

CENTRO UNIVERSITÁRIO DO ESTADO DO PARÁ  
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO

LEONARDO BATISTA FERREIRA  
RODOLFO CARDOSO SOUSA

**A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR COMO INSTITUTO  
COMPENSATÓRIO DA RELAÇÃO DE CONSUMO**

BELÉM  
2020

LEONARDO BATISTA FERREIRA  
RODOLFO CARDOSO SOUSA

**A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR COMO INSTITUTO  
COMPENSATÓRIO DA RELAÇÃO DE CONSUMO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
como requisito parcial para obtenção de grau em  
Bacharel em Direito, pelo Centro Universitário  
do Estado do Pará.

Orientador: Prof. Me. Felipe Guimarães de  
Oliveira

BELÉM  
2020

**Dados Internacionais de Catalogação-na-publicação (CIP)**  
**Biblioteca do CESUPA, Belém – PA**

---

F383t Ferreira, Leonardo Batista.

A teoria do desvio produtivo do consumidor como instituto compensatório da relação de consumo / Leonardo Batista Ferreira, Rodolfo Cardoso Sousa. - Belém, 2020.

31 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Centro Universitário do Estado do Pará, Bacharelado em Direito, Belém, 2020.

Orientador: Prof. Me. Felipe Guimarães de Oliveira.

1. Consumidor. 2. Recurso produtivo. I. Sousa, Rodolfo Cardoso. II. Oliveira, Felipe Guimarães de (orient.). III. Título.

CDD 342.5

LEONARDO BATISTA FERREIRA  
RODOLFO CARDOSO SOUSA

**A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR COMO  
INSTITUTO COMPENSATÓRIO DA RELAÇÃO DE CONSUMO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
como requisito parcial para obtenção de grau em  
Bacharel em Direito, pelo Centro Universitário  
do Estado do Pará.

Orientador: Prof. Me. Felipe Guimarães de  
Oliveira

Data de aprovação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Conceito:

**Banca Examinadora:**

---

Prof. Me. Felipe Guimarães de Oliveira - Orientador  
Centro Universitário do Estado do Pará (CESUPA)

---

Nome com titulação  
Instituição a que pertence

---

Nome com titulação  
Instituição a que pertence

# A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR COMO INSTITUTO COMPENSATÓRIO DA RELAÇÃO DE CONSUMO

Leonardo Batista Ferreira<sup>1</sup>  
Rodolfo Cardoso Sousa<sup>2</sup>  
Felipe Guimarães de Oliveira<sup>3</sup>

## RESUMO

O presente trabalho pretende demonstrar de que modo o judiciário tem atendido as demandas consumeristas no que concerne aos abusos causadores do desvio produtivo do consumidor. Assim, será demonstrado o intercalar de decisões, que adotam ou não, com base em uma recente perspectiva trazida ao Brasil, a teoria elencada por Marcos Dessaune do Desvio dos Recursos Produtivos do Consumidor. Análogo a isto, será discutida a evolução dos julgados nacionais a respeito da temática. Neste âmbito, busca-se resolver a problemática de como o judiciário tem atribuído às demandas judiciais o enquadramento da temática para corroborar a tese de indenização pela perda do tempo existencial do consumidor? Ademais, para que ocorra o devido desenvolvimento da solução da pesquisa aqui tencionada, adotou-se, quanto à abordagem, o método qualitativo, no tange aos objetivos, optou-se pelo método exploratório, tudo a partir de uma análise feita com base no procedimento de levantamento bibliográfico. Portanto, torna-se imprescindível fazer o devido exame da problemática em questão para que estimule a propagação de um ideal mais protecionista, por parte dos juristas e defensores do direito, quanto ao tempo existencial do indivíduo consumidor hipossuficiente inserido na sociedade contemporânea.

**Palavras-chave:** Desvio Produtivo do Consumidor. Tempo Existencial. Recurso Produtivo. Dano extrapatrimonial. Mero Aborrecimento.

## ABSTRACT

The present work intends to demonstrate how the judiciary has been meeting the consumerist demands regarding the abuses that cause the consumer's productive deviation. Thus, it will be demonstrated the interim of decisions, which adopt or not, based on a recent perspective brought to Brazil, the theory listed by Marcos Dessaune of the Deviation of the Consumer's Productive Resources, in like manner, it will be discussed the evolution of national judgments on the subject. In this context, it seeks to solve the problem of how the judiciary has attributed to judicial demands the framework of the theme to corroborate the thesis of compensation for the loss of the consumer's time? Therefore, in order to develop the solution of the research intended here, the qualitative method was adopted, as to the objectives, the exploratory method was chosen, all from an analysis based on the procedure of the bibliographic survey. Therefore, it is essential to make the proper examination of the problem in question so that it stimulates the propagation of a more protectionist ideal, on the part of jurists and defenders of the law, regarding the existential time of the hypossufficient individual consumer inserted in

---

<sup>1</sup> Aluno do curso de Bacharelado em Direito – CESUPA – turma DI9MA – leonardo.bferreira49@gmail.com

<sup>2</sup> Aluno do curso de Bacharelado em Direito – CESUPA – turma DI9MA - rodsousa7@gmail.com

<sup>3</sup> Professor orientador – Curso de bacharelado em Direito CESUPA

contemporary society.

**Keywords:** Deviation of the Consumer's Productivity. Existential Time. Productive Resource. Extrapatrimonial Damage. Mere Annoyance.

## 1 INTRODUÇÃO

O direito como um todo é dinâmico e se modifica e se adapta de acordo com as mudanças que as sociedades sofrem. O Direito do Consumidor não é diferente, por mais que seja um ramo recente, sim, sofre mudanças desde a sua concepção, pois as relações de consumo são fortemente influenciadas pela economia do País, pela forma como os fornecedores e consumidores se comportam, entre outras variáveis.

Ademais, como é amplamente sabido, a vida em geral, se tornou mais rápida, as pessoas cada vez mais anseiam por resoluções fáceis e céleres, onde cada minuto “perdido” pode fazer uma diferença enorme no cotidiano delas, já que possuem responsabilidades empregatícias e familiares, ou seja, nos dias de hoje, as expressões “estou atrasado “ e “não tenho tempo” são extremamente comuns, pois, realmente a sociedade se encontra nesta situação.

Na relação de consumo, em que o fornecedor do produto ou serviço ofertado possui ampla vantagem em relação ao consumidor, é bastante comum vermos que caso haja algum tipo de defeito, o consumidor acaba tendo que buscar a sua resolução, sendo que, devido à sua vulnerabilidade acaba perdendo bastante tempo em intermináveis chamadas telefônicas, filas de atendimento, entregas fora do prazo, entre outros.

Como dito no início, todas estas situações custam tempo, o qual poderia ser gasto com atividades bem mais prazerosas, como ficar com sua família, amigos, além de passatempos mundanos que são de extrema importância para a vida das pessoas, já que comumente são cheias de preocupações profissionais e pessoais. Destarte, a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, algo recente no ordenamento jurídico brasileiro, vem para tratar dessa situação, valorizando assim, o tempo despendido pelo Consumidor em busca de uma resolução das diversas intempéries que circundam as relações de consumo.

Nesta senda, esta pesquisa busca respostas acerca da problemática de como o judiciário tem atribuído às demandas judiciais o enquadramento da tese de indenização pela perda do tempo existencial do consumidor? Logo, para que ocorra o devido desenvolvimento da solução do estudo aqui tencionado, adotou-se, quanto à abordagem, o método qualitativo, no que tange aos objetivos, optou-se pelo método exploratório, tudo a partir de uma análise feita com base no procedimento de levantamento bibliográfico.

Desta forma, jurisprudencialmente, se faz necessário analisar os casos concretos para se

desvendar a forma que o judiciário tem atribuído às demandas judiciais o enquadramento da temática para corroborar a tese da indenização pela perda do tempo do consumidor. Para isso, o artigo está dividido em três seções, a primeira é dedicada à apresentação do desvio produtivo do consumidor; a segunda trata do posicionamento do Poder Judiciário acerca das demandas que tratam do assunto e; a terceira dispõe sobre a perda de tempo produtivo, a relação entre mero aborrecimento; o desvio produtivo e a resistência em relação às pretensões indenizatórias dos consumidores.

## **2 A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR**

Ao observar as relações de consumo na contemporaneidade, deparamo-nos com um crescente número de ações judiciais iniciadas por consumidores insatisfeitos com determinado produto ou serviço oferecido pelo fornecedor. Isto, por sua vez, acarreta em vários problemas derivados do mau atendimento dos pequenos ou grandes empreendimentos. Um desses problemas está diretamente relacionado à perda do tempo existencial do consumidor insatisfeito, o que pode ter sido causado tanto com dolo ou culpa. Destarte, esse problema infringe explicitamente o direito à vida e à dignidade da pessoa humana.

Dito isso, o advogado Marcos Dessaune conseguiu trazer ao Brasil, com vistas à realidade de consumo brasileira, a teoria do desvio produtivo do consumidor, que por sua vez esclarece determinadas questões que não eram consideradas tão relevantes antes dela se estabelecer no país. Nesse sentido, a teoria do desvio produtivo do consumidor é fundada, inicialmente, na concepção de que o fornecedor, possuindo a condição de hipersuficiência na relação de consumo, tenha como missão implícita liberar os recursos disponíveis do consumidor, assim como menciona Dessaune (2017):

Ocorre que, para desempenhar qualquer atividade, o ser humano precisa dispor tanto de tempo quanto de competências (conhecimentos, habilidades e atitudes), que constituem os seus recursos produtivos. Logo nas relações de consumo todo fornecedor também tem a grande missão implícita de liberar os recursos produtivos que o consumidor necessitaria para produzir, para seu próprio uso, o produto ou serviço que o fornecedor oferece no mercado. Ou seja, a verdadeira razão de existir de qualquer fornecedor é dar ao consumidor, por meio de um produto ou serviço de qualidade, condições de empregar o seu tempo e as suas competências nas atividades de sua livre escolha e preferência, que geralmente são atividades existenciais (DESSAUNE, 2017, p. 57).

Assim, para que tal missão possa ser cumprida é necessário que as empresas pratiquem um atendimento de qualidade ao consumidor, oferecendo uma série de utilidades e de incentivos

que serão devolvidos pelo consumidor por meio de outras utilidades e serviços de interesse do fornecedor, estabelecendo uma relação de troca cujo intuito é servir para a liberação dos recursos produtivos do consumidor (DESSAUNE, 2017).

Sendo assim, afirma Dessaune (2017)

Por isso o atendimento de qualidade ao consumidor - ao conjugar o processo organizacional do fornecedor com sua atitude qualitativa, que resulta em um produto final desejado capaz de satisfazer as carências do consumidor e de liberar os recursos produtivos dele, assim o encantando - é a situação ideal no mercado que cria e assegura o poder liberador da sociedade pós-industrial (DESSAUNE, 2017, p. 64).

Nesse mesmo contexto, o Código de Defesa do Consumidor, doravante CDC, prevê em seu art. 4º os princípios que devem ser seguidos a fim de ser possível atender as necessidades do consumidor no que condiz à sua dignidade, saúde, segurança, proteção de seus interesses econômicos, melhoria na qualidade de vida, trazendo consigo harmonia e transparência nas relações de consumo. No que diz respeito à teoria do desvio produtivo do consumidor, Dessaune (2017) enfatiza que a missão dos fornecedores se encontra respaldada por tais princípios do direito do consumidor

Juridicamente essa missão do fornecedor está fundada nos seus deveres legais de colocar, no mercado de consumo, produtos e serviços que tenham padrões adequados de qualidade-adequação e qualidade-segurança; de dar informações claras e adequadas sobre seus produtos e serviços; de agir sempre com boa-fé; de não empregar práticas abusivas no mercado; de não gerar riscos ou causar danos ao consumidor; de sanar os vícios que seus produtos e serviços apresentam e de reparar os danos que eles e eventuais práticas abusivas causem ao consumidor, de modo espontâneo, rápido e efetivo (DESSAUNE, 2017, p. 271).

Tais princípios são aumentados pelo ideal determinado previsto no art. 4º, I do CDC, ao ser determinado a condição de hipossuficiente e vulnerável do consumidor. Assim, Bessa e Moura (2014) explanam que as vulnerabilidades características do consumidor são aparentes no âmbito técnico, jurídico, fático e informacional. Sendo descrito que cada tipo de vulnerabilidade tem, geralmente, a função de evidenciar as fraquezas na relação de consumo.

Dessa maneira, sabe-se que na realidade há um verdadeiro desrespeito com o consumidor advindo de profissionais autônomos, empresas e do próprio Estado que, com dolo ou culpa, dificultam na resolução de problemas que por sua vez deveriam ser solucionados pelo próprio fornecedor. Portanto, o fornecedor, ao invés de proporcionar um bom atendimento e boa experiência ao consumidor caracterizado pela efetividade, espontaneidade e rapidez, acaba

por ocasionar o inverso ao proporcionar um mau atendimento que gera problemas de âmbito existencial, criando, conseqüentemente, um problema de consumo, qual seja a perda do tempo configura uma hipótese de dano indenizável, sendo objeto de defesa da teoria do desvio produtivo do consumidor.

## **2. 1 A Concepção de tempo para a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor**

### **2. 1. 1 O tempo para a teoria do desvio produtivo do consumidor**

Um dos pilares de grande relevância para a teoria do desvio produtivo do consumidor se trata da proteção do tempo. O tempo é um dos recursos produtivos limitados, estando bem descrito no código de atendimento ao consumidor em seu art. 12, IV. O que o faz de grande relevância e passível de proteção contra atos abusivos por parte dos fornecedores resta apoiado na realidade de que o tempo da pessoa é irrecuperável e inacumulável. Ou seja, utilizando a delimitação determinada por Marcos Dessaune (2017, p. 162), baseado na acepção de tempo pessoal ou subjetivo, deve-se levar em conta que "o tempo total de vida de cada pessoa é um bem finito individual; é o capital pessoal que, por meio de escolhas livres e voluntárias, pode ser convertido em outros bens materiais e imateriais, do qual só se deve dispor segundo a própria consciência."

Dentro desta lógica, foi definida, por Dessaune (2017), a nomenclatura de tempo existencial, vital ou produtivo como a mais adequada à ideia exaltada pela teoria do desvio produtivo do consumidor no tocante à limitação da disponibilidade do tempo individual.

### **2. 1 .2 O tempo como bem jurídico**

Dito isso, faz-se imperativo destacar a importância da proteção do tempo como um bem econômico e como um bem jurídico. Assim sendo, sob uma perspectiva objetiva do tempo, já existe no direito brasileiro a visão de que o tempo é um fato jurídico em sentido estrito ordinário, em outros termos, a passagem do tempo é entendida como um acontecimento natural que causa efeitos na esfera jurídica de maneira cotidiana, haja vista a passagem de tempo ter uma característica comum e contínua para tudo e para todos. Por outro lado, adotando-se uma perspectiva subjetiva sobre o tempo, assumiu-se uma visão protecionista do mesmo dentro do âmbito jurídico, ao ser possível visualizar, como anteriormente mencionado, o tempo existencial como um recurso produtivo indispensável para o desenvolvimento de quaisquer

atividades. Logo, considerando a escassez, a inacumulabilidade e irrecuperabilidade do tempo existencial, logra-se considerá-lo como um bem econômico primordial, e de certa forma, como um dos bens mais valiosos que cada pessoa dispõe em sua existência. (DESSAUNE, 2017).

### 2. 1. 3 O tempo como pena

Outra maneira de ser percebido o tempo encontra-se baseado no pensamento de Lopes Jr. (2017) em que ensina:

No que se refere ao Direito Penal, o tempo é fundante de sua estrutura, na medida em que tanto cria como mata o direito (prescrição), podendo sintetizar-se essa relação na constatação de que a pena é tempo e o tempo é pena. Pune-se através da quantidade de tempo e permite-se que o tempo substitua a pena. No primeiro caso, é o tempo do castigo; no segundo, o tempo do perdão e da prescrição (LOPES JR., 2017, p. 84).

Nessa lógica, Marcos Dessaune (2017) faz uma relação direta com o encontrado nas relações de consumo contemporâneas, ao explicitar que o tempo serve como uma maneira de impor, pelo fornecedor, uma pena ao consumidor:

Nesse contexto é possível concluir que o fornecedor, ao se encontrar em posição de vantagem para impor ao consumidor vulnerável o próprio *modus solvendi* do problema de consumo que criou, tem o poder de transformar em pena ("castigo") o tempo que o consumidor precisa gastar tentando solucionar aquela situação nociva (DESSAUNE, 2017, p. 168).

Assim, é possível perceber que o tempo irrecuperável do consumidor acaba por servir como modo de “aprisioná-lo” em uma atividade que não deveria recair sobre sua responsabilidade.

### 2. 1 .4 O tempo relacionado ao direito à vida sustentado pelo princípio da dignidade da pessoa humana

Sendo assim, um argumento trazido a baila exalta a possibilidade de proteção do tempo pela tutela constitucional ao ser possível associar o tempo produtivo com a ideia de tempo subjetivo para a teoria do desvio produtivo do consumidor. Assim dizendo, é feito uma análise dos termos aqui empregados ao se verificar que o tempo, sendo o suporte implícito da vida humana, pode ser diretamente correlatado à vida, pois dura determinado período de tempo e

neste período pode se desenvolver. Isso posto, é possível inferir que o tempo existencial está salvaguardado pelo art. 5º, *caput*, da CF/88 no que diz respeito ao direito à vida, assim como no art. 6º, I do Código de Defesa do Consumidor (DESSAUNE, 2017).

Ademais, é importante destacar que sendo o tempo o suporte da existência humana e, conseqüentemente, estando inserido no ramo de proteção do direito fundamental à vida previsto no art. 5º, *caput*, da CF, há, em uma análise mais aprofundada, conformidade com o direito à existência, que por sua vez está ligado ao direito à dignidade da pessoa humana. Dessa maneira, segundo Silva (2005):

De nada adiantaria a Constituição assegurar outros direitos fundamentais, como a igualdade, a intimidade, a liberdade, o bem-estar, se não erigisse a vida humana num desses direitos. No conteúdo de seu conceito se envolvem o direito à dignidade da pessoa humana [...], o direito à privacidade [...], o direito à integridade físico-corporal, o direito à integridade moral e, especialmente, o direito à existência (SILVA, 2005, p. 198).

Silva (2005, p. 198) ainda categoriza a noção de direito à existência ao defender que " é o direito de não ter interrompido o processo vital senão pela morte espontânea. Existir é o movimento espontâneo contrário ao estado morte."

Assim, Dessaune (2017) conclui

[...] o tempo vital, existencial ou produtivo é um dos objetos do direito fundamental à vida, que é sustentado pelo valor supremo da dignidade humana. Ou seja, embora à primeira vista não se mostre evidente, o tempo existencial e a vida digna da pessoa humana são respectivamente, um bem jurídico e um interesse jurídico resumidos na expressão "existência digna" e fortemente protegidos pelo *caput* do art. 5º, combinado com o art. 1º, III, da CF/1998 (DESSAUNE, 2017, pp. 182-183).

Assim, o Ministro Alexandre de Moraes (2018) acentua, em consonância com Dessaune, que segundo a Constituição Federal, é dever do Estado assegurar o direito à vida em ambas as acepções existentes: a primeira relacionada ao direito de continuar vivo; e a segunda, referente ao direito à vida digna no que se refere à subsistência.

## 2. 1. 5 O tempo como direito de personalidade

A partir do exame da seguinte introdução, é possível legitimar uma nova interpretação

acerca da compreensão do tempo existencial como um direito da personalidade apto de tutela.

O direito à vida, contudo, antes de ser um direito básico do consumidor, configura-se como direito essencial da personalidade, e direito fundamental consagrado na Constituição da República (artigo 5º, *caput*). Portanto, é nesta dimensão que deve ser compreendido, razão pela qual será um direito cuja proteção e garantia terá preferência com relação aos demais direitos em hipótese de colisão. Trata-se, da mesma forma, de um direito indisponível, não podendo sofrer qualquer espécie de limitação voluntária, de natureza contratual, ou por intermédio de renúncia à proteção oferecida pelo ordenamento jurídico (MIRAGEM, 2016, p. 211).

Destarte, é notório a substancialidade do direito à vida como direito de personalidade assim como mencionado por Miragem. Portanto, Dessaune (2017), com o intuito de incluir o tempo existencial, vital ou produtivo no rol dos direitos de personalidade, adota uma interpretação aberta desses direitos previstos nos arts. 11 a 21 do Código Civil com base no enunciado nº 274 da IV Jornada de Direito Civil:

Os direitos da personalidade, regulados de maneira não-exaustiva pelo Código Civil, são expressões da cláusula geral de tutela da pessoa humana, contida no art. 1º, inc. III, da Constituição (princípio da dignidade da pessoa humana). Em caso de colisão entre eles, como nenhum pode sobrelevar os demais, deve-se aplicar a técnica da ponderação (AGUIAR JÚNIOR, 2007, p. 35).

Desse modo, dispôs que o tempo vital, existencial ou produtivo está integrado aos direitos de personalidade ao considerar:

que o direito à vida configura-se como direito essencial da personalidade;  
que a personalidade consiste no conjunto de atributos e caracteres próprios da pessoa humana, no bem primitivo que lhe pertence como primeira utilidade para que ela possa sobreviver e ser o que é;  
que os direitos da personalidade são manifestações essenciais da condição humana, direitos comuns da existência, permissões dadas pela norma jurídica para que cada pessoa possa defender um bem que a natureza lhe deu;  
que da proteção desses direitos resulta a valorização de todas as atividades que a pessoa realiza ou pode realizar;  
que tais direitos possuem como principais características a intransmissibilidade, a irrenunciabilidade e a extrapatrimonialidade, podendo seu exercício sofrer limitação voluntária que esteja vinculada a um interesse direto e imediato do titular do direito e se dirija à realização da dignidade dele;  
que a dignidade humana é o valor-síntese que reúne as esferas essenciais de desenvolvimento e realização da pessoa humana, cujo propósito de incorporação ao ordenamento jurídico é proteger a condição humana em seus mais genuínos aspectos e manifestações, tomando a pessoa sempre como um fim em si mesma; e  
que deixadas inteiramente livres, as pessoas acabam renunciando aos seus

direitos mais essenciais, concordando, por força da necessidade, com situações intoleráveis (DESSAUNE, 2017, p. 192-193).

No âmbito das alegações feitas anteriormente, há a real necessidade de consideração das propostas feitas em relação ao tempo existencial do consumidor no entendimento jurisprudencial atual. Nesse sentido, é feita a análise a seguir no que condiz a possibilidade de reparação dos danos causados ao consumidor no sentido de favorecer a tese de valoração do tempo.

## 2. 1. 6 Indenização pelo dano temporal

Parte-se em direção, dessa maneira, à obtenção do ressarcimento, condizente ao dano causado à personalidade do indivíduo pela perda do tempo existencial, nesse contexto:

Dentro destas noções, deve-se iniciar um diálogo sobre o dever do fornecedor de indenizar pelos danos que ele causar ao tempo útil do consumidor em virtude dos atos ilícitos que pratica, os quais se identificam no desvio produtivo do consumidor, com a perda indevida de tempo útil decorrente de problemas que o próprio fornecedor cria com condutas abusivas ou de inadequado atendimento, as quais geram no consumidor a necessidade de solucionar problemas que, além de não ter dado causa, são de difícil/demorada solução, pois o fornecedor não disponibiliza meios adequados e rápidos para resolver os impasses que ele mesmo criou (VERBICARO; QUARESMA, 2019, p. 64).

Nessa perspectiva, Vitor Vilela Guglinski (2016) reforça este pensamento ao citar o atual entendimento jurisprudencial a respeito do tema, no que concerne a necessidade de reparação de violação de um dos direitos de personalidade.

Segundo o entendimento jurisprudencial até o momento dominante, a perda involuntária do tempo impingida pelo fornecedor que presta um mau atendimento ao consumidor reflete negativamente em sua esfera anímica, passando o ofendido a experimentar sentimentos humanos desagradáveis como: frustração, intranquilidade, angústia, irritação etc. Tradicionalmente, sentimentos dessa natureza são entendidos como causa de dano moral, eis que representam ofensa aos direitos da personalidade. Nesse sentido, o dano moral estará consubstanciado pelos reflexos negativos da perda desarrazoada e involuntária do tempo (GUGLINSKI, 2016, p. 92).

Feita tal análise, inevitável concluir que o tempo vital, existencial ou produtivo, sendo o suporte essencial para o desenvolvimento e à realização da vida humana, é de fato integrante no rol não-taxativo de direitos de personalidade, digno de ampla proteção em razão da aplicação

do princípio da dignidade da pessoa humana, previsto no art. 1º, III, da CF/88 (DESSAUNE, 2017). A vista disso, sucedendo qualquer tipo de lesão antijurídica ao tempo existencial, que inerentemente possui a qualidade de direito de personalidade, caracterizaria dano ao indivíduo com o direito lesionado, passível de reparação (DESSAUNE, 2017).

## **2. 2 O dano existencial e a tutela das atividades constitucionais**

### **2. 2. 1 Conceituação do dano existencial**

Segundo o desembargador do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Marco Aurélio Bezerra de Melo (2016) em seu artigo intitulado “O dano existencial na responsabilidade civil” explana que:

O dano existencial, espécie de dano extrapatrimonial ou imaterial, pode ser identificado como a perda da qualidade de vida do indivíduo que a partir da lesão sofrida altera o até mesmo perde a possibilidade de manter as suas atividades cotidianas. Por ele, perde o ofendido a possibilidade de gozar os prazeres que a vida poderia proporcionar (MELO, 2016, online).

Com base na concepção de dano existencial na responsabilidade civil, pode-se defender, no direito do consumidor, a inclusão de ideia semelhante com o fim de proteger os recursos produtivos da pessoa consumidora. Nesse quesito, a tutela das atividades existenciais é de extrema importância para a garantia da dignidade da pessoa, assim como para fincar, de acordo com a teoria do desvio produtivo do consumidor, uma espécie de dano extrapatrimonial autônomo diferente do dano moral.

Por esse ângulo, destaca-se que tal espécie de dano extrapatrimonial foi adotado pela jurisprudência italiana:

Mais recentemente, a jurisprudência italiana sacramentou o dano existencial, conceituado como o prejuízo a uma atividade não remunerada da pessoa mediante a violação de um direito inviolável da pessoa, constitucionalmente tutelado. Uma espécie diluída dentro da categoria dos danos não patrimoniais, que passa a ser liquidada de forma autônoma (FARIAS; NETTO; ROSENVALD, 2018, p. 308).

Assim, o dano existencial caracteriza-se pela lesão involuntária do projeto de vida do consumidor, causada por determinada intervenção exterior e pela prática de ato injustificado que impossibilite o uso da liberdade de ação da pessoa. Tendo em vista que, o fornecedor ao se

desviar de função de prestar um serviço de atendimento em consonância com o estabelecido em lei, acaba por subverter o consumidor à prática de decisões limitadas para que assim possa alcançar a resolução de determinado problema.

Dessa forma, o dano existencial se apresenta quando há violação dos direitos fundamentais da pessoa ocorrendo, como efeito, uma disrupção do modo de ser e das atividades existenciais cotidianas de escolha do próprio consumidor.

## 2. 2. 2 As atividades existenciais

Para Dessaune (2017, p. 200) as atividades existenciais são àquelas que "se dirigem ao desenvolvimento da personalidade e à promoção da dignidade das pessoas". Desse modo, inicialmente, destaca-se as principais atividades existenciais capazes de promover o desenvolvimento da personalidade e à promoção das pessoas, sendo elas: o estudo, o trabalho, o descanso, o lazer, o convívio social, os cuidados pessoais e o próprio consumo essencial.

Nesta senda, para que seja possível defender tais atividades é essencial – primeiro – determinar que a prática de ato de consumo lesivo, proveniente da não auto-responsabilização do fornecedor pelo mau atendimento, compele por ilação o consumidor a buscar a resolução deste problema que não deveria estar sob sua responsabilidade. Pois, conforme Verbicaro e Quaresma (2019, p. 66) "observa-se nas relações de consumo atuais uma subversão da ordem jurídica convencional, onde o fornecedor transfere ao consumidor parte dos seus custos produtivos, objetivando maior lucratividade em detrimento do prejuízo do consumidor".

Assim, segundo o princípio da impenetrabilidade da matéria aplicado analogamente à teoria do desvio produtivo do consumidor, seria impossível a prática de atividades existências durante o período em que o consumidor estaria a dirimir o problema gerado, porque é natural que "[...] a pessoa consumidora não pode realizar, simultaneamente, duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes [...]", Dessaune (2017, p. 200-201).

Desse modo, um dos objetivos da teoria do desvio produtivo do consumidor é a proteção da liberdade de ação do consumidor. Assim, percebe-se que o justificador geral da proteção às atividades existenciais se encontra presente no que dispõe o art. 5º, II, da CF/88: "ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei" (BRASIL, 1998, art. 5º, II). Isso pois, quando observado as situações em que são expostos os consumidores na realidade, constata-se a perda da liberdade de ação em geral ou liberdade geral dos indivíduos lesados pelos fornecedores em relação às atividades existenciais desejadas pelo consumidor,

porém, inevitavelmente postergadas para suprir a necessidade de resolução de um problema repassado ao consumidor de maneira contrária ao defendido pelo CDC.

#### 2. 2. 2. 1 O estudo como modo de aquisição dos objetos do direito constitucional à educação

A atividade existencial do estudo pode ser concebida como um ponto propício para análise e integração desta atividade com o direito constitucional à educação, presente no art. 6º da CF/88. E, nesse aspecto, pode ser feita a relação de que as competências (saber, saber-fazer e saber-ser ou conhecimento, habilidade e atitude), sendo um dos recursos produtivos limitados e um bem econômico tutelado pela lei máxima no art. 205, estão incluídas no direito à educação, e por inferência possui relação com a atividade existencial do estudo. Assim, Dessaune (2017) afirma:

Com arrimo na análise introdutória sobre a responsabilidade civil, pode-se então dizer que uma ofensa ao ato de estudar, como modo de aquisição das três competências constitucionalmente garantidas, evidencia um ato antijurídico. Todavia, o dano porventura resultante dessa violação recairia, em princípio, sobre o conhecimento, a habilidade, ou a atitude, que são objetos do direito constitucional à educação (DESSAUNE, 2017, p. 202).

A atividade existencial do trabalho, por sua vez, está relacionada, a obtenção de uma vida digna e do desenvolvimento da personalidade por meio do auferimento de renda. Nesse raciocínio, José Afonso da Silva (2005) esclarece quanto à proteção já existente na Constituição Federal:

O art.6º define o trabalho como direito social, mas nem ele nem o art. 7º trazem norma expressa conferindo o direito ao trabalho. Este, porém, ressaí do conjunto de normas da Constituição sobre o trabalho. Assim, no art. 1º, IV, se declara que a República Federativa do Brasil tem como fundamento, entre outros, os valores sociais dor trabalho; e o art. 193 dispõe que a ordem social tem como base o primado do trabalho. Tudo isso tem o sentido de reconhecer, como condição da efetividade da existência digna (fim da ordem econômica) e, pois, da dignidade da pessoa humana, fundamento, também, da República Federativa do Brasil (art. 1º, III) (SILVA, 2005, p. 289-290).

Dessaune (2017) conclui que havendo uma lesão ao direito constitucional ao trabalho porviria um ato antijurídico causador de dano na esfera da melhoria da condição social da pessoa trabalhadora.

#### 2. 2. 2. 2 O descanso como direito constitucional

Na mesma conjuntura está o direito ao descanso, claramente expresso no art. 7º e seus incisos XIII, XIV, XV e XVII da carta magna, resguardando a melhora da condição social do trabalhador e visando à promoção da dignidade por meio do repouso para a recuperação da energia física gasta. Assim, do mesmo modo que o direito ao trabalho, o ato antijurídico contra o direito ao descanso agiria contra o objeto de proteção do direito ao descanso, a melhoria da condição social.

Para José Afonso da Silva (2005, p. 295), o direito ao descanso está diretamente ligado ao direito ao trabalho, pois condiciona ao alcançar da dignidade do trabalhador. Portanto, " fora desumano o sistema de submeter os trabalhadores a trabalho contínuo em todos os dias da semana e do ano, sem previsão de repouso semanal remunerado, sem férias e outras formas de descanso". Diante disso, questiona-se, por que seria diferente em relação à um fornecedor praticando abusividades, dentro de uma relação de consumo, direcionadas à um consumidor/trabalhador apenas tentando proteger a sua rotina de descanso?

#### 2. 2. 2. 3 O lazer como direito constitucional

O lazer, por sua vez, encontra-se presente nos arts. 6º, 227 e 217, §3º da Constituição de 1988 e determinam: a proteção do lazer a fim de garantir a diversão, recreação do indivíduo detentor de dignidade. Neste diapasão, firma-se uma condição social que merece proteção estatal, pois a violação deste direito atingiria diretamente "(...) a saúde, o desenvolvimento social e a qualidade de vida, sobretudo da pessoa trabalhadora, uma vez que são esses os objetos do direito constitucional em comento" (Dessaune, 2017, p. 208).

Nessa perspectiva, Silva (2005, p. 315) observa que "sua natureza social decorre do fato de que constituem prestações estatais que interferem com as condições de trabalho e com a qualidade de vida, donde sua relação com o direito ao meio ambiente sadio e equilibrado.

#### 2. 2. 2. 4 O convívio social como direito constitucional

Para conviver socialmente é necessário, primariamente, segundo Dessaune (2017) perceber a importância:

[...] de se relacionar com a família, com os amigos e com os colegas quanto o

de novas pessoas, seja pessoalmente seja por meios virtuais, bem como o sentido de se reunir para fins artísticos, esportivos, científicos, políticos, filosóficos e religiosos, especialmente para se nutrir a mente e o espírito (DESSAUNE, 2017, p. 208).

Assim, a Constituição demonstra a tutela de tais relações nos seguintes artigos: 5º, VI, XVI, XVII; 203, I, IV; 226, §3º, §4º, §8º; 227, §1º, II; 229; 230, §1º. Logo, havendo um ato antijurídico, este incidiria "[...] sobre a liberdade de reunião, de associação, e de culto religioso, bem como sobre a assistência familiar recíproca e a integração comunitária [...]" (Dessaune, 2017, p. 212).

#### 2. 2. 2. 5 Os cuidados pessoais como direitos constitucionais

A atividade existencial de cuidar de si está extremamente ligada à ideia de zelar por si próprio no sentido de manter necessidades vitais básicas como, se abrigar, se alimentar, zelar pela própria segurança, cuidar da própria saúde, se vestir, realizar higiene pessoal, etc. (DESSAUNE, 2017).

Por sua vez, avistam-se as disposições constitucionais que tratam do assunto de forma a promover a dignidade da pessoa e a sua personalidade: Art. 6º; Art. 7º, IV; Art. 144; Art. 196. Por conseguinte, Dessaune (2017) elucida:

A vista da análise introdutória acerca da responsabilidade civil, pode-se então concluir que um embaraço ao exercício dos direitos constitucionais à moradia, à alimentação, à segurança, à saúde e mesmo ao vestuário e à higiene, enquanto necessidades vitais básicas, configura um ato antijurídico. Contudo, o dano porventura resultante dessa violação recairia, em tese, sobre a qualidade de vida e a melhoria da condição social, mormente da pessoa trabalhadora, dado que são elas (a qualidade... e a melhoria...) os objetos dos referidos direitos constitucionais (DESSAUNE, 2017, p. 215).

Portanto, passível de reparação, caso violados tais direitos garantidos pela Constituição Federal, no sentido de prover, ao lesado, uma forma de atribuir a si o devido ressarcimento dos cuidados pessoais retirados contra a sua vontade.

#### 2. 2. 2. 6 O consumo como direito constitucional

Por último, integra-se ao âmbito das atividades existenciais o consumo, visto que tem como característica ser

[...] uma atividade existencial auxiliar ou de meio, cuja finalidade é tanto satisfazer as carências (necessidades, desejos e expectativas) vitais do consumidor - para que ele possa viver com dignidade e alcançar qualidade de vida -, quanto liberar os recursos produtivos dele - para que ele tenha condições de empregar o seu tempo e as suas competências nas demais atividades de sua livre escolha e preferência, que geralmente são atividades existenciais (DESSAUNE, 2017, p. 216).

Nesse escopo, Bruno Miragem indica a relação constitucional do direito do consumidor estando presente tanto no art 5º, XXXII da CF/88, como direito fundamental, quanto no art. 170, V como princípio da ordem econômica. E, nesse aspecto, delibera

[...] podemos identificá-los como espécies de direitos de proteção, pelos quais o titular do direito exerce-o frente ao Estado para que este o proteja da intervenção de terceiros. Neste sentido, o direito do consumidor se compõe, antes de tudo, em direito à proteção do Estado contra a intervenção de terceiros, de modo que a qualidade de consumidor lhe atribui determinados direitos oponíveis, em regra, aos entes privados, e em menor grau (com relação a alguns serviços públicos), ao próprio Estado (e.g. o artigo 22 do CDC) (MIRAGEM, 2016, p. 59)

Assim, lesado a necessidade humana essencial do consumo, ou seja, caracterizando um ato antijurídico, ocorreria, por sua vez, um dano sobre a vulnerabilidade do consumidor (DESSAUNE, 2017).

## **2.3 A CONFIGURAÇÃO DO DANO EXTRAPATRIMONIAL ADVINDO DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR**

Com a intenção de gerar a devida indenização do consumidor e punição do fornecedor, Dessaune (2017) estabelece, com base no art. 14 do CDC referente à responsabilidade Civil de consumo ou responsabilidade civil por Desvio Produtivo do Consumidor (responsabilidade objetiva), cinco requisitos inevitáveis e dois requisitos facultativos para a configuração do dano extrapatrimonial ocasionado pelo desvio produtivo do consumidor, que serão demonstrados a seguir:

1) Deve ocorrer um problema de consumo potencial ou efetivamente danoso à pessoa do consumidor (requisito obrigatório). Ou seja, havendo determinado produto ou serviço que possua vício ou defeito ou, ocorrendo prática de conduta abusiva, é obrigação do fornecedor resolver o problema ou até mesmo indenizar o consumidor rápida, espontânea e efetivamente.

2) Deve o fornecedor incorrer em prática abusiva de se esquivar da responsabilidade pelo problema de consumo (requisito obrigatório). Dessaune explicita que o *modus solvendi* deve ser imposto ao consumidor para caracterizar o requisito e, assim, o fornecedor se utiliza das mais variadas excusas para que responsabilidade pelo problema de consumo criado por ele não recaia sobre si.

3) Deve haver o fato ou evento danoso de desvio produtivo do consumidor (requisito obrigatório). Tal situação se apresenta pelo que já foi anteriormente discutido aqui no que concerne à: perda do tempo vital do consumidor, pela lesão aos desejos e às já planejadas atividades existenciais, pelo desvio das competências dessas atividades, e por cobrir a responsabilidade e os custos que legalmente deveriam ser do consumidor.

4) Deve haver um nexo causal entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante (requisito obrigatório). Disso implica que o desvio produtivo do consumidor é gerado a partir da ação de eximir-se da responsabilização do problema causado.

5) Deve haver dano extrapatrimonial de natureza existencial sofrido pelo consumidor (requisito obrigatório). Esse requisito enaltece a necessidade de ocorrer uma lesão antijurídica ao tempo existencial e, conseqüentemente, à vida digna, visto que a alteração do projeto de vida e obrigar o consumidor a viver um período de inatividade existencial viola claramente o direito fundamental à vida abarcado pelo valor supremo da dignidade humana. Ora, para que a vida se desenvolva é primordial o tempo e as atividades existenciais dele dependentes, ou seja, tempo este que é limitado e se perdido em razão da prática fomentadora do desvio produtivo é passível de indenização *in re ipsa*.

6) Pode ocorrer o dano emergente e/ou o lucro cessante sofrido pelo consumidor (requisito facultativo). Trata a respeito da perda de patrimônio sofrida pelo consumidor, tendo em vista ter de assumir as despesas exclusivas do fornecedor e determinadas pelo CDC. Para este dano material decorrido de um ato antijurídico é cabível ressarcimento por ser certo, imediato e injusto.

7) Pode ocorrer o dano coletivo (requisito facultativo). Aqui está caracterizado a prática de "[...] lesão antijurídica a direito individual homogêneo de uma coletividade determinada ou determinável de consumidores, ligados por um fato comum que lhes cause prejuízo" (DESSAUNE, 2017, p. 251).

### **3 O POSICIONAMENTO DO PODER JUDICIÁRIO FACE AS DEMANDAS DE CONSUMO SOBRE A MATERIA.**

O dano extrapatrimonial, no direito do consumidor, assim como em outras áreas do direito, sempre sofreu controvérsias, pois, como factual, não é algo que se pode exprimir em valores, sendo mais difícil de se quantificar, pois vai da subjetividade de cada pessoa e da forma como é interpretado pelos tribunais.

Marcos Dessaune, autor que trouxe para nosso país esta teoria, fez uma pesquisa em relação à existência de jurisprudências que aplicam o desvio produtivo do consumidor no Brasil desde o lançamento da 1ª edição de sua obra até 2017, e foi observado que sim, jurisprudencialmente, o desvio produtivo está sendo aplicados nos tribunais.

Além do mais, importante informar que o julgamento do RESP 1.634.851/RJ, interposto pela Via Varejo, 3ª Turma do STJ, onde a Ministra Nancy Andrighi (2017) foi a relatora, é considerado como a primeira menção da Teoria do Desvio Produtivo na Jurisprudência Brasileira.

Dessa forma, agora iremos demonstrar alguns exemplos da utilização da teoria na prática jurídica brasileira atual. Iniciando pela jurisprudência do Tribunal de Justiça de São Paulo, o qual apresentou o maior número de casos de aplicação do princípio.

Rescisão contratual com devolução de quantia paga em dobro e Indenização por danos morais. Compra “Kit tênis FXT Energized Full Fila com mochila Rainha” pela internet, que não teria sido entregue ao comprador. R. sentença de parcial procedência, com apelo somente do consumidor. Plena aplicação do CDC. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Danos morais vislumbrados. Indenização devida. Danos materiais consistentes na devolução do valor pago em dobro. A fornecedora, apesar de não realizar a entrega do produto, efetuou a cobrança do preço, fato que gerou pagamento indevido por parte do autor. Daí decorre o reconhecimento do indébito e do direito à restituição do quantum pago indevidamente, em dobro, na forma do artigo 42, parágrafo único, do CDC. Oferecimento de vale compra que pode ser recusado pelo consumidor. Sentença reformada. Recurso do recorrente provido em parte. (Apelação Cível1004314-59.2020.8.26.0005. Relator: PETRONI, Campos; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Comarca de São Paulo; Data do Julgamento: 16/10/2020; Data de Registro:16-10-2020).

O caso acima mostrado foi uma Apelação acerca de uma sentença, sendo que, o apelado acabou por cobrar os valores econômicos, não entregando o produto ao apelante, mesmo após diversas reclamações, além dos mais, a empresa não apresentou uma comprovação da entrega nem encontrou justificativa plausível para a não entrega do produto. Como o caso ultrapassou os limites do dissabor, o dano moral foi configurado e por consequência a sua respectiva indenização, além disso, foi reconhecida a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

Contratação de serviço de telefonia e internet – Falhas nos serviços - Sentença de procedência em parte - Recurso do autor - Incidência do CDC à espécie - Ausência de demonstração de culpa exclusiva do cliente ou de terceiros - Art. 14 do CDC - Inversão do ônus da prova - Falha na prestação de serviços - Dano moral configurado – Aplicação ao caso da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor – RECURSO PROVIDO (Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, Apelação Cível 1004596-29.2017.8.26.0191. Relator: FERREIRA, Spencer Almeida; Órgão julgador: 38ª Câmara de Direito Privado; Comarca de Ferraz de Vasconcelos. Data de julgamento: 16-10-2020; Data de Registro:16-10-2020).

Este caso configura outra situação, não é um produto o centro da discussão, mas sim um serviço, que é de telefonia e internet, sendo uma relação de consumo, fundamentada pelo artigo 14. O serviço prestado não satisfaz mais o desejo do consumidor, o que levou a tentativas de cancelamento.

Entretanto, cobranças foram feitas, estas que são a cerne do processo, pois o autor requer a devolução dos pagamentos exigidos após a resolução do contrato, além disso, após o julgamento da apelação aqui mostrada, o apelado terá que pagar o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) referentes ao dano moral, pois, houve desgaste do consumidor para resolver a sua situação, assim como o reconhecimento do desvio produtivo, ou seja, o tempo desperdiçado pelo consumidor na busca pela solução dos problemas, se configura como dano indenizável.

Ação reparatória de danos. Transações bancárias contestadas. Negativa veemente dos autores. Banco-réu não comprovou a lisura das operações. Responsabilidade objetiva. Inteligência do Recurso Repetitivo nº 1.199.782/PR e Súmula nº 479, ambos do E. STJ. Acertada a condenação da instituição financeira à devolução dos valores. Dano moral configurado. Teoria do Desvio Produtivo. Quantificação da verba indenizatória, com consideração dos critérios de proporcionalidade e razoabilidade. Manutenção da r. sentença. Recurso não provido (Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, Apelação Cível 1000248-66.2020.8.26.0577; Relator: PADIN; Cauduro; Órgão julgador: 13ª Câmara de Direito Privado; Comarca São José dos Campos; Data de julgamento: 21-10-2020; Data de Registro: 22-10-2020).

Ademais, no julgamento desta apelação, podemos denotar a presença da Teoria até mesmo em demandas relacionadas às operações financeiras, estas, consideradas como relações de consumo, onde a parte ré teve seu recurso não provido, pois, a responsabilidade é objetiva em relação à atividade desempenhada, ou seja, no caso em questão, houve transferências bancárias entre duas contas do mesmo proprietário, que é a parte autora, sendo que não foram feitas propriamente por ele. Como o réu não apresentou provas que comprovassem o contrário, sendo assim, foi condenada a restituir o valor transferido e ainda indenizar por dano moral. A teoria do desvio produtivo, assim como o Dano moral, foi aplicada no sentido de que o

consumidor teve que dispor de um advogado e adentrar com uma ação contra o banco, já que as outras formas de resolução não encontraram sucesso, sendo assim, ultrapassou os limites do mero aborrecimento.

Indenização por danos morais e materiais. Compra de piscina Splash Fun 2.400L. Vício oculto (piscina furada). R. sentença de parcial procedência, com apelo somente da consumidora. Plena aplicação do CDC. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Danos morais vislumbrados. Indenização devida. Sentença reformada. Recurso da recorrente provido em parte, com inversão da sucumbência (Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, Apelação Cível 1009328-73.2020.8.26.0506; Relator: PETRONI, Campos; Órgão julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Comarca de Ribeirão Preto; Data de julgamento: 20-10-2020; Data de Registro:20-10-2020)

Já neste caso, a indenização deve ser paga por danos materiais e morais causados pelo vício oculto de uma piscina, além do mais, após a constatação do problema, a empresa não devolveu o valor, não trocou o produto e nem ofereceu assistência, desta forma, como o fornecedor não apresentou nenhum tipo de interesse no ocorrido, a Aplicação da Teoria do Desvio do Consumidor também é aplicada, pois a parte autora a partir de seus esforços sofreu um dano moral que extrapola o mero dissabor.

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C/C DANOS MORAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. COMPRA DE PRODUTOS (PIAS E ESPELHO). ATRASO NA ENTREGA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO EVIDENCIADA. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO JÁ DETERMINADO NA SENTENÇA. DANO MORAL CONFIGURADO. VERBA INDENIZATÓRIA QUE DEVE SER ARBITRADA EM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO PROVIDO. SENTENÇA REFORMADA (Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte, Apelação Cível 0108775-26.2007.8.06.0001; Relator: LOUREIRO, Maria de Fátima de Melo.; Órgão julgador: 2ª Câmara de Direito Privado; Comarca de Fortaleza; Data de julgamento:07-10-2020; Data de Registro:07-10-2020).

O produto, que é o centro desta relação consumo, não foi entregue no prazo, sendo entregue em um data muito após a acordada, sendo assim, após o julgamento da ação foi interposto recurso, afirmando que houve dano à personalidade do Apelante, baseando-se na falta de cuidado do fornecedor com o serviço.

Outrossim, o produto levou quase 1 (um) mês para chegar para o consumidor, desta forma, o dano moral foi reconhecido, o que se relaciona com o Desvio Produtivo, e desta forma, o recurso foi provido, pois um serviço de entrega correto e de qualidade também está incluso nos deveres do fornecedor, e como não foi resolvido de forma correta, deixou o consumidor com

expectativa durante bastante tempo.

Portanto, como foi observado, sim, a teoria está sendo utilizada com frequência por diversos tribunais de várias regiões do Brasil, nos mais variados tipos de situações. Ademais, há um padrão de utilização, pois, sempre está acompanhado pelo dano moral, se apresentando como um justificador da indenização. Outrossim, diante da realidade em que vivemos, tendo sua aplicação como uma consequência do mau atendimento prestado pelos fornecedores, que proporcionaram aos consumidores uma dificuldade exacerbada na hora de resolverem as situações.

Ademais, não podemos deixar de frisar que, nas decisões selecionadas, há consideração acerca da intensidade do dano causado ao consumidor, o que, conseqüentemente, diferencia o mero dissabor, para o Desvio Produtivo, este, que como já foi exposto, sim, causa perturbações para os consumidores, entretanto, iremos discutir este assunto mais à frente.

Agora, iremos tratar de sentenças desfavoráveis, em relação ao reconhecimento do Dano Moral/Desvio Produtivo do consumidor.

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. COBRANÇA INDEVIDA. EMPRÉSTIMO FRAUDULENTO. FALHA ADMINISTRATIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RISCO DA ATIVIDADE ECONÔMICA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DOS BANCOS POR DANOS GERADOS POR FORTUITO INTERNO RELATIVO A FRAUDES E DELITOS PRATICADOS POR TERCEIROS NO ÂMBITO DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS. SÚMULA 479 DO STJ. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS. ÚNICO DESCONTO EFETUADO. VALOR JÁ DEVOLVIDO. MERO ABORRECIMENTO. PRECEDENTE DO TJPA. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO (Tribunal de Justiça do Estado do Pará, Apelação Cível 0006708-12.2009.8.14.0051; Relator: GUERREIRO, Constantino Augusto; Órgão julgador: 1ª Turma de Direito Privado; Comarca de Santarém; Data de julgamento: 23-07-2020; Data de Registro: 23-07-2020).

Nesta Apelação, julgada no Tribunal de Justiça do Estado do Pará, podemos perceber que ela se situa de forma diferente dos outros julgados já analisados, pois, o recurso, interposto pelo Consumidor, foi negado.

A situação aqui exposta, trata da pretensão do autor de afirmar que houve dano moral, em relação à uma parcela que foi subtraída de seus proventos, sendo que a mesma foi devolvida, ainda com valores corrigidos, desta forma, mesmo com argumentos apresentados pelo apelante, e o conhecimento que as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos, o recurso não foi provido, pois, não houve capacidade de ferir a personalidade do autor, e desta forma o dano moral não foi reconhecido.

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO. TELEFONIA MÓVEL. FALHA/QUEDA DE SINAL. RECLAMOS EFETUADOS VIA CALL CENTER. ALEGAÇÕES GENÉRICAS. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. APLICABILIDADE DO ART. 46 DA LJE. Recurso conhecido e desprovido (Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, Recurso Inominado 10000329-14.2019.8.16.0167. Relator: OLIVAS, Melissa de Azevedo. Órgão julgador: 1ª Turma Recursal; Comarca de Terra Rica; Data de julgamento: 09-09-2020; Data de Registro: 10-09-2020).

Nesta jurisprudência do Tribunal de Justiça do Paraná, podemos indicar que, os danos morais pleiteados pela parte autora deste recurso inominado, não foram devidamente comprovados, não tendo como demonstrar que ocorreu prejuízo à personalidade do autor, em relação ao atendimento do fornecedor dos serviços de telefonia. Portanto, é inevitável o afastamento do Desvio Produtivo, já que, é uma consequência da não aceitação do Dano Moral.

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE EXIBIÇÃO DE DOCUMENTO C/C REPARAÇÃO DE DANO MORAL. AJUIZAMENTO POR ESPÓLIO NA BUSCA DE CONTRATO FIRMADO PELO FALECIDO E O BANCO RÉU. OBRIGAÇÃO DE EXIBIR JÁ ORDENADA E CUMPRIDA. DANO MORAL POR SUPOSTO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. NÃO VERIFICAÇÃO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. I- Ainda que se entenda que a pessoa da inventariante possa pleitear, por meio do Espólio, prejuízo imaterial próprio, suportado pela demora na aquisição de documento necessário à finalização do inventário, tal demora, por se tratar de meros aborrecimentos comuns na vida cotidiana, não implicam em dano moral. II- Recurso conhecido e não provido (Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, Apelação Cível 1.0000.19.154803-1/001. Relator: SILVA, Vicente de Oliveira. Órgão julgador: 20ª Câmara Cível; Comarca de Belo Horizonte; Data de julgamento: 05-08-2020; Data de Registro: 06-08-2020).

No tribunal de Justiça de Minas Gerais, nos deparamos com uma apelação cível, que possui um espólio como apelante, por sua vez, demanda que seja reconhecido o dano moral, a partir da aplicação do Desvio Produtivo do Consumidor, pois a mãe da inventariante, que é menor, inclusive, ficou horas tentando contatar por telefone a empresa que possuía o documento, além de enviar e-mails.

Desta forma, ficou decidido que o recurso não seria provido pois, o espólio, em si, não é considerado como consumidor, ou seja, não está compreendido nas hipóteses do artigo 2º do CDC, e em se tratando do dano à personalidade da Requerente, a falta de resposta da requerida, assim como todo o detalhamento da busca pelas cópias do documento, não se configura como Dano Moral, e sim como foi expressado pelo relator:

Sendo assim, diante das singularidades do caso concreto, estou convencido que a mera frustração do Espólio apelante com a demora da recorrida em responder aos pedidos de cópia de documentos necessários à finalização do inventário, feitos pela representante da inventariante, não configura dano à sua honra, à sua imagem e ao seu bom nome, tratando-se de mero dissabor comum na vida cotidiana, incômodo que, em regra, não gera dano moral (Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, Apelação Cível 1.0000.19.154803-1/001. Relator: SILVA, Vicente de Oliveira. Órgão julgador: 20ª Câmara Cível; Comarca de Belo Horizonte; Data de julgamento:05-08-2020; Data de Registro:06-08-2020).

Por fim, neste último acórdão utilizado como exemplo da Teoria na jurisprudência brasileira, o que o torna distinto dos demais, pois, neste, as duas partes estão recorrendo da sentença, cada um com seus motivos, mas focando no tema trabalhado aqui, podemos identificar que é um caso de cobrança indevida pela operadora telefônica, ou seja, cobrou valores que não faziam parte do contrato firmado.

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. TELEFONIA. AÇÃO DE DESCONSTITUIÇÃO DE DÉBITO C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PORTABILIDADE. COBRANÇA APÓS O CANCELAMENTO. AUSENTE OS TERMOS DA CONTRATAÇÃO E DA REGULARIDADE DO DÉBITO. DEVOLUÇÃO EM DOBRO DOS VALORES COMPROVADAMENTE ADIMPLIDOS. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS NO CASO CONCRETO. INEXISTENTE COMPROVAÇÃO DE DANOS SUBJETIVOS. ÔNUS PROBATÓRIO QUE COMPETIA À PARTE AUTORA. DESVIO PRODUTIVO DO AUTOR IGUALMENTE NÃO DEMONSTRADO. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS (Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Recurso Inominado 71009595463. Relator: Zilles, Fabiana. Órgão julgador: 1ª Turma Recursal; Comarca de Porto Alegre; Data de julgamento:29-09-2020; Data de Registro:01-10-2020).

Na sentença foi determinado que os valores cobrados deveriam ser devolvidos em dobro, restando ao autor da demanda solicitar o reconhecimento dos danos morais, amparados na Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, que não foram reconhecidos, dado que o fato foi apenas um descumprimento contratual, não sendo capaz de gerar danos à personalidade do consumidor.

Além disto, não foram apresentadas provas que demonstrassem que o dano possuiu potencial lesivo suficiente. Corroborando, ainda é explicado que o Dano Moral não pode ser requerido de forma leviana, necessitando um aporte probatório suficiente.

Após a análises desses acórdãos, podemos chegar à conclusão que, por mais que o Desvio Produtivo do Consumidor, como justificador para a indenização por danos morais, esteja sendo amplamente aplicado nos mais diversos tribunais brasileiros, não podemos deixar de citar

que, naturalmente, os danos extrapatrimoniais são mais complicados de serem quantificados, pois não podem ser expressos automaticamente em valores econômicos.

Ademais, como constatado, os direitos morais, mesmo sendo de ordem pessoal, não são considerados apenas com a declaração do indivíduo e sim devem ser comprovadas, ou seja, caso alguma situação abusiva ocorra, devem ser reconhecidos elementos que afirmem que o consumidor perdeu seu tempo buscando resolver o problema e não apenas um mero descumprimento contratual.

#### **4 PERDA DE TEMPO NÃO É MERO ABORRECIMENTO: RESISTÊNCIA À BANALIZAÇÃO DAS PRETENSÕES INDENIZATÓRIAS DOS CONSUMIDORES**

##### **4.1 A resistência à aceitação das demandas sobre a matéria na jurisprudência brasileira**

Historicamente, a jurisprudência brasileira se posicionou com certa cautela acerca do reconhecimento do Dano moral de forma exclusiva, e Venosa faz uma recapitulação do cenário que se fazia presente no Brasil, antes da Promulgação da Constituição Federal, que era dividida em dois grupos, o que defendia o reconhecimento do Dano moral indenizável, que era representado pela doutrina nacional, contra a Jurisprudência do Supremo Tribunal Federal, dualidade esta que se encerrou com a disposição expressa do Dano moral na CF.

O Dano moral, que possui diversas facetas e o dano Temporal é um delas, em sua essência é personalíssimo, ou seja, possui relevância diferenciada de pessoa para pessoa, assim como diz Venosa (2018, p. 811): “Dano moral, consiste em lesão ao patrimônio psíquico ou ideal da pessoa, à sua dignidade enfim, que se traduz nos modernos direitos da personalidade”.

Trazendo para a seara consumerista, profere Miragem (2016, p. 595): “Todavia, caracteriza dano moral, que pode mesmo ser presumido, qualquer ato de atente igualmente contra a credibilidade do consumidor em face de práticas abusivas ou falhas no fornecimento de produtos ou serviços”.

A partir dessas considerações é fato que o Dano moral, em si, é mais desafiador que o Dano material, pois de forma prática, não há como a indenização ser fixada em um valor específico de imediato, portando como afirma Venosa (2018, p. 816): “Sempre que possível, o critério do juiz para estabelecer o *quantum debeat* deverá basear-se em critérios objetivos, evitando valores aleatórios”.

Indo mais além, Dessaune (2017):

Assim, ao arbitrar a indenização do dano extrapatrimonial de cunho existencial decorrente de desvio produtivo do consumidor, o juiz, verificando que o caso envolve um grande fornecedor que notoriamente lesa consumidora de modo intencional e reiterado, deve considerar o grau de culpa e a condição econômica desse agente ofensor, elevando o valor da indenização casuisticamente para que sejam alcançados não só o efeito satisfatório e o punitivo da condenação, como também, o seu efeito preventivo (DESSAUNE, 2017, p. 265).

A indenização do dano moral não possui unicamente a função financeira, mas também de compensação, portanto se faz necessária que sejam calculadas de forma cuidadosa, levando em consideração o fato, o dano gerado, assim como as condições em que se encontram os fornecedores.

Outrossim, é feita análise sobre o caso concreto das demandas consumeristas nos tribunais, buscando assim sobrepesar o dano causado pelo fornecedor e a forma que o consumidor buscou a solução do problema, se houve tempo despendido, e como foi a atuação do fornecedor na resolução da situação.

A resistência acerca da aplicação do instituto, possui raízes extremamente profundas, e como já foi mostrado, mesmo com todos os avanços em direção à aceitação, e a consequente proteção dos consumidores, ainda há constantes discordâncias sobre o tema, o que completamente previsível, já que o assunto abordado possui grande relevância social e se caracteriza por ser um acirrado conflito de interesses.

É notório e amplamente conhecido que na relação de consumo, os Fornecedores, se valem de diversas vantagens, dentre elas, é a afeição da tutela jurisdicional, sendo que, este favorecimento, além de uma das principais formas de expressão de resistência, é amplamente reconhecido pela aplicação da indenização, muitas vezes sendo irrisória e não representando o verdadeiro valor do dano causando, o que por consequência, intensifica a vantagem financeira, como profere Verbicaro e Quaresma (2018):

Nestas circunstâncias, resta muito mais vantajoso para o fornecedor causar o dano e repará-lo de forma reduzida e pulverizada, somente aos poucos consumidores que procuram reparação, do que evitar sua ocorrência, favorecendo a existência da teoria do *bean counter*, a qual precisa ser evitada e desestimulada urgentemente, pois no âmbito das relações consumeristas tem alimentado a “indústria dos danos em massa” (VERBICARO; QUARESMA, 2018, p. 73).

Completando, a denominada “Indústria do Dano moral”, é um termo utilizado para se descrever a existência de muitas demandas de ordem extrapatrimonial, as quais, não possuem real motivo, a não ser de enriquecer ilicitamente os requerentes, expressão esta que colabora de

forma bem incisiva com a rejeição dos processos.

Levando em consideração a fragilidade dos consumidores, assim como a própria falta de conhecimento jurídico da maior parte de da população, acabam por denotar uma realidade contrária, esta, em que o consumidor dificilmente iria se sujeitar à uma disputa judicial sem possuir qualquer justificativa plausível para sua indignação.

Obviamente, não podem ser consideradas todas as demandas, pois de fato realmente existem situações absurdas que não possuem nenhum tipo de correlação com danos à personalidade do indivíduo.

Em relação a responsabilização do Fornecedor, por Dano moral a partir da utilização Desvio Produtivo do consumidor não seja feita, Dessaune (2017):

[...] acarreta consequências perniciosas de ordem prática, destacando o estímulo transmitido no mercado de que tais eventos danosos podem ser livremente gerados e proliferados pelos fornecedores; a banalização que a sociedade acaba conferindo a essas situações nocivas, o que deixa os fornecedores ainda mais à vontade para multiplicá-las no mercado; o aumento gradual do nível de frustração, de irritação e de estresse do consumidor, que continua submetido cotidianamente a esses fatos lesivos mesmo não sendo legal nem materialmente responsável pela solução dos problemas que deram origem a eles; e o afastamento do consumidor da sua realização pessoal, o que impacta na felicidade que cada pessoa procura conquistar ao longo da vida (DESSAUNE, 2017, p. 265).

Portanto, como já foi visto, inclusive na jurisprudência apresentada, no tópico anterior, é bem comum a aplicação do Desvio produtivo ser desqualificado por meio da utilização do instituto do mero aborrecimento, o que por sua vez significa que o ocorrido não possui capacidade de infligir a esfera pessoal do indivíduo.

#### **4. 2 A intrínseca relação entre Dano Moral, Mero Aborrecimento e o Desvio Produtivo do Consumidor**

Juridicamente, o Mero aborrecimento, o Dano moral e, conseqüentemente, o Desvio Produtivo são institutos próximos, e como é amplamente visto na jurisprudência é o foco de uma problemática recente, e podemos ter uma noção de sua situação atual pelas palavras de Bruno Miragem (2016, p.595-596):

Atualmente, observa-se certa tendência jurisprudencial de restringir as hipóteses em que nas relações de consumo, o descumprimento de dever por parte do fornecedor seja reconhecido como causa de danos morais ao

consumidor. Sustenta-se que o mero descumprimento de obrigação contratual ou dever legal, per se, não é suscetível de fazer presumir o dano. Em outros termos, expressão comum nos julgados dizer-se da necessidade de distinção entre o mero dissabor e quais fatos são aptos a resultar em efetiva afetação da personalidade do consumidor, mediante caracterização, em especial, de danos anímicos (MIRAGEM,2016, p. 595-596).

O mero aborrecimento que Dessaune (2017) define em seu livro cita a teoria de Cavalieri Filho (2009), que resume perfeitamente o tema tratado, já que, pode ser conceituado como nada mais que fatos estressantes, que causam irritação, mas que fazem parte de nossa vida cotidiana, nos mais variados momentos, entretanto, não fazem parte do espectro do Dano moral, pois, por mais que aconteçam e gerem relativa agitação emocional sobre as pessoas, não possuem potencial de abalar o equilíbrio psicológico do indivíduo.

No âmbito judicial, em 17 de dezembro de 2018, por meio do processo nº 0056716-18.2018.8.19.0000, foi cancelada pelo Órgão Especial do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, acatando pedido da OAB/RJ, a súmula 75, conhecida como “A súmula do mero aborrecimento”, sendo que o seu texto explicitava que “O simples descumprimento de dever legal ou contratual, por caracterizar mero aborrecimento, em princípio não configura dano moral, salvo se a infração advém de circunstância que atenta contra a dignidade da parte”. Ademais, fazendo uma breve análise deste processo, podemos encontrar informações bastante elucidativas da situação que o Dano moral apresenta no ordenamento jurídico brasileiro.

De acordo com o Relator, o desembargador Mauro Pereira Martins, em seu voto, que inclusive foi seguido pelos outros magistrados, dispõe primeiramente sobre a época em que a súmula foi aprovada, desta forma, foi criada com o intuito de colocar um caráter objetivo nesta relação, com fins de mitigar a banalização do instituto por meio da facilitação dos julgamentos, que por sua vez bastaria a utilização do Mero aborrecimento para o insucesso das demandas. Entretanto, acabou surtindo efeito contrário por favorecer os fornecedores, incentivando as condutas danosa na relação de consumo, pois, como é extensamente conhecido, os fornecedores se centram em um posição mais vantajosa, e que são os consumidores que tem que se esforçar atrás das soluções para seus problemas, por isso, que, como também falado, não ocorreu diminuição do números de demandas judiciais.

Diante disso, com o cancelamento da súmula, a grande mudança é expressa na extinção da previsão do instituto do mero aborrecimento, o que não permite que as demandas sejam julgadas de forma arbitrária, utilizando a referida súmula como uma forma de denegar os danos ocorridos na relação de consumo. Por outro lado, os magistrados continuam possuindo liberdade de analisar o caso concreto, e identificar se o ocorrido feriu qualquer direito à personalidade do

indivíduo ou não, sendo que as hipóteses de utilização do mero aborrecimento não estão descartadas, todas estas, fundamentadas.

Nesse ínterim, deve-se salientar a presença da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, que é utilizado para valorizar o tempo perdido pelo consumidor, este que se resume ao Dano temporal, um dos frutos das inovações mais recentes do dano moral. Portanto, podemos tirar aspectos positivos, no sentido que, o Dano temporal está sendo reconhecido e está ganhando cada vez mais prestígio perante o ordenamento jurídico brasileiro.

Analisando o julgamento de uma forma mais positiva, podemos chegar a conclusão que o consumidor sai favorecido, pois além de retirar o verbete jurídico que era uma das grandes intempéries também reafirma que o tempo não é considerado apenas um Mero aborrecimento, mas possui sim valor jurídico e, deve ser indenizado, como já proferia Rizzatto Nunes (2013):

Do ponto de vista jurídico, esse tempo perdido, roubado na esfera do direito do consumidor, pode realmente gerar indenizações. De fato, há muitas situações de perda efetiva de tempo em matéria de relações jurídicas de consumo. As filas reais de muitos serviços que já referi em bancos, hospitais, aeroportos (e aqui não só filas, como também os atrasos, os cancelamentos, as perdas de conexões e situações similares), etc. e as filas virtuais nos serviços de atendimento telefônicos em geral, quer seja para reclamar ou cancelar uma compra, são prova dessa perda. O consumidor também gasta muito de seu tempo para obter resultado adequado de seus direitos violados, como, por exemplo, nos serviços de assistência técnica e nos consertos em geral ou quando fica aguardando o retorno de serviços essenciais de energia elétrica ou distribuição de água, interrompidos pelos mais variados motivos, etc. (NUNES, 2013, online).

Por fim, pode-se notar que o a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor está, de forma paulatina, ganhando cada vez mais reconhecimento perante o ordenamento jurídico brasileiro, o que é de extrema importância, devido seu objeto de tutela ser vital, não só para o direito do consumidor, assim como em outras searas do Direito, e a sociedade em geral.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este artigo propôs analisar O instituto do desvio produtivo do consumidor, seus conceitos doutrinários, assim como sua aplicabilidade prática na jurisprudência brasileira, e que foi adaptado para nosso país pelo Advogado Marcos Dessaune, que tem por objetivo valorar juridicamente o tempo perdido pelo consumidor na busca por soluções de seus problemas.

Ademais, este instituto é de enorme importância jurisdicional, pois evidencia o dano temporal como parte fundamental da vida de uma pessoa, e que ocasionalmente, caso não seja respeitado, fere o direito à vida ligado ao princípio da dignidade da pessoa humana. E possui

reflexos sociais, pois iguala a relação entre os fornecedores dos produtos e serviços, e os consumidores, estes últimos, que se apresentam em posição vulnerável, partindo-se da perspectiva trazida pelo princípio da vulnerabilidade do consumidor.

Logo, se defrontando com a realidade atual, atenta-se que houve uma diminuição do uso do mero aborrecimento nas decisões judiciais, por conta do avanço da teoria, assim como da mentalidade dos magistrados, que se tornaram mais propícios a analisar os possíveis casos de abusos cometidos, o que acarreta na responsabilização dos fornecedores, pelo não cumprimento de sua missão implícita, o que permite que a relação de consumo, bastante desbalanceada devido às condições próprias dos agentes envolvidos, seja mais nivelada, e cumpra com o preceito constitucional de proteção ao consumidor.

Aliás, de forma progressiva, nota-se que desde a promulgação da Constituição da República de 1988, houve espaço para aceitação das ideias trazidas pela Teoria do desvio produtivo do consumidor, sendo assim passível, a jurisprudência, de melhorias no escopo do desenvolvimento em relação à aplicabilidade da teoria trazida por Dessoigne. Desse modo, percebe-se uma evolução no que tange a utilização do dano moral como uma forma de instrumento de equiparação nas relações de consumo, assim como a evolução dos danos extrapatrimoniais como um todo. Entretanto, o direito em si é dinâmico e necessita de constante aprimoramento, e por mais que grandes avanços foram alcançados, o direito extrapatrimonial necessita ainda ser aplicado com mais frequência, assim como a independência do dano temporal como instituto.

## REFERÊNCIAS

- AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado (Org.), **IV Jornada de Direito Civil**, Brasília: Conselho da Justiça Federal, Centro de Estudos Judiciários, 2007. Disponível em: <  
<https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/jornadas-cej/IV%20Jornada%20volume%20I.pdf> > Acesso em: 11/11/2020.
- BESSA, Leonardo Roscoe; MOURA, Walter José Faiad de. **Manual de direito do consumidor**. 4ª ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm). Acesso em: 20 nov. 20
- BRASIL. Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2017]. Disponível em:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm). Acesso em: 20 nov. 2019.

BRASIL. Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002. **Código Civil de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2018]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm). Acesso em: 22 out. 2020

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação cível nº 1004314-59.2020.8.26.0005**. Relator: Campos Petroni. 2020a. Tribunal de Justiça Estado de São Paulo. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=14065034&cdForo=0>>. Acesso em: 22 out. 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação cível nº 1004596-29.2017.8.26.0191**. Relator: Spencer Almeida Ferreira. 2020a. Tribunal de Justiça Estado de São Paulo. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=14064732&cdForo=0>>. Acesso em: 22 out. 2020

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação cível nº 1000248-66.2020.8.26.0577**. Relator: Calduro Padin. 2020a. Tribunal de Justiça Estado de São Paulo. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=14079423&cdForo=0>>. Acesso em: 22 out. 2020

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação cível nº 1009328-73.2020.8.26.0506**. Relator: Campos Petroni. 2020a. Tribunal de Justiça Estado de São Paulo. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=14073839&cdForo=0>>. Acesso em: 22 out. 2020

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. **Apelação cível nº 0108775-26.2007.8.06.0001**. Relator: Maria de Fátima de Melo Loureiro. 2020a. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. Disponível em: <[https://esaj.tjce.jus.br/cjsg/getArquivo.do?conversationId=&cdAcordao=3332363&cdForo=0&uuidCapcha=sajcaptcha\\_a6447557553a4535bcf8a56dbcafb48a&grecapchar](https://esaj.tjce.jus.br/cjsg/getArquivo.do?conversationId=&cdAcordao=3332363&cdForo=0&uuidCapcha=sajcaptcha_a6447557553a4535bcf8a56dbcafb48a&grecapchar)>. Acesso em: 22 out. 2020

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Pará. **Apelação cível nº 0006708-12.2009.8.14.0051**. Relator: Constatino Augusto Guerreiro. 2020a. Tribunal de Justiça do Estado do Pará. Disponível em: <[http://gsaindex.tjpa.jus.br/consultas/search?q=cache:OzeeZOCxevsJ:177.125.100.71/decmono/20200144887794+00067081220098140051&client=consultas&proxystylesheet=consultas&site=jurisprudencia&ie=UTF8&lr=lang\\_pt&access=p&oe=UTF-8](http://gsaindex.tjpa.jus.br/consultas/search?q=cache:OzeeZOCxevsJ:177.125.100.71/decmono/20200144887794+00067081220098140051&client=consultas&proxystylesheet=consultas&site=jurisprudencia&ie=UTF8&lr=lang_pt&access=p&oe=UTF-8)>. Acesso em: 22 out. 2020

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. **Apelação cível nº 10000329-14.2019.8.16.0167**. Relator: Melissa de Azevedo Olivas. 2020a. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. Disponível em: <<https://portal.tjpr.jus.br/jurisprudencia/j/2100000013081181/Ac%C3%B3rd%C3%A3o000329-14.2019.8.16.0167>>. Acesso em: 22 out. 2020

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Recurso inominado nº**

**71009595463**. Relator: Fabiana Zilles. 2020a. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Disponível em: <[https://www.tjrs.jus.br/buscas/jurisprudencia/exibe\\_html.php](https://www.tjrs.jus.br/buscas/jurisprudencia/exibe_html.php)>. Acesso em: 22 out. 2020

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. **Súmula nº 75** “o simples descumprimento de dever legal ou contratual, por caracterizar mero aborrecimento, em princípio, não configura dano moral, salvo se da infração advém circunstância que atenta contra a dignidade da parte”. Processo Administrativo nº 0056716-18.2018.8.19.0000, [2005]. Disponível em: <<http://conhecimento.tjrj.jus.br/documents/5736540/6284946/sumulas-canceladas.pdf>>. Acesso em: 23 nov. 2020

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 8. Ed. Ver. E ampl. 3. Reimpr. São Paulo: Atlas, 2009

CREPALDI, Thiago. STJ reconhece aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. **Boletim de Notícias Conjur**. Disponível em <<https://www.conjur.com.br/2018-mai-01/stj-reconhece-aplicacao-teoria-desvio-produtivo-consumidor>>. Acesso em 11 nov. 2020.

DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2ª edição, revista e ampliada. Vitória, ES: Edição especial do autor, 2017.

DESSAUNE, Marcos. Dano moral não é só sofrimento: a crescente superação do "mero aborrecimento". **Boletim de Notícias Conjur**. Disponível em <<https://www.conjur.com.br/2020-mar-15/marcos-dessaune-crescente-superacao-mero-aborrecimento#:~:text=Ap%C3%B3s%20estudar%20a%20problem%C3%A1tica%20na,e%20n%C3%A3o%20dano%20moral%20indeniz%C3%A1vel%2C>>. Acesso em: 04/12/2020.

FALCÃO, Thais Trench. Dano existencial: conceito e análise do posicionamento do Tribunal paulista. **Migalhas**. Disponível em: <<https://migalhas.uol.com.br/depeso/311228/dano-existencial--conceito-e-analise-do-posicionamento-do-tribunal-paulista>>. Acesso em: 11/11/2020.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Curso de direito civil: Responsabilidade civil**. 5. Ed. Salvador: Juspodium, 2018. v. 3.

GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais brasileiros. **Revista de Derecho y Ciencias Sociales**, n.º 11, Bogotá: Misión Jurídica, 2016. Disponível em: <<https://www.revistamisionjuridica.com/wp-content/uploads/2017/03/REVISTA-11-77-96.pdf>>. Acesso em: 02/12/2020.

LOPES JUNIOR, Aury. **Direito processual penal**. 16. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2017.

MELO, Marco Aurélio Bezerra de. O dano existencial na responsabilidade civil. **GenJurídico**, 2016. Disponível em: <<http://genjuridico.com.br/2016/02/05/o-dano-existencial-na-responsabilidade-civil/>>. Acesso em: 11/11/2020.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional**. 34<sup>a</sup> ed. São Paulo: Editora Atlas, 2018.

NUNES, Rizatto. A sociedade contemporânea é ladra de tempo; é ladra de vida. **Migalhas**, 2013. Disponível em: < <https://migalhas.uol.com.br/coluna/abc-do-cdc/174621/a-sociedade-contemporanea-e-ladra-de-tempo--e-ladra-de-vida%22om.br> >. Acesso em: 15 nov. 2020.

RODAS, Sergio. Órgão especial tj do rio de janeiro cancela "súmula do mero aborrecimento". **Boletim de Notícias Conjur**. Disponível em <<https://www.conjur.com.br/2018-dez-17/orgao-especial-tj-rio-cancela-sumula-mero-aborrecimento>>. Acesso em: 12 nov. 2020.

RODAS, Sergio. Leia a decisão do tj-rj que cancelou a "súmula do mero aborrecimento". **Boletim de Notícias Conjur**. Disponível em <<https://www.conjur.com.br/dl/leia-decisao-tj-rj-cancelou-sumula-mero.pdf>>. Acesso em: 12 nov. 2020.

SILVA, José Afonso da. **Curso de direito Constitucional Positivo**. 25. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2005.

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito civil: obrigações e responsabilidade civil**. 18. Ed. São Paulo: Atlas, 2018. V. 2. (Direito civil; 2)

VERBICARO, Dennise, QUARESMA, Gisany Pantoja. O DANO TEMPORAL CONFIGURADO NO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. **Revista direito social e políticas públicas**. v. 7, n. 1 (2019): JAN.-ABR./2019, 2019. Disponível em: <"<http://www.unifafibe.com.br/revista/index.php/direitos-sociais-politicas-pub/article/view/378>"8>. Acesso em: 16 nov. 2020.