dessa forma, o estudo busca verificar o impacto causado do tempo perdido em agências bancárias com base na teoria do desvio produtivo do consumidor.

A pesquisa se torna relevante, portanto, ao realizar um diagnóstico deste cenário com base nos processos do PROCON. A lei dos 15 minutos é uma lei municipal, portanto, não existe uma lei federal que institui esta normativa, contudo, diversos municípios do Brasil adotaram esta lei. No caso de Salvador, esta lei possui o número 5.978/2001.

Este estudo pode contribuir para a discussão de um novo debate desta lei, diante da ineficiência da sua aplicabilidade em outros setores dos bancos, tais como atendimento à gerência, financiamentos, empréstimos, renegociações, atendimento as linhas de crédito e consignados em geral. Dessa forma, problematiza-se: qual o impacto da lei dos 15 minutos nas agências bancárias de Salvador à luz da teoria do desvio produtivo do consumidor?

Esse estudo busca, portanto, verificar o impacto da lei dos 15 minutos nas agências bancárias de Salvador à luz da teoria do desvio produtivo do consumidor. Este modelo, representado na figura 1, sintetiza a ideia central da pesquisa, ao segregar o tempo de espera condicionado a três variáveis que indica a possibilidade de comparação: tipo de banco (público ou privado); patrimônio líquido que pode ser considerado como um fator de tamanho da empresa (*valuation*); e a quantidade de processos na Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON/BA) que permite identificar quantas vezes a empresa foi autuada pelo órgão.

Figura 1: Modelo sintético da pesquisa



Fonte: Elaboração própria (2020).

O tipo de banco, o patrimônio líquido e a quantidade de processos no PROCON/BA, são variáveis independentes e o tempo de espera é a variável dependente. As variáveis independentes condicionam o fator de impacto da variável dependente, portanto, a pesquisa se baseia em identificar a variável dependente e a partir daí verificar se as variáveis independentes representam aspectos que propiciam o aumento ou a diminuição deste tempo de espera.

Diante da possibilidade de a variável dependente representar uma infração ao consumidor (quando violada), a figura 1 sintetiza o modelo criado em torno do estudo. Esta pesquisa tem como objetivo geral verificar o impacto do tempo de espera nos bancos a partir dos processos autuados pelo PROCON/BA e identificar se as variáveis independentes apresentadas estão associadas ao tempo de espera.

Para dar cabo a essa investigação, pretende-se atingir os seguintes objetivos específicos: identificar através dos processos o tempo de espera dos consumidores nos bancos; identificar se o banco é público ou privado; identificar o valor do patrimônio líquido dos bancos; identificar a quantidade de processos que estes bancos possuem no PROCON/BA; diagnosticar a possível relação entre tempo de espera com o tipo de banco, o patrimônio líquido e a quantidade de processos no PROCON/BA.

Esta pesquisa busca comparar de qual forma o tempo de espera nas agências bancárias estão associadas ao tipo de banco, ao valor do patrimônio líquido e a quantidade de processos no PROCON/BA. Ao revelar o resultado desta pesquisa, isto poderá favorecer para a reflexão acerca do tempo de espera dos consumidores nas agências bancárias e promover um debate mais amplo para que os bancos passem a respeitar dignamente os consumidores.

A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, desenvolvida por Dessaune (2017), traz à tona, uma reflexão para além da vulnerabilidade do consumidor. A teoria promoveu a efetividade da mudança das interpretações do que era *ex ante* considerada mero aborrecimento, para uma interpretação *ex post* de jurisprudência consolidada no cenário brasileiro e a partir destas decisões judiciais, a promoção da interferência positiva na vida do consumidor.

O consumidor ao sofrer a perda do seu tempo, conseqüentemente, ao desviar as suas atividades diárias e seus afazeres particulares, enfrenta ainda, o desperdício do seu tempo em virtude do atendimento deficitário dos bancos. Este fato não representa somente um mero aborrecimento, mas um desvio das suas atividades produtivas, pois o tempo perdido naquele período não retornará mais. A indenização

deste tempo desperdiçado em valor pecuniário não restitui os contratempos perdidos daquele momento, pois, mesmo com todo o dinheiro indenizado, o tempo não retroagirá para ser vivido novamente e o alcance daquela oportunidade foi perdida.

O tempo perdido não pode ser recuperado e o pior, a lei é omissa diante do tempo de espera do consumidor. A lesão ao tempo diante das suas atividades desperdiçadas representa um prejuízo de caráter existencial, afinal o tempo é limitado e conforme Dessaune (2017), uma pessoa não pode realizar duas atividades simultaneamente de naturezas incompatíveis ou fisicamente excludentes.

Com este estudo se busca não somente uma reflexão acerca do tema, mas influenciar trabalhos científicos com o intuito de propiciar o debate em torno da ampliação da lei dos 15 minutos, para a criação de um possível projeto de lei que possibilite ao consumidor uma espera digna. As práticas que resultam em danos psicossomáticos impunes favorecem para que tais práticas sejam contínuas, pois sem punição alguma, os bancos continuam a realizar tal descaso com o consumidor.

Espera-se que os resultados deste trabalho possam contribuir para a ampliação do debate sobre tais práticas e incentivar para que algo seja mudado nas leis ou procedimentos disciplinares nos bancos, com o intuito de oferecer ao consumidor um tratamento minimamente digno.

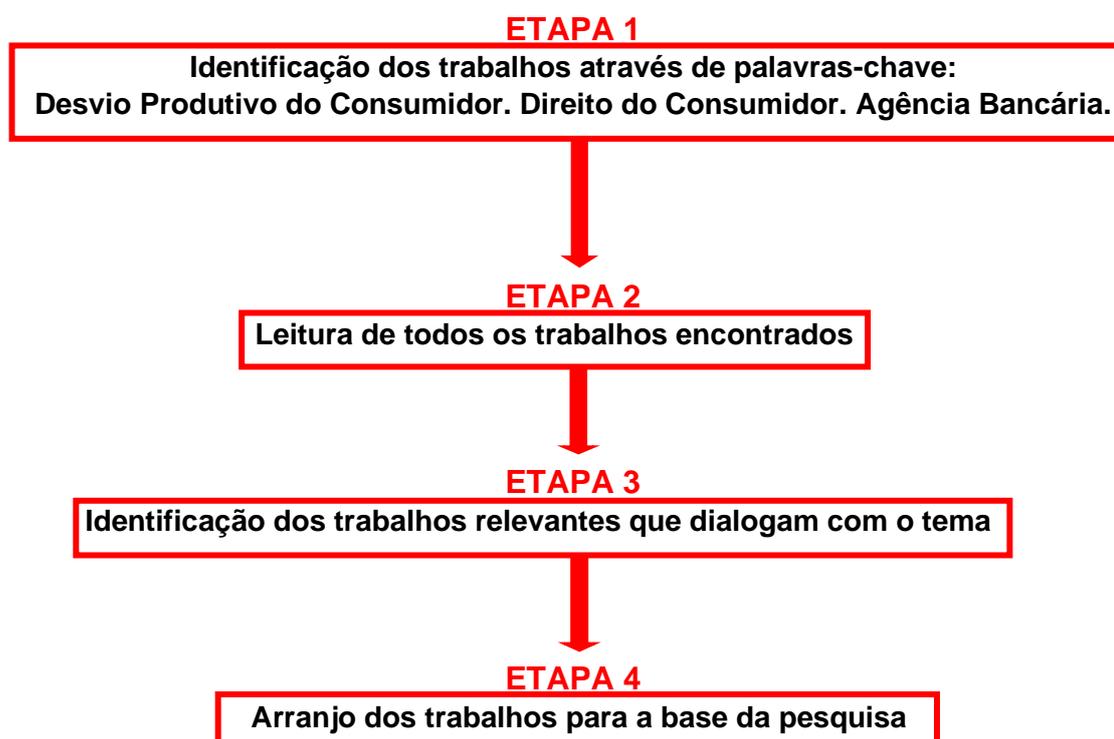
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 METODOLOGIA ADOTADA PARA A FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A pesquisa seguiu as orientações de Lubisco e Vieira (2019, p. 25) em que expressam que o desenvolvimento é a parte mais relevante do estudo e enquadrar-se em uma sequência lógica de fundamentação teórica, metodologia, coleta, análise e interpretação dos dados e resultados. Para o presente estudo, o capítulo “coleta” está intrinsecamente apresentado nos procedimentos metodológicos.

Para a concretização dos trabalhos relevantes que dialogaram com o tema foi necessário a elaboração de um planejamento de pesquisa consolidado, no intuito de organizar as diretrizes da formação, deste trabalho. Para conseguir atingir o escopo desta fundamentação teórica, a pesquisa passou por etapas gradativas, para posteriormente propiciar uma discussão sobre o referido tema.

Figura 2 – Protocolo de Pesquisa



Fonte: Elaboração própria (2020).

Na primeira etapa do protocolo de pesquisa, buscou-se realizar a identificação dos trabalhos acadêmicos por meio das palavras chave no portal de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Inclui-se estas quatro palavras chave evidenciadas na figura 2 para a busca dos trabalhos

acadêmicos: Desvio Produtivo do Consumidor; Direito do Consumidor; Agência Bancária. O total de trabalhos encontrados resultou em zero. Do ponto de vista científico, ao indicar um aspecto inovador na construção da ideia deste trabalho, pode-se obter a concepção de que este estudo foi inédito e de que há necessidade de avançar nesta área.

A partir da necessidade de uma fundamentação teórica sólida, no sentido de contribuir para discussão do tema, fez-se necessário buscar outras fontes capazes de dialogar com este estudo. Logo, eliminou-se a palavra-chave “agência bancária” e a pesquisa foi baseada nas duas palavras-chave: “direito do consumidor” e “desvio produtivo do consumidor”.

Ao realizar esta pesquisa, o banco de dados da CAPES apresentou treze trabalhos publicados, onde todos os trabalhos encontrados estavam em português. A pesquisa foi realizada sem restrição de idioma e com o filtro da data de publicação de somente os últimos cinco anos. A composição da base da CAPES foi direcionada aos achados organizados conforme orientação técnica abaixo:

Quadro 1 – Artigos encontrados na Plataforma CAPES

Artigos identificados pela Plataforma CAPES
O dever de indenizar o tempo desperdiçado (desvio produtivo)
O dano por desvio do tempo produtivo: uma nova espécie de dano extrapatrimonial?
A teoria do desvio produtivo e a proteção dos direitos da personalidade do consumidor
O dano temporal configurado no desvio produtivo do consumidor
Dano moral: teoria do desvio produtivo do consumidor no teleatendimento e telemarketing
Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada
O desvio produtivo do consumidor frente à negativa de cobertura das operadoras de planos de saúde
A valorização e a tutela do tempo do consumidor: a nova posição do STJ sobre responsabilidade do comerciante por vícios
Dano moral e responsabilidade objetiva do fornecedor pela perda do tempo produtivo do consumidor
Responsabilidade civil perda de tempo útil: a perda do tempo do consumidor como um bem jurídico a ser tutelado
Dano temporal: o valor jurídico social do tempo
Responsabilidade civil pela usurpação do tempo útil
O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais brasileiros

Fonte: Elaboração própria (2020).

Este filtro foi adotado na tentativa de proporcionar “o estado da arte”, ao considerar os trabalhos atuais pelos princípios da tempestividade e da relevância, diante de trabalhos que de fato contribuam significativamente para o estudo. No mapeamento da CAPES, a área direcionada foi o Direito, mas sem filtros aos periódicos de níveis de Qualis CAPES, portanto, não se utilizou escala de classificação dos periódicos, por exemplo: artigos adotados somente por B2, B1, A2 ou A1. Foram utilizados artigos de diversas fontes independentemente do nível de Qualis CAPES.

Na página principal do portal de periódicos da CAPES existe a possibilidade de busca da pesquisa, por meio de palavras identificáveis que foram selecionadas, a partir dos trabalhos publicados. Para o presente estudo foram selecionados trabalhos dos anos de 2015 a 2019, com o objetivo de trazer o que há de recente e relevante para a construção deste estudo. A pesquisa foi executada por meio das palavras-chave “desvio produtivo do consumidor” e “direito do consumidor”, conforme evidenciado na figura 3.

Figura 3 – Portal de Periódicos da CAPES

The image shows the search interface of the CAPES Periódicos portal. At the top, there are navigation links for accessibility and site map. The main header identifies the portal as 'Portal de Periódicos CAPES/MEC'. Below this, there are links for 'Acesso livre', 'Perguntas frequentes', and 'Contato'. The search section is titled 'Buscar Assunto' and prompts the user to enter a DOI/PMID or search term. The search criteria are set to 'Qualquer contém desvio produtivo do consumidor AND Qualquer contém direito do consumidor'. The search filters include 'Data de publicação: Últimos 5 anos', 'Tipo de material: Todos os itens', and 'Idioma: Qualquer idioma'. There are buttons for 'Buscar', 'Clear', and 'Busca simples'.

Fonte: <http://www.periodicos.capes.gov.br/>. Acesso em 21 de maio de 2020.

Todos os trabalhos encontrados foram utilizados neste estudo, em decorrência da compatibilidade com o tema e do enriquecimento teórico da pesquisa.

2.2 A LEI DOS 15 MINUTOS

A lei dos 15 minutos, apesar de amplamente divulgada no Brasil, é uma lei municipal. Há indícios de que o primeiro município a adotar a lei dos 15 minutos foi Belo Horizonte, em 1998, mas a realidade demonstra que houve um esforço conjunto dos legisladores para sancionar uma lei que estabelecesse um prazo justo para atendimento aos consumidores. Como se trata de uma lei municipal, após a extensa divulgação, a maioria dos municípios brasileiros sancionaram a lei.

Em Salvador, a lei nº 5.978/2001 dispõe sobre atendimento de usuários nas agências bancárias do município. O inciso primeiro do artigo segundo da lei nº 5.978/2001, determina que “o tempo máximo de atendimento, para efeito da aplicação do disposto no artigo anterior, corresponde a: I – até 15 minutos em dias normais.”

Após a difusão dos debates e da propagação da defesa dos interesses do consumidor, esta lei foi adotada em todas as capitais. A proteção e a defesa do consumidor foram vitórias que aconteceram em decorrência das lutas travadas no período subsequente ao nascimento da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. A redemocratização do Brasil em um período de pós ditadura militar contribuiu para evocar determinados direitos que até então, nem no direito estadunidense existiam.

Lógico que esta conquista não surgiu de modo inesperado e pacífico, assim como todas as conquistas dos trabalhadores, elas são precedidas de lutas intensas, do fortalecimento das instituições democráticas, do intenso clamor popular e também de uma parcela de parlamentares que buscaram de forma autônoma objetivar os interesses do seu povo. O congresso encontrou uma intensa resistência, em virtude de diversos grupos econômicos serem contra a criação deste código e diversos bancos lutarem pelo descarte da relação de consumo estabelecido entre a prestação de serviço do banco e o consumidor.

Os bancos vêm lutando há anos para tentar excluir a tese de que se configura relação de consumo entre banco e cliente (consumidor). Em 2006, no intuito de sucumbir esta interpretação causada, o STF reiterou a interpretação existente no Código de Defesa do Consumidor que externalizava apenas financeira e, em consequência deste fato, os parlamentares incluíram na lei a expressão, contida no artigo 3º no segundo parágrafo: “serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária.” Enquanto na

lei não havia uma palavra que descrevesse claramente um termo que representasse a atividade econômica dos bancos como uma relação de consumo, os parlamentares que possuem interesses econômicos relacionados a esta classe, não estariam satisfeitos enquanto não derrubassem essa tese.

Assim como a bancada parlamentar brasileira hoje é comumente descrita como “BBB”, parlamentares da Bala, do Boi e da Bíblia, poder-se-ia adicionar também a quarta letra “B” que seria dos Bancos, ao expressar explicitamente os seus interesses antipopulares e antidemocráticos (no conceito de democracia no sentido filosófico e não eleitoral). Os bancos continuam batendo recordes frequentes, mesmo em período de crise mundial, inclusive nos momentos onde a economia está em colapso. A única alternativa deveria ser a venda da força de trabalho, onde centenas de milhares de trabalhadores se entregam para se sustentar em um emprego e os bancos lucram cada vez mais sem produzir absolutamente nada, apenas com os milhões de rendimentos de juros de empréstimos, juros cobrados de cheque especial e centenas de milhares de consumidores “escravizados” pelas suas dificuldades econômicas e dívidas impagáveis.

A tentativa de destruição do direito do consumidor não finaliza com isso, pois o atual governo federal tenta articular com o Ministério da Justiça e diversos parlamentares, a retirada de poder do PROCON em autuar. O único instrumento capaz de intimidar os maus credores e os fornecedores que descumprem as determinações legais, agora, caso seja aprovado, não terá mais o PROCON o poder de aplicar multa em decorrência da infringência da lei pelas empresas.

Nota-se que é pertinente explicar o fenômeno dos tipos de vulnerabilidade do consumidor no sentido de elucidar diversos pontos em que os consumidores são vulneráveis. A vulnerabilidade técnica pode se relacionar ao fato de que o consumidor não tenha o devido conhecimento com relação ao serviço que está sendo prestado pelo banco, tendo em vista as suas centenas de cláusulas contratuais e de difícil interpretação para a maioria da população consumerista. A vulnerabilidade jurídica está relacionada ao fato de que o consumidor não possui o conhecimento jurídico e contábil da análise contratual de um empréstimo bancário, por exemplo. Além da cobrança evidente dos juros abusivos que necessitaria de um conhecimento contábil razoável para compreender que muitas vezes uma dívida já foi liquidada, mas o consumidor continua efetuando o pagamento das parcelas de um empréstimo. A vulnerabilidade também se enquadra como fática, devido ao fato de a posição do

fornecedor ser a parte econômica infinitamente superior no caso dos bancos com relação a absoluta maioria dos consumidores.

Infelizmente, mais uma vez, vive-se no Brasil tempos espúrios e sombrios, onde exercer o direito torna-se ilegítimo diante da intimidação dos poderosos que plantam o apaziguamento entre as classes de forma subordinada e o deleite da transgressão das leis sem o ônus pecuniário para aqueles que assim os fazem.

2.3 O TEMPO PERDIDO EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS

O tempo desperdiçado em agências bancárias representa uma ação frequente por parte significativa dos bancos que atuam no Brasil. As inúmeras reclamações são constantes e diárias, o que impacta diretamente na produtividade do consumidor diante do seu tempo perdido. Tais agências não se responsabilizam pelos seus atos e apenas justificam a sua incompetência com a simples resposta de que há muita demanda, quando na verdade o que existe é uma ineficiência de atendimento ao consumidor.

Diante do descaso acometido com milhões de brasileiros, o ordenamento jurídico determinava que o mero aborrecimento não passava de um simples fato de perda de tempo meramente reparável. As decisões dos tribunais seguiam com valores pecuniários ínfimos e insignificantes, não somente diante do constrangimento ocasionado pelo banco contra o consumidor, mas também diante da vulnerabilidade do consumidor diante de uma instituição bancária.

Ao trazer este novo pensamento com a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, Dessaune (2017) apontou que este tempo perdido precisava ser revisto e que as multas aplicadas aos bancos também precisavam. A teoria corroborou para que jurisprudências pudessem ser criadas e a partir destas decisões, o cenário começou a mudar. As agências bancárias desrespeitam constantemente o consumidor e a partir do momento em que as multas aplicadas pelas infrações cometidas são insignificantes, abre-se o caminho para que tais práticas sejam reincidentes.

A ideia de elevar o valor da multa pela sua infração ao Código de Defesa ao Consumidor não é somente restituir o consumidor ou penalizar a agência bancária, mas potencializar a redução desta prática comum. Diante desta tentativa de inibir tais ações, há diversos papéis que necessitam ser cumpridos como fator social: a

fiscalização assídua dos órgãos de proteção e defesa do consumidor; a cobrança da sociedade por mais justiça; a mobilização de acadêmicos e dos operadores do direito para que abordagens como esta sejam amplamente divulgadas; e, principalmente, o posicionamento com rigor da esfera jurídica.

Este conjunto de ações não terá efeito algum, caso as violações dos direitos de o consumidor não passem de indignações silenciosas e sem repercussão. Cada infração cometida por uma agência bancária deve ser denunciada na tentativa de que os números não sejam apenas estatísticas sem impacto, mas uma contabilização de sucessivos acontecimentos vexatórios que atribuam a um banco ou a uma determinada agência bancária, o significado real da sua incompetência.

Isto faz a realidade ser alterada, a partir do momento que as ações de desrespeito ao consumidor tomam repercussão, a partir do instante em que o consumidor registra a denúncia e quando os órgãos fiscalizadores competentes, as respectivas Superintendências de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCONs) apuram os fatos e o poder judiciário interfere favorecendo a um consumidor que teve o seu direito violado. Acreditar que tal realidade mudará não depende somente de uma cobrança social, mas de fatores que coadunam para uma perspectiva de transformação de atendimento ao consumidor.

2.4 A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

O que caracteriza a relação de consumo é a existência de elementos subjetivos (consumidor e fornecedor) e objetivos (o produto ou o serviço), ou seja, um vínculo jurídico a partir da compra e venda ou da prestação do serviço. A partir do momento que este vínculo é descumprido, em virtude da perda do tempo que deveria ser devidamente seguida de modo razoável, o consumidor sofre violação. Mesmo que o serviço seja prestado ou a mercadoria tenha sido entregue, mas com um tempo desproporcional a medida do mínimo determinado entre as partes ou do modo convencional, faz-se necessário ressarcir o consumidor.

A frequência de tais práticas indevidas dos fornecedores ou prestadores de serviços foi o prenúncio para o surgimento desta teoria: a teoria do desvio produtivo do consumidor. O estudo de Teixeira e Augusto (2015) apontou que mesmo diante de uma situação em que haja desperdício do tempo em decorrência de problemas causados por fornecedores, a jurisprudência ainda resiste em reconhecer a

ressarcibilidade do dano causado pelo tempo perdido, destarte, ainda o qualificando como “mero dissabor” e “aborrecimento inevitável”.

Teixeira e Augusto (2015) no seu trabalho concluem que os fornecedores que exercem práticas ilícitas ou abusivas, disponibilizam produtos ou serviços não compatíveis com as normas regidas pelo produto ou serviço, violam o dever jurídico que lhes foram determinados, conseqüentemente, o que causa um dano ao consumidor. Indica como possível solução ao problema abordado, a inclusão de um dispositivo jurídico que consagraria o tempo como merecedor de tutela no intuito de trazer maior segurança jurídica, com a finalidade adicional de garantir efetivamente a plena reparação dos danos suportados pelo consumidor.

Para Weidle (2015), o dano do desvio produtivo do consumidor, ainda pode ser vinculado ao dano moral, pois os aspectos não se referem apenas a reparabilidade do dano temporal, mas também como dano moral em decorrência da ofensa atingida à personalidade. A partir da possibilidade e tendência de incluir o dano moral em virtude do descaso oriundo do dano temporal, os argumentos de Weidle (2015) versam para o atendimento efetivo de reparo ao consumidor. Além disso, a autora apresenta a ideia de que o tempo desperdiçado não somente um dano moral adicionado ao dano patrimonial, como também um dano extrapatrimonial em virtude da perda de uma chance.

Domingues e Brasilino (2018) realizaram um estudo com base teoria do desvio produtivo do consumidor e a proteção dos direitos da personalidade do consumidor. Neste estudo, orientados pela lógica da defesa dos interesses do consumidor, chegaram a conclusões relevantes: é incontroversa a importância do tempo ao constituir-se bem juridicamente protegido; a evidência de que, quando o fornecedor deixa de prestar um bom atendimento, negligencia a disponibilização de instrumentos de atendimento adequados, o que fere os direitos à personalidade; o mero aborrecimento não pode ser confundido com a exclusiva falha do fornecedor na prestação de serviço; o desvio produtivo do consumidor representa um dano ofensivo aos direitos da personalidade, portanto, há coerência em classificá-lo como dano moral (extrapatrimonial ou imaterial).

No estudo de Verbicaro e Quaresma (2019), intencionou-se evidenciar que o dano temporal é um tipo de dano extrapatrimonial, através de uma interpretação extensiva das normas jurídicas. Dessa forma, o dano temporal poderia ser cumulado com a responsabilização de outros tipos, sem incorrer em *bis in idem*. Evidenciou

ainda que a reparabilidade integral do dano tem um duplo efeito pedagógico: preventivo diante do dano e punitivo reparatório. A ideia central foi estimular para que tais práticas abusivas se tornassem menos frequentes, no intuito de que os fornecedores busquem melhor atender as demandas dos seus consumidores ao invés de obter benefício ilícito diante da sua vulnerabilidade.

Pereira (2018) apontou que a teoria do desvio produtivo do consumidor é frequentemente recusada em decisões de primeira instância e em raras decisões a teoria é considerada. Destacou que o entendimento da teoria pelos tribunais é condição fundamental para inibir práticas abusivas. Reportou como fator de inibição também a relevância das agências reguladoras, pois o poder de fiscalização acaba reduzindo os litígios entre fornecedor e consumidor.

Para Giacomini (2019) o desvio produtivo do consumidor gera dano extrapatrimonial indenizável, pois ao se desviar das suas atividades habituais ou até mesmo da ausência de atividades, o consumidor ao desperdiçar o seu tempo está diante de um desvio produtivo. O Direito passou a buscar meio de resolução dos conflitos a partir da responsabilização civil das condutas indevidas. Diante das decisões jurídicas anteriores que consideravam as condutas indevidas dos fornecedores como mero dissabor, esta perda de tempo, a partir da teoria do desvio produtivo do consumidor, passou a ser considerada como elemento indenizável com uma maior proteção ao consumidor nas relações com o fornecedor. Giacomini (2019) conclui que a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor é um mecanismo que protege o consumidor a partir do tempo perdido e o classifica como direito fundamental.

Para Teixeira (2013), a situação ainda se agrava diante daqueles que perdem o seu tempo em virtude da falta de sensibilidade dos planos de saúde, em consequência das inúmeras negativas para concessão de exames e cirurgias e da ausência de um judiciário mais atuante. Para o autor, a questão da saúde é condição *sine qua non* de representatividade da dignidade da pessoa humana, previsto no texto constitucional, mas que em detrimento do consumidor, condicionam as suas inúmeras recusas de procedimentos clínicos ao aumento do seu lucro. Como solução, propõe que o desvio produtivo do consumidor seja aplicado de forma efetiva pelo judiciário e que as decisões tenham condenações pesadas com o intuito de desencorajar as operadoras a realizarem o descumprimento do contrato.

Na concepção de Marques e Bergstein (2018) cabe ao fornecedor que disponibiliza o produto ou o serviço implementar as medidas para solucionar os problemas que resultam da operacionalização da sua atividade. O fornecedor ao adotar sistemas que causem morosidade em suas atividades, ao deixar de investir em tecnologias que capacitem e adequem a um tempo razoável de espera, o fornecedor transfere para o consumidor a sua própria responsabilidade em virtude da sua inércia. Esta ausência de novos investimentos pode ser considerada como um dano em função do tempo perdido que devem ser restituídos. Neste contexto, observa-se que pelo menos três princípios foram violados: a boa-fé objetiva; a vulnerabilidade e garantia da adequação. Para as autoras, é necessário que as condutas dos fornecedores que menosprezam o tempo dos seus consumidores sejam coibidas e os eventuais danos sofridos sejam recompensados.

Segundo Loureiro e Santana (2016) os prejuízos sofridos pelos consumidores proporcionaram que a jurisprudência iniciasse com o reconhecimento de indenização pela perda do tempo livre. A doutrina passou a reconhecer a relevância do tempo na esfera do direito do consumidor. O tempo desperdiçado em virtude de uma prática indevida do fornecedor ultrapassa o mero aborrecimento e atinge os direitos da personalidade. Diante do tema, faz-se necessário salientar que a perda do tempo livre está diretamente ligada ao dano denominado de *extra rem*. Este tipo de dano está relacionado a má conduta do fornecedor, devido a sua negligência, omissão ou por conduta desidiosa.

Na opinião de Martins (2017), a perda de tempo de vida útil do consumidor deve ser enquadrada como uma prática abusiva, razão pela qual, os consumidores poderiam se dedicar a outras atividades da sua liberdade de escolha e no entanto, ficam presos a um problema causados pelo fornecedor. Martins (2017) aponta também que, apesar de vivermos em uma lógica de um sistema econômico baseado pelo tempo é dinheiro, existem outras coisas mais determinantes do que o próprio valor pecuniário.

Tacques (2016) comenta sobre a situação dos hipervulneráveis que possui uma tutela especial em decorrência da deficiência, ou pelo fato de serem idosos, crianças e adolescentes. O consumidor é por conceito, vulnerável em virtude das características fática, jurídica e informacional. O consumidor não tem a informação de como o produto foi criado, juridicamente ele é o mais fragilizado da relação com o fornecedor e informacional, porque ele não dispõe das informações completas de

elaboração do produto. Se a vulnerabilidade já passa por um processo de fragilidade das decisões judiciais, a hipervulnerabilidade é praticamente ignorada diante da legislação brasileira.

No estudo de Vera (2016) indica que há uma relação entre a usurpação do tempo útil com a responsabilidade civil diante do fato acontecido. Para isso, a autora aponta como elementos básicos, característicos da composição desta responsabilidade civil, três elementos: a conduta humana, que deve ser voluntária; o dano ou prejuízo causado; o nexo de causalidade que representa o vínculo entre a conduta e o resultado. Em seu estudo, a autora correlaciona a perda indevida do tempo útil como hipótese de responsabilidade civil e ainda afirma que o mau atendimento constitui uma prática abusiva de mercado com consequência de risco ou prejuízo ao consumidor. O trabalho evidenciou que esta correlação só é possível, caso exista a apreciação de um caso concreto em que a utilização do tempo livre se demonstrar uma conduta inaceitável. A autora identifica que não há previsão desta correlação no ordenamento jurídico, mas que já há jurisprudência contemporâneas, portanto, a ideia da responsabilidade civil pela perda do tempo livre não encontra respaldo no ordenamento jurídico, porém, as decisões diante de casos extremos, vem apontando uma mudança nas decisões.

Guglinski (2015) classificou a indevida subtração do tempo pelos fornecedores como um ato ilícito. Para o autor, devido a concepção de valorização do tempo, o seu desperdício não pode passar sem a devida proteção jurídica. No ordenamento jurídico inexistente uma disposição que qualifique a natureza jurídica do tempo, não há, portanto, uma proteção legislativa que trate sob a perda do tempo. Sob o âmbito do trabalho e da linguagem laboral é factível perceber que o tempo possui valor e até mesmo significado, pois a depender do evento que esteja acontecendo simultaneamente, não há possibilidade em virtude da física, de estar presente em dois lugares ao mesmo tempo ou executar duas atividades simultâneas, portanto, o tempo possui um valor indescritível. A compensação pecuniária, em determinados casos, não repara o dano causado. O autor reitera que, no tocante ao prazo, para exercer a pretensão reparatória em juízo, não se pode levar em consideração a ofensa à dignidade humana como um acidente de consumo.

2.5 O DANO CAUSADO PELA PERDA DO TEMPO

O descumprimento da relação obrigacional em decorrência da violação da lei dos 15 minutos para atendimento em agências bancárias, possui por consequência, a incumbência do reparo do dano causado pelo banco. Este ressarcimento não pode ser feito da mesma forma da perda, ou seja, não é possível devolver o tempo perdido, mas indenizar pecuniariamente o consumidor face o seu dano sofrido.

A compensação pelo dano sofrido decorrente do ato lesivo causado é caracterizada como infração ao Código de Defesa do Consumidor, motivada pela prestação de serviço defeituoso, conforme artigo 14 do CDC que determina:

“ O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

O fornecedor de serviços enquadra diversas fontes da cadeia produtiva, inclusive atividade bancária. Trata-se, quando o serviço foi mal prestado, de uma responsabilidade civil no sentido de recompor o dano causado em virtude do descumprimento do ordenamento jurídico estabelecido por lei. No caso de o consumidor passar mais tempo do que o estabelecido por lei, configura-se violação do contrato diante do não cumprimento do dever jurídico do fornecedor.

Caso este descumprimento da lei dos 15 minutos acarrete a violação de um tempo não razoável, possibilitará, conseqüentemente, a caracterização em potencial de um fato de desvio produtivo do consumidor. A reparação integral, quando se trata de tempo perdido, é fisicamente impossível de ser reparada, pela sua dimensão de espaço-tempo em decorrência do não retorno do tempo, mas uma indenização que seja suficiente para que o consumidor possa restabelecer os contratos violados, recuperar as oportunidades perdidas e compensar os momentos não vividos naquele período.

Para Dessaune (2017) a plena reparação do dano deve corresponder à sua totalidade dos prejuízos causados pelo fornecedor com uma função compensatória e não para enriquecimento injustificado do consumidor prejudicado. Para o autor, deve-se estabelecer uma relação de equivalência proporcional entre a indenização e os prejuízos devidamente causados.

Nos ensinamentos Diniz (2020), a autora expõe que diante de uma responsabilidade extracontratual, ou seja, sem nenhum vínculo contratual entre o

lesado e o lesante, a infringência da lei corresponde a uma lesão de direito subjetivo ou da prática de um ato ilícito. Essa responsabilidade diante do consumidor é o resultado da inobservância da norma jurídica, de violar à obrigação negativa de não prejudicar ninguém. Ainda para a autora, o ato ilícito viola o direito subjetivo individual, por causar prejuízo a terceiros, cujo dever é o de reparar a lesão ocorrida.

A perda do tempo é um dano imaterial e no estudo abordado pode ser comprovado mediante a apresentação do comprovante de atendimento que informa a data e o horário de emissão da senha e, portanto, constitui prova material. Para Dessaune (2017), os elementos que compõem a configuração do dano ressarcível são: a certeza do dano; a imediatidade do dano; e a injustiça do dano.

A certeza do dano advém da real constatação que o dano de fato ocorreu. A imediatidade do dano vem da consequência direta do fato danoso e a injustiça do dano está diretamente relacionado ao fato de que houve uma infração da lei, neste caso, uma lesão ocasionada pelo fornecedor.

2.6 DECISÕES DO STJ AO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

Este subcapítulo teve como base o desbravamento de decisões tomadas pelo STJ em que foram aplicadas a teoria do desvio produtivo do consumidor. A pesquisa foi realizada através do *site* do Jusbrasil, com o filtro do STJ, sem restrição de data ou grau de jurisdição, conforme evidenciado na figura 4. Para Dessaune (2017, p. 282), existe o nascimento de uma jurisprudência brasileira que aplica a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, o que, por si só, demonstra uma preocupação na esfera jurídica com um novo modelo de atendimento ao consumidor e a consequente valorização do seu tempo para a realização das suas atividades.

Ainda Dessaune (2017, p. 281) evidencia que a partir da criação da teoria do desvio produtivo do consumidor no Brasil, começaram a surgir as primeiras decisões judiciais com esta teoria. As pesquisas realizadas até o primeiro bimestre de 2017 apontaram um total de 852 acórdãos encontrados em 14 tribunais pesquisados em todo o país através dos sítios de todos os tribunais de justiça estaduais.

A Figura 4 representa os resultados encontrados apresentaram vinte e quatro decisões realizadas pela busca entre aspas do termo: desvio produtivo do consumidor. Este foi um resultado significativo diante das decisões tomadas pelo

Superior Tribunal de Justiça e as mais relevantes foram utilizadas para compor este estudo.

Figura 4 – Pesquisa de Jurisprudência no Jusbrasil

The screenshot shows the Jusbrasil search interface. The search query is "desvio produtivo do consumidor". The results are filtered by "STJ" and show "Aproximadamente 24 resultados". The top result is "STJ - RECURSO ESPECIAL Resp 1737412 SE 2017/0067071-8 (STJ)" with a publication date of "08/02/2019". The snippet of the decision text is visible, starting with "EMENTA" and discussing the theory of "desvio produtivo do consumidor" and moral damage.

Fonte: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia>. Acesso em 24 de fevereiro de 2020.

O processo nº 1737412 SE 2017/0067071-8 trata de um caso de dois consumidores contra o Banco do Estado de Sergipe, referente a um recurso especial julgado pela relatora Ministra Nancy Andrighi. Trata-se do pedido de condenação do banco em virtude da ausência de cumprimento das regras de atendimento presencial na agência bancária relativas ao tempo máximo de espera em filas, além da disponibilização de sanitários e assentos para pessoas com deficiência e a compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de tais obrigações.

A Terceira Turma do STJ votou pelo provimento ao recurso especial para restabelecer a sentença e a condenação em danos morais coletivos imposta no primeiro grau. O parecer da referida ministra ratifica:

a condenação em danos morais coletivos cumprirá sua função de sancionar o ofensor, inibir referida prática ilícita e, ainda, de oferecer reparação indireta à sociedade, por meio da repartição social dos lucros obtidos com a prática ilegal com a destinação do valor da compensação ao fundo. (ANDRIGHI, 2017).

Uma decisão monocrática que teve como relator o Ministro Marco Aurélio Bellizze (nº 1.260.458 – SP 2018/0054868-0), referente a uma ação declaratória de inexibibilidade de débito, cumulada com indenização por danos morais e consignação

em pagamento. No caso em questão, o banco não realizou os débitos das parcelas na conta da autora e, posteriormente, exigiu o seu pagamento juntamente com os atrasos e aplicações de multas.

A teoria do desvio produtivo do consumidor foi aplicada em decorrência da privação do tempo que lhe foi subtraído para tentar solucionar os problemas fruto da ingerência da prestação do serviço bancário. Com o intuito de gerar um caráter compensatório de reparação, em virtude de mitigar o constrangimento suportado pela autora, o STJ emitiu um parecer favorável a aplicação do desvio produtivo do consumidor e arbitrou uma indenização de cinco mil reais.

A decisão monocrática, adotada pelo Ministro Antônio Carlos Ferreira (nº 1271452 – SP 2018/0073676-7), determinou indenização ao autor em razão de uma instituição de ensino não fornecer o diploma de ensino médio ao aluno em um prazo razoável. Tal fato, culminou no seu impedimento para ocupar a vaga em uma instituição de ensino superior que lhe causou, por consequência, a perda da vaga. A frustração da discente constitui um ato indenizável e coube a aplicação do desvio produtivo do consumidor que não merece passar impune diante da configuração evidente da perda de uma chance.

O processo nº 1614137 RJ 2019/0330199-6 intimou uma construtora referente ao atraso em 22 meses da entrega dos imóveis no estado do Rio de Janeiro. O tempo de espera não constitui um prazo razoável e representa um descumprimento contratual, ao considerar que as construtoras podem adotar práticas de atrasos caracteriza o desrespeito aos consumidores e, por consequência, viola os direitos do consumidor.

A relevância do tempo diante de um prazo que fere o princípio da razoabilidade é um fator inadmissível, pois foram diversas famílias que continuaram com outras despesas habitacionais sem prover do direito de uso da sua própria casa. O relator, Ministro Herman Benjamin, emitiu parecer favorável aos consumidores e aplicação de sanção para a ré.

No processo nº 1274334 – SP 2018/0078610-7 foram apontadas diversas cobranças indevidas, além disso, expôs o cliente a uma situação vexatória com cobranças frequentes e ligações reiteradas. No presente processo foram aplicadas a teoria do desvio produtivo do consumidor e a violação de imagem e honra, consideradas as repetidas cobranças indevidas. Fato julgado pela Ministra Maria Isabel Gallotti.

2.7 DECISÕES DO STJ CONTRA AGÊNCIAS BANCÁRIAS

Neste subcapítulo foram analisados os casos de infrações consumeristas em agências bancárias, a partir de decisões tomadas pelo STJ. A pesquisa foi realizada através do *site* do Jusbrasil, com o filtro do STJ, sem restrição de data ou grau de jurisdição, conforme evidenciado na figura abaixo.

Figura 5 – Pesquisa de Jurisprudência no Jusbrasil

The screenshot shows the Jusbrasil search interface. The search bar contains the query "desvio produtivo do consumidor" "agência bancária". The results are sorted by Relevância. The first result is "STJ - RECURSO ESPECIAL REsp 1866590 SP 2020/0060874-5 (STJ)" with a publication date of 27/03/2020. The decision text mentions a consumer's complaint against a bank branch. The second result is "STJ - Relatório e Voto. RECURSO ESPECIAL: REsp 1414774 RJ 2013/0230260-8" published on 05/06/2019, discussing a consumer's choice of a bank branch. The third result is "STJ - Inteiro Teor. RECURSO ESPECIAL: REsp 1414774 RJ 2013/0230260-8" also published on 05/06/2019, with similar content to the second result.

Fonte: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia>. Acesso em 01 de maio de 2020.

Ao realizar uma pesquisa com os filtros “desvio produtivo do consumidor” e “agência bancária” (que representa o recorte da pesquisa), os resultados encontrados foram de três jurisprudências. Ao analisar os três documentos, encontra-se os três relatórios distintos, mas dois, referem-se ao mesmo processo. O primeiro documento analisado, trata-se de um recurso especial que traz o seu inteiro teor e o segundo documento foi o relatório e voto do mesmo recurso. O terceiro documento trata-se de um recurso especial de outro processo. Ao substituir o termo “agência bancária” por “agências bancárias”, o referido *site* adiciona um novo processo que não fora incluído no termo anterior. Portanto, para a pesquisa em questão foram analisados três casos.

Um dos processos já havia sido citado no capítulo anterior, o outro, trata-se de um recurso especial interposto contra o acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (1866590 SP 2020/0060874-5). A autora alega que foi beneficiária de

testamento realizado por sua irmã, pois não existiam herdeiros. A irmã veio a óbito e o banco Bradesco negou o provimento do seu direito, o caso já passa de dois anos. Diante de tal fato, a autora pediu: que condenasse o réu, banco Bradesco pelas alegações apresentadas; transferência do dinheiro herdado por sua irmã para a sua conta; indenização por danos extrapatrimoniais; indenização por danos materiais. A sentença acolheu um dos pedidos e rejeitou os demais, julgado pelo Ministro Raul Araújo.

O processo nº 1414774 RJ 2013/0230260-8 do STJ, tratou da prestação de serviço deficitário em virtude da ausência de segurança física e patrimonial do consumidor, vício configurado no produto e propaganda enganosa por parte do banco Santander. A ação foi movida pelo Instituto de Defesa do Consumidor e do Trabalhador do Município de Teresópolis (INDEC). O ministro Luiz Felipe Salomão, da quarta turma do STJ, julgou dando provimento parcial ao primeiro recurso.

2.8 O DESVIO PRODUTIVO E OS HIPERVULNERABILIZADOS

Este subcapítulo foi criado com o intuito de refletir sobre o seguinte questionamento: se o desvio produtivo do consumidor já é impactante para as pessoas sem deficiência, qual o impacto para as pessoas com deficiência? Este questionamento faz um recorte adicional neste estudo, para a promoção da relevância do desvio produtivo diante das pessoas com deficiência, pois uma pessoa sem deficiência ao esperar por duas horas em uma fila pode não apresentar o mesmo impacto.

Observar que o tempo é relativo diante da necessidade do outro não é somente uma questão de sensibilidade ou de alteridade, mas de cumprimento de um direito. Trinta minutos para uma pessoa sem deficiência pode não representar os mesmos trinta minutos para uma pessoa com deficiência seja em função das suas dificuldades físicas, seja em função das suas necessidades fisiológicas ou do próprio tempo de vida.

O tempo é definido como duração das coisas ou dos fenômenos, possui como características ser finito e irrecuperável, mas a relatividade do tempo é indiscutível quando se trata de pessoas com deficiência com relação a pessoas sem deficiência. A depender do tipo de deficiência, isto impacta na expectativa de vida da pessoa, portanto, se esta pessoa perde duas horas na fila para entrar no estádio de futebol ou

no cinema, há de se convir que este tempo perdido possui um impacto mais significativo para uma pessoa com deficiência do que para uma pessoa sem.

O contexto trazido em questão não trata da relatividade do tempo em função da física, mas em função do tempo desperdiçado e o desrespeito das agências bancárias onde muitas sequer possuem sanitários para os consumidores. Ao imaginar uma pessoa sem deficiência e outra pessoa com deficiência, não é razoável acreditar que o tempo de duas horas de espera, para estas duas pessoas, seja equivalente. Em virtude da sua condição física, as suas necessidades fisiológicas, o seu desgaste psíquico, diversos aspectos são completamente incomparáveis.

A lei não realiza essa distinção, mas o impacto temporal para as pessoas com deficiência é material, concreto e evidente. A estrutura jurisprudencial do sistema jurídico determinava que havia um mero aborrecimento do consumidor ao esperar tanto tempo para ser atendido e as sanções aplicadas eram mínimas e de pouca significância financeira. A relatividade do tempo não é considerada até mesmo em casos em que a teoria do desvio produtivo do consumidor é aplicada.

Esta teoria não aborda a perspectiva de dano da pessoa com deficiência. Por este motivo é preciso repensar tais práticas aos consumidores no âmbito geral, no intuito de promover mudanças no ordenamento jurídico, pois o tempo é relativo para cada um.

A luta por leis que contribuam com o intuito de proteger os hipervulneráveis não é somente um benefício, é um dever e, a pressão começa a partir do instante em que ideias como esta aparecem na direção de fomentar um problema notório e recorrente na sociedade brasileira. É importante salientar que os ditos hipervulneráveis, em tese, deveriam ser denominados de hipervulnerabilizados, pois as condições desiguais de consumo são as responsáveis por esta discrepância social. Uma sociedade que não oferece o mínimo de condições de atendimento e mobilidade às pessoas com deficiência, acaba por marginalizar a percepção de direito de consumo, já que a maioria dos direitos existenciais não foram garantidos, portanto, é o sistema que hipervulnerabiliza-os.

É notório que o tempo de uma pessoa com deficiência que tenha a necessidade fisiológicas distintas, por exemplo, tenha, conseqüentemente, um impacto muito maior causado ou um dano superior, quando comparado a uma pessoa sem deficiência que espera em uma fila por mais uma hora. O dano sofrido pela pessoa com deficiência é

potencializado em virtude da sua condição física de saúde, fato este que a teoria poderia incluir e resguardar este direito que impacta diretamente na vida das pessoas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Em linhas gerais, o presente estudo busca identificar o impacto no desperdício do tempo nas agências bancárias pelos consumidores. Essa análise se dará pelos processos do PROCON/BA. Dentro desta perspectiva, analisou-se o porte da empresa através do seu patrimônio líquido, a quantidade de processos que esta entidade possui e o tipo de banco, classificado em público ou privado. O *valuation* é a forma de avaliar a empresa e pode ser mensurado por diversos índices contábeis, tais como: o ativo, o patrimônio líquido, o *market share* (participação no mercado), o valor das ações e entre outros. Para o presente estudo, o *valuation* adotado foi o patrimônio líquido.

A pesquisa seguiu um modelo operacional no intuito de identificar os processos do PROCON/BA e todos os processos selecionados foram analisados com base nessas variáveis. A coleta de dados foi elaborada tomando como base o ano de 2019 em autuações do PROCON/BA nos bancos que descumpriram as leis estabelecidas.

O objetivo foi descrever o impacto do tempo em função das variáveis independentes e demonstrar a associação entre o patrimônio líquido do banco e o tipo de banco, além de possivelmente potencializar o seu tempo de espera. A pesquisa se baseou pelo método quali-quantitativo, pois utilizou instrumentos dos dois métodos de pesquisa tais como: utilização de teoria para explicar o fenômeno; análise de dados para embasar os resultados; utilização de textos e números; comparação de variáveis; análise interpretativa do evento.

O instrumento da pesquisa adotado foi a análise documental por meio do exame dos processos do PROCON/BA, a partir do enquadramento de três partes da análise: o patrimônio líquido; o tempo de espera; o tipo de banco. Foram analisados 89 processos do PROCON/BA em sua integralidade. Os respectivos processos foram identificados pelo número do processo, o nome do banco e o tipo de banco. Com o intuito de preservar a imagem das agências autuadas, o presente estudo apenas discerniu o nome e a classificação dos bancos, sem identificação de agência.

Para facilitar a análise técnica dos processos foram identificados o banco e a infração cometida em cada processo, além da numeração de cada processo e o tipo de banco (público ou privado). Os dados foram obtidos por meio de acessos internos do órgão, com a devida autorização da diretoria de fiscalização do PROCON/BA, o que comprova a fidedignidade das informações. O quadro 2 representou os processos

atuados em 2019 com a respectiva identificação das infrações cometidas pelos fornecedores.

Quadro 2 – Processos do PROCON

Número do processo	Infração	Banco	Tipo de Banco
Proc. 2019-01-36	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	CAIXA ECONOMICA FEDERAL	PÚBLICO
Proc. 2019-01- 43	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-58	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	PÚBLICO
Proc. 2019-01-62	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO DO BRASIL	PÚBLICO
Proc. 2019-01-67	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-68	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-70	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-71	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-51	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO SANTANDER	PRIVADO
Proc. 2019-01-52	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-53	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO ITAÚ	PRIVADO
Proc. 2019-01-54	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	PÚBLICO
Proc. 2019-01-56	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO DO BRASIL	PÚBLICO
Proc. 2019-01-57	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-59	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO ITAÚ	PRIVADO
Proc. 2019-01-78	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-95	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-96	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO ITAÚ	PRIVADO
Proc. 2019-01-81	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-82	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-101	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-118	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO ITAÚ	PRIVADO
Proc. 2019-01-139	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	PÚBLICO
Proc. 2019-01-137	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-196	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-154	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO

Proc. 2019-01-213	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO DO BRASIL	PÚBLICO
Proc. 2019-01-214	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	PÚBLICO
Proc. 2019-01-215	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-242	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO DO BRASIL	PÚBLICO
Proc. 2019-01-255	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO DO BRASIL	PÚBLICO
Proc. 2019-01-256	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO SANTANDER	PRIVADO
Proc. 2019-01-257	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-258	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-259	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-245	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-266	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-331	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	PÚBLICO
Proc. 2019-01-338	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO DO BRASIL	PÚBLICO
Proc. 2019-01-325	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-326	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-327	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-328	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO SANTANDER	PRIVADO
Proc. 2019-01-342	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-343	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-354	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-388	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-391	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO ITAÚ	PRIVADO
Proc. 2019-01-441	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-468	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO DO BRASIL	PÚBLICO
Proc. 2019-01-408	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO ITAÚ	PRIVADO
Proc. 2019-01-467	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-488	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-502	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO SANTANDER	PRIVADO
Proc. 2019-01-511	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO

Proc. 2019-01-512	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO SANTANDER	PRIVADO
Proc. 2019-01-513	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-478	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-479	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO DO BRASIL	PRIVADO
Proc. 2019-01-529	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	CAIXA ECONÔMIA FEDERAL	PÚBLICO
Proc. 2019-01-560	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-566	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	PÚBLICO
Proc. 2019-01-598	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO DO BRASIL	PÚBLICO
Proc. 2019-01-601	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO ITAÚ	PRIVADO
Proc. 2019-01-572	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-579	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-616	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO ITAÚ	PRIVADO
Proc. 2019-01-622	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO DO BRASIL	PÚBLICO
Proc. 2019-01-621	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO
Proc. 2019-01-635	Descumprimento da Lei dos 15 minutos	BANCO BRADESCO	PRIVADO

Fonte: elaboração própria (2020).

Cada processo foi devidamente analisado, as informações foram registradas em uma planilha, para uma análise posterior. Todos os processos passaram por revisões na análise dos dados coletados com a finalidade de evitar erros e confirmar os registros encontrados.

A análise dos processos se limitou a identificação da infração ao Código de Defesa do Consumidor, ao número do processo com o objetivo de comprovar a fidedignidade das informações, o banco que cometeu a infração e a sua respectiva classificação. A análise das decisões não foi abordada neste estudo em decorrência do julgamento dos processos se encontrarem em andamento, ou seja, ainda podendo caber recurso, aguardando a decisão interlocutória ou o trânsito em julgado destes processos.

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

Os processos analisados foram identificados pelos seus respectivos patrimônios, pelo número do processo, pelo tipo de banco e pelo tempo de espera dos consumidores na fila. Ao todo foram analisados 89 processos do PROCON/BA referente as autuações realizadas em 2019, destes, 70 processos foram autuados por infração a Lei dos 15 minutos.

O Quadro 3 evidenciou o banco, o tipo de banco, o patrimônio líquido e a quantidade de processos autuados pelo PROCON/BA. A construção do Quadro 3 seguiu o parâmetro de ordem decrescente pelo tamanho da empresa, determinada pelo valor do patrimônio líquido dos bancos no último trimestre do exercício de 2019, conforme publicação das suas demonstrações contábeis nos *sites* dos respectivos bancos.

Quadro 3 – Descrição dos bancos autuados pelo PROCON

Banco	Tipo de Banco	Patrimônio Líquido	Quantidade
ITAÚ	PRIVADO	R\$ 142.847.965.000,00	8
BRADESCO	PRIVADO	R\$ 133.723.221.000,00	39
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	PÚBLICO	R\$ 86.446.927.000,00	8
SANTANDER	PRIVADO	R\$ 65.229.249.000,00	5
BANCO DO BRASIL	PÚBLICO	R\$ 462.531.000,00	10

Fonte: elaboração própria (2020).

O banco foi identificado nominalmente e o tipo de banco foi classificado em público ou privado, conseqüentemente, o seu patrimônio líquido em valores reais e a quantidade de processos que o banco recebeu em 2019. O patrimônio líquido foi descrito conforme valores evidenciados no balanço patrimonial da empresa no encerramento do exercício de 2019.

Ao todo foram 17 bancos públicos autuados e 72 bancos privados. A pesquisa não identificou o motivo desta discrepância entre bancos públicos e privados. Dos 70 bancos autuados em decorrência da lei dos 15 minutos, 18 bancos foram públicos e 52 eram privados. O estudo analisou 89 processos, porém, como são processos recentes, eles ainda se encontram em análise na coordenação técnica do PROCON/BA, em virtude de que todos os autuados terem entrado com recurso. Até o trânsito em julgado, existem decisões interlocutórias que são julgadas pela Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor e, no caso de apelação,

julgadas pelo Tribunal de Justiça da Bahia que levam um tempo considerável até serem definitivamente julgados.

Identificou-se nesta pesquisa que não há relação entre o patrimônio líquido da empresa com a quantidade de autuações dos respectivos bancos, isto demonstra que o tamanho do banco, mensurado pelo seu patrimônio líquido, não influencia no cumprimento das leis do código de defesa do consumidor. Conseqüentemente, o tamanho do banco não representou um condicionante para cometer atos de infração das leis do CDC. Portanto, não se pode levantar hipóteses sem a observação empírica no intuito de fazer conjecturas sobre o fator condicionante que proporciona as infrações cometidas pelas agências bancárias.

Um estudo técnico baseado na análise de tamanho da agência, quantidade de pessoas atendidas, segurança proporcionada pelo banco, localização, facilidade de acesso presencial, quantidade de bancários que trabalham no atendimento, podem ser fatores de interferência para o desvio da conduta consumerista.

Neste estudo deve ser exposto que cabe à instituição bancária cumprir as normas do código de defesa do consumidor e cumpri-las para atender o consumidor da melhor forma possível. O não atendimento adequado nos padrões da lei enseja na conseqüente aplicação da multa aos bancos, em decorrência do não cumprimento do que está previsto na lei e configura uma infração ao CDC. A penalidade aplicada por meio de multa é uma das formas de tentar garantir ao consumidor que aquela situação não se repita.

Infelizmente, as práticas bancárias de desrespeito ao consumidor e o conseqüente não cumprimento das leis contidas no código de defesa do consumidor representam ações recorrentes. Desse modo, a intervenção do Estado se faz necessária e coerente, a partir do momento em que não há o cumprimento das regras estabelecidas e o mínimo de condições de atendimento ao consumidor.

A razoabilidade, além de representar um princípio jurídico, deve ser colocada como condicionante para o cumprimento da lei. Somente em 2019, 89 agências bancárias descumpriram a lei, isso sem contar as agências que cometem essas infrações constantemente e não são fiscalizadas ou penalizadas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo buscou evidenciar o impacto causado pela lei dos 15 minutos em agências bancárias de Salvador à luz da teoria do desvio produtivo do consumidor. Ao verificar a quantidade de processos executados pelo PROCON/BA, percebe-se o constante desperdício de tempo em agências bancárias que tem como consequência a penalização do consumidor ao sofrer com o seu desvio produtivo. A teoria do desvio produtivo do consumidor serviu como arcabouço teórico para explicar as infrações cometidas pelas agências bancárias e a sua contínua lesão aos direitos dos consumidores.

Pensava-se que o tamanho do banco, determinado pelo seu patrimônio líquido, tinha uma relação direta com a quantidade de infrações cometidas, porém, verificou-se com o estudo que não há correlação entre tais variáveis. Nem mesmo o tipo de banco, segregado no estudo como público ou privado, não foi capaz de explicar os fenômenos que ocorreram de infrações ao código de defesa do consumidor e a consequente forma de infringir a lei dos 15 minutos em agências bancárias.

O que está evidente neste estudo é que, precisa-se buscar alternativas para ampliação dos direitos dos consumidores, pois a parte vulnerável será sempre o consumidor. O consumidor é vulnerável em virtude da disparidade da relação existente entre cliente e fornecedor. Não se pode afirmar que todo consumidor é hipossuficiente, pois existem consumidores que possuem fortunas e um patrimônio elevado, porém, mesmo diante de uma situação em que o consumidor não se enquadre neste quesito, ainda assim, será considerado vulnerável. Esta vulnerabilidade está relacionada aos quatro tipos de vulnerabilidade aplicada ao consumidor: técnica, jurídica, fática e informacional.

O tempo desperdiçado nas agências bancárias representa um total desrespeito aos consumidores que têm as suas vidas paralisadas em virtude da incompetência dos bancos em propiciar melhores condições de atendimentos aos consumidores. A lei dos 15 minutos é ineficiente por não abranger outros tipos de atendimento e restringir o direito de ser atendido em um prazo razoável de tempo somente ao caixa.

A extensão da aplicabilidade da lei, a partir do seu amplo debate, como forma de reparar os danos ao consumidor diante da perda do seu tempo, poderia ser uma alternativa à ampliação dos direitos do consumidor. Deve-se compreender que não é razoável a espera de um consumidor dentro de um banco, por duas ou três horas,

mesmo que esteja sentado. A lei é omissa diante de tal fato e, portanto, propor a sua aplicabilidade para melhoria de vida da sociedade é um papel do(a) advogado(a).

Além disso, a aplicação de multas pelos órgãos competentes parece não fazer efeito diante da quantidade de processos aplicados, além dos elevados valores das multas para estas agências. Isso pode representar duas hipóteses: a primeira, de que os bancos são incrédulos referente ao rigor da exigência das multas e por possuir um sistema jurídico eficaz, acabam ganhando o processo na esfera judicial; o segundo, que os valores das multas estão ínfimas em demasia, pois o lucro dos bancos é tão alto, a ponto de demonstrar desprezo diante do rigor da lei.

A pesquisa, portanto, traz algumas reflexões diante deste tema. As frequentes fiscalizações não interferem diretamente na mudança de postura dos bancos, pois o comportamento indisciplinado é recorrente. Dentro das agências bancárias, as pessoas sofrem por negligência. Mesmo que a lei dos 15 minutos fosse rigorosamente aplicada, ainda assim, existiriam consumidores sofrendo com o desvio produtivo em decorrência da ineficácia do banco em atendê-los em outros setores.

As agências bancárias possuem, visivelmente, muitas caixas e poucas pessoas trabalhando, ou seja, o número de máquinas, equipamentos e condições de trabalho existem, porém, há poucos trabalhadores nas agências, o que sobrecarrega os profissionais bancários dentro das suas agências em favorecimento a uma política de cortes de pessoal, típico deste setor que contrata pessoas jovens e brancas. Porém, não se pode deixar despercebido que estas mesmas pessoas outrora contratadas são descartadas pelo sistema quando envelhecem, pois não possuem mais a estética e a agilidade que os bancos exigem.

Deve-se pensar então: se os bancos não respeitam minimamente seus próprios funcionários, eles estariam dispostos a fornecer um atendimento de qualidade aos seus consumidores? Esta pesquisa possui diversas limitações, mas pode ser útil para o surgimento de outros questionamentos e a partir daí, buscar novas propostas, soluções e caminhos mais estáveis nas relações de consumo.

Sugere-se trabalhar com entrevista de trabalhadores do setor bancário, sindicatos, aplicação de questionários para os consumidores que sofreram com abusos diante do mau atendimento dos bancos. Pode-se apontar como sugestão também, a coleta de opinião de vereadores sobre a proposta de expansão da aplicabilidade da lei dos 15 minutos para outros setores dos bancos. Todas as

pesquisas que venham a beneficiar o consumidor de alguma forma, sempre terão serventia garantida na esfera do direito do consumidor.

REFERÊNCIAS

DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. ed. Vitória, ES, 2017.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. Vol. 7. 34. ed. 2020.

DOMINGUES, J. G. C.; BRASILINO, F. R. R. **A teoria do desvio produtivo e a proteção dos direitos da personalidade do consumidor**. Revista do Instituto de Direito Constitucional e Cidadania, Londrina, v.3, n. 1, p. 190-208, jan/jun. 2018.

GIACOMINI, J. T. O. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Ijuí, 2019.

GUGLINSKI, V. V. **O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais brasileiros**. Revista de Derecho y Ciencias Sociales, n. 11, p. 77-96, 2016.

LOUREIRO, R. E. S.; SANTANA, H. V. **Dano moral e responsabilidade objetiva do fornecedor pela perda do tempo produtivo do consumidor**. Revista de Direito do Consumidor, v. 106, 2016.

LUBISCO, N. M. L.; VIEIRA, S. C. **Manual de estilo acadêmico: trabalhos de conclusão de curso, dissertações e teses**. 6. ed. rev. e ampl. Salvador: EDUFBA, 2019.

MARTINS, L. B. **Responsabilidade civil perda de tempo útil: a perda do tempo do consumidor como um bem jurídico a ser tutelado**. Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2017.

MARQUES, C. L.; BERGSTEIN, L. **A valorização e a tutela do tempo do consumidor: a nova posição do STJ sobre responsabilidade do comerciante por vícios**. Revista dos Tribunais, v. 997, p. 211-226, 2018.

PEREIRA, D. de S. **Dano moral: teoria do desvio produtivo do consumidor no teleatendimento e telemarketing**. Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2018.

TACQUES, A. P. P. **Dano temporal: o valor jurídico social do tempo**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016.

TEIXEIRA, C. F. de M. **O desvio produtivo do consumidor frente à negativa de cobertura das operadoras de planos de saúde**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013.

TEIXEIRA, T.; AUGUSTO, L. S. **O dever de indenizar o tempo desperdiçado (desvio produtivo)**. Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, São Paulo, v. 110, p. 177-209. 2015.

VERA, H. S. **Responsabilidade civil pela usurpação do tempo útil**. Encontro de Iniciação Científica, Toledo, 2016.

VERBICARO, D.; QUARESMA, G. P. **O dano temporal configurado no desvio produtivo do consumidor**. Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas, v.7, n.1, 2019.

WEIDLE; A. T. **O dano por desvio do tempo produtivo: uma nova espécie de dano extrapatrimonial?**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Monografia. 2015.

Resultado da análise

Arquivo: TCC - ANTIPLÁGIO.docx

Estatísticas

Suspeitas na Internet: 29,32%

Percentual do texto com expressões localizadas na internet ▲

Suspeitas confirmadas: 7,91%

Confirmada existência dos trechos suspeitos nos endereços encontrados ▲

Texto analisado: 94,3%

Percentual do texto efetivamente analisado (frases curtas, caracteres especiais, texto quebrado não são analisados).

Sucesso da análise: 100%

Percentual das pesquisas com sucesso, indica a qualidade da análise, quanto maior, melhor.

Endereços mais relevantes encontrados:

Endereço (URL)	Ocorrências	Semelhança
http://www.dominiopublico.gov.br/download/teste/arqs/cp150326.pdf	123	7,66 %
https://monografias.brasilecola.uol.com.br/direito/hipoteses-afastamento-responsabilidade-fornecedor-nas-relacoes-consumo.htm	75	10,18 %
http://web.trf3.jus.br/diario/Consulta/BaixarPdf/19448	72	1,56 %
https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-132/responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo	47	10,38 %
https://www.procon.sp.gov.br/espaco-consumidor	48	6,09 %
https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-164/a-evolucao-do-conceito-de-consumidor-e-o-principio-da-vulnerabilidade	45	9,22 %

Texto analisado:

1 INTRODUÇÃO

A teoria do desvio produtivo do consumidor se baseia no tempo desperdiçado pelo consumidor ao tentar realizar as suas demandas, em detrimento do não atendimento da sua necessidade. Esta teoria surgiu para contribuir com a ampliação do direito do consumidor, pois, decisões judiciais que antes adotavam a perda do tempo como mero aborrecimento, atualmente, em consonância com as diretrizes do desvio produtivo, passaram a descortinar esta nova interpretação jurídica.

A teoria se caracteriza pelo tempo em que o consumidor perde ao deixar de produzir e, o desvio produtivo, evidencia-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, desperdiça o seu tempo e desvia as suas competências para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor. O tempo é um elemento que não volta e o seu desperdício é um fator irrecuperável, contudo, há medidas que podem ser tomadas com o objetivo de mitigar o impacto causado por essa perda.

Uma pessoa que perde duas ou três horas na fila de um banco, por exemplo, pode ter esse fato caracterizado como um desvio produtivo, afinal, o consumidor teria naquele tempo diversas atividades pessoais que sofreram o impacto da perda em um dado momento. Deve-se compreender que não há relação com a difundida ideia do time is money, pois, nesse caso, o tempo se restringe ao dinheiro e a teoria propõe que o tempo representa mais do que o valor econômico, mas o valor do momento perdido atribui diversos elementos até mais significativos do que o próprio recurso financeiro.

A teoria prevê que o fornecedor, ao gerar um problema na relação de consumo e furtar-se da responsabilidade de solucioná-lo tempestivamente, induz o consumidor a um desequilíbrio psicossomático, ou seja, um dano que afeta o organismo e o psíquico. Logo, a condição de vulnerabilidade é potencializada diante desta situação, já que ao desperdiçar o seu tempo desvia as suas energias para algo que deveria ser solucionado pelo fornecedor que provocou este dano. Um outro cenário previsto na teoria é que nenhum ser humano pode realizar duas atividades simultâneas, portanto, ao esperar em uma fila por mais tempo do que o limite permitido, o consumidor perde o tempo da sua vida que jamais poderá ser recuperado.

Esta teoria surge, destarte, para responsabilizar o fornecedor pela perda do tempo do consumidor, na tentativa de revogar o mero aborrecimento, previsto no ordenamento jurídico. A principal consequência prática é a responsabilização do fornecedor perante os seus atos, no sentido de reconhecer o ato do dano causado ao consumidor, com a devida culpabilidade da situação ocorrida.

A lei dos 15 minutos (como é conhecida) determina que o tempo máximo de espera do consumidor em uma fila de banco deve ser de 15 minutos. Um instante razoável perante os bilhões de lucros que os bancos conseguem ano após ano. O problema nesta situação é que o fato de o consumidor passar mais de uma hora na fila parece não incomodar as agências bancárias, por se tratar de uma situação habitual.

A teoria do desvio produtivo do consumidor realiza em sua principal função, um papel relevante no sentido de dar voz ao consumidor lesado, devido ao erro cometido pelo fornecedor. O tempo é finito e irrecuperável, portanto, ao ter o seu tempo desperdiçado, o consumidor é diretamente lesado em decorrência de não ter a sua expectativa atendida. O dano se torna mais visível no instante em que o consumidor deixa de realizar as suas atividades laborais para resolver problemas com o fornecedor e acaba por perder o seu tempo diante de um problema que não deveria existir. Por consequência, o consumidor deverá, possivelmente, fazer horas extras no trabalho para compensar o tempo perdido por uma má prestação de serviço, em decorrência de uma situação ocasionada pelo fornecedor.

O principal aspecto que a teoria descreve, dialoga sob o interesse jurídico do lesado e as circunstâncias do evento danoso. Ao arbitrar em defesa do consumidor, o juiz pode conferir o direito e a defesa do consumidor em sua ampla garantia de ressarcimento, mas ao impetrar o direito por meio de uma sentença mais rigorosa, consequentemente, haverá uma iniciativa do fornecedor em tentar minimizar os erros.

A abordagem induz que o tempo é mais do que valioso, o tempo é a essência da vida e que não há volta do que se passou. O que passou é ganho quando se foi produtivo, **mas quando não há produtividade, então o desperdício está evidenciado, as** atividades que poderiam ser feitas naquele momento se passaram, deixaram de acontecer, de existir.

Ao introduzir o contexto de uma discussão **sobre a teoria do desvio produtivo do consumidor**, promove-se a análise do olhar sob o impacto da lei dos 15 minutos que é frequentemente descumprida (em observância as denúncias realizadas), dessa forma, o estudo busca verificar o impacto causado do tempo perdido em agências bancárias **com base na teoria do desvio produtivo do consumidor**.

A **pesquisa** se torna relevante, portanto, ao realizar um diagnóstico deste cenário com base nos processos do PROCON. A lei dos 15 minutos é uma lei municipal, portanto, **não existe uma lei federal que** institui esta normativa, contudo, diversos municípios do Brasil adotaram esta lei. No caso de Salvador, esta lei possui o número 5.978/2001.

Este estudo pode contribuir para a discussão de um novo debate desta lei, diante da ineficiência da sua aplicabilidade em outros setores dos bancos, tais como atendimento à gerência, financiamentos, empréstimos, renegociações, atendimento as linhas de crédito e consignados em geral. Dessa forma, problematiza-se: **qual o impacto da lei dos 15 minutos nas agências bancárias de Salvador à luz da teoria do desvio produtivo do consumidor?**

Esse estudo busca, portanto, verificar o impacto da lei dos 15 minutos nas agências bancárias de Salvador **à luz da teoria do desvio produtivo do consumidor**. Este **modelo, representado na figura 1, sintetiza a ideia central da** pesquisa, ao segregar o tempo de espera condicionado a três variáveis que indica a possibilidade de comparação: tipo de banco (público ou privado); patrimônio líquido que **pode ser considerado como um fator de** tamanho da empresa (valuation); e a quantidade de processos **na Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON/BA)** que permite identificar quantas vezes a empresa foi autuada pelo órgão.

O tipo de banco, o patrimônio líquido e a quantidade de processos no PROCON/BA, são variáveis independentes e o tempo de espera é a variável dependente. As **variáveis independentes condicionam o fator de impacto da variável** de dependente, portanto, a pesquisa se baseia em identificar a variável dependente e a partir daí verificar se as variáveis independentes representam **aspectos que propiciam o aumento ou a diminuição deste tempo de** espera.

Diante da possibilidade de a variável dependente representar uma infração ao consumidor (quando violada), a figura 1 sintetiza o modelo criado em torno do estudo. Esta pesquisa tem como objetivo geral verificar o impacto **do tempo de espera nos bancos a partir dos processos autuados** pelo PROCON/BA e identificar se as variáveis independentes apresentadas estão associadas ao tempo de espera.

Para dar cabo a essa investigação, pretende-se atingir os seguintes **objetivos específicos**: identificar através dos processos o tempo de espera dos consumidores nos bancos; identificar se o banco é público ou privado; identificar o valor do patrimônio líquido dos bancos; identificar a quantidade de processos que estes bancos possuem no PROCON/BA; diagnosticar a possível relação entre tempo de espera com o tipo de banco, o patrimônio líquido e a quantidade de processos no PROCON/BA.

Esta pesquisa busca comparar de qual forma **o tempo de espera nas agências bancárias** estão associadas ao tipo de banco, ao valor do patrimônio líquido e a **quantidade de processos no PROCON/BA**. Ao revelar o resultado desta pesquisa, isto poderá favorecer para a reflexão acerca do tempo de espera dos consumidores nas agências bancárias e promover um debate mais amplo para que os bancos passem a respeitar dignamente os consumidores.

A **Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, desenvolvida por Dessaune (2017), traz à tona, uma reflexão para além da vulnerabilidade do consumidor. A teoria promoveu a efetividade da mudança das interpretações do que era ex ante considerada mero aborrecimento, para uma interpretação ex post de jurisprudência consolidada no cenário brasileiro e a partir destas decisões judiciais, a promoção da interferência positiva na vida do consumidor.**

O **consumidor ao sofrer a perda do seu tempo, consequentemente, ao desviar as suas atividades diárias e seus afazeres particulares, enfrenta ainda, o desperdício do seu tempo em virtude do atendimento deficitário dos bancos. Este fato não representa somente um mero aborrecimento, mas um desvio das suas atividades produtivas, pois o tempo perdido naquele período não retornará mais. A indenização deste tempo desperdiçado em valor pecuniário não restitui os** contratempos perdidos daquele momento, pois, mesmo com todo **o dinheiro indenizado, o tempo não retroagirá para ser vivido novamente e o** alcance daquela oportunidade foi perdida.

O tempo perdido não pode ser recuperado e o pior, a lei é omissa diante do tempo de espera do consumidor. **A lesão ao tempo diante das suas atividades desperdiçadas** representa um prejuízo de caráter existencial, afinal o tempo é limitado e conforme Dessaune (2017), uma pessoa não pode realizar duas atividades simultaneamente de naturezas incompatíveis ou fisicamente **excludentes**.

Com este estudo se busca não somente uma reflexão acerca do tema, mas **influenciar trabalhos científicos com o intuito de propiciar o debate em torno da ampliação da lei dos 15 minutos, para a criação de um possível projeto de lei que possibilite ao consumidor uma** espera digna. As práticas que resultam em danos psicossomáticos impunes favorecem para que tais práticas sejam contínuas, pois sem punição alguma, os bancos continuam **a realizar tal descaso com o consumidor**.

Espera-se que os resultados deste trabalho possam contribuir para a ampliação do debate sobre tais práticas e incentivar para que algo seja mudado nas leis ou procedimentos disciplinares nos bancos, com o intuito de oferecer ao consumidor um tratamento minimamente digno.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 METODOLOGIA ADOTADA PARA A FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A **pesquisa seguiu as orientações de Lubisco e Vieira (2019, p. 25)** em que expressam que o desenvolvimento é a parte mais relevante do estudo e enquadram-se em uma sequência lógica de fundamentação teórica, metodologia, coleta, análise e interpretação dos dados e resultados. Para o presente estudo, o capítulo coleta está intrinsecamente apresentado nos procedimentos metodológicos.

Para a concretização dos trabalhos relevantes que dialogaram com o **tema foi necessário a elaboração de um planejamento de** pesquisa consolidado, no intuito de organizar as diretrizes da formação, deste trabalho. Para conseguir atingir o escopo desta fundamentação teórica, a pesquisa passou por etapas gradativas, para posteriormente propiciar uma discussão sobre o referido tema.

Figura 2 Protocolo de Pesquisa

ETAPA 1

Identificação dos trabalhos através de palavras-chave:

Desvio Produtivo do Consumidor. Direito do Consumidor. Agência Bancária.

ETAPA 2

Leitura de todos os trabalhos encontrados

ETAPA 3

Identificação dos trabalhos relevantes que dialogam com o tema

ETAPA 4

Arranjo dos trabalhos para a base da pesquisa

Fonte: Elaboração própria (2020).

Na primeira etapa do protocolo de pesquisa, buscou-se realizar a identificação dos trabalhos acadêmicos por meio das palavras chave no portal de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Inclui-se estas quatro palavras chave evidenciadas na figura 2 para a busca dos trabalhos acadêmicos: Desvio Produtivo do Consumidor; Direito do Consumidor; Agência Bancária. O total de trabalhos encontrados resultou em zero. Do ponto de vista científico, ao indicar um aspecto inovador na construção da ideia deste trabalho, pode-se obter a concepção de que este estudo foi inédito e de que há necessidade de avançar nesta área.

A partir da necessidade de uma fundamentação teórica sólida, no sentido de contribuir para discussão do tema, fez-se necessário buscar outras fontes capazes de dialogar com este estudo. Logo, eliminou-se a palavra-chave agência bancária e a pesquisa foi baseada nas duas palavras-chave: direito do consumidor e desvio produtivo do consumidor.

Ao realizar esta pesquisa, o banco de dados da CAPES apresentou treze trabalhos publicados, onde todos os trabalhos encontrados estavam em português. A pesquisa foi realizada sem restrição de idioma e com o filtro da data de publicação de somente os últimos cinco anos. A composição da base da CAPES foi direcionada aos achados organizados conforme orientação técnica abaixo:

Este filtro foi adotado na tentativa de proporcionar o estado da arte, ao considerar os trabalhos atuais pelos princípios da tempestividade e da relevância, diante de trabalhos que de fato contribuíam significativamente para o estudo. No mapeamento da CAPES, a área direcionada foi o Direito, mas sem filtros aos periódicos de níveis de Qualis CAPES, portanto, não se utilizou escala de classificação dos periódicos, por exemplo: artigos adotados somente por B2, B1, A2 ou A1. Foram utilizados artigos de diversas fontes independentemente do nível de Qualis CAPES.

Na página principal do portal de periódicos da CAPES existe a possibilidade de busca da pesquisa, por meio de palavras identificáveis que foram selecionadas, a partir dos trabalhos publicados. Para o presente estudo foram selecionados trabalhos dos anos de 2015 a 2019, com o objetivo de trazer o que há de recente e relevante para a construção deste estudo. A pesquisa foi executada por meio das palavras-chave desvio produtivo do consumidor e direito do consumidor, conforme evidenciado na figura 3.

Figura 3 Portal de Periódicos da CAPES

Fonte: <http://www.periodicos.capes.gov.br/>. Acesso em 21 de maio de 2020.

Todos os trabalhos encontrados foram utilizados neste estudo, em decorrência da compatibilidade com o tema e do enriquecimento teórico da pesquisa.

2.2 A LEI DOS 15 MINUTOS

A lei dos 15 minutos, apesar de amplamente divulgada no Brasil, é uma lei municipal. Há indícios de que o primeiro município a adotar a lei dos 15 minutos foi Belo Horizonte, em 1998, mas a realidade demonstra que houve um esforço conjunto dos legisladores para sancionar uma lei que estabelecesse um prazo justo para atendimento aos consumidores. Como se trata de uma lei municipal, após a extensa divulgação, a maioria dos municípios brasileiros sancionaram a lei.

Em Salvador, a lei nº 5.978/2001 dispõe sobre atendimento de usuários nas agências bancárias do município. O inciso primeiro do artigo segundo da lei nº 5.978/2001, determina que o tempo máximo de atendimento, para efeito da aplicação do disposto no artigo anterior, corresponde a: até 15 minutos em dias normais.

Após a difusão dos debates e da propagação da defesa dos interesses do consumidor, esta lei foi adotada em todas as capitais. A proteção e a defesa do consumidor foram vitórias que aconteceram em decorrência das lutas travadas no período subsequente ao nascimento da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. A redemocratização do Brasil em um período de pós ditadura militar contribuiu para evocar determinados direitos que até então, nem no direito estadunidense existiam.

Lógico que esta conquista não surgiu de modo inesperado e pacífico, assim como todas as conquistas dos trabalhadores, elas são precedidas de lutas intensas, do fortalecimento das instituições democráticas, do intenso clamor popular e também de uma parcela de parlamentares que buscaram de forma autônoma objetivar os interesses do seu povo. O congresso encontrou uma intensa resistência, em virtude de diversos grupos econômicos serem contra a criação deste código e diversos bancos lutarem pelo descarte da relação de consumo estabelecido entre a prestação de serviço do banco e o consumidor.

Os bancos vêm lutando há anos para tentar excluir a tese de que se configura relação de consumo entre banco e cliente (consumidor).

Em 2006, no intuito de sucumbir esta interpretação causada, o STF reiterou a interpretação existente no Código de Defesa do Consumidor que externalizava apenas financeira e, em consequência deste fato, os parlamentares incluíram na lei a expressão, contida no artigo 3º no segundo parágrafo: serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária. Enquanto na lei não havia uma palavra que descrevesse claramente um termo que representasse a atividade econômica dos bancos como uma relação de consumo, os parlamentares que possuem interesses econômicos relacionados a esta classe, não estariam satisfeitos enquanto não derrubassem essa tese.

Assim como a bancada parlamentar brasileira hoje é comumente descrita como BBB, parlamentares da Bala, do Boi e da Bíblia, poder-se-ia adicionar também a quarta letra B que seria dos Bancos, ao expressar explicitamente os seus interesses antipopulares e antidemocráticos (no conceito de democracia no sentido filosófico e não eleitoral). Os bancos continuam batendo recordes frequentes, mesmo em período de crise mundial, inclusive nos momentos onde a economia está em colapso. A única alternativa deveria ser a venda da força de trabalho, onde centenas de milhares de trabalhadores se entregam para se sustentar em um emprego e os bancos lucram cada vez mais sem produzir absolutamente nada, apenas com os milhões de rendimentos de juros de empréstimos, juros cobrados de cheque especial e centenas de milhares de consumidores escravizados pelas suas dificuldades econômicas e dívidas impagáveis.

A tentativa de destruição do direito do consumidor não finaliza com isso, pois o atual governo federal tenta articular com o Ministério da Justiça e diversos parlamentares, a retirada de poder do PROCON em autuar. O único instrumento capaz de intimidar os seus credores e os fornecedores que descumprem as determinações legais, agora, caso seja aprovado, não terá mais o PROCON o poder de aplicar multa em decorrência da infringência da lei pelas empresas.

Nota-se que é pertinente explicar o fenômeno dos tipos de vulnerabilidade do consumidor no sentido de elucidar diversos pontos em que os consumidores são vulneráveis. A vulnerabilidade técnica pode se relacionar ao fato de que o consumidor não tenha o devido conhecimento com relação ao serviço que está sendo prestado pelo banco, tendo em vista as suas centenas de cláusulas contratuais e de difícil interpretação para a maioria da população consumerista. A vulnerabilidade jurídica está relacionada ao fato de que o consumidor não possui o conhecimento jurídico e contábil da análise contratual de um empréstimo bancário, por exemplo. Além da cobrança evidente dos juros abusivos que necessitaria de um conhecimento contábil razoável para compreender que muitas vezes uma dívida já foi liquidada, mas o consumidor continua efetuando o pagamento das parcelas de um empréstimo. A vulnerabilidade também se enquadra como fática, devido ao fato de a posição do fornecedor ser a parte econômica infinitamente superior no caso dos bancos com relação a absoluta maioria dos consumidores.

Infelizmente, mais uma vez, vive-se no Brasil tempos espúrios e sombrios, onde exercer o direito torna-se ilegítimo diante da intimidação dos poderosos que plantam o apaziguamento entre as classes de forma subordinada e o deleite da transgressão das leis sem o ônus pecuniário para aqueles que assim os fazem.

2.3 O TEMPO PERDIDO EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS

O tempo desperdiçado em agências bancárias representa uma ação frequente por parte significativa dos bancos que atuam no Brasil. As inúmeras reclamações são constantes e diárias, o que impacta diretamente na produtividade do consumidor diante do seu tempo perdido. Tais agências não se responsabilizam pelos seus atos e apenas justificam a sua incompetência com a simples resposta de que há muita demanda, quando na verdade o que existe é uma ineficiência de atendimento ao consumidor.

Diante do descaso cometido com milhões de brasileiros, o ordenamento jurídico determinava que o mero aborrecimento não passava de um simples fato de perda de tempo meramente reparável. As decisões dos tribunais seguiam com valores pecuniários ínfimos e insignificantes, não somente diante do constrangimento ocasionado pelo banco contra o consumidor, mas também diante da

vulnerabilidade do consumidor diante de uma instituição bancária.

Ao trazer este novo pensamento com a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, Dessaune (2017) apontou que este tempo perdido precisava ser revisto e que as multas aplicadas aos bancos também precisavam. A teoria corroborou para que jurisprudências pudessem ser criadas e a partir destas decisões, o cenário começou a mudar. **As agências bancárias desrespeitam constantemente o consumidor e a partir do momento em que as multas aplicadas pelas infrações cometidas são insignificantes**, abre-se o caminho para que tais práticas sejam reincentadas.

A ideia de elevar o valor da multa pela sua infração ao Código de Defesa do Consumidor não é somente restituir o consumidor ou penalizar a agência bancária, mas potencializar a redução desta prática comum. Diante desta tentativa de inibir tais ações, há diversos papéis que necessitam ser cumpridos como fator social: a fiscalização assídua **dos órgãos de proteção e defesa do consumidor**; a cobrança da sociedade por mais justiça; a mobilização de acadêmicos e dos operadores do direito para que abordagens como esta sejam amplamente divulgadas; e, principalmente, o posicionamento com rigor da esfera jurídica.

Este conjunto de ações não terá efeito algum, caso as violações **dos direitos de o consumidor não passarem de indignações silenciosas e sem repercussão**. Cada **infração cometida por uma agência bancária deve ser denunciada na tentativa de que os números não sejam apenas estatísticas sem impacto**, mas uma contabilização de **sucessivos acontecimentos vexatórios que atribuem a um banco ou a uma determinada agência bancária**, o significado real da sua incompetência.

Isto faz a realidade ser alterada, a partir do momento que as ações de desrespeito ao consumidor tomam repercussão, **a partir do instante em que o consumidor registra a denúncia e quando os órgãos fiscalizadores competentes, as respectivas Superintendências de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCONs) apuram os fatos e o poder judiciário interfere favorecendo a um consumidor que teve o seu direito violado**. Acreditar que tal realidade mudará não depende somente de uma cobrança social, mas de fatores que coadunam para uma perspectiva de transformação de atendimento ao consumidor.

2.4 A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

O que caracteriza a relação de consumo é a existência de elementos subjetivos (consumidor e fornecedor) e objetivos (o produto ou o serviço), ou seja, um vínculo jurídico a partir da compra e venda ou da prestação do serviço. A partir do momento que este vínculo é descumprido, **em virtude da perda do tempo que deveria ser devidamente seguida de modo razoável, o consumidor sofre violação**. Mesmo que o serviço seja prestado ou a mercadoria tenha sido entregue, mas com um tempo desproporcional a medida do mínimo determinado entre as partes ou do modo convencional, faz-se necessário ressarcir o consumidor.

A frequência de tais práticas indevidas dos fornecedores ou prestadores de serviços foi o prenúncio para o surgimento desta teoria: a teoria do desvio produtivo do consumidor. O estudo de Teixeira e Augusto (2015) apontou que mesmo **diante de uma situação em que haja desperdício do tempo em decorrência de problemas causados por fornecedores, a jurisprudência ainda resiste em reconhecer a ressarcibilidade do dano causado pelo tempo perdido, destarte, ainda o qualificando como mero dissabor e aborrecimento inevitável**. Teixeira e Augusto (2015) no seu trabalho concluem que os **fornecedores que exercem práticas ilícitas ou abusivas, disponibilizam produtos ou serviços não compatíveis com as normas regidas pelo produto ou serviço, violam o dever jurídico que lhes foram determinados, consequentemente, o que causa um dano ao consumidor**. Indica **como possível solução ao problema abordado, a inclusão de um dispositivo jurídico que consagraria o tempo como merecedor de tutela no intuito de trazer maior segurança jurídica, com a finalidade adicional de garantir efetivamente a plena reparação dos danos suportados pelo consumidor**.

Para Weidle (2015), o dano do desvio produtivo do consumidor, ainda pode ser vinculado ao dano moral, pois os aspectos não se referem apenas a reparabilidade do dano temporal, mas também como **dano moral em decorrência da ofensa atingida à personalidade**. A partir da possibilidade e tendência de incluir o dano moral em virtude do descaso oriundo do dano temporal, os argumentos de **Weidle (2015) versam para o atendimento efetivo de reparo ao consumidor**. Além disso, a autora apresenta a ideia de que o tempo desperdiçado não somente um dano moral adicionado ao dano patrimonial, como também um dano extrapatrimonial **em virtude da perda de uma chance**.

Domingues e Brasilino (2018) realizaram um estudo com base teoria do desvio produtivo do consumidor e a proteção dos direitos da personalidade do consumidor. Neste estudo, orientados pela lógica da defesa dos interesses do consumidor, chegaram a conclusões relevantes: **é incontroversa a importância do tempo ao constituir-se bem juridicamente protegido; a evidência de que, quando o fornecedor deixa de prestar um bom atendimento, negligencia a disponibilização de instrumentos de atendimento adequados, o que fere os direitos à personalidade; o mero aborrecimento não pode ser confundido com a exclusiva falha do fornecedor na prestação de serviço; o desvio produtivo do consumidor apresenta um dano ofensivo aos direitos da personalidade, portanto, há coerência em classificá-lo como dano moral (extrapatrimonial ou imaterial)**.

No estudo de Verbicaro e Quaresma (2019), **intencionou-se evidenciar que o dano temporal é um tipo de dano extrapatrimonial, através de uma interpretação extensiva das normas jurídicas**. Dessa forma, o dano temporal poderia ser cumulado com a responsabilização de outros tipos, sem incorrer em bis in idem. Evidenciou **ainda que a reparabilidade integral do dano tem um duplo efeito pedagógico: preventivo diante do dano e punitivo reparatório**. A ideia central foi estimular para que tais práticas abusivas se tornassem **menos frequentes, no intuito de que os fornecedores busquem melhor atender as demandas dos seus consumidores** ao invés de obter benefício ilícito diante da sua vulnerabilidade.

Pereira (2018) apontou **que a teoria do desvio produtivo do consumidor é frequentemente recusada em decisões de primeira instância e em raras decisões a teoria é considerada**. Destacou que **o entendimento da teoria pelos tribunais é condição fundamental para inibir práticas abusivas**. Reportou como fator de inibição também a relevância das agências reguladoras, pois o poder de fiscalização acaba reduzindo os litígios entre fornecedor e consumidor.

Para Giacomini (2019) o desvio produtivo do consumidor gera dano extrapatrimonial indenizável, pois ao se desviar das suas atividades habituais ou até mesmo da ausência de atividades, **o consumidor ao desperdiçar o seu tempo está diante de um desvio produtivo**. O Direito passou a buscar meio de resolução dos conflitos a partir da responsabilização civil das condutas indevidas. Diante das decisões jurídicas anteriores que consideravam as condutas **indevidas dos fornecedores como mero dissabor, esta perda de tempo, a partir da teoria do desvio produtivo do consumidor, passou a ser considerada como elemento indenizável com uma maior proteção ao consumidor nas relações com o fornecedor**. Giacomini (2019) conclui que a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor **é um mecanismo que protege o consumidor a partir do tempo perdido e o classifica como direito fundamental**.

Para Teixeira (2013), a situação ainda se agrava diante daqueles que perdem **o seu tempo em virtude da falta de sensibilidade dos planos de saúde, em consequência das inúmeras negativas para concessão de exames e cirurgias e da ausência de um judiciário mais atuante**. Para o autor, a questão da saúde é condição sine qua non de representatividade da dignidade da pessoa humana, previsto no texto constitucional, mas que em **detrimento do consumidor, condicionam as suas inúmeras recusas de procedimentos clínicos ao aumento do seu lucro. Como solução, propõe que o desvio produtivo do consumidor seja aplicado de forma efetiva pelo judiciário e que as decisões tenham condenações pesadas com o intuito de desencorajar as operadoras a realizarem o descumprimento do contrato**.

Na concepção de Marques e Bergstein (2018) cabe ao fornecedor que disponibiliza o produto ou o serviço implementar as medidas para solucionar os problemas que **resultam da operacionalização da sua atividade**. O fornecedor ao adotar sistemas que causem morosidade em suas atividades, ao deixar de investir em tecnologias que capacitem e adequem a um tempo razoável de espera, o fornecedor transfere para o consumidor a sua própria **responsabilidade em virtude da sua inércia**. Esta ausência de novos investimentos **pode ser considerada como um dano em função do tempo perdido que devem ser restituídos**. Neste contexto, **observa-se que pelo menos três princípios foram violados: a boa-fé objetiva; a vulnerabilidade e garantia da adequação**. Para as autoras, **é necessário que as condutas dos fornecedores que menosprezam o tempo dos seus consumidores sejam coibidas e os eventuais danos sofridos sejam recompensados**.

Segundo Loureiro e Santana (2016) os prejuízos sofridos pelos consumidores proporcionaram que a jurisprudência **iniciasse com o reconhecimento de indenização pela perda do tempo livre**. A doutrina passou a reconhecer a relevância do tempo na esfera do direito do consumidor. O tempo desperdiçado em virtude de uma prática indevida do **fornecedor ultrapassa o mero aborrecimento e atinge os direitos da personalidade**. Diante do tema, faz-se necessário salientar que a perda do tempo livre **está diretamente ligada ao dano denominado de extra rem**. Este tipo de dano está relacionado a má conduta do fornecedor, devido a sua negligência, omissão ou por conduta desidiosa.

Na opinião de Martins (2017), **a perda de tempo de vida útil do consumidor deve ser enquadrada como uma prática abusiva, razão pela qual, os consumidores poderiam se dedicar a outras atividades da sua liberdade de escolha e no entanto, ficam presos a um problema causados pelo fornecedor**. Martins (2017) aponta também que, **apesar de vivermos em uma lógica de um sistema econômico baseado**

pelo tempo é dinheiro, existem outras coisas mais determinantes do que o próprio valor pecuniário.

Tacques (2016) comenta sobre a situação dos hipervulneráveis que possui uma tutela especial em decorrência da deficiência, ou pelo fato de serem idosos, crianças e adolescentes. O **consumidor é por conceito, vulnerável em virtude das características fática, jurídica e informacional**. **O consumidor não tem a informação de como o produto foi criado**, juridicamente ele é o mais fragilizado da relação com o fornecedor e informacional, porque ele não dispõe das informações completas de elaboração do produto. Se a vulnerabilidade já passa por um processo de fragilidade das decisões judiciais, a hipervulnerabilidade é praticamente ignorada diante da legislação brasileira.

No **estudo de Vera (2016) indica que há uma relação entre a** usurpação do tempo útil com a responsabilidade civil diante do fato acontecido. Para isso, a autora aponta como elementos básicos, característicos da composição desta responsabilidade civil, três elementos: a conduta humana, que deve ser voluntária; o dano ou prejuízo causado; o nexo de causalidade que representa o vínculo **entre a conduta e o resultado**. Em seu estudo, a autora **correlaciona a perda indevida** do tempo útil como hipótese de responsabilidade civil e ainda afirma que **o mau atendimento constitui uma prática abusiva de mercado com** consequência de risco ou prejuízo ao consumidor. O trabalho evidenciou que esta correlação só é possível, caso exista a apreciação de um caso concreto **em que a utilização do tempo livre se demonstrar uma conduta** inaceitável. A autora identifica que não há previsão desta correlação no ordenamento jurídico, mas que já há jurisprudência contemporâneas, portanto, **a ideia da responsabilidade civil pela perda do tempo livre não encontra** respaldo no ordenamento jurídico, porém, as decisões diante de casos extremos, vem apontando uma mudança nas decisões.

Guglinski (2015) classificou a **indevida subtração do tempo pelos fornecedores como um ato ilícito**. Para o autor, **devido a concepção de valorização do tempo**, o seu desperdício não pode passar sem a devida proteção jurídica. No **ordenamento jurídico inexistente uma disposição que qualifique a natureza jurídica do tempo**, não há, portanto, **uma proteção legislativa que** trate sob a perda do tempo. **Sob o âmbito do trabalho e da linguagem laboral é factível** perceber que o tempo possui valor e até mesmo significado, pois a depender do evento que esteja acontecendo simultaneamente, não há possibilidade **em virtude da física, de estar presente em dois lugares** ao mesmo tempo ou executar duas atividades simultâneas, portanto, o tempo possui um valor **indescritível**. A compensação pecuniária, em determinados casos, não repara o dano causado. O autor reitera que, no tocante **ao prazo, para exercer a pretensão reparatória em juízo, não se pode levar em consideração a ofensa à dignidade humana como um acidente de consumo**.

2.5 O DANO CAUSADO PELA PERDA DO TEMPO

O **descumprimento da relação obrigacional em decorrência da violação da lei dos 15 minutos para atendimento em agências bancárias, possui por** consequência, a incumbência do reparo do dano causado pelo banco. Este **ressarcimento não pode ser feito da mesma forma da** perda, ou seja, não é possível devolver o tempo perdido, mas indenizar pecuniariamente o consumidor face o seu dano sofrido.

A compensação pelo dano sofrido decorrente do ato lesivo causado é caracterizada **como infração ao Código de Defesa do Consumidor, motivada pela prestação** de serviço defeituoso, conforme artigo 14 do CDC que determina:

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

O fornecedor de serviços enquadra diversas fontes da cadeia produtiva, inclusive atividade bancária. Trata-se, quando o serviço foi mal prestado, de uma responsabilidade civil no sentido de recompor o dano causado em virtude do descumprimento do ordenamento jurídico estabelecido por lei. **No caso de o consumidor passar mais tempo do que o estabelecido** por lei, configura-se violação **do contrato diante do não cumprimento do dever jurídico do fornecedor**.

Caso este **descumprimento da lei dos 15 minutos** acarrete a violação **de um tempo não razoável, possibilitará, consequentemente, a caracterização** em potencial de um fato de desvio produtivo do consumidor. A reparação integral, quando se trata de tempo perdido, é fisicamente impossível de ser reparada, pela sua dimensão de espaço-tempo em decorrência do não retorno do tempo, mas uma indenização que seja suficiente para que o consumidor possa restabelecer os contratos violados, recuperar as oportunidades perdidas e compensar os momentos não vividos naquele período.

Para **Dessaune (2017) a plena reparação do dano deve corresponder à sua totalidade dos prejuízos causados pelo fornecedor** com uma função compensatória e não para enriquecimento injustificado do consumidor prejudicado. Para o autor, deve-se estabelecer uma relação de equivalência proporcional **entre a indenização e os prejuízos** devidamente causados.

Nos ensinamentos Diniz (2020), a autora **expõe que diante de uma responsabilidade extracontratual, ou seja, sem nenhum vínculo contratual entre o lesado e o lesante, a infringência da lei** corresponde a uma lesão de **direito subjetivo ou da prática de um ato ilícito**.

Essa responsabilidade diante do consumidor é o resultado da inobservância da **norma jurídica, de violar à obrigação negativa de não prejudicar ninguém**. Ainda para a autora, o ato ilícito viola o direito subjetivo individual, por causar prejuízo a terceiros, cujo dever é o de reparar a lesão ocorrida.

A **perda do tempo é um dano imaterial e no** estudo abordado pode ser comprovado mediante a apresentação do comprovante de atendimento que informa a data e o horário de emissão da senha e, portanto, constitui prova material. Para **Dessaune (2017), os elementos que compõe a configuração do** dano ressarcível são: a certeza do dano; a imediatidade do dano; e a injustiça do dano. A certeza do dano advém da real constatação que o dano de fato ocorreu. A imediatidade do dano vem da consequência direta do fato danoso e a injustiça do dano está diretamente relacionado ao fato de que houve uma infração da lei, neste caso, uma lesão ocasionada pelo fornecedor.

2.6 DECISÕES DO STJ AO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

Este subcapítulo teve como base o desbravamento de decisões tomadas **pelo STJ em que foram aplicadas a teoria do desvio produtivo do** consumidor. A pesquisa foi realizada através do site do Jusbrasil, com o filtro do STJ, sem restrição de data ou grau de jurisdição, conforme evidenciado na figura 4. Para **Dessaune (2017, p. 282), existe o nascimento de uma jurisprudência brasileira que aplica a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, o que, por si só, demonstra uma preocupação na esfera jurídica com um novo modelo de** atendimento ao consumidor e a consequente valorização do seu **tempo para a realização das suas atividades**.

Ainda **Dessaune (2017, p. 281) evidencia que a partir da criação da teoria do** desvio produtivo **do consumidor no Brasil, começaram a surgir as** primeiras decisões judiciais com esta teoria. As pesquisas realizadas até o primeiro bimestre de 2017 apontaram um total de 852 acórdãos encontrados em 14 tribunais pesquisados em todo o **país através dos sítios de todos os tribunais de justiça** estaduais.

A Figura 4 representa os resultados encontrados apresentaram vinte e quatro decisões realizadas pela busca entre aspas do termo: desvio produtivo do consumidor. Este foi um resultado significativo diante das decisões tomadas pelo Superior Tribunal de Justiça e as mais relevantes foram utilizadas para compor este estudo.

Figura 4 Pesquisa de Jurisprudência no Jusbrasil

Fonte: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia>. Acesso em 24 de fevereiro de 2020.

O processo nº 1737412 SE 2017/0067071-8 trata de um caso de dois consumidores **contra o Banco do Estado de Sergipe**, referente a um recurso especial julgado pela relatora Ministra Nancy Andrighi. Trata-se do pedido de condenação do banco em **virtude da ausência de cumprimento das regras de atendimento presencial na agência bancária relativas ao tempo máximo de espera em filas, além da disponibilização de sanitários e assentos para pessoas com deficiência e a compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de tais obrigações**.

A Terceira Turma do STJ votou pelo **provimento ao recurso especial para restabelecer a sentença e a condenação em danos morais coletivos** imposta no primeiro grau. O parecer da referida ministra ratifica:

a **condenação em danos morais coletivos cumprirá sua função de sancionar o ofensor, inibir referida prática ilícita e, ainda, de oferecer reparação indireta à sociedade, por meio da repartição social dos lucros obtidos com a prática ilegal com a destinação do valor da compensação ao fundo**. (ANDRIGHI, 2017).

Uma decisão monocrática que teve como relator o Ministro Marco Aurélio Bellizze (nº 1.260.458 SP 2018/0054868-0), referente a uma ação declaratória de inexigibilidade de débito, cumulada com indenização por danos morais e consignação em pagamento. No caso em questão, o banco não realizou os débitos das parcelas na conta da autora e, posteriormente, exigiu o seu pagamento juntamente com os atrasos e aplicações de multas.

A teoria do desvio produtivo do consumidor foi aplicada em decorrência da privação do tempo que lhe foi subtraído para tentar solucionar os problemas fruto da ingerência da prestação do serviço bancário. Com o intuito de gerar um caráter compensatório de reparação, em virtude de mitigar o constrangimento suportado pela autora, o STJ emitiu um parecer favorável a aplicação do desvio produtivo do consumidor e arbitrou uma indenização de cinco mil reais.

A decisão monocrática, adotada pelo Ministro Antônio Carlos Ferreira (nº 1271452 SP 2018/0073676-7), determinou indenização ao autor em razão de uma instituição de ensino não fornecer o diploma de ensino médio ao aluno em um prazo razoável. Tal fato, culminou no seu impedimento para ocupar a vaga em uma instituição de ensino superior que lhe causou, por consequência, a perda da vaga. A frustração da discente constitui um ato indenizável e coube a aplicação do desvio produtivo do consumidor que não merece passar impune diante da configuração evidente da perda de uma chance.

O processo nº 1614137 RJ 2019/0330199-6 intimou uma construtora referente ao atraso em 22 meses da entrega dos imóveis no estado do Rio de Janeiro. O tempo de espera não constitui um prazo razoável e representa um descumprimento contratual, ao considerar que as construtoras podem adotar práticas de atrasos caracteriza o desrespeito aos consumidores e, por consequência, viola os direitos do consumidor.

A relevância do tempo diante de um prazo que fere o princípio da razoabilidade é um fator inadmissível, pois foram diversas famílias que continuaram com outras despesas habitacionais sem prover do direito de uso da sua própria casa. O relator, Ministro Herman Benjamin, emitiu parecer favorável aos consumidores e aplicação de sanção para a ré.

No processo nº 1274334 SP 2018/0078610-7 foram apontadas diversas cobranças indevidas, além disso, expôs o cliente a uma situação vexatória com cobranças frequentes e ligações reiteradas. No presente processo foram aplicadas a teoria do desvio produtivo do consumidor e a violação de imagem e honra, consideradas as repetidas cobranças indevidas. Fato julgado pela Ministra Maria Isabel Gallotti.

2.7 DECISÕES DO STJ CONTRA AGÊNCIAS BANCÁRIAS

Neste subcapítulo foram analisados os casos de infrações consumeristas em agências bancárias, a partir de decisões tomadas pelo STJ. A pesquisa foi realizada através do site do Jusbrasil, com o filtro do STJ, sem restrição de data ou grau de jurisdição, conforme evidenciado na figura abaixo.

Figura 5 Pesquisa de Jurisprudência no Jusbrasil

Fonte: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia>. Acesso em 01 de maio de 2020.

Ao realizar uma pesquisa com os filtros desvio produtivo do consumidor e agência bancária (que representa o recorte da pesquisa), os resultados encontrados foram de três jurisprudências. Ao analisar os três documentos, encontra-se os três relatórios distintos, mas dois, referem-se ao mesmo processo. O primeiro documento analisado, trata-se de um recurso especial que traz o seu inteiro teor e o segundo documento foi o relatório e voto do mesmo recurso. O terceiro documento trata-se de um recurso especial de outro processo. Ao substituir o termo agência bancária por agências bancárias, o referido site adiciona um novo processo que não fora incluído no termo anterior. Portanto, para a pesquisa em questão foram analisados três casos.

Um dos processos já havia sido citado no capítulo anterior, o outro, trata-se de um recurso especial interposto contra o acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (1866590 SP 2020/0060874-5). A autora alega que foi beneficiária de testamento realizado por sua irmã, pois não existiam herdeiros. A irmã veio a óbito e o banco Bradesco negou o provimento do seu direito, o caso já passa de dois anos. Diante de tal fato, a autora pediu: que condenasse o réu, banco Bradesco pelas alegações apresentadas; transferência do dinheiro herdado por sua irmã para a sua conta; indenização por danos extrapatrimoniais; indenização por danos materiais. A sentença acolheu um dos pedidos e rejeitou os demais, julgado pelo Ministro Raul Araújo.

O processo nº 1414774 RJ 2013/0230260-8 do STJ, tratou da prestação de serviço deficitário em virtude da ausência de segurança física e patrimonial do consumidor, vício configurado no produto e propaganda enganosa por parte do banco Santander. A ação foi movida pelo Instituto de Defesa do Consumidor e do Trabalhador do Município de Teresópolis (INDEC). O ministro Luiz Felipe Salomão, da quarta turma do STJ, julgou dando provimento parcial ao primeiro recurso.

2.8 O DESVIO PRODUTIVO E OS HIPERVULNERABILIZADOS

Este subcapítulo foi criado com o intuito de refletir sobre o seguinte questionamento: se o desvio produtivo do consumidor já é impactante para as pessoas sem deficiência, qual o impacto para as pessoas com deficiência? Este questionamento faz um recorte adicional neste estudo, para a promoção da relevância do desvio produtivo diante das pessoas com deficiência, pois uma pessoa sem deficiência ao esperar por duas horas em uma fila pode não apresentar o mesmo impacto.

Observar que o tempo é relativo diante da necessidade do outro não é somente uma questão de sensibilidade ou de alteridade, mas de cumprimento de um direito. Trinta minutos para uma pessoa sem deficiência pode não representar os mesmos trinta minutos para uma pessoa com deficiência seja em função das suas dificuldades físicas, seja em função das suas necessidades fisiológicas ou do próprio tempo de vida.

O tempo é definido como duração das coisas ou dos fenômenos, possui como características ser finito e irreversível, mas a relatividade do tempo é indiscutível quando se trata de pessoas com deficiência com relação a pessoas sem deficiência. A depender do tipo de deficiência, isto impacta na expectativa de vida da pessoa, portanto, se esta pessoa perde duas horas na fila para entrar no estádio de futebol ou no cinema, há de se convir que este tempo perdido possui um impacto mais significativo para uma pessoa com deficiência do que para uma pessoa sem.

O contexto trazido em questão não trata da relatividade do tempo em função da física, mas em função do tempo desperdiçado e o desrespeito das agências bancárias onde muitas sequer possuem sanitários para os consumidores. Ao imaginar uma pessoa sem deficiência e outra pessoa com deficiência, não é razoável acreditar que o tempo de duas horas de espera, para estas duas pessoas, seja equivalente. Em virtude da sua condição física, as suas necessidades fisiológicas, o seu desgaste psíquico, diversos aspectos são completamente incomparáveis.

A lei não realiza essa distinção, mas o impacto temporal para as pessoas com deficiência é material, concreto e evidente. A estrutura jurisprudencial do sistema jurídico determinava que havia um mero aborrecimento do consumidor ao esperar tanto tempo para ser atendido e as sanções aplicadas eram mínimas e de pouca significância financeira. A relatividade do tempo não é considerada até mesmo em casos em que a teoria do desvio produtivo do consumidor é aplicada.

Esta teoria não aborda a perspectiva de dano da pessoa com deficiência. Por este motivo é preciso repensar tais práticas aos consumidores no âmbito geral, no intuito de promover mudanças no ordenamento jurídico, pois o tempo é relativo para cada um. A luta por leis que contribuam com o intuito de proteger os hipervulneráveis não é somente um benefício, é um dever e, a pressão começa a partir do instante em que ideias como esta aparecem na direção de fomentar um problema notório e recorrente na sociedade brasileira. É importante salientar que os ditos hipervulneráveis, em tese, deveriam ser denominados de hipervulnerabilizados, pois as condições desiguais de consumo são as responsáveis por esta discrepância social. Uma sociedade que não oferece o mínimo de condições de atendimento e mobilidade às pessoas com deficiência, acaba por marginalizar a percepção de direito de consumo, já que a maioria dos direitos existenciais não foram garantidos, portanto, é o sistema que hipervulnerabiliza-os.

É notório que o tempo de uma pessoa com deficiência que tenha a necessidade fisiológicas distintas, por exemplo, tenha, consequentemente, um impacto muito maior causado ou um dano superior, quando comparado a uma pessoa sem deficiência que espera em uma fila por mais uma hora. O dano sofrido pela pessoa com deficiência é potencializado em virtude da sua condição física de saúde, fato este que a teoria poderia incluir e resguardar este direito que impacta diretamente na vida das pessoas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Em linhas gerais, o presente estudo busca identificar o impacto no desperdício do tempo nas agências bancárias pelos consumidores. Essa análise se dará pelos processos do PROCON/BA. Dentro desta perspectiva, analisou-se o porte da empresa através do seu patrimônio líquido, a quantidade de processos que esta entidade possui e o tipo de banco, classificado em público ou privado. O valuation é a forma de avaliar a empresa e pode ser mensurado por diversos índices contábeis, tais como: o ativo, o patrimônio líquido, o market share (participação no mercado), o valor das ações e entre outros. Para o presente estudo, o valuation adotado foi o patrimônio líquido.

A pesquisa seguiu um modelo operacional no intuito de identificar os [processos do PROCON/BA e todos os processos selecionados foram analisados com base](#) nessas variáveis. A coleta de dados foi elaborada tomando como base o ano de [2019 em autuações do PROCON/BA nos bancos que descumpriram as leis estabelecidas](#).

O objetivo foi descrever o impacto do tempo em função das variáveis independentes e demonstrar a associação entre o patrimônio líquido do banco e o tipo de banco, além de possivelmente potencializar o seu tempo de espera. A pesquisa se baseou pelo método quali-quantitativo, pois utilizou instrumentos dos dois métodos de pesquisa tais como: utilização de teoria para explicar o fenômeno; análise de dados para embasar os resultados; utilização de textos e números; comparação de variáveis; análise interpretativa do evento.

O instrumento da pesquisa adotado foi a [análise documental](#) por meio do exame dos processos do PROCON/BA, a partir do enquadramento de três partes da análise: o patrimônio líquido; o tempo de espera; o tipo de banco. Foram [analisados 89 processos do PROCON/BA em sua integralidade](#). Os respectivos processos foram identificados pelo número do processo, o nome do banco e o tipo de banco. [Com o intuito de preservar a](#) imagem das agências autuadas, o presente estudo apenas discerniu o nome e a classificação dos bancos, sem identificação de agência.

Para facilitar a análise técnica dos processos foram identificados o banco e a infração cometida em cada processo, além da numeração de cada processo e o tipo de banco (público ou privado). Os [dados foram obtidos por meio de acessos internos do órgão, com](#) a devida autorização da diretoria de fiscalização do PROCON/BA, o que comprova a fidedignidade das informações. O quadro 2 representou os processos autuados em 2019 com a respectiva identificação das infrações cometidas pelos fornecedores. Cada processo foi devidamente analisado, as informações foram registradas em uma planilha, para uma análise posterior. Todos os processos passaram por revisões na análise dos dados coletados com a finalidade de evitar erros e confirmar os registros encontrados.

A análise dos processos se limitou a identificação da infração ao [Código de Defesa do Consumidor, ao número do processo com o objetivo de comprovar a](#) fidedignidade das informações, o banco que cometeu a infração e a sua respectiva classificação. A análise das decisões não foi abordada neste estudo em decorrência [do julgamento dos processos se encontrarem em andamento](#), ou seja, ainda podendo caber recurso, aguardando a decisão interlocutória ou o trânsito em julgado destes processos.

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

Os processos analisados foram identificados pelos seus respectivos patrimônios, pelo número do [processo, pelo tipo de banco e pelo tempo de espera](#) dos consumidores na fila. Ao [todo foram analisados 89 processos do PROCON/BA referente as autuações realizadas em 2019, destes, 70 processos foram autuados por](#) infração a Lei dos 15 minutos.

O Quadro 3 evidenciou o banco, o tipo de banco, o patrimônio líquido e a quantidade de processos autuados pelo PROCON/BA. A construção do Quadro 3 seguiu o parâmetro de ordem decrescente pelo tamanho da empresa, determinada pelo valor do patrimônio líquido dos bancos no último trimestre do exercício de 2019, conforme publicação das suas demonstrações contábeis nos sites dos respectivos bancos.

Quadro 3 Descrição dos bancos autuados pelo PROCON

Banco	
Tipo de Banco	
Patrimônio Líquido	
Quantidade	
ITAU	
PRIVADO	
R\$ 142.847.965.000,00	
8	
BRADESCO	
PRIVADO	
R\$ 133.723.221.000,00	
39	
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	
PÚBLICO	
R\$ 86.446.927.000,00	
8	

SANTANDER
PRIVADO
R\$ 65.229.249.000,00
5
BANCO DO BRASIL
PÚBLICO
R\$ 462.531.000,00
10

Fonte: elaboração própria (2020).

O banco foi identificado nominalmente e o tipo de banco foi classificado em público ou privado, consequentemente, o seu patrimônio líquido em valores reais e a **quantidade de processos que o banco recebeu em 2019**. O patrimônio líquido foi descrito conforme valores evidenciados no balanço patrimonial da empresa no encerramento do exercício de 2019.

Ao todo foram 17 bancos públicos autuados e 72 bancos privados. A pesquisa não identificou o motivo desta discrepância entre bancos públicos e privados. Dos 70 bancos autuados em decorrência da lei dos 15 minutos, 18 bancos foram públicos e 52 eram privados. O estudo analisou 89 processos, porém, como são processos recentes, eles **ainda se encontram em análise na coordenação técnica do PROCON/BA**, em virtude de que todos os autuados terem entrado com recurso. Até o trânsito em julgado, existem decisões interlocutórias que são julgadas pela **Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor** e, no caso de apelação, **julgadas pelo Tribunal de Justiça da Bahia** que levam um tempo considerável até serem definitivamente julgados.

Identificou-se **nesta pesquisa que não há relação entre o patrimônio líquido da empresa com a quantidade de autuações dos respectivos bancos, isto demonstra que o tamanho do banco**, mensurado pelo seu patrimônio líquido, não influencia no cumprimento das leis **do código de defesa do consumidor**. Consequentemente, o tamanho do banco não representou um condicionante para cometer atos de infração das leis do CDC. Portanto, não se pode levantar hipóteses sem a observação empírica no intuito de fazer conjecturas sobre o fator condicionante que proporciona as infrações cometidas pelas agências bancárias.

Um estudo técnico baseado na **análise de tamanho da agência, quantidade de pessoas atendidas, segurança proporcionada pelo banco, localização, facilidade de acesso presencial, quantidade de bancários que trabalham no atendimento, podem ser fatores de interferência para o desvio da conduta consumerista**.

Neste estudo deve ser exposto que cabe à instituição bancária cumprir **as normas do código de defesa do consumidor e cumpri-las para atender o consumidor da melhor forma possível**. O não atendimento adequado nos padrões da lei enseja na consequente aplicação da multa aos bancos, em decorrência do não cumprimento do que está previsto na lei e configura uma infração ao CDC. A penalidade aplicada por meio de multa **é uma das formas de tentar garantir ao consumidor que aquela situação não se repita**.

Infelizmente, **as práticas bancárias de desrespeito ao consumidor e o consequente não cumprimento das leis contidas no código de defesa do consumidor** representam ações recorrentes. Desse modo, a intervenção do Estado se faz necessária e coerente, a partir do momento em que não há o cumprimento das regras estabelecidas e o mínimo de condições de atendimento ao consumidor.

A razoabilidade, além de representar um princípio jurídico, deve ser colocada como condicionante para o cumprimento da lei. Somente em 2019, **89 agências bancárias descumpriram a lei, isso** sem contar as agências que cometem essas infrações constantemente e não são fiscalizadas ou penalizadas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo buscou evidenciar o impacto causado pela lei dos 15 minutos em agências bancárias de Salvador **à luz da teoria do desvio produtivo do consumidor**. Ao verificar a **quantidade de processos executados pelo PROCON/BA, percebe-se o constante desperdício de tempo em agências bancárias que tem** como consequência a penalização do consumidor **ao sofrer com o seu desvio produtivo**. A teoria do desvio produtivo do consumidor serviu como arcabouço teórico para explicar as infrações cometidas pelas agências bancárias e a sua contínua lesão aos direitos dos consumidores.

Pensava-se que o tamanho do banco, determinado pelo seu patrimônio líquido, tinha uma relação direta com a quantidade de infrações cometidas, porém, verificou-se com o estudo que não há correlação entre tais variáveis. Nem mesmo o tipo de banco, segregado no estudo como público ou privado, **foi capaz de explicar os fenômenos que ocorreram de infrações ao código de defesa do consumidor e a consequente forma de infringir a lei dos 15 minutos em agências bancárias**.

O que está evidente neste estudo é que, precisa-se buscar **alternativas para ampliação dos direitos dos consumidores, pois a parte vulnerável será sempre o consumidor**. O consumidor é vulnerável em virtude da **disparidade da relação** existente entre cliente e fornecedor. **Não se pode afirmar que todo consumidor é hipossuficiente, pois existem consumidores** que possuem fortunas e um patrimônio elevado, porém, mesmo diante de uma situação em que o consumidor não se enquadre neste quesito, ainda assim, será considerado vulnerável. Esta vulnerabilidade está relacionada aos quatro tipos de vulnerabilidade aplicada ao consumidor: técnica, jurídica, fática e informacional.

O tempo desperdiçado nas agências bancárias representa um total desrespeito aos consumidores que têm as suas vidas paralisadas em virtude da incompetência dos bancos em propiciar melhores condições de atendimentos aos consumidores. **A lei dos 15 minutos é ineficiente por não abranger** outros tipos de atendimento e restringir o direito de ser atendido em um prazo razoável de tempo somente ao caixa.

A extensão da aplicabilidade da lei, a partir do seu amplo debate, como **forma de reparar os danos ao consumidor diante da perda do seu tempo**, poderia ser uma alternativa à ampliação dos direitos do consumidor. **Deve-se compreender que não é razoável a espera de um consumidor dentro de um banco, por duas ou três horas, mesmo que esteja sentado**. A lei é omissa diante de tal fato e, portanto, propor a sua aplicabilidade para melhoria de vida da sociedade é um papel do(a) advogado(a).

Além disso, **a aplicação de multas pelos órgãos competentes parece** não fazer efeito diante da quantidade de processos aplicados, além dos elevados valores das multas para estas agências. Isso pode representar duas hipóteses: a primeira, de que os bancos são incrédulos referente ao rigor da exigência das multas e por possuir um sistema jurídico eficaz, acabam ganhando o processo na esfera judicial; o segundo, que os valores das multas estão ínfimas em demasia, pois o lucro dos bancos é tão alto, a ponto de demonstrar desprezo diante do rigor da lei.

A pesquisa, portanto, traz algumas reflexões diante deste tema. As frequentes fiscalizações não interferem diretamente na mudança de postura dos bancos, pois o comportamento indisciplinado é recorrente. Dentro das agências bancárias, as pessoas sofrem por negligência. Mesmo que **a lei dos 15 minutos fosse rigorosamente aplicada, ainda assim, existiriam consumidores sofrendo com o desvio produtivo** em decorrência da ineficácia do banco em atendê-los em outros setores.

As agências bancárias possuem, visivelmente, muitos caixas e poucas pessoas trabalhando, **ou seja, o número de máquinas, equipamentos e condições de trabalho existem**, porém, há poucos trabalhadores nas agências, o que sobrecarrega os profissionais bancários dentro das suas agências em favorecimento a uma política de cortes de pessoal, típico deste setor que contrata pessoas jovens e brancas. Porém, não se pode deixar despercebido que estas mesmas pessoas outrora contratadas são descartadas pelo sistema quando envelhecem, pois não possuem mais a estética e a agilidade que os bancos exigem.

Deve-se pensar então: se os bancos não respeitam minimamente seus próprios funcionários, eles estariam dispostos a fornecer um atendimento de qualidade aos seus consumidores? **Esta pesquisa possui diversas limitações, mas pode ser útil para o surgimento de outros questionamentos e a partir daí, buscar novas propostas, soluções e caminhos mais estáveis nas relações de consumo**.

Sugere-se trabalhar com entrevista de trabalhadores do setor bancário, sindicatos, aplicação de questionários para os consumidores que sofreram com abusos diante do mau atendimento dos bancos. Pode-se **apontar como sugestão também, a coleta de opinião de vereadores sobre a proposta de expansão da aplicabilidade da lei dos 15 minutos para outros setores dos bancos**. Todas as pesquisas que venham a beneficiar o consumidor de alguma forma, sempre terão serventia garantida na esfera do direito do consumidor.

Aviso:

⚠ Não é recomendado utilizar percentuais para medição de plágio, os valores exibidos são apenas dados estatísticos. Apenas uma revisão manual pode afirmar plágio. Clique [aqui](#) para saber mais.

Legenda:

▲ *Endereço validado, confirmada a existência do texto no endereço marcado.*

Expressão não analisada

Expressão sem suspeita de plágio

Poucas ocorrências na internet

Várias ocorrências na internet

Muitas ocorrências na internet

Poucas ocorrências na base local

Várias ocorrências na base local

Muitas ocorrências na base local

Analisado por [Plagius - Detector de Plágio 2.5.4](#)
segunda-feira, 1 de junho de 2020 01:16