



FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE - FANESE
CURSO DE DIREITO

MARIANNA MARQUES DIAS RIBEIRO

TEORIAS DO DESVIO PRODUTIVO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: possíveis danos

Aracaju
2019

MARIANNA MARQUES DIAS RIBEIRO

TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: possíveis danos

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Direito da Fanese como requisito parcial e obrigatório para a obtenção do Grau de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Esp. Lucas Cardinali Pacheco

**Aracaju
2019**

Dados de Catalogação

R484t RIBEIRO, Marianna Marques Dias

Teoria do Desvio Produtivo nas relações de consumo: possíveis danos. / Marianna Marques Dias Ribeiro; Aracaju, 2019. 35p.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe. Coordenação de Direito.

Orientador(a) : Lucas Cardinali Pacheco.

1. Teoria do Desvio Produtivo 2. Decisões Contraditórias 3. Dever de Indenizar 4. Consumidor.

347.5 (813.7)

Elaborada pela bibliotecária Lícia de Oliveira CRB-5/1255

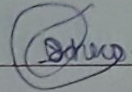
MARIANNA MARQUES DIAS RIBEIRO

TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: POSSÍVEIS
DANOS

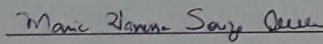
Monografia apresentada à Faculdade de
Administração e Negócios de Sergipe como
exigência parcial para obtenção do grau de
Bacharel em Direito.

Aprovado em ___/___/___

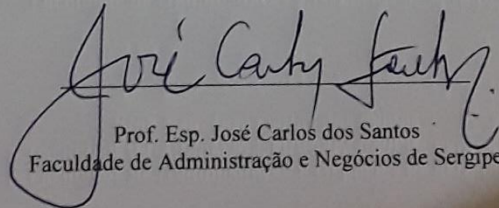
BANCA EXAMINADORA



Prof. Me. Lucas Cardinali Pacheco (Orientador)
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe



Prof. Dr. Maria Vanessa Souza Oliveira
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe



Prof. Esp. José Carlos dos Santos
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe

Aos meus pais Márcia e Eron, com todo meu amor e gratidão, por tudo que fizeram e fazem por mim ao longo da minha vida.
Desejo poder ter sido merecedora do esforço dedicação por vocês em todos os aspectos, especialmente quanto à minha formação.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço ao bom e maravilhoso Deus, por ter me agraciado com esta oportunidade única em realizar essa graduação, pela sabedoria, paciência, por iluminar meus caminhos, sustentando e dando-me forças para concretizar este sonho.

Aos meus pais, os meus amores, as pessoas que amo com todas as minhas forças. Agradeço o zelo, apoio, carinho, investimento, por tudo que fazem por mim. Faço tudo por vocês.

Aos meus irmãos, pelo incentivo constante, mesmo que pareça bruto, com um carinho meio diferente. Eu amo vocês meus bebês.

A minha vizinha, que reclamava minha ausência e compreendia, pois não tinha outra opção.

Aos meus ex-chefes, Liara, Jamile e Chico, pelos conhecimentos transmitidos, pela atenção e paciência. Vocês são minha referência no Direito do Consumidor.

Ao meu professor e orientador Lucas, pelas palavras motivadoras desde a disciplina Processo Civil I, professor que me acompanha, que me inspira a ser uma profissional ímpar. Gratidão.

A meu professor, amigo e mentor, Edu Bira, que nunca mediu esforços em prol do meu crescimento pessoal e profissional.

A todos meus professores que contribuíram para minha formação profissional.

Por fim, aos meus amigos Bianca, Bruna, Breno, Lucas e Jaque, pela paciência, carinho e transmissão de palavras de incentivo.

As minhas “JusAmigas” Thamara, Edjane, Gabi, Lidi, Grazi, Kevin, Sâmara e Ju, porque vocês tornaram a caminhada mais leve e menos árdua.

Obrigada a todas as pessoas que me apoiaram e pela amizade durante a minha trajetória vitoriosa.

“O consumidor, que é bem atendido, não precisa ser ofendido”.

(Marcos Dessaune)

RESUMO

Este estudo tem como objetivo geral explicar os motivos que levam os julgadores a tomar decisões diferentes para casos semelhantes, desencadeando a instabilidade jurídica na qual o consumidor se depara. Foram definidos como objetivos específicos, destacar teses doutrinárias e jurisprudências que se referem ao uso da Teoria do Desvio Produtivo e avaliar as condições que as demandas são julgadas. Quanto ao aspecto metodológico, a pesquisa caracteriza-se como estudo bibliográfico e jurisprudencial. Quanto a sua natureza baseia-se num estudo qualitativo, caracterizado pela descrição, compreensão e interpretação de fatos e fenômenos utilizando-se também conteúdos bibliográficos para que embasem concepções de vários autores que se debruçam para estudar o tema em tela. Justifica-se a relevância desse tema nas razões pelas quais o contraditório tem prejudicado consumidores que apresentam queixas que são julgadas procedentes e posteriormente são rechaçadas. O presente estudo abarca as condições preambulares acerca da Teoria do Desvio Produtivo em consonância com os danos consolidados, bem como a hostilidade e descaso, pela qual o consumidor se depara. Tornou-se claro que em que pese haja respaldo nos dispositivos legais que versam sobre o tema delimitado, atualmente os julgadores se abstém de conceder os danos consolidados no ordenamento, ou concedendo no valor que não é compatível com a situação vivenciada pelo consumidor.

Palavras-chave: Teoria do Desvio Produtivo. Decisões Contraditórias. Dever de Indenizar.

ABSTRACT

This study aims to explain the reasons why judges make different decisions in similar cases, triggering the legal instability in which the consumer is faced. Specific objectives were defined, highlighting doctrinal theses and jurisprudences that refer to the use of Productive Deviance Theory and evaluating the conditions that the demands are judged. Regarding the methodological aspect, the research is characterized as a bibliographic and jurisprudential study. As for its nature is based on a qualitative study, characterized by the description, understanding and interpretation of facts and phenomena also using bibliographic contents to support the conceptions of various authors who study the theme on screen. The relevance of this theme is justified in the reasons why the contradictory has harmed consumers who submit complaints that are upheld and are later rejected. The present study encompasses the preamble conditions regarding the Theory of Productive Deviance in line with the consolidated damages, as well as the hostility and neglect that the consumer faces. It has become clear that, despite the legal provisions that deal with the delimited theme, judges are currently refraining from granting the damage consolidated in the order or granting it in an amount that is not compatible with the situation experienced by the consumer.

Keyword: Productive Deviation Theory. Contradictory decisions. Duty to indemnify.

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

Art. (s)	Artigo (s)
CC	Código Civil
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CF	Constituição Federal
CPC	Código de Processo Civil
PROCON	Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor
SAC	Serviço de Atendimento ao Consumidor
TJSE	Tribunal de Justiça de Sergipe
TJRJ	Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
2 PERDA DO TEMPO ÚTIL.....	16
2.1. Danos Consolidados e Tutelados pelo Instituto	18
3 TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO	25
4 ANÁLISE JURISPRUDENCIAL SOBRE O TEMA	28
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
REFERÊNCIAS	35

1 INTRODUÇÃO

A tese do Desvio Produtivo na relação de consumo representa o instrumento doutrinário responsável pela efetivação das políticas públicas e dos planos e ações do governo no cumprimento de sua missão, qual seja, promover a austeridade nas relações jurídicas.

De uma forma geral, o referido aparelho doutrinário engloba dois elementos: o primeiro, tratando-se do elemento subjetivo, que se refere ao consumidor e fornecedor; e o segundo, que é o elemento objetivo, versa sobre o produto e o serviço, abrangendo as estruturas físicas, bem como as pessoas que implementam as respectivas atividades.

Com o exaurimento do socialismo puro e, conseqüentemente, com o surgimento do sócio capitalismo ao redor do mundo, começou-se a perceber uma nova categoria de sujeitos, sendo estes, os consumidores. O Direito Econômico, no que tange a sua intervenção, faz menção ao referido assunto, nos termos do seguinte dispositivo elencado na Carta Magna:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

I – soberania social;

II – propriedade privada;

III – função social da propriedade;

IV – livre concorrência;

V – defesa do consumidor;

VI – defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação;

VII – redução das desigualdades regionais e sociais;

VIII – busca do pleno emprego;

IX – tratamento favorecido para as empresas de pequeno porte constituídas sob as leis brasileiras e que tenham sua sede e administração no País.

Parágrafo único. É assegurado a todos o livre exercício de qualquer atividade econômica independente de autorização de órgãos públicos, salvo nos casos previstos em lei (BRASIL, 1988).

Observa-se que esse dispositivo, além de estar calcado na ingerência do Estado na ordem econômica, tal intervenção tem como finalidade o desenvolvimento nacional e a justiça social, assegurando, sobretudo, os direitos e garantias individuais do consumidor.

Além disso, avançando no tema proposto no presente estudo, relate-se que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor em seu art. 2º, assim o define:

Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo (BRASIL, 1990).

Veja-se, por conseguinte, o entendimento de Nunes (2011, p. 233-234), que esclarece o conceito de consumidor, sob sua égide:

Consumidor é a pessoa física, a pessoa natural e também a pessoa jurídica. Quanto a esta última, como a norma não faz distinção, trata-se de toda e qualquer pessoa jurídica, quer seja microempresa, quer seja uma multinacional, pessoa jurídica civil, comercial, associação, fundação, etc.

A lei emprega o verbo 'adquirir' que tem que ser interpretado em seu sentido mais lato de obter, seja a título oneroso ou gratuito.

Porém, como se percebe, não se trata apenas de adquirir, mas também de utilizar o produto ou serviço, ainda quando quem o utiliza não o tenha adquirido. Isto é, a norma define como consumidor tanto quem efetivamente quem adquire (obtem) o produto ou serviço como aquele que, não o tendo adquirido, utiliza-o ou consome-o.

Compete mencionar que a evolução da sociedade, implicou na dogmática jurídica, ou seja, o papel do estado na sociedade alterou-se no decorrer do tempo, devendo, por sua vez, acompanhar as mudanças sociais, alicerçado no princípio da inafastabilidade da jurisdição, acionando o judiciário para que os conflitos sejam dirimidos.

Tendo em vista o título II dos Direitos e Garantias Fundamentais previstos na Constituição Federal, bem como o princípio supracitado é pertinente citar tal dispositivo legal:

Art. 5º. Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, a segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

XXXV – a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito (BRASIL, 1988).

Mediante o contexto e as situações demonstradas acima, percebe-se que, como o legislador não faz distinção sobre o acesso à justiça, logo, é lícito que o direito é de todos.

Dessaune (2017) observa que quanto à tese do Desvio Produtivo adveio como uma forma de compensar ao consumidor, que teve seu precioso tempo usurpado em detrimento de uma eventual falha na prestação do serviço, que fora anteriormente contratado.

O objetivo geral do presente trabalho está pautado na insegurança jurídica que o consumidor vivencia das sentenças que são proferidas com fundamento no mero aborrecimento. Vejamos observe-se que o consumidor, passa por toda a etapa de reclamação até chegar ao Poder Judiciário que sob sua ótica desconsidera todos os transtornos que o primeiro foi submetido. Frise-se que as dificuldades encontradas pelo consumidor, para a reparação dos danos causados pelos fornecedores, na falha na prestação de serviço, total ou parcial, existente demanda tempo disponível do consumidor para que seja solucionado seu problema.

Nesse sentido, será exposto aqui um breve emparelhamento de entendimentos dos tribunais para apurar a uniformização de jurisprudências bem como a segurança jurídica nas sentenças e acórdãos.

É fato que, não se quer dizer que o tempo disponibilizado pelo reclamante será o suficiente para que tal situação seja resolvida, pois não obtendo êxito na reivindicação será considerado, obviamente, um tempo desperdiçado. Acerca do tema em debate, observa-se a seguinte contribuição:

É certo que as diversas questões que cercam nosso cotidiano demandam algum tempo para serem solucionadas, o que nos leva a afirmar que é perfeitamente normal ‘perder’ ou ‘investir’ nosso tempo para tratar das questões do dia a dia, inclusive aquelas relacionadas ao consumo, uma vez que essa atividade é por todos realizada ao longo das 24 horas do dia.

[...]

A importância do tempo, no entanto, não se limita à ideia que cada um de nós **temos** sobre suas implicações, isto é, à subjetividade que envolve a análise de sua influência em nosso cotidiano. Na seara jurídica, o tempo é parâmetro objetivo utilizado para criar e extinguir direitos (GUGLINSKI, 2018, p. 4-5).

Ademais, avançando no tema proposto, no presente estudo, pode ser ressaltado que, no âmbito do Direito Pátrio, como direito fundamental, no bojo do art. 5º que prevê a duração razoável do processo: “[...] LXXVIII – a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação [...]” (BRASIL, 1988).

Além de admitir, seguindo orientação constitucional, a celeridade de tramitação, o Estado adota políticas públicas por meio de seus órgãos como, por exemplo, Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - Inmetro e o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon, que instituem campanhas com o fito de descongestionar o judiciário, resolvendo, dessa forma, os eventuais problemas na via administrativa, sem que haja necessidade de judicializar.

A relevância desse tema consiste nas razões pelos quais o contraditório tem prejudicado consumidores que apresentam queixas que são julgadas procedentes e na segunda instância quando ocorre que a indenização lhe é reduzida ou julgada como improcedente.

Esta autora teve a oportunidade de observar, como estagiária, o problema das decisões contraditórias, em situações iguais ou semelhantes apresentados pelos consumidores em audiências públicas relativas às demandas consumeristas, quando o consumidor teve pareceres rasos (em sua grande maioria negados) de seu direito legítimo. Desta forma o que se coloca neste estudo são os julgados volúveis desencadeando uma instabilidade nas decisões que devem ser fundamentadas na legislação em vigor.

A metodologia utilizada neste levantamento de casos do presente trabalho refere-se a uma pesquisa observacional de campo, documental e bibliográfica, por meio dos doutrinadores das referências, citados no texto interpretando e comentando as citações dos referidos autores do tema, consoante ao estudo de documentos.

2 PERDA DO TEMPO ÚTIL

Como o tema proposto para o presente artigo é de suma importância para a busca de soluções compatíveis com o teor das razões expressas, juridicamente, pelos consumidores a respeito da deficiência de atenção dada pelos fornecedores, bem como, acerca da insensibilidade do judiciário nas demandas consumeristas.

Os atuais estudos sobre as relações entre o fornecedor e o consumidor têm origem nos graus de insatisfação do segundo, no que diz respeito à qualidade da prestação de serviço. Nesse sentido, Dessaune (2017, p. 65), expressa que:

É muito recorrente queixas serem prestadas pelos consumidores em razão da tamanha hostilidade que estes vivenciam para a resolução de determinada demanda, ocorrendo diversas vezes em prolongamento na expectativa de possível resolução de conflito proveniente dessa relação consumerista

Dito isto, o presente estudo traz ponderações acerca da perda do tempo útil, compreendida como ato ilícito, nessa relação comercial e, para tanto. É imperiosa a contribuição de Chaves (2016, p. 387), ao mencionar:

[...] como se nota, a ilicitude civil se refere a toda e qualquer conduta (comissiva e omissiva), culposa, praticada por pessoa imputável que, violando um dever jurídico (imposto pelo ordenamento jurídico ou por uma relação negocial), cause prejuízo a outrem, implicando em efeitos jurídicos. Por isso, bem percebe Sérgio Cavalieri Filho que o ato ilícito é 'o ato voluntário e consciente do ser humano, que transgredir um dever jurídico'. Acrescente-se que o ilícito civil pode decorrer da transgressão de um dever jurídico originado de duas diferentes fontes: (1) pode resultar de um dever proveniente diretamente do sistema jurídico, seja de normas-regras ou de normas-princípios; (2) pode, ainda, resultar de um dever emanado de própria vontade individual manifestada em negócio jurídico. Fixando: embora produzida, fundamentalmente, os mesmos efeitos, o ilícito civil extracontratual deflui da violação a um dever jurídico imposto pela lei enquanto o ilícito civil contratual decorre de afronta a uma obrigação estipulada em sede negocial (contratual). Por isso, no ilícito contratual a culpa do agente é presumida, enquanto no ilícito aquiliano tem de ser provada pela vítima.

Na esteira de pensamento, vale enaltecer o entendimento que o fornecedor é responsável quando age de forma discrepante com a legislação ou quando se omite, criando dificuldades em resolver a situação do consumidor, inclusive quando se coloca à disposição para reparar e não honra o prometido. Isso agrava a situação do reclamante tendo em vista que gerou para este uma expectativa de que haveria a resolução para o problema.

O nosso tempo é finito, e, economicamente, o tempo do *homo oeconomicus et cuturalis* do séc. XXI é o tempo do lazer, da família e do prazer; um tempo de realização e de acesso às benesses da sociedade de consumo, mas é cada vez mais um tempo de conflitos com os fornecedores [...]

Nesta sociedade moderna, complexa, o tempo é sempre cada vez mais raro, mais curto, posto que apropriável, qualificável e vendável, redutível portanto a cálculos quantitativos na composição de projetos, investimentos e custos... As vidas individuais são cada vez mais longas em termos quantitativos, em número de anos, e, paradoxalmente, percebidas qualitativamente pelos indivíduos que as vivem como cada vez mais rápidas, breves, ou seja, insuficientes para tudo o que poderia haver feito, até mesmo no âmbito do lazer (DESSAUNE, 2017, p. 56).

Com isso, pode-se notar que em que pese o fato de se terem modernizado as relações entre consumidor e fornecedor, ainda são frequente as insatisfações em virtude da falha na prestação de serviço, sendo mais específico, no “pós-venda”, pois a empresa já angariou o cliente, vendeu, obteve lucro e para ele, já é o suficiente. No entanto, por via de consequência, não dá a devida assistência ao consumidor, quando ele precisa, mas que resta inerte.

Impende mencionar, também, que o consumidor precisa, por vezes, abdicar de seu precioso tempo para dirimir seus conflitos consumeristas com a parte reclamada, ou seja, perda de tempo com o Serviço de Atendimento ao consumidor (SAC) da empresa e, muitas vezes, já saturado de não resolver por telefone ou e-mail, dirige-se à loja física, presumindo que o tempo para resolver será menor e, infelizmente, nem sempre isso ocorre.

Nesse contexto, Dessaune (2017, p. 86-87) adverte que:

Submetido à limitação natural que o princípio da impenetrabilidade da matéria impõe à possibilidade de escolha das pessoas em geral, o consumidor vê-se então forçado a optar por uma dentre todas as alternativas de ação possíveis nesse momento, por ter noção ou consciência de que ninguém pode realizar, ao mesmo tempo, duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes – como por exemplo, reclamar e descansar, preocupar-se com um problema de consumo e divertir-se, aguardar atendimento em casa e trabalhar fora, ir à sede da empresa fornecedora e cuidar de si, esperar em uma fila demorada e participar de um culto religioso, fazer um longo relato telefônico e estudar, reunir-se com um advogado e confraternizar com amigos, ir a uma audiência judicial e visitar familiares.

Sob essa égide, é notória a discrepância e a desigualdade em que o consumidor se encontra frente ao fornecedor, que, por vezes, age de má fé, com despreparo e descaso, com o fito, somente, de auferir vantagem financeira. Desta forma ocorre um prejuízo que acarreta a insatisfação do consumidor, podendo levá-lo desde a procura ao fornecedor, bem como às autoridades públicas, pleiteando uma indenização (DESSAUNE, 2017, p. 51).

Neste diapasão, constata-se que o tempo é “caracterizado como um bem jurídico”, pois é “algo necessário para proporcionar o bem estar ao homem” e merece proteção contra abusos, (MARTINS, 2017, p. 56).

E Dessaune (2017, p. 78) lembra que, na busca pela tutela do Direito do Consumidor, o fornecedor, na sua justificada condição, precisa ofertar um produto ou serviço que atenda às expectativas do adquirente, não se esquecendo da qualidade, da segurança, durabilidade e

desempenho, de forma a não pôr o consumidor em situação gravosa, sendo indispensável na resolução de conflitos para que este possa utilizar seu tempo do jeito que lhe convir.

Não obstante, o tempo usurpado ao consumidor, tendo em vista ser um bem jurídico tutelado, como já explicado anteriormente, é passível de ser indenizado a título compensatório ao mesmo. Pensando nisso, o legislador estabeleceu parâmetros para impossibilitar tal fato, conforme se demonstrará nos próximos capítulos.

2.1. Danos Consolidados e Tutelados pelo Instituto

Inicialmente vale reforçar que o tempo é um bem jurídico tutelado e em virtude disto, surge o dever de indenizar quando ocorre a violação desse bem. Nesse sentido, o Código de Defesa do consumidor (CDC) dispõe, em seu art. 14:

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos (BRASIL, 1990).

Não bastando o respaldo do CDC, o Código Civil traz em seu bojo, no que se refere ao dever de indenizar:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ilícito.

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo excede manifestadamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou bons costumes (BRASIL, 2002).

Conforme as situações demonstradas acima, percebe-se que de fato o ato ilícito deve ser compreendido como um ato jurídico, amplamente tutelado pelo ordenamento sendo passível de reparação, quando decorre de toda atuação humana omissiva ou comissiva, contrária ao Direito. Conforme explana o artigo exposto no site do Jus Brasil, *in litteris*:

Quando a má prestação de um serviço extravasa as raias da razoabilidade, dando lugar à irritação, a frustração, ao sentimento de descaso, ao sentimento de se sentir somente mais um número no rol de consumidores de uma empresa, é que ocorre a violação do direito à paz, à tranquilidade, à prestação adequada dos serviços contratados, enfim, a uma série de direitos intimamente relacionados à dignidade humana. Hoje o consumidor brasileiro percorre uma verdadeira *via crucis* para tentar ver respeitados os seus direitos (GUGLINSKI, 2018, p. 2).

Quando é verificada a ocorrência de um dano, que, por sua vez, é assegurado pelo ordenamento, diz-se que a pessoa sofreu um dano, devendo ser reparado pelo agente que o deu causa (DESSAUNE, 2017). “Em outras palavras, existe o dano evento, que é o acontecimento

social tutelado pelo Direito, assim como o dano resultado, que é a consequência juridicamente tutelada” (DESSAUNE, 2017, p. 107).

Ainda segundo esse autor:

Todo o tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, ao perfilhar o entendimento de que a missão subjacente dos fornecedores é – ou deveria ser – dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar seu valioso tempo e a desviar suas custosas pendências – de atividades como o trabalho, o estudo, o lazer – para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar. Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de ‘dano material’, de ‘perda de uma chance’ e de ‘dano moral’ indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) serem juridicamente banalizados como ‘mero dessabores ou percalços’ na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais (DESSAUNE, 2017, p. 164).

Cinge-se que a modernidade exige, logicamente, soluções mais rápidas e eficazes, no entanto, no plano real, não passa de ato ilusório e o consumidor na sua condição, fica frustrado e sentindo-se impotente.

Imperioso destacar que Dessaune, trouxe à baila as espécies de dano à pessoa consumidora, tal qual, assegurada pelo direito obrigacional, conforme os dispositivos legais acima supracitados, bem como pelo direito consumerista.

Quando ocorre a violação do bem jurídico, com fulcro na Carta Magna que, por sua vez, anui o Direito Pátrio a disciplinar as situações danosas em decorrência desta, ao consumidor é dado o direito de ação para pleitear em juízo sua demanda. “O direito Obrigacional e o Direito Consumerista brasileiros [...] tratam de duas espécies de dano: o patrimonial ou material – e suas subespécies – e o extrapatrimonial ou imaterial – e suas subespécies ou variações.” Dado o exposto, (DESSAUNE, 2017, p. 123), veja então com brevidade tais espécies:

a) Dano patrimonial ou material

Tal espécie de dano, possui previsão legal no Código de Defesa do Consumidor: “Art.6º. São Direitos básicos do consumidor: [...] VI – A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” (BRASIL, 1990).

Quando o legislador faz menção ao termo dano patrimonial, imediatamente pode-se ligar a algum prejuízo relacionado a um bem, a lesão deste bem. “Assim sendo, o dano material

(patrimonial) – que é espécie do gênero dano, recapitule-se – comporta duas subespécies: o dano emergente e o lucro cessante.

No que tange ao dano emergente, é conceituado como a diminuição no patrimônio da vítima em virtude do ato ilícito e o lucro cessante como à privação de um ganho pelo lesado, o lucro que este deixou de auferir (DESSAUNE, 2017).

Notoriamente, nesse sentido, constata-se que na ocorrência da transgressão de um bem tutelado juridicamente, com respaldo no dispositivo mencionado acima, é cabível a sua reparação tendo em vista ser um direito básico do consumidor. Frise-se, abrangendo não somente o sujeito de forma individual, mas também a coletividade. Veja-se o que o CDC versa acerca do tema:

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I – interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II – interesses ou direitos coletivos, assim sendo entendidos, para efeitos deste código, transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III – interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum (BRASIL, 1990).

Fica panteado que o legislador também se preocupa de forma ampla com todos os consumidores, em que pese tenham sido vítimas ou não de uma infração de direitos.

O Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, vem julgando diversas demandas na ótica deles por envolver questão de massa, veja-se, pois, um bom exemplo:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL ACIDENTE DE TRÂNSITO. CULPA DO REQUERIDO. DANO MORAL. QUANTUM INDENIZATÓRIO. TERMO INICIAL DOS JUROS DE MORA. Os documentos acostados aos autos não deixam dúvidas acerca da culpa do requerido pelo acidente, pois empreendeu manobra arriscada, sem a devida cautela. Excesso de velocidade do veículo do autor que não restou comprovado nos autos. Dano moral configurado, pois o autor resultou em lesão corporal, ultrapassando a barreira do mero dissabor. Quantum indenizatório fixando em R\$. 5.000,00 que não comporta modificação, pois atende aos postulados de razoabilidade e proporcionalidade. Termo inicial dos juros de mora que deve ser fixado na data do acidente. Inteligência da súmula 54 do STJ. APELO DESPROVIDO. RECURSO ADESIVO PROVIDO PARCIALMENTE. UNÂNIME (BRASIL, 2015).

Tal julgado trata-se de reparação material em detrimento de uma transgressão de direito ocasionada devido a um acidente de trânsito em razão da má condução do motorista do veículo infrator.

Segundo Tartuce e Neves (2016) a presunção da “responsabilidade civil, consagrada pelo ordenamento jurídico brasileiro, estrutura-se na aferição de elementos que, conjugados,

permitem ao Estado Juiz a imposição de sanção ao ofensor, com o escopo de restauração desse *status quo* violado. O primeiro desses elementos é o ato ilícito, que se relaciona ao ato contrário ao direito, ou seja, em ofensa à norma impositiva de comportamento.

b) Perda de uma chance

Trata-se de um tema muito divergente entre a doutrina e a jurisprudência para que incorra a reparação por dano material na ocorrência deste dano. “O dano evidencia-se sempre que alguém perde a possibilidade séria e real de conseguir um resultado ou de evitar um dano” (DESSAUNE, 2017, p. 126).

Importante indagação do autor ao concluir que:

Para a valoração da chance perdida, deve-se partir da premissa inicial de que a chance momento de sua perda tem um certo valor que, mesmo sendo de difícil determinação, é incontestável. É, portanto, o valor econômico desta chance que deve ser indenizado, independentemente do resultado final que a vítima poderia ter conseguido se o evento não a tivesse privado daquela possibilidade [...] Assim a chance do lucro terá sempre um valor menor que a vitória futura, o que refletirá no montante da indenização (DESSAUNE, p. 127, 2017).

A jurisprudência abaixo bem elucidada a situação, na qual corre a aplicabilidade da teoria tratada no presente trabalho:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. RECURSO DE REVISTA. PROCESSO SOB A ÉGIDE DA LEI 13.015/2014 E ANTERIOR À LEI 13.467/2017. PROFESSOR. DISPENSA IMOTIVADA NO INÍCIO DO ANO LETIVO. DANO MORAL CARACTERIZADO. TEORIA DA PERDA DE UMA CHANCE. Demonstrado no agravo de instrumento que o recurso de revista preenchia os requisitos do art. 896 da CLT, dá-se provimento ao apelo ante a constatação de violação, em tese, do art. 186 do CCB. Agravo de instrumento provido. B) RECURSO DE REVISTA. PROCESSO SOB A ÉGIDE DA LEI 13.015/2014 E ANTERIOR À LEI 13.467/2017. 1. OMISSÃO DOS REAIS MOTIVOS DA DESPEDIDA DA RECORRENTE. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. INCIDÊNCIA, ADEMAIS, DA SÚMULA 126/TST QUANTO AOS DADOS FÁTICOS EXPLICITADOS NO ACÓRDÃO RECORRIDO. Na hipótese, a Corte de origem, analisando com minúcia o conjunto fático-probatório produzido nos autos, deu provimento ao recurso ordinário da Reclamada e reformou a sentença para indeferir o pleito da Reclamante relativo à condenação da Reclamada ao pagamento de indenização por dano moral, em razão da omissão dos reais motivos da despedida da recorrente, por concluir que "não há prova de que a autora sofreu perseguições". Acrescentou o TRT que "tenho como não comprovado o alegado abuso de direito. Logo, a despedida sem justa causa está compreendida no direito potestativo do empregador, e desse modo, não há falar em indenização por dano moral por esse fato". Como se observa, a Corte de origem, sopesando os elementos de prova dos autos, entendeu por não caracterizado o dano moral postulado, expondo e fundamentando, de forma suficiente, os motivos pelos quais reformou a sentença e rejeitou o pleito reparatório. Decidida a controvérsia nesses parâmetros, não se há falar em violação de dispositivos legais e/ou constitucionais invocados, tampouco em divergência jurisprudencial. No sistema processual trabalhista, o exame da matéria fática dos autos é atribuição da Instância Ordinária, não do TST. Sendo o recurso de revista um apelo de caráter extraordinário, em que se examinam potenciais nulidades, a interpretação da ordem jurídica e as dissensões decisórias em face da jurisprudência do TST, somente deve a Corte Superior Trabalhista se imiscuir no assunto fático se houver manifestos desajustes ou

contradições entre os dados fáticos expostos e a decisão tomada - o que não é o caso dos autos. Recurso de revista não conhecido no tema. 2. PROFESSOR. DISPENSA IMOTIVADA NO INÍCIO DO ANO LETIVO. DANO MORAL CARACTERIZADO. TEORIA DA PERDA DE UMA CHANCE. Aplica-se a este caso a recente "teoria da perda de uma chance", construída a partir da responsabilidade civil prevista nos arts. 186 e 927 do CCB, segundo a qual a vítima é privada da oportunidade de obter certa vantagem, em face de ato ilícito praticado pelo ofensor, configurando-se um prejuízo material indenizável, consubstanciado na real probabilidade de um resultado favorável esperado. O Tribunal Regional, ao negar provimento ao recurso ordinário interposto pela Reclamante, assentou que "a autora não era detentora de qualquer garantia de emprego. Logo, não é considerada ilícita a conduta da ré de despedir a autora poucos dias após início do ano letivo, na medida em que tal ato está compreendido no direito potestativo do empregador". A despedida de empregado sem justa causa encontra-se dentro do poder potestativo do empregador, não caracterizando, por si só, ato ilícito ou abuso de direito. No presente caso, entretanto, conforme se depreende do acórdão do Tribunal Regional, restou demonstrado o uso abusivo do exercício do direito de rescisão contratual por parte da Reclamada. Com efeito, a dispensa da Reclamante no início do ano letivo, quando ela já tinha a expectativa justa e real de continuar como professora da instituição de ensino reclamada, evidencia o abuso do poder diretivo do empregador de dispensa, notadamente pela dificuldade que a Reclamante teria em lograr vaga em outra instituição de ensino, tendo em vista o início das aulas. Cabível, portanto, a indenização por danos materiais, diante da manifesta perda de uma chance da Reclamante, tendo em vista que a iniciação do ano letivo gera sólida expectativa de manutenção do vínculo, havendo chances claramente reduzidas de reinserção no mercado de trabalho no curso de tal período. Julgados. Recurso de revista conhecido e provido (BRASIL, 2018).

Vale ainda trazer à baila outra jurisprudência que complementa o entendimento:

CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. ERRO MÉDICO. APLICAÇÃO DA TEORIA DA PERDA DE UMA CHANCE. POSSIBILIDADE. ERRO GROSSEIRO. NEGLIGÊNCIA. AUSÊNCIA. 1. Ação ajuizada em 14/11/2003. Recursos especiais atribuídos ao gabinete em 25/08/2016. Julgamento: CPC/73. 2. O propósito recursal consiste em verificar a ocorrência de erro médico, em razão de negligência, imprudência ou imperícia, passível de condenação em compensar dano moral. 3. A teoria da perda de uma chance pode ser utilizada como critério para a apuração de responsabilidade civil, ocasionada por erro médico, na hipótese em que o erro tenha reduzido possibilidades concretas e reais de cura de paciente. Precedentes. 4. A visão tradicional da responsabilidade civil subjetiva; na qual é imprescindível a demonstração do dano, do ato ilícito e do nexo de causalidade entre o dano sofrido pela vítima e o ato praticado pelo sujeito; não é mitigada na teoria da perda de uma chance. Presentes a conduta do médico, omissiva ou comissiva, e o comprometimento real da possibilidade de cura do paciente, presente o nexo causal. 5. A apreciação do erro de diagnóstico por parte do juiz deve ser cautelosa, com tônica especial quando os métodos científicos são discutíveis ou sujeitos a dúvidas, pois nesses casos o erro profissional não pode ser considerado imperícia, imprudência ou negligência. 6. Na espécie, a perda de uma chance remota ou improvável de saúde da paciente que recebeu alta hospitalar, em vez da internação, não constitui erro médico passível de compensação, sobretudo quando constatado que a sua morte foi um evento raro e extraordinário ligado à ciência médica. 7. Recurso especial interposto pelo médico conhecido e provido. Recurso especial interposto pelos genitores julgado prejudicado (BRASIL, 2018).

À título meramente exemplificativo, pode-se fazer uma correlação com um causídico quando perde um prazo, ocasionando um prejuízo indenizável, diante de eventual situação vantajosa que seu cliente teria auferido (DESSAUNE, 2017).

c) Dano moral

“É aquele no qual há violação da personalidade, moral ou dignidade. No dano moral tradicional deve-se haver a indenização de acordo com a extensão do dano, visto que o dano deve ser certo” (MARTINS, 2017, p. 66/67).

O mencionado dano consiste na violação de direito, que por sua vez não é voltado para um prejuízo em pecúnia, este, infringi sua imagem, honra, intimidade e vida privada, bens que possuem respaldo no texto constitucional. “A reparação em tais casos, reside no pagamento de uma soma pecuniária, arbitrada judicialmente, com o objetivo de possibilitar ao lesado uma satisfação compensatória pelo dano sofrido, atenuando em parte, as consequências da lesão” (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2017, p. 910).

No apreciar a aplicação da teoria, deve o julgador recorrer à regra de ouro do artigo 944 do Código Civil Brasileiro de 2002: A indenização mede-se pela extensão do dano. Parágrafo único. Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização (BRASIL, 2002).

Resta informar a seguinte jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. VÍCIO DO PRODUTO. RESISTÊNCIA INDEVIDA DA PARTE RÉ. OFENSA AOS DEVERES DE COLABORAÇÃO INERENTES À BOA FÉ OBJETIVA. DANO MORAL. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. CONFIGURAÇÃO. RECURSO PROVIDO. 1. A existência de vício do produto não gera, por si só, a ocorrência do dano moral. Todavia, se o fornecedor, tempestivamente procurador pelo comprador se nega a resolver o problema, impondo derradeira “via-crúcis” ao consumidor para ter restituído o montante que pagou, mormente quando se trata de bem de caráter essencial, como uma geladeira, fica configurado o dano moral em decorrência do desvio produtivo do consumidor, associado à indevida privação de bem de relevância essencial no cotidiano da requerente. 2. Resta caracterizado o desvio produtivo do consumo, quando o consumidor, em decorrência do descumprimento dos deveres anexos de lealdade e cooperação impostos ao fornecedor, precisa desperdiçar o seu tempo e esforça de forma irrazoável, desviando-se de suas atribuições cotidianas para, superar o ilícito praticado, e ter assegurado o seu direito. 3. Recurso provido (BRASIL, 2019).

Tal julgado, traz à baila a reflexão acerca da preponderância do magistrado para o arbitramento da indenização. O autor, em sua obra, ensina:

Já o critério das circunstâncias do evento danoso considera todas as circunstâncias especiais do caso concreto, que foram assim sistematizadas pelo autor:

- a) A gravidade do fato em si e suas consequências para a vítima (dimensão do dano);
- b) A intensidade do dolo ou o grau de culpa do agente (culpabilidade do agente);
- c) A condição econômica do ofensor;
- d) As condições pessoais da vítima (posição política, social e econômica) (DESSAUNE, 2017, p. 262).

Frente a danos altamente relevantes e constantes, existe o fato do “mero aborrecimento ou dissabor” nas relações de consumo, que vem rechaçando várias sentenças, pondo o

consumidor em situação de frustração de forma multiplicada. Vez, que não obteve êxito na resolução prévia com o fornecedor e quando aciona o judiciário, não há sequer a indenização em razão do enigma enfrentado.

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - RESPONSABILIDADE CIVIL – MOTOCICLETA ZERO KM ADQUIRIDA PELO AUTOR – DEFEITO APRESENTADO NO PRAZO DE GARANTIA (01 ANO) - REPAROS EFETUADOS - JUNTADA DE ORDENS DE SERVIÇO – VÍCIO SOLUCIONADO - CONSTATAÇÃO EM PERÍCIA JUDICIAL - PROVA PERICIAL CONTUNDENTE E CONCLUSIVA NO SENTIDO DE QUE INEXISTE O SUPOSTO PROBLEMA ALEGADO NA INICIAL - DANO MORAL NÃO CONFIGURADO – TRANSTORNOS QUE NÃO EXTRAPOLAM O MERO ABORRECIMENTO – SENTENÇA MANTIDA -RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO - VOTAÇÃO UNÂNIME (BRASIL, 2018).

Assim, o julgado acima apresenta na contramão da jurisprudência majoritária, uma vez que consumidor, nesta qualidade, é dotado de vulnerabilidade, devendo ser amparado em sua integralidade, não ocorrendo dessa forma no entendimento acima, proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe.

3 TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO

O progresso tecnológico, econômico e organizacional havido nesse período transformou bandos de indivíduos nômades e autossuficientes, que viviam submissos às forças do impulso e do hábito, (DESSAUNE, 2017, p. 270), tais “impulsos condicionados” a aquisição de bens e serviços que por vezes não são essenciais, não obstante, caracterizados como “supérfluos”.

Consequentemente os indivíduos passaram a gozar de uma qualidade de vida melhor e mais acessível, o que antes era algo distante da realidade de muitos. A sociedade pós-industrial, em que pese tenha ocasionado desvantagens na ordem econômica, proporciona um vasto liberalismo, ou seja, gerando uma concorrência entre empresas, beneficiando o consumidor de forma que este procure um produto/serviço conforme sua arbitrariedade da maneira que lhe convém (DESSAUNE, 2017).

Para a relevância do tema, Mello (2013, p. 59), traz à baila que:

É por tal razão que Marcos Dessaune aduz que a missão de qualquer fornecedor, hoje, é “contribuir para a existência digna”, “promover o bem-estar” e “possibilitar a realização humana do seu consumidor”, sujeito em função do qual existe. Em razão da especialização do conhecimento e das atividades desenvolvidas no seio social, intensificou-se o processo de interdependência entre os indivíduos, que passam a se valer cada vez mais das trocas (de produtos, serviços) para alcançar seus objetivos, de modo a lhes proporcionar dignidade e bem estar. Daí a importância da qualidade intrínseca dos bens produzidos e serviços prestados, e a missão de o fornecedor cumprir com tais desígnios.

Em razão disso, o fornecedor tem obrigação legal de colocar para o consumidor/cliente, produtos que estejam em perfeitas condições de uso ou consumo, devidamente informados e orientados acerca do que vai se adquirir, de modo que garanta segurança e qualidade, na ocorrência de vícios, este possa agir de forma célere e combativa (DESSAUNE, 2017).

Veja-se a valorosa contribuição do autor:

Dito de outra maneira, incontestáveis fornecedores, no lugar de cumprir os seus principais deveres jurídicos originários – de qualidade-adequação, de qualidade-segurança, de informação, de boa-fé, de não empregar práticas abusivas no mercado, de indenidade –, cotidianamente violam a lei, por ato culposo ou doloso (DESSAUNE, p. 271, 2017).

Em que pese o legislador traga no ordenamento brasileiro, dispositivos que assegurem a proteção e defesa ao consumidor, faz-se necessário a atuação de tais órgãos como por exemplo, o Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), Ministério Público que atua como fiscal da lei, pois, fazendo jus ao poder de polícia, é competente para fiscalizar, podendo agir de forma preventiva de modo a evitar mais vulnerabilidade do consumidor.

Cumpra aqui mencionar que:

Para desempenhar qualquer atividade humana necessita dispor de tempo e de consequências [conhecimentos, habilidades e atitudes], que constituem seus recursos produtivos”. A missão implícita do fornecedor, portanto, seria liberar os recursos produtivos do consumidor, proporcionando produtos e serviços de qualidade e possibilitando que este empregue o seu tempo nas atividades de sua preferência. Um cliente, por exemplo, contrata uma agência de turismo justamente com a finalidade de que este planeje e organize sua viagem, poupando o consumidor dessa função e possibilitando que ele use o tempo disponível para outras atividades (MELLO, 2013, p. 59).

Como devidamente exposto, pode-se notar a relevância da teoria, quando traz à baila o quão constante a situação se faz presente na vida dos consumidores, sobretudo daqueles que enfrentam óbices na resolução de conflitos com o fornecedor. Tendo que abnegar de realizar determinada programação, em virtude do tempo usurpado com o fornecedor.

A venda de um produto ou a prestação de um serviço é um compromisso, e busca garantia nas relações contratuais, em que o fornecedor garante satisfazer o comprometimento assumido como sendo a garantia para com o consumidor. As obrigações são adquiridas por meio de acordos pré-estabelecidos entre as partes interessadas, constituindo, dessa forma a obrigação de um aparato judicial que proporcione uma devida segurança contratual para esclarecer as obrigações inerentes ao contrato (MIRAGEM, 2016).

Condutas reiteradas como estas ditas anteriormente, configura-se como “desvio dos recursos produtivos do consumidor”, quando este, dispõe de seu valioso e irrecuperável tempo para lidar com as práticas abusivas e conduta omissa do fornecedor, conseqüentemente desviando suas atividades cotidianas para isto. Frise-se que a referida conduta viola o direito fundamental à vida (DESSAUNE, 2017).

Na ocorrência do fornecedor se esquivar de cumprir seu papel, desencadeando a usurpação de perda de tempo do consumidor, acarretará o desvio produtivo de suas atribuições, as quais passam a se direcionar para solução dos impasses a que não dera causa, gastando tempo que poderia ser aproveitado com atividades de seu interesse e escolha (MELLO, 2013).

Diante dessas constatações, a jurisprudência tradicional – segundo a qual a via crucis percorrida pelo consumidor, ao enfrentar problemas de consumo criados pelos próprios fornecedores, representa “mero dissabor ou aborrecimento” e não um dano moral indenizável – revela um raciocínio erigido sobre premissas equivocadas que, naturalmente, conduzem a essa conclusão falsa. A primeira de tais premissas é que o conceito de dano moral enfatizaria as consequências emocionais da lesão, enquanto ele já evoluiu para centrar-se no bem ou interesse jurídico atingido; ou seja, o objeto do dano moral era a dor, o sofrimento, a humilhação, o abalo psicofísico, e se tornou qualquer atributo da personalidade humana lesado. A segunda é que, nos eventos de desvio produtivo, o principal bem ou interesse jurídico atingido seria a integridade psicofísica da pessoa consumidora, enquanto na realidade, são o seu tempo vital e as suas atividades existenciais. A terceira é que esse tempo existencial não seria juridicamente tutelado, enquanto, na verdade, ele se encontra resguardado tanto no elenco exemplificativo dos direitos da personalidade quanto no âmbito do direito fundamental à vida” (DESSAUNE, 2017, p. 275/276).

De acordo com Farias e Rosenvald (2016), o direito e as suas garantias devem ser compreendidos sob uma perspectiva que transcenda a determinada pelo paradigma da constitucionalidade e que, portanto, não se limite a visualizá-lo como uma conduta social que seja penalmente tipificada; que signifique um enfrentamento simbólico entre o Estado – representando o bem, e o infrator – representando, por sua vez, o mal causado à vítima.

Discute-se o ponto de vista de vários doutrinadores sobre as modalidades da relação contratual e a responsabilidade civil das partes. Quando ocorre o estabelecimento de um acordo entre parte, inicialmente deverá se atentar para se firmar um “contrato de duração (ou de trato sucessivo), aí incluídos aqueles que contenham prestações de execução instantânea, mas diferida, e aqueles que contenham prestações continuadas ou sucessivas” (WERNER, 2014, p. 64).

Ademais, diante de todo o exposto, constata-se que a situação na qual o consumidor é colocado, de descaso e hostilidade, frente aos impasses enfrentados, ainda não é visto pelo magistrado como tendo um direito violado. Não lhe sendo atribuída dano algum, não bastando tamanha lesividade, sua situação é tratada como “mero aborrecimento ou dessabor”, e na prática, na qualidade de consumidor, concluindo-se o quanto é desgastante ter que estar nessa condição.

4 ANÁLISE JURISPRUDENCIAL SOBRE O TEMA

Tendo em vista a relevância do tema proposto, ele visa garantir a efetivação do bem jurídico tutelado pelo nosso ordenamento jurídico.

De acordo com os julgados abaixo, veremos a aplicação da Tese da Teoria do Desvio Produtivo:

DANO MORAL. ESPERA EM FILA DE BANCO POR MAIS DE UMA HORA. TEMPO SUPERIOR AO FIXADO POR LEGISLAÇÃO MUNICIPAL. INVOCAÇÃO DA REFERIDA LEGISLAÇÃO PARA FUNDAMENTAR O RECONHECIMENTO DO DANO MORAL. INSUFICIÊNCIA. JURISPRUDÊNCIA DO STJ. 1. Apenas a invocação de legislação municipal ou estadual que estabelece tempo máximo de espera em fila de banco não é suficiente para fundamentar o direito a indenização, devendo ser demonstrada a situação fática provocadora do dano (BRASIL, 2016).

Vale ressaltar que tal julgado é de 2016, quando havia aplicação demasiada da presente Teoria na ocorrência da violação do bem jurídico tutelado. Em que pese, tenha ocorrido tal violação, atualmente tal demanda é tratada sob a ótica do Poder Judiciário como mero dessabor, ou mero aborrecimento. Isso porque, no acesso do consumidor com o fornecedor através das tecnologias, ainda existem muitas demandas que ferem o direito do consumidor, como se este estivesse sujeito e submisso a aceitar a hostilidade e o descaso do fornecedor.

Nesse mesmo sentido:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZATÓRIA DE DANO POR DESVIO PRODUTIVO E DANO MORAL - ESPERA EXCESSIVA EM FILA DE BANCO - ATO ILÍCITO CARACTERIZADO - TEMPO DE ESPERA MUITO ACIMA DO PREVISTO EM LEGISLAÇÃO ESTADUAL E MUNICIPAL - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE OUTROS ELEMENTOS QUE ATESTEM ABALO OU DANO QUE ULTRAPASSEM O SIMPLES ABORRECIMENTO - ENTENDIMENTO EM CONSONÂNCIA COM A JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA - SENTENÇA REFORMADA - RECURSO DE APELAÇÃO INTERPOSTO PELO RÉU CONHECIDO E PROVIDO - PREJUDICADA A ANÁLISE DO RECURSO INTERPOSTO PELA AUTORA.1. Conforme posicionamento do Superior Tribunal de Justiça, para que a espera em fila de banco por tempo acima do previsto em lei seja indenizável, é necessário que, além do ato ilícito, estejam presentes também o dano e o nexo de causalidade, enquanto elementos da responsabilidade civil.2. Considerando que a autora deixou de demonstrar que a espera na fila do banco lhe causou algum dano que efetivamente tenha decorrido do evento, tem-se que a circunstância narrada não ultrapassou a esfera do mero aborrecimento cotidiano (BRASIL, 2017).

Diante do julgado acima ilustrado, veja-se, pois, que o fato explana sobre a espera em fila de banco quando ultrapassado o limite máximo de cada município, não é considerado violação de bem jurídico, no caso em tela, o tempo. Por via de consequência como validado na jurisprudência, não basta apenas ultrapassar o limite de tempo de espera para atendimento.

É notória a insegurança jurídica no uso da Tese do Desvio Produtivo, vez que o tempo é subjetivo. O tempo que utilizo para resolver um problema, me atinge de uma forma, o tempo que terceiro dispõe para resolver, repercute de uma diversa da minha, logo vemos que o tempo é abstrato. Traz repercussões diferentes para cada sujeitos de direito.

A espera em fila de banco é um exemplo nato de usurpação do bem precioso do consumidor, que além de ocorrer a violação, o judiciário se omite em agir de forma preventiva e pedagógica, fazendo com que as empresas continuem nas mesmas estratégias de mercado, não se preocupando se o consumidor será atendido e terá seu problema dirimido.

Acerca do tema proposto na jurisprudência supracitada, observar-se que:

É de se supor que tais empresas de grande porte, aqui tratadas abstratamente, agem dessa maneira movidas pelo desejo consciente de lucrar sempre mais, estando geralmente amparadas por um cálculo estatístico que, baseado em demandas administrativas e judiciais anteriores, demonstra que a relação custo-benefício da sua inércia operacional, aliada à sua estratégia jurídica de resistir às legítimas reclamações dos consumidores, é bastante vantajosa economicamente. Assim as megaempresas em questão permitem ou contribuem para que inúmeros problemas de consumo sejam criados irregularmente sejam criados no mercado, e que os custos de sua resolução sejam repassados indevidamente para o consumidor mais fraco, que se vê compelido a assumi-los para satisfazer certa carência, para evitar um prejuízo ou reparar algum dano (DESSAUNE, 2017, p. 83).

Nesse mesmo sentido, vejamos a sentença proferida em primeiro grau pelo 2º Juizado Especial Cível e Criminal de Nossa Senhora do Socorro, em Sergipe, quando uma ação foi julgada procedente concedendo o dano moral na importância de R\$2.000,00 (dois mil reais):

VOTO/EMENTA. RECURSO INOMINADO. DIREITO DO CONSUMIDOR. COBRANÇA INDEVIDA. PLANO DE TELEFONIA. COBRANÇA DE VALOR SUPERIOR AO CONTRATADO. AUTOR QUE NÃO FAZ PROVA DOS FATOS CONSTITUTIVOS DE SEU DIREITO. ART. 373, I, DO CPC. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO NÃO CONFIGURADA. DANO MATERIAL NÃO CONFIGURADO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

1. Recurso conhecido, pois tempestivo e preparado.
2. Pretende a parte reclamada/recorrente a reforma da decisão de piso, visando a improcedência dos pleitos autorais ou, subsidiariamente, a minoração do valor arbitrado a título de danos morais.
3. Inicialmente, destaca-se que a regra é de que o recurso inominado possua apenas o efeito devolutivo. Entretanto, excepcionalmente, mediante demonstração de possibilidade de dano irreparável, poderá o magistrado deferir tal efeito ao recurso. O art. 43 da Lei nº 9.099/95 dispõe que: “*O recurso terá somente efeito devolutivo, podendo o juiz dar-lhe efeito suspensivo, para evitar dano irreparável para a parte*”. Já o artigo 995, parágrafo único, CPC, dispõe que: “*A eficácia da decisão recorrida poderá ser suspensa por decisão do relator, se da imediata produção de seus efeitos houver risco de dano grave, de difícil ou impossível reparação, e ficar demonstrada a probabilidade de provimento do recurso*”. Ocorre que, no caso em tela, não se mostra evidente o preenchimento dos requisitos citados, tais como a demonstração do dano irreparável para a parte, a ensejar a concessão do efeito vindicado. Nego, portanto, a concessão do efeito postulado.

4. No que se refere ao mérito recursal, esclarece-se que dispõe o art. 14, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor que “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*”, somente sendo exonerado, conforme dispõe o §3º do mesmo Diploma Legal, se provar que “*tendo prestado o serviço, o defeito inexiste*” ou “*a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro*”.

5. *In casu*, observa-se que a parte autora alega que teria inicialmente contratado plano de telefonia no valor de R\$ 45,99, bem como que, após alguns meses a parte reclamante teria unilateralmente alterado o valor contratado, passando a cobrar R\$ 51,00. Alegou que entrou em contato com empresa de telefonia, tendo recebido a informação de que o valor do plano seria reduzido para R\$ 29,99. Apesar disso, no mês subsequente, recebeu fatura no valor de 51,00.

6. Por sua vez, a empresa de telefonia reclamada, em sede de defesa, aduziu que, por liberalidade, disponibilizou à parte autora abatimento em sua mensalidade, bem como que a concessão de descontos no valor da mensalidade não vincula a concessionária.

7. Pois bem. Examinando os autos, entendo que parte autora não logrou êxito em demonstrar os fatos constitutivos de seu direito, nos moldes do art. 373, I, do CDC. Explico.

8. A parte autora aduziu que inicialmente o plano contrato teria o valor de R\$ 45,99 e que, posteriormente, foi alterado para R\$ 51,00 sem sua ciência. Todavia, não informa a data da contratação nem a partir de quando foi cobrada indevidamente, tendo apresentado apenas fatura com vencimento em 17/04/2019, no valor de 37,29. Ademais, alegou que entrou em contato com a empresa de telefonia reclamada para solucionar tal imbróglio e aduziu que, diante disso, o valor da mensalidade foi reduzido para R\$ 29,99, entretanto, não informou quando foi realizado tal contato, nem o respectivo protocolo de atendimento, para fins de aferição correta dos termos da contratação e da alteração do valor da mensalidade.

9. Por outro lado, a empresa de telefonia reclamada alegou que concedia descontos no valor da mensalidade à parte autora e tal fato pode ser verificado através dos comprovantes de pagamento apresentados por esta parte e avistáveis às fls. 100/104, nos quais constam pagamentos de variam entre R\$ 46,11 a R\$ 44,90 pelo período de agosto a dezembro de 2018, haja vista que o valor inicialmente contratado seria de R\$ 45,99.

10. Ressalta-se, por fim, que a inversão do ônus probatório deve ser vista com cautela, uma vez que cabe ao consumidor colacionar aos autos documentos capazes de comprovar os fatos constitutivos de seu direito.

11. Sendo assim, uma vez que a parte autora não comprovou os fatos constitutivos de seu direito, deixando de colacionar aos autos documentos que corroborassem suas alegações, impõe-se improcedência dos pleitos autorais.

12. Diante do exposto, o recurso interposto pela parte reclamada deve ser CONHECIDO E PROVIDO, no sentido de reformar *in totum* a sentença de 1º grau, julgando improcedentes os pleitos autorais.

13. Sem condenação da parte reclamada ao pagamento das custas e honorários advocatícios, por força do art. 55 da Lei nº 9.099/95.

14. A súmula de julgamento servirá de acórdão, nos termos do art. 46 da Lei nº 9.099/95 (BRASIL, 2019).

Quando tal demanda chegou na Turma Recursal, os Desembargadores julgaram totalmente improcedente:

Diante do exposto, voto no sentido de CONHECER o Recurso Inominada interposto pela parte reclamada, para lhe DAR PROVIMENTO, reformando *in totum* a sentença de 1º grau, julgando improcedentes os pleitos autorais, nos termos do voto da Sr.ª Juíza Relatora (BRASIL, 2019).

Como sentir segurança em decisões conflitantes? O consumidor criou uma expectativa acerca do seu direito potestativo, que haveria êxito no pleito judicial e acaba se frustrando.

Frise-se, duas frustrações anteriormente na resolução do impasse com o fornecedor e agora com a decisão judicial. O judiciário se mostra cada vez mais instável, seja no quantum indenizatório, seja na manutenção das sentenças.

O caso abaixo, trata-se de compra de um aparelho celular que sequer fora entregue ao comprador, em que pese este receba as faturas rigorosamente para efetuar o pagamento do produto. Mas como realizar o pagamento de algo que não se tem? O fornecedor não cansa de desrespeitar o consumidor! Tal julgado foi fundamentada com a tese de Dessaune. O que se nota é que a tese está sendo aceita, mas não possui autonomia própria perante o tribunal:

REPARAÇÃO DE DANOS COM PEDIDO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO – TELEFONIA MÓVEL – NÃO ENTREGA DE APARELHO – DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR 1 – Nenhuma pessoa adquire um aparelho celular e a respectiva linha telefônica para dele não se utilizar, havendo justa expectativa de que o telefone seja entregue e o serviço prestado. Mormente na sociedade atual, na qual o aparelho móvel se transformou em item de primeira importância e de necessidade para muitos. Sua não entrega, assim como a não prestação do serviço, não é um simples dissabor, mas uma injusta quebra de expectativa do consumidor de boa-fé; 2 - Considerando não ter havido negativação, nota-se que não houve mero aborrecimento cotidiano, mas verdadeiro desvio produtivo do consumidor que poderia estar realizando qualquer outra atividade, mas foi levado a perder seu tempo com uma série de contatos com os fornecedores, a fim de que estes solucionem problemas que foram por eles mesmos criados. Assim, é o caso de reconhecer a ocorrência do dano moral e fixá-lo em R\$ 10.000,00. RECURSO PROVIDO (BRASIL, 2017).

Conforme julgado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, foi reconhecida a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo, pois mesmo após cancelamento de contrato de TV por assinatura, o consumidor continuou recebendo cobranças, resultando na procura do fornecedor para reforçar o cancelamento de tal serviço. Nesse sentido, veja-se:

Apelação – Ação declaratória c.c. indenizatória – Sentença de rejeição do pedido – Irresignação procedente – Consumidora demandante indevidamente cobrada, por débito inexistente, após o cancelamento do contrato – Descaso da empresa ré para com as reclamações da autora – Situação em que há de se considerar as angústias e aflições experimentadas pela autora, a perda de tempo e o desgaste com as inúmeras ligações e reclamações para solucionar a questão – Hipótese em que tem aplicabilidade a chamada teoria do desvio produtivo do consumidor – Inequívoco, com efeito, o sofrimento íntimo experimentado pela autora, que foge aos padrões da normalidade e que apresenta dimensão tal a justificar proteção jurídica – Indenização que se arbitra na quantia de R\$ 4.000,00, à luz da técnica do desestímulo – Responsabilidade pelas verbas da sucumbência atribuídas integralmente à ré, arbitrada a honorária na importância de R\$ 1.500,00 (CPC, art. 85, §8º). Dispositivo: Deram provimento à apelação (BRASIL, 2018).

Julgados como os aqui mencionados violam os direitos dos consumidores, incontestavelmente cada um com sua particularidade, mas vemos a discrepância no quantum

indenizatório e nas manutenções das sentenças fixados pelo julgador. Situações como esta traz uma instabilidade nas sentenças e acórdãos.

Diante de tanto descomedimento é ilusório aceitar a inércia do consumidor, que antes de procurar o judiciário, tenta resolver diretamente com o fornecedor que raramente se coloca à disposição para ajudá-lo.

Diante dos entendimentos acima exposto, constata-se que a proteção e respeito pelo consumidor é um desafio árduo, inclusive partindo do judiciário.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho foi desenvolvido dentro do contexto do direito acerca da aplicabilidade da Teoria do Desvio Produtivo cometida nas relações de consumo. Foi visto que o Estado, bem como a sociedade como um todo, se modificou no decorrer do tempo e, conseqüentemente, o ordenamento jurídico, que deve acompanhar tais mudanças.

Também se observa que o modelo de contratação de tempos passados não se coaduna mais com a necessidade da sociedade no mundo contemporâneo, no entanto, não é devido à modernidade que os direitos básicos possam ser inobservados. Mas, na prática, o aplicador se depara com casos similares ao exposto no presente estudo e deve fazer boa utilização de princípios e legislação para afastar os ilícitos praticados pelos fornecedores e reequilibrar a relação jurídica estabelecida.

É defendida a ideia de que a via de consequência para o desrespeito e quebra da confiança depositada pelo consumidor/cliente em sede de violação do bem jurídico tutelado, é ensejadora de reparação de dano moral, não considerando o valor, mas a intenção de obtenção do ganho fácil mediante um ilícito praticado, muito embora, como visto, no curso do trabalho, ainda existe resistência na condenação a título de dano moral nesse tipo de situação.

O ser humano deve sempre evoluir e o retrocesso nunca foi bem-vindo, o que dizer então das modernas relações entre consumidor e fornecedor, mais precisamente falando entre banco e consumidor, a exemplo dos contratos que são celebrados por adesão, mas não se deve, nem pode afastar, preceitos basilares do direito, a exemplo da boa-fé, transparência e informação.

A observância dos preceitos legais da boa-fé, dos bons costumes, além da aplicação da legislação pertinente à matéria, deve, sobretudo, ser pautada nos anseios da sociedade, na manutenção da ordem, a fim de que uma minoria não seja beneficiada em detrimento de toda a coletividade. O direito dos consumidores deve ser sempre exercido e afastado de toda abusividade, além da busca por um reequilíbrio da relação entre as partes.

Verificou-se que todos os elementos exigidos pela lei civil e criminal para configuração de dever em cumprir os direitos do consumidor podem ser preenchidos, uma vez que a conduta de desrespeito ou dos deveres anexos de lealdade e cooperação impostos ao fornecedor é ilícita, como muito explicitado, a ação ou omissão do desvio produtivo é contrária ao direito; há culpa, diante do dever jurídico de cuidado com o consumidor; os danos são inúmeros e principalmente atingem a esfera moral do consumidor, e que deverá se valer de prova pericial para identificar se do prejuízo resultou dano grave.

Por fim, ante inércia por parte dos órgãos de fiscalização e da carência e efetividade de políticas públicas de caráter informativo e punitivo, posiciona-se a jurisprudência dominante no sentido da possibilidade constitucional individual do direito de ação do consumidor para buscar a tutela jurisdicional visando ter afastada a ilicitude e assegurado seus direitos.

A pesquisa demonstrou que direitos e garantias constitucionais são minorados quando decisões são justificadas como mero aborrecimento. O resultado da pesquisa concluiu que há desvalorização a dignidade da pessoa humana, aos sofrimentos, as angústias e prejuízos causados ao consumidor, sendo este a parte vulnerável da relação. Tais resultados dão notoriedade ao incentivo de práticas abusivas e reiteradas a comunidade de consumo.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em 28/09/2019.

BRASIL. Lei n. 8.078 de 11 de setembro de 1990, **Código de Defesa do Consumidor**. Dispões sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm. Acesso em: 28 set. 2019.

BRASIL. Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Código Civil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm>. Acesso em: 17 out. 2019.

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho (3ª Turma). Recurso de Revista – RR nº 1958020175120017. Relator: Mauricio Godinho Delgado. **Lex**: jurisprudência do TST, Distrito Federal. 2018. Disponível em: <<https://tst.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/634846982/recurso-de-revista-rr-1958020175120017>>. Acesso em: 20 out. 2019.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe. Turma Recursal do Estado de Sergipe – Recurso Inominado – Processo n.º 201901006383. **Lex**: <<https://www.tjse.jus.br/pgrau/consultas/recursal/impIntegra.wsp?numProcesso=201901006383&codMovimento=371&dtMovimento=2019-11-08&seqMovimento=1>>. Acesso em: 20 nov. 2019.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3ª Turma). **Recurso Especial nº 1662338 SP 2015/0307558-0**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. **Lex**: jurisprudência do STJ, São Paulo. 2015. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/549823032/recurso-especial-resp-1662338-sp-2015-0307558-0>>. Acesso em: 20 out. 2019.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. Apelação Cível nº 10395180000303001. Relator: Otávio Portes. **Lex**: jurisprudência do TJMG, Minas Gerais, Disponível em: <<https://tj-mg.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/748482774/apelacao-civel-ac-10395180000303001-mg/inteiro-teor-748486064?ref=serp>>. Acesso em: 23 out. 2019.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe. Apelação Cível nº 201800706232. Relatora: Elvira Maria de Almeida Silva. **Lex**: jurisprudência do TJSE, Sergipe, Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/diarios/199718971/djse-18-07-2018-pg-60?ref=serp>>. Acesso em: 20 out. 2019.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1510413 PR 2015/0003749-2**. Relator: João Otávio de Noronha, Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/188930200/recurso-especial-resp-1510413-pr-2015-0003749-2>>. Acesso em :17 out. 2019.

BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. **Apelação Cível nº 10492496220168260576 SP 1049249-62.2016.8.26.0576**. Relatora: Maria Lúcia Pizzotti. Disponível em: <<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/439333090/apelacao-apl-10492496220168260576-sp-1049249-6220168260576?ref=serp>>. Acesso em: 14 out. 2019.

BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo (19ª Câmara de Direito Privado). **Apelação Cível nº 1008598-35.2017.8.26.016**. Relator: Ricardo Pessoa de Mello Belli. 2017. Disponível em: <<https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/10985/O-desvio-productivo-nas-relacoes-de-consumo>>. Acesso em: 14 out. 2019.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (12ª Câmara Cível). **Apelação Cível nº 700067003400**. Relator: Pedro Luiz Pozza. Julgado em 10/12/2015.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Paraná (8ª Câmara Cível). **Apelação Cível n.º 1700881-0** – Região Metropolitana de Londrina – Foro Central de Londrina. Relator: Ademir Ribeiro Richter. Julgado em 19/10/2017.

DESSAUNE, Marcos: **Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor: O prejuízo do tempo desperdiçado e a vida alterada**. 7ª edição, 2ª edição revista e ampliada, Edição Especial do Auto, 2017.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil**. Vol 3. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

GUGLINSKI, Vitor, **Danos Morais pela Perda do Tempo útil: uma nova modalidade**. Disponível em: <<https://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/111764342/danos-morais-pela-perda-do-tempo-util-uma-nova-modalidade>>. Acesso em 25/09/2019.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. **Curso de Direito Civil: parte geral e LINDB**. 14ª Ed. Editora Ver., ampl. E atual. Salvador: Editora: Juspodvim, 2016.

MARTINS, L.B.M., **Responsabilidade civil perda de tempo útil: a perda do tempo do consumidor como um bem jurídico a ser tutelado**. Trabalho de Conclusão de curso (graduação) – Universidade Federal do Maranhão, São Luis/MA. 2017. Disponível em: <https://monografias.ufma.br/jspui/bitstream/123456789/1765/1/Laissa%20Barbosa%20Martins.pdf>> Acesso em: 25 set. 2019.

MELLO, Tamila Cavaler Pessoa de. **A responsabilidade civil pela perda de tempo útil: o valor social e jurídico do tempo e a sua violação como uma nova categoria de dano indenizável ao consumidor**. Monografia. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/115004/MONOGRAFIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 28/09/2019.

MIRAGEM, Bruno: **Curso de Direito do Consumidor**, 6ª edição, Revista dos Tribunais, 2016.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**, 12ª edição, editora Saraiva JUR, 2018.

TARTUCE, F; NEVES, D. A. A: **Manual de Direito do Consumidor**, 5ª edição, editora método, 2016.

WERNER, J. G. V. **Direito dos contratos**. Rio de Janeiro: FGV, 2014.