



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS  
FACULDADE DE DIREITO DO RECIFE

ELIZABETH DA SILVA GUIMARÃES

**A INDENIZABILIDADE DO TEMPO DESPERDIÇADO PELO CONSUMIDOR NO  
ÂMBITO DAS RELAÇÕES JURÍDICAS DE CONSUMO:** análise sob a perspectiva da  
doutrina nacional e da jurisprudência do STJ e do TJPE

RECIFE  
2023

ELIZABETH DA SILVA GUIMARÃES

**A INDENIZABILIDADE DO TEMPO DESPERDIÇADO PELO CONSUMIDOR NO  
ÂMBITO DAS RELAÇÕES JURÍDICAS DE CONSUMO:** análise sob a perspectiva da  
doutrina nacional e da jurisprudência do STJ e do TJPE

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao  
Curso de Direito da Faculdade de Direito do  
Recife/Universidade Federal de Pernambuco  
(FDR/UFPE), como requisito parcial para a  
obtenção do grau de Bacharela em Direito.

**Área de concentração:** responsabilidade civil;  
direito do consumidor

**Orientador:** Prof. Humberto João Carneiro Filho

RECIFE  
2023

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,  
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Guimarães, Elizabeth da Silva.

A indenizabilidade do tempo desperdiçado pelo consumidor no âmbito das relações jurídicas de consumo: análise sob a perspectiva da doutrina nacional e da jurisprudência do STJ e do TJPE / Elizabeth da Silva Guimarães. - Recife, 2023.

60 f.

Orientador(a): Humberto João Carneiro Filho

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Jurídicas, Direito - Bacharelado, 2023.

1. responsabilidade civil. 2. direito do consumidor. 3. dano indenizável. 4. tempo desperdiçado. 5. desvio produtivo do consumidor. I. Carneiro Filho, Humberto João. (Orientação). II. Título.

340 CDD (22.ed.)

ELIZABETH DA SILVA GUIMARÃES

**A INDENIZABILIDADE DO TEMPO DESPERDIÇADO PELO CONSUMIDOR NO  
ÂMBITO DAS RELAÇÕES JURÍDICAS DE CONSUMO: análise sob a perspectiva da  
doutrina nacional e da jurisprudência do STJ e do TJPE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao  
Curso de Direito da Faculdade de Direito do  
Recife/Universidade Federal de Pernambuco  
(FDR/UFPE), como requisito parcial para a  
obtenção do grau de Bacharela em Direito.

Aprovado em: 19 de abril de 2023.

BANCA EXAMINADORA:

---

Prof. Dr. Humberto João Carneiro Filho (Orientador)  
Universidade Federal de Pernambuco

---

Profa. Larissa Maria de Moraes Leal (Examinadora interna)  
Universidade Federal de Pernambuco

---

Profa. Ma. Fabiana Prietos Peres (Examinadora interna)  
Universidade Federal de Pernambuco

Dedico este trabalho à minha mãe,  
meu alicerce.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço, em primeiro lugar, à Deus, por me capacitar e me conceder as oportunidades que me fizeram chegar até aqui.

Agradeço à minha mãe, minha pessoa neste mundo, que me acompanha, ajuda, incentiva e ama desde o ventre.

Agradeço à Junior, que há 7 (sete) anos caminha comigo e não mede esforços para a realização dos meus sonhos.

Agradeço a todos meus familiares, amigos, colegas e conhecidos que torceram por mim ao longo da minha trajetória acadêmica.

Agradeço ao meu querido orientador, Prof. Humberto João Carneiro Filho, pessoa que exerce seu ofício com maestria e “me orienta” desde o 2º período da graduação. Palavras nunca serão suficientes para externar minha gratidão por tudo que me ensinou e me proporcionou nos variados âmbitos da vida acadêmica.

Agradeço ao Projeto Memória Acadêmica da Faculdade de Direito do Recife e a todos os seus membros, na pessoa de Adilza Bandeira, por ter me proporcionado umas das melhores experiências acadêmicas ao longo de mais de 4 (quatro) anos de trabalho.

Agradeço ao Arquivo da Faculdade de Direito do Recife, na pessoa de Ingrid Rique, pelo acolhimento e aprendizados ao longo do período em que lá atuei.

Agradeço ao LA – Leão e Afonso Bezerra Advocacia e ao Ministério Público de Pernambuco (Promotorias de Justiça de Olinda) por terem me proporcionado excelentes experiências jurídico-profissionais.

Agradeço à Miranda Advogados, nas pessoas de Thiago Dueire e Ana Luísa Batista, por me proporcionar um excelente ambiente de trabalho e ser, na atualidade, a referência formativa de minha personalidade profissional.

Agradeço ao Grupo de Pesquisa Bases do Direito Civil Atual, na pessoa de Leila Valle, pela rica contribuição a minha formação teórica.

Agradeço à Universidade Federal de Pernambuco por me proporcionar um ensino gratuito e de qualidade.

Agradeço, ao final, à Faculdade de Direito do Recife, seus professores, técnicos e, principalmente, a sua história e memória que tanto me orgulham.

## RESUMO

O presente trabalho possui como objetivo geral analisar de que modo o ordenamento jurídico brasileiro tem se posicionado quanto à indenizabilidade do tempo desperdiçado pelo consumidor no âmbito das relações jurídicas de consumo, mormente, com a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Para tanto, foi utilizada a análise bibliográfica exploratória e descritiva, empregando a técnica de pesquisa bibliográfica e de documental, esta última através da análise de acórdãos proferidos pelo STJ e pelo TJPE. Nesse sentido, foi possível chegar à conclusão de que tal ressarcibilidade é plenamente aceita no âmbito do direito nacional, tendo em vista o contínuo e aprofundado tratamento do tema pela doutrina especializada. Ainda, no âmbito da jurisprudência pátria, a qual sofreu uma modificação de posicionamento sobre o tema, foi possível realizar uma análise quanti-qualitativa especificamente no TJPE, a qual indicou, dentre outros dados, a consolidação quase que unânime da aplicação do desvio produtivo do consumidor e, em contrapartida, a ausência de indicação expressa quanto à autonomia dessa espécie de dano e os parâmetros sistematizados a serem utilizados para a quantificação da indenização em tal tribunal local.

**Palavras-chave:** responsabilidade civil; direito do consumidor; dano indenizável; tempo desperdiçado; desvio produtivo do consumidor.

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo general analizar cómo el ordenamiento jurídico brasileño se ha posicionado con respecto a la indemnización por el tiempo perdido por el consumidor en el contexto de las relaciones jurídicas de consumo, especialmente con la aplicación de la teoría de la desviación productiva del consumidor. Para ello, se utilizó el análisis bibliográfico exploratorio y descriptivo, utilizando la técnica de investigación bibliográfica y documental, esta última a través del análisis de sentencias emitidas por el STJ y el TJPE. En ese sentido, fue posible llegar a la conclusión de que dicho reembolso es plenamente aceptado en el ámbito del derecho nacional, dado el continuo y profundo tratamiento del tema por parte de la doctrina especializada. Aún así, en el ámbito de la jurisprudencia nacional, que sufrió un cambio de postura sobre el tema, fue posible realizar un análisis cuantitativo y cualitativo específicamente en el TJPE, que indicó, entre otros datos, la consolidación casi unánime de la aplicación de la desviación productiva del consumidor y, por otra parte, la ausencia de indicación expresa sobre la autonomía de este tipo de daños y los parámetros sistematizados a utilizar para la cuantificación de la indemnización en dicho tribunal local.

**Palabras-clave:** responsabilidad civil; derecho del consumidor; daños indemnizables; tiempo perdido; desviación productiva del consumidor

## SUMÁRIO

|          |                                                                                                                 |    |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>1</b> | <b>INTRODUÇÃO</b> .....                                                                                         | 9  |
| <b>2</b> | <b>NOTAS GERAIS (E RELEVANTES) SOBRE A RESPONSABILIDADE CIVIL</b> .                                             | 11 |
| 2.1      | Breve esboço sobre a origem e o conceito de responsabilidade civil .....                                        | 11 |
| 2.2      | Funções da responsabilidade civil .....                                                                         | 13 |
| 2.3      | Espécies de responsabilidade civil.....                                                                         | 14 |
| 2.3.1    | <b>Responsabilidade civil contratual e extracontratual</b> .....                                                | 14 |
| 2.3.2    | <b>Responsabilidade civil objetiva e subjetiva</b> .....                                                        | 17 |
| 2.4      | Os pressupostos da responsabilidade civil e o (suposto) protagonismo do dano .....                              | 17 |
| 2.5      | A renovação da responsabilidade civil e a expansão dos danos indenizáveis .....                                 | 19 |
| <b>3</b> | <b>O TEMPO PERDIDO PELO CONSUMIDOR COMO DANO RESSARCÍVEL</b> ...                                                | 21 |
| 3.1      | A relação jurídica de consumo e a tutela protetiva dos consumidores .....                                       | 21 |
| 3.2      | O desvio produtivo do consumidor e a configuração do dever de indenizar.....                                    | 24 |
| 3.3      | A mudança de paradigma quanto à ressarcibilidade do tempo do consumidor no âmbito da jurisprudência pátria..... | 28 |
| <b>4</b> | <b>O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR E O ATUAL POSICIONAMENTO SEDIMENTADO PELA JURISPRUDÊNCIA PÁTRIA</b> .....   | 32 |
| 4.1      | A aplicação do desvio produtivo do consumidor no âmbito do Superior Tribunal de Justiça (STJ).....              | 32 |
| 4.2      | A aplicação do desvio produtivo do consumidor no âmbito do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE) .....       | 39 |
| <b>5</b> | <b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....                                                                               | 55 |
|          | <b>REFERÊNCIAS</b> .....                                                                                        | 57 |

## 1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho se insere no campo da responsabilidade civil atrelada ao Direito do Consumidor, em especial, no que tange à possibilidade de se indenizar o tempo desperdiçado pelo consumidor no âmbito de relações jurídicas de consumo.

É possível observar que desde a década passada, o ordenamento jurídico brasileiro tende a valorizar o tempo perdido pelo consumidor como sendo uma espécie de dano apto a ensejar o dever de indenizar. Isso se deve, dentre outros fatores, à criação da chamada teoria do “desvio produtivo do consumidor”, de autoria do advogado Marcos Dessaune<sup>1</sup>.

Isto posto, o presente trabalho tem por objetivo geral analisar o modo como ordenamento jurídico brasileiro, em especial a doutrina nacional e a jurisprudência sedimentada pelo Superior Tribunal de Justiça e pelo Tribunal de Justiça de Pernambuco, tem assimilado a indenizabilidade do tempo desperdiçado pelo consumidor no âmbito das relações jurídicas de consumo e aplicado, para tal imputação do dever de indenizar, a chamada teoria do “desvio produtivo do consumidor”.

Metodologicamente, elege-se a realização de uma análise bibliográfica exploratória e descritiva, a qual possibilitará uma maior compreensão dos conceitos e teses que fundamentam o enquadramento do tempo desperdiçado pelo consumidor como uma espécie de dano indenizável dentro do ordenamento jurídico brasileiro.

Para tanto, será utilizada a técnica de pesquisa bibliográfica através do levantamento e estudo de livros e artigos especializados para a realização da caracterização do tema proposto. Além disso, será igualmente utilizada a técnica de pesquisa documental, através da análise de documentos jurídicos, em especial, os acórdãos provenientes do Superior Tribunal de Justiça e do Tribunal de Justiça de Pernambuco, com a finalidade de entender o comportamento do tribunal local quanto ao tema.

O primeiro capítulo será destinado a analisar aspectos relevantes envolvendo o campo da responsabilidade civil como um todo. No segundo capítulo, pretende-se examinar o tempo do consumidor, em especial, quando se reveste de valor jurídico apto a ensejar o dever de indenizar. Para tanto, pretende-se aprofundar a análise em torno da teoria do desvio produtivo do consumidor. Por fim, o terceiro capítulo será destinado a uma análise da jurisprudência pátria recente: em um primeiro momento, voltada ao posicionamento consolidado pelo STJ sobre o desvio produtivo do consumidor, em um segundo, voltada à realização de uma análise

---

<sup>1</sup> Autor das obras: “Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado” (2011) e “Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada” (2017).

quantitativa e quantitativa dos acórdãos do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE) que empregam a teoria do desvio produtivo do consumidor como fundamento de seus julgados.

A expectativa é a de que o presente trabalho possa servir de parâmetro analítico sobre o tema, especialmente, fomentando o arcabouço acadêmico sobre a indenizabilidade do tempo desperdiçado pelos consumidores no âmbito das relações de consumo. Além disso, busca-se realizar um contributo de viés prático com a análise jurisprudencial a ser realizada, especialmente, da jurisprudência do tribunal pernambucano, considerando, sobretudo, seu ineditismo.

## 2 NOTAS GERAIS (E RELEVANTES) SOBRE A RESPONSABILIDADE CIVIL

### 2.1 Breve esboço sobre a origem e o conceito de responsabilidade civil

A noção de responsabilidade tem amparado as relações humanas desde os primórdios da história da humanidade, observando-se antecedentes de seu surgimento desde os Códigos de Hamurabi e Manu situados em 200 a.C.<sup>2</sup> No entanto, as origens do vocábulo “responsabilidade” em si aludem ao Direito Romano, no qual, a expressão *spondeo*<sup>3</sup> estava presente na concretização do compromisso que vinculava o credor e o devedor nos contratos verbais<sup>4</sup>:

O vocábulo *responsabilidade* provém do verbo latino *respondere*, de *spondeo*, que significava *garantir, responder por alguém, prometer*. No Direito Quiritário, o devedor se obrigava perante o credor, nos contratos verbais, respondendo à sua indagação com a palavra *spondeo* (prometo)<sup>5</sup>.

Nesse contexto, tal como acima referido da utilização romana da expressão *spondeo*<sup>6</sup>, infere-se que a responsabilidade traduzia certa vinculação edificada entre sujeitos de direito ou situações fáticas, sendo inegável que sua origem, notadamente, encontra-se intrinsecamente vinculada – mesmo que de modo não exclusivo – ao campo jurídico.

Sobre o tema, merece destaque as lições de Bruno Miragem:

Há responsabilidade quando se viola o dever jurídico original, tal como não matar outra pessoa, não tomar para si o que não lhe pertence ou não ofender a integridade de pessoal alheia [...]. Na famosa fórmula romana, celebrada nas Institutas de Gaio, *honeste vivere alterum non laedere, suum cuique tribuere* (viver honestamente, não causar dano a outrem e dar a cada um o que é seu), a revelar os próprios fins do direito. Em sua origem, as expressões “responsabilidade” ou “responsável” já continham uma acepção jurídica, posteriormente associada à noção de obrigação<sup>7</sup>.

Em que pese a referida origem romana atribuída à expressão responsabilidade, é sabido que, a rigor, os romanos não edificaram o instituto da responsabilidade civil como conhece-se

<sup>2</sup> ALVES, Leonio. **Temas de responsabilidade civil**: breves notas sobre a evolução histórica, elementos constitutivos e excludentes. Olinda: Livro Rápido, 2016, p. 13.

<sup>3</sup> *Spondeo*, -es, -ere, *spondi*, *sponsum*: v.tr. e intr. I — Sent. próprio: 1) Tr.:Tomar um compromisso solene, prometer solenemente, obrigar-se, garantir(Cíc. Caec. 7); (Cíc. Phil. 5, 28). II —Daí: 2) Intr.: Responder por alguém, ficar como fiador (Cíc. Plane. 47); (Hor. Ep. 2, 2, 67). 3) Prometer solenemente, em nome do Estado, prestar juramento (T. Lív. 9, 5, 4). Obs.: Constrói-se com inf. fut.; com inf. pres.; com acus. de coisa e, às vezes, com dat. (SPONDEO. In: Dicionário Latino-Português. 2023. Disponível em: <https://www.dicionariolatino.com/>. Acesso em: 01 mar. 2023).

<sup>4</sup> MIRAGEM, Bruno. **Responsabilidade Civil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021, p. 3.

<sup>5</sup> NADER, Paulo. **Curso de Direito Civil**: responsabilidade civil. 7. v. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 6.

<sup>6</sup> (*Res*) + (*spondeo/res*) + (*spons/res*) + (*spons*) + (*idade*), donde “*res*” = coisa ou situação; “*sponds/spondeo*” = ter vínculo, prometer e “*idade*” = sufixo de acontecimento (ALVES, op. cit., p. 11).

<sup>7</sup> MIRAGEM, op. cit., p. 3.

na atualidade, pois, não criaram um conceito geral da indenização de prejuízos. Na verdade, o direito romano em si desenvolveu casos particulares de danos, mas, não foi responsável pela criação de uma definição geral de delito capaz de ensejar a responsabilidade<sup>8</sup>.

Nessa toada, é ao direito moderno, em especial às codificações civis francesa (1804) e alemã (1900)<sup>9</sup>, que se atribui a construção de um princípio geral da responsabilidade por danos, na qual observa-se a separação das noções de pena e reparação. Desse modo, pode-se dizer que a responsabilidade civil ganhou uso corrente tão somente no século XIX<sup>10</sup>.

Superado esse breve introito sobre a origem da responsabilidade, importa esboçar um significado para tal instituto o qual guiará o entendimento do presente trabalho. Para o senso comum a responsabilidade se associa, ou até mesmo se equipara, às noções de “obrigação”, “encargo” e/ou “contraprestação”<sup>11</sup>. Contudo, é imperioso que se trace o conceito de responsabilidade no âmbito da seara jurídica. De início, estampa-se a noção trazida por Sílvio de Salvo Venosa:

O termo responsabilidade é utilizado em qualquer situação na qual alguma pessoa, natural ou jurídica, deva arcar com as consequências de um ato, fato ou negócio danoso. Sob essa noção, toda atividade humana, portanto, pode acarretar o dever de indenizar. Desse modo, o estudo da responsabilidade civil abrange todo o conjunto de princípios e normas que regem a obrigação de indenizar. Os princípios da responsabilidade civil buscam restaurar um equilíbrio patrimonial e moral violado. Um prejuízo ou dano não reparado é um fator de inquietação social<sup>12</sup>.

Para Paulo Nader, “a responsabilidade civil possui um significado técnico específico: refere-se à situação jurídica de quem descumpriu determinado dever jurídico causando danos material ou moral a ser reparado”<sup>13</sup>. Destaca esse autor, ainda:

A responsabilidade civil implica duas ordens de deveres: uma, de natureza primária, em que se exige do agente o cumprimento de determinado dever [...]; outra, de ordem secundária, quando o agente descumpra o dever, gerando com a sua conduta uma lesão, ao patrimônio ou à pessoa, a ser reparada mediante indenização pecuniária<sup>14</sup>.

---

<sup>8</sup> MIRAGEM, op. cit., p. 16.

<sup>9</sup> ALVES, op. cit. p. 20.

<sup>10</sup> NADER, op. cit., p. 6.

<sup>11</sup> Responsabilidade: res·pon·sa·bi·li·da·de·de·sf: 1 Qualidade de quem é responsável. 2 Obrigatoriedade de responder pelos próprios atos ou por aqueles praticados por algum subordinado. 3 JUR Obrigação moral, jurídica ou profissional de responder pelos próprios atos, relacionados ao cumprimento de determinadas leis, atribuições ou funções. 4 JUR Dever imposto por lei de reparar os danos causados a outrem. 5 Vparte, acepção 8 (RESPONSABILIDADE. In: Michaelis. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/>. Acesso em: 01 mar. 2023).

<sup>12</sup> VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil**: obrigações e responsabilidade civil. 18. ed. São Paulo: Atlas, 2018, p. 368.

<sup>13</sup> NADER, op. cit., p. 8.

<sup>14</sup> NADER, op. cit., p. 8.

Ademais, conforme interpreta Sergio Cavalieri Filho, trata a responsabilidade civil do dever jurídico sucessivo (ou secundário) - indenizar o prejuízo - que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico originário (ou primário)<sup>15</sup>. Por meio de tal conceituação, deve-se entender que o dever jurídico originário corresponde à obrigação, enquanto o dever jurídico sucessivo condiz, justamente, à responsabilidade civil.

Tal noção amolda a responsabilidade civil como “consequência jurídica do preceito normativo sob a fórmula: se A é, B deve ser”. Na qual, “A” é dever originário que deve ser respeitado por seu titular e “B” sua consequência jurídica. Essa última, desencadeada quando há a violação do dever como sanção e, neste caso, tornando responsável o titular do dever que o violou, ou ainda outras pessoas que a lei indique como responsáveis<sup>16</sup>.

Por fim, é válido apontar que, na contramão da definição acima estampada e defendida por autores como Sergio Cavalieri Filho<sup>17</sup>, existem defensores, dentre os quais Bruno Miragem, da ideia de que o dever de indenizar (responsabilidade) também pode surgir sem que haja a violação de um dever específico, como por exemplo, o dever de indenizar que decorre dos danos causados por fatos ilícitos e encontram justificção no ordenamento jurídico<sup>18</sup>.

## 2.2 Funções da responsabilidade civil

Para além da conceituação, merece destaque a realização de uma sucinta análise sobre as funções exercidas pela responsabilidade civil. Cabe advertir, desde logo, que tal instituto possui, notadamente, um “caráter multifuncional”<sup>19</sup>, sendo destacado, pela doutrina especializada, dentre outras funções, a reparatória, a preventiva de danos e a punitiva.

A função reparatória corresponde, em síntese, à transferência de riquezas do lesante para o lesado. Constitui-se este o objetivo precípua da responsabilidade civil<sup>20</sup>, qual seja, o ressarcimento da lesão sofrida pelo lesado, que, quando possível, acarretará o retorno ao *statu quo ante*. Essa função está intrinsecamente vinculada à ideia de “fazer justiça”, pois, o dano

<sup>15</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2020, p. 11.

<sup>16</sup> MIRAGEM, op. cit., p. 3.

<sup>17</sup> O autor afirma que: “sem violação de um dever jurídico preexistente, portanto, não há o que se falar em responsabilidade em qualquer modalidade, porque esta é um dever sucessivo decorrente daquele” (CAVALIERI FILHO, op. cit., p. 12).

<sup>18</sup> MIRAGEM, op. cit., p. 37.

<sup>19</sup> BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. **Novo tratado de responsabilidade civil**. 3. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 67.

<sup>20</sup> NADER, op. cit., p. 14.

causado rompe o equilíbrio jurídico-econômico antes existente e a reparação busca restabelecer propriamente esse equilíbrio<sup>21</sup>.

Sobre o tema, a doutrina aponta:

Especificamente quanto ao ressarcimento, este assume a finalidade de neutralizar as consequências do ilícito. Enquanto a responsabilidade permite imputar um fato danoso a um sujeito, o ressarcimento, por sua vez, permite estabelecer o montante e o modo (ressarcimento pelo equivalente ou pela forma específica) em que se compensará o ofendido<sup>22</sup>.

Uma segunda função de destaque é a precaucional pois, a reparação visa gerar no lesante, de certo modo, a consciência de “não lesar novamente”. Aqui, abre-se uns parênteses para a análise econômica do direito – de fundo materialista – sobre a da função preventiva da responsabilidade civil:

A análise é dominada por três postulados básicos: a) mediante certas medidas de prevenção, a responsabilidade civil deve objetivar, também, a redução de práticas danosas ao patrimônio ou de conotação moral; b) as medidas preconizadas devem ser tomadas, quando a relação custo-benefício for satisfatória, ou seja, os acidentes evitados com as medidas venham a justificar os dispêndios; c) as despesas com a prevenção somente devem ser tomadas quando economicamente vantajosas<sup>23</sup>.

Por fim, tem-se que a responsabilidade civil também cumpre uma função punitiva. Pois, a aplicação da pena civil funciona como uma espécie de sanção que visa desestimular o ofensor em relação aos seus comportamentos reprováveis. Dentre as sanções punitivas civis, cita-se, a título exemplificativo, as *astreintes*, que tem origem legal e são fixadas pelo magistrado em cada caso concreto, e a cláusula penal, que possui uma natureza negocial<sup>24</sup>.

## 2.3 Espécies de responsabilidade civil

### 2.3.1 Responsabilidade civil contratual e extracontratual

Para o estudo da responsabilidade civil, merecem destaque duas classificações trazidas pela doutrina que são essenciais ao entendimento da matéria. A primeira delas corresponde à

<sup>21</sup> CAVALIERI FILHO, op. cit., p. 22.

<sup>22</sup> BRAGA NETTO; FARIAS; ROSENVALD, op. cit., p. 70.

<sup>23</sup> REGLERO CAMPOS, L. Fernando *apud* NADER, op. cit., p. 15.

<sup>24</sup> ROSENVALD, Nelson. **As funções da responsabilidade civil: a reparação e a pena civil**. São Paulo: Atlas, 2013, p. 41.

tradicional dicotomia existente entre a responsabilidade civil contratual e a responsabilidade civil extracontratual, divisão essa que leva em consideração a fonte do dever violado<sup>25</sup>.

A chamada responsabilidade contratual (ilícito contratual ou relativo) condiz à situação na qual preexiste um vínculo obrigacional entre as partes e o dever de indenizar é consequência do inadimplemento, conforme estabelecido no respectivo negócio jurídico. Por outro lado, tem-se a chamada responsabilidade extracontratual (delitual, ilícito aquiliano ou absoluto), na qual não se pressupõe a existência de um negócio jurídico válido, mas, tem-se que a responsabilidade surge em virtude de lesão a direito subjetivo, sem que, para tanto, entre o ofensor e a vítima preexista qualquer relação jurídica.

Insta ressaltar, de antemão, que essa divisão é criticada pelos adeptos da chamada teoria unitária ou monista, os quais entendem serem pouco importantes os aspectos/efeitos decorrentes de tal classificação<sup>26</sup>. Contudo, a maioria dos códigos civis, incluindo o Código Civil Brasileiro de 2002, optam pela teoria dualista (clássica), sendo, pois, relevante seu conhecimento.

Conforme já assinalado, a legislação civil brasileira diferencia de forma explícita as duas espécies de responsabilidade civil, dispondo da modalidade contratual nos arts. 389 e seguintes e 395 e seguintes Código Civil Brasileiro; já a modalidade a extracontratual, encontra amparo em tal legislação nos artigos 186 a 188 e 927 a 954<sup>27</sup>.

Dentre as distinções que podem ser visualizadas entre as duas espécies de responsabilidade, e que estão postas no Código Civil de 2002, aponta-se, à título meramente ilustrativo, a questão relativa ao ônus da prova e culpa e à constituição da mora.

Outro aspecto de suma relevância para a dicotomia aqui analisada, refere-se ao prazo prescricional que incidirá sobre ambas as modalidades. Do diploma civil brasileiro, extrai-se que no que condiz à responsabilidade contratual, o prazo de prescrição será variável em consonância ao regime adotado em sede de cada negócio jurídico, podendo, inclusive, alcançar até os 10 (dez) anos previstos no art. 205 do Código Civil Brasileiro. Em contrapartida, na

---

<sup>25</sup> MIRAGEM, op. cit., p. 41.

<sup>26</sup> CAVALIERI FILHO, op. cit., p. 25.

<sup>27</sup> Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros e atualização monetária segundo índices oficiais regularmente estabelecidos, e honorários de advogado. [...]

Art. 395. Responde o devedor pelos prejuízos a que sua mora der causa, mais juros, atualização dos valores monetários segundo índices oficiais regularmente estabelecidos, e honorários de advogado. [...]

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

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. [...] (BRASIL. **Código Civil, Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. 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: 01 mar. 2023).

responsabilidade extracontratual o prazo de pretensão da reparação é de 3 (três) anos, consoante §3º, inciso V, do art. 206 do mesmo diploma.

O tema foi objeto de intensas discussões no ordenamento jurídico brasileiro, mormente no seio da jurisprudência, que, após inúmeras reviravoltas no por meio do julgamento em 23 de maio de 2019 no âmbito do STJ dos Embargos de Divergência em Recurso Especial de 1.281.594/SP<sup>28</sup>, sob a relatoria do Min. Benedito Gonçalves, consolidou o entendimento de que deve-se aplicar a prescrição decenal aos casos que envolvem a responsabilidade civil contratual.

Para finalizar o presente sub-tópico, insta pontuar que em que pese as distinções acima indicadas e a relevância que, por vezes, a clássica divisão entre a responsabilidade civil contratual e extracontratual tenha, conforme alinhado com a doutrina crítica, existem campos do direito nos quais essa divisão foi, em certa medida, superada, dentre as quais, o direito consumerista brasileiro.

Isso porque, o direito do consumidor inclinou-se à acima citada teoria monista ao equiparar todas as vítimas de acidentes de consumo aos consumidores, por meio da dicção do art 17<sup>29</sup> do códex consumerista. Assim, tal legislação especial submeteu a responsabilidade do fornecedor a um tratamento unitário e deixou de lado a clássica dicotomia entre a responsabilidade contratual e extracontratual.

---

<sup>28</sup> Ementa: CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA NO RECURSO ESPECIAL. DISSENSO CARACTERIZADO. PRAZO PRESCRICIONAL INCIDENTE SOBRE A PRETENSÃO DECORRENTE DA RESPONSABILIDADE CIVIL CONTRATUAL. INAPLICABILIDADE DO ART. 206, § 3º, V, DO CÓDIGO CIVIL. SUBSUNÇÃO À REGRA GERAL DO ART. 205, DO CÓDIGO CIVIL, SALVO EXISTÊNCIA DE PREVISÃO EXPRESSA DE PRAZO DIFERENCIADO. CASO CONCRETO QUE SE SUJEITA AO DISPOSTO NO ART. 205 DO DIPLOMA CIVIL. EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA PROVIDOS. I - Segundo a jurisprudência deste Superior Tribunal de Justiça, os embargos de divergência tem como finalidade precípua a uniformização de teses jurídicas divergentes, o que, in casu, consiste em definir o prazo prescricional incidente sobre os casos de responsabilidade civil contratual. II - A prescrição, enquanto corolário da segurança jurídica, constitui, de certo modo, regra restritiva de direitos, não podendo assim comportar interpretação ampliativa das balizas fixadas pelo legislador. III - A unidade lógica do Código Civil permite extrair que a expressão "reparação civil" empregada pelo seu art. 206, § 3º, V, refere-se unicamente à responsabilidade civil aquiliana, de modo a não atingir o presente caso, fundado na responsabilidade civil contratual. IV - Corrobora com tal conclusão a bipartição existente entre a responsabilidade civil contratual e extracontratual, advinda da distinção ontológica, estrutural e funcional entre ambas, que obsta o tratamento isonômico. V - O caráter secundário assumido pelas perdas e danos advindas do inadimplemento contratual, impõe seguir a sorte do principal (obrigação anteriormente assumida). Dessa forma, enquanto não prescrita a pretensão central alusiva à execução da obrigação contratual, sujeita ao prazo de 10 anos (caso não exista previsão de prazo diferenciado), não pode estar fulminado pela prescrição o provimento acessório relativo à responsabilidade civil atrelada ao descumprimento do pactuado. VI - Versando o presente caso sobre responsabilidade civil decorrente de possível descumprimento de contrato de compra e venda e prestação de serviço entre empresas, está sujeito à prescrição decenal (art. 205, do Código Civil). Embargos de divergência providos. (BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (Corte Especial). **Embargos de Divergência em Recurso Especial 1.281.594/SP**, Recorrente: Buchalla Veículos Ltda. Recorrido: Ford Motor Company Brasil Ltda. Relator: Min. Benedito Gonçalves. Relator para acórdão: Min. Félix Fischer, julgado em 15 de maio de 2019, publicado em 23 de maio de 2019. Disponível em: [https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num\\_registro=201102118907&dt\\_publicacao=23/05/2019](https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201102118907&dt_publicacao=23/05/2019). Acesso em: 01 mar. 2023).

<sup>29</sup> Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

### 2.3.2 Responsabilidade civil objetiva e subjetiva

Uma segunda e importante divisão concerne à responsabilidade civil é a distinção que leva em consideração a exigência de culpabilidade como pressuposto da imputação do dever de indenizar. Fala-se, de um lado, em responsabilidade civil subjetiva, por meio da qual, a imputação da sanção ao agente depende da identificação de culpa em sentido amplo (*lato sensu*) na sua conduta que dá causa ao resultado antijurídico.

Nessa hipótese, haverá responsabilidade quando a lei, ao definir a obrigação de indenizar, exigir que ela seja imputável à pessoa que agiu com culpa ou dolo para a ocorrência do resultado. Um exemplo é o já citado art. 186 do CC que expressamente exige a demonstração de culpa (“por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência”) para a imputação da obrigação de indenizar.

Por outro lado, tem-se a chamada responsabilidade objetiva que se trata da hipótese em que a obrigação de indenizar se constitui independentemente da demonstração de culpa do agente. Desenvolvida no direito contemporâneo a partir do século XIX, essa espécie se justifica pela impossibilidade prática ou mesmo a inutilidade da investigação acerca da presença de culpa como critério para definir a responsabilidade do agente<sup>30</sup>.

No direito pátrio, exemplo de responsabilidade objetiva encontra-se disposta no Código de Defesa do Consumidor que em seu art. 12<sup>31</sup> prevê a responsabilização independente da configuração da culpa para os fornecedores pelos danos causados por produtos e serviços defeituosos colocados em circulação no mercado.

## 2.4 Os pressupostos da responsabilidade civil e o (suposto) protagonismo do dano

Considerando todo o exposto até aqui, já é possível inferir que para a configuração da responsabilidade civil pressupõe-se a existência de alguns elementos essenciais. Em que pese a divergência doutrinária que recai sobre o tema<sup>32</sup>, por meio de uma classificação tripartida,

---

<sup>30</sup> MIRAGEM, op. cit., p. 49.

<sup>31</sup> Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos (BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm). Acesso em: 01 mar. 2023).

<sup>32</sup> A título exemplificativo, a classificação de dois autores brasileiros quanto aos pressupostos da responsabilidade civil subjetiva: (a) Sílvio de Salvo Venosa que aponta o ato ilícito, a culpa, o nexo causal e o dano (VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil: obrigações e responsabilidade civil**. 18. ed. São Paulo: Atlas, 2018) e (b) Carlos Roberto Gonçalves que indica a ação ou omissão, a culpa ou dolo do agente, a relação de causalidade e o dano

aponta-se os seguintes pressupostos de existência: (a) a conduta culpável, (b) o nexo de causalidade e o (c) dano.

Em apertada síntese, tem-se que o pressuposto conduta culpável é formado por um elemento formal e um elemento subjetivo. O primeiro deles, é a *conduta* que pode ser conceituada como sendo o comportamento humano voluntário que se exterioriza por meio da ação ou omissão e produz consequências jurídicas. O segundo, considerando a responsabilidade em sua modalidade subjetiva, condiz à culpa *lato sensu*, que abrange toda espécie de comportamento contrário ao direito, seja ele intencional, como o dolo, ou tensional, como no caso da culpa *stricto sensu*<sup>33</sup>.

O segundo pressuposto essencial à caracterização da responsabilidade civil é o nexo causal que é, justamente, o elemento referencial entre a conduta e o resultado. Além de ser um pressuposto, o nexo de causalidade cumpre o papel de estabelecer o limite da obrigação de indenizar, pois, é através dele que se pode concluir quem foi o causador do dano<sup>34</sup>.

Por fim, aponta-se o elemento dano que, nas palavras de Sergio Cavalieri Filho, é o “grande vilão da responsabilidade” que se encontra no centro da obrigação de indenizar<sup>35</sup>.

A legislação civil brasileira não conceitua expressamente o dano, sendo possível apenas, a partir da interpretação do já referenciado art. 186 do CC, observar uma definição vaga de tal elemento. Assim sendo, a partir de um esforço doutrinário, pode-se definir o dano, sinteticamente, como sendo a lesão a um patrimônio compreendido como o conjunto de bens e direitos de que seja titular uma pessoa. Em resumo: é a lesão a interesses juridicamente protegidos<sup>36</sup>.

A divisão doutrinária clássica subdivide esse elemento nos danos patrimoniais (ou materiais) e nos danos morais (ou extrapatrimoniais), sendo, os primeiros referentes aos danos que atingem os bens integrantes do patrimônio da vítima, enquanto os segundos, àqueles que violam algum direito ou atributo de personalidade.

Vale destacar, contudo, que não é todo dano que é suscetível de reparação, mas, tão somente, aquele que é considerado injusto. Assim, pode-se dizer que é o dano injusto que vai preencher as condições para despertar a eficácia da indenização. Bruno Miragem conceitua:

---

experimentado pela vítima (GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. 4. v. 14. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019).

<sup>33</sup> CAVALIERI FILHO, op. cit., p. 42.

<sup>34</sup> CAVALIERI FILHO, op. cit., p. 58.

<sup>35</sup> CAVALIERI FILHO, op. cit., p. 89.

<sup>36</sup> MIRAGEM, op. cit., p. 79.

Por dano injusto entende-se aquele causado por interferência externa, de outra pessoa, a partir da violação de direito da vítima, de modo a causar lesão ao patrimônio ou à pessoa. O que torna o dano indenizável é o fato de decorrer de uma conduta antijurídica<sup>37</sup>.

Quanto à indenizabilidade dos danos, tem-se que no direito brasileiro, optou-se pela utilização de uma cláusula geral (art. 186 c/c art. 927 do CC de 2002) que prevê a obrigação de indenizar a quem viole direito e cause danos. O sistema adotado não enumera os interesses cujas violações importam dano, mas, utiliza-se de cláusula geral para qualquer violação de dano e deixa a definição de tais danos a cargo da jurisprudência<sup>38</sup>.

Por fim, salienta-se que, conforme já assinalado, o dano é considerado o fato jurídico desencadeador da responsabilidade civil, que corresponde, assim, ao “elemento que dispara o mecanismo ressarcitório”<sup>39</sup>. Nesse contexto, tem-se que a doutrina predominante entende ser a existência do dano *conditio sine qua non* para a responsabilidade civil<sup>40</sup>.

Esse entendimento, todavia, não é uníssono. Nesse tocante, importa destacar que vem se tornando objeto de análise de alguns autores brasileiros a chamada “responsabilidade civil sem dano”, por meio da qual, a responsabilidade civil estaria estabelecida antes mesmo da concretização do dano<sup>41</sup> e assim, seria possível a configuração da responsabilidade civil mesmo sem a presença efetiva do elemento dano.

## 2.5 A renovação da responsabilidade civil e a expansão dos danos indenizáveis

Ao final desse capítulo geral sobre a matéria da responsabilidade civil, importa realizar um contributo relativo às intensas transformações ocorridas no decurso da história.

Inicialmente, alude-se ao fato de que de modo especial ao longo do século XX a matéria experimentou uma verdadeira revolução<sup>42</sup>. Dentre os fatores que contribuíram para a dita transformação da responsabilidade civil, pode-se citar a revolução industrial a qual abarca o

<sup>37</sup> MIRAGEM, op. cit., p. 80.

<sup>38</sup> CAVALIERI FILHO, op. cit., p. 80.

<sup>39</sup> BRAGA NETTO; FARIAS; ROSENVALD, op. cit., p. 291.

<sup>40</sup> Por exemplo: CAVALIERI FILHO, op. cit., p. 89 e NADER, op. cit., p. 78.

<sup>41</sup> ALBUQUERQUE JÚNIOR, Roberto Paulino de. Notas sobre a teoria da responsabilidade civil sem dano. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**, São Paulo, v. 6, ano 3, p. 89-103., jan./mar. 2016.

<sup>42</sup> “Revolução” foi a expressão utilizada por Louis Josserand, quando em Conferência proferida na Universidade de Coimbra em 1936, para se referir à transformação da matéria da responsabilidade civil. O eminente jurista francês, *in verbis*: “A palavra ‘evolução’ caracteriza palidamente o fenômeno que me proponho analisar diante de vós: é antes de ‘revolução’ que conviria falar, tão rápido, tão fulminante se evidencia o movimento que leva a teoria da responsabilidade a novos destinos; nessa matéria, a verdade de ontem não é mais a de hoje que deverá, por sua vez, ceder o lugar a de amanhã” (JOSSERAND, Louis. *Evolução da responsabilidade civil*. **Revista Forense**, Rio de Janeiro, v. 86, ano 38, p. 548-559, abr. 1941, p. 548).

notável desenvolvimento científico e tecnológico expandido à época, que levou ao infinito a capacidade produtiva do ser humano. Destaca-se também a busca pela justiça social na construção de uma sociedade solidária, a qual ensejou uma maior intervenção estatal com o fito de combater abusos e preservar a justiça social e o bem-estar dos cidadãos<sup>43</sup>.

Nas lições de Bruno Miragem, a referida renovação vivenciada pela responsabilidade civil pode ser resumida nas seguintes ideias/modificações: (a) a relativização da culpa como critério de imputação da responsabilidade civil, (b) a crise do nexo de causalidade, (c) a extensão da responsabilidade para além dos causadores do dano, (d) o reconhecimento de novos danos, (e) a criação de novas funções da indenização e (f) a valorização da prevenção e precaução do dano<sup>44</sup>.

Destaca-se, assim, dentre as mudanças ocorridas no âmbito da responsabilidade, a expansão do dano ressarcível e o surgimento de múltiplos espécimes novas de dano<sup>45</sup>. Isso porque, gradativamente, assistiu-se a erosão dos filtros tradicionais da reparação, através da relativa perda de importância da culpa e do nexo causal como óbices ao ressarcimento dos danos sofridos, e isso fez com que fosse aumentado o número de pretensões indenizatórias a serem acolhidas pelo poder judiciário<sup>46</sup>.

Quando se fala na expansão dos danos, refere-se a uma expansão quantitativa e qualitativa. A primeira, tendo em vista o aumento do número de ações de ressarcimento ajuizadas perante o poder judiciário e a segunda, levando em consideração a expansão de interesses novos que passaram a ser considerados merecedores de tutela<sup>47</sup>.

Nesse contexto da expansão dos danos indenizáveis, centra-se, doravante, o presente estudo, na análise da responsabilidade civil no âmbito do direito do consumidor, matéria essa que, em comparação ao direito civil geral, é bastante recente. Ademais, foca-se, conforme já assinalado na introdução, na hipótese da indenizabilidade do tempo desperdiçado pelo consumidor o âmbito das relações jurídicas de consumo.

---

<sup>43</sup> CAVALIERI FILHO, op. cit., p. 2.

<sup>44</sup> MIRAGEM, op. cit., p. 6-12.

<sup>45</sup> SILVA, Rafael Peteffi da. **Responsabilidade civil pela perda de uma chance**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

<sup>46</sup> SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 83.

<sup>47</sup> SCHREIBER, op. cit., p. 84-85.

### 3 O TEMPO PERDIDO PELO CONSUMIDOR COMO DANO RESSARCÍVEL

#### 3.1 A relação jurídica de consumo e a tutela protetiva dos consumidores

A Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC), surgiu no ordenamento jurídico pátrio com a finalidade de cumprir um “triplo mandamento constitucional”, qual seja, assegurar a promoção da defesa do consumidor (art. 5º, XXXII, da CF<sup>48</sup>), funcionar como princípio geral da atividade econômica (art. 170 da CF<sup>49</sup>) e realizar a sistematização dessa tutela especial (art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias<sup>50</sup>).

Nesse contexto, tem-se que essa lei protetiva abarca “todos os princípios cardiais do nosso direito do consumidor, todos os seus conceitos fundamentais e todas as normas e cláusulas gerais para a sua interpretação e aplicação”<sup>51</sup>. Além disso, sobre esse microsistema legal, destaca-se:

O CDC, como codificação, é parcial, é uma pequena (micro) codificação especial, privilegiadora de um sujeito ou grupo de sujeitos. O CDC é um conjunto de normas sistematicamente organizado, destacando-se os três capítulos iniciais como os mais importantes de seu “sistema” (=ordem, todo construído, corpo, limite), a definir seu campo ou âmbito de aplicação (ao que se aplica esta lei), os objetivos (para que se aplica a lei), os princípios básicos da lei (como se aplica valoradamente esta lei) e os direitos básicos do consumidor (assegura o nível de eficácia de aplicação desta lei)<sup>52</sup>.

O legislador do códex consumerista brasileiro optou por não definir, de modo expresse, o que seria uma “relação jurídica de consumo” hábil a receber a tutela do CDC, preferindo, em contrapartida, designar, tão somente, os seus elementos constitutivos.

Para fins didáticos, dividem-se tais elementos em (a) objetivos, os quais se relacionam com os objetos da prestação (campo de aplicação *ratione materiae*) e (b) subjetivos, que se relacionam com os sujeitos da relação (campo de aplicação *ratione personae*). Assim, tem-se

<sup>48</sup> 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, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...] XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

<sup>49</sup> 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: [...] V - defesa do consumidor;

<sup>50</sup> Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor.

<sup>51</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019, p. 10.

<sup>52</sup> BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 66.

que para se definir se se trata ou não de uma relação jurídica de consumo e, conseqüentemente, se será aplicado o CDC, será necessário olhar para os elementos constitutivos dessa relação e verificar se correspondem, ou não, com os estabelecidos no texto legal do nosso microsistema consumerista.

Partindo-se da leitura da redação legal, vê-se que, de um lado, os elementos objetivos da relação jurídica de consumo são o produto e serviço, consoante §§ 1º e 2º do art. 3º do CDC<sup>53</sup>. De outro lado, tem-se que os elementos subjetivos dessa relação, conforme art. 2º e art. 3º, *caput*, do CDC<sup>54</sup>, correspondem aos consumidores e fornecedores.

Dentre os elementos constitutivos da relação jurídica de consumo, grande relevância se dá ao estudo do campo de aplicação *ratione personae*, afinal, o CDC somente é uma lei especial em decorrência de seus destinatários.

O consumidor, personagem central da relação de consumo, pode ser “agrupado” dentro da legislação especial em duas categorias: (i) o consumidor padrão ou *standard* e (ii) o consumidor por equiparação. De um lado, tem-se o consumidor padrão ou também chamado de *standard* que está caracterizado no *caput* do art. 2º do CDC<sup>55</sup>. De outro lado, tem-se os chamados consumidores por equiparação, os quais, basicamente, estão sujeitos às normas protetivas do CDC sem, contudo, terem praticado diretamente atos de consumo. Esses sujeitos se distribuem em três subgrupos: a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis (parágrafo único, art. 2º, do CDC<sup>56</sup>), todas as vítimas de acidentes de consumo (art. 17 do CDC<sup>57</sup>) e as pessoas, determináveis ou não, expostas às práticas comerciais (art. 29 do CDC<sup>58</sup>).

Além do consumidor, tem-se como sendo o outro sujeito da relação jurídica de consumo o fornecedor, o qual está definido no art. 3º do código consumerista<sup>59</sup>. Frise-se que seu conceito

<sup>53</sup> [...] § 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

<sup>54</sup> 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.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

<sup>55</sup> Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

<sup>56</sup> Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

<sup>57</sup> Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

<sup>58</sup> Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

<sup>59</sup> Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

é bem mais amplo se comparado ao conceito de consumidor, sendo, os fornecedores gênero que abarca diversas categorias que exercem determinadas atividades desenvolvidas com profissionalismo, habitualidade e finalidade econômica<sup>60</sup>.

Um importante ponto que deve ser ressaltado e levado em consideração na análise doravante construída é que o consumidor é, sem dúvidas, a razão de ser da tutela especial do CDC. Frise-se, inclusive, que a opção da terminologia “direito do consumidor” ao invés de “direito do consumo” ratifica que a preocupação desse direito especial se centra no enfoque subjetivo, em detrimento do objetivo.

Isso porque, a justificativa do microssistema protetivo do consumidor corresponde, justamente, à tentativa de restabelecer o equilíbrio e eliminar as desigualdades existentes entre fornecedor e consumidor, este último que é, presumidamente, a parte débil/vulnerável da relação de consumo. Nessa perspectiva, tem-se que a vulnerabilidade pode ser entendida como “a situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direito, desequilibrando a relação de consumo”<sup>61</sup>, sendo, pois, tal característica inerente à figura do consumidor. Frise-se, inclusive, que a vulnerabilidade do consumidor é princípio da Política Nacional das Relações de Consumo estabelecida pelo CDC, conforme dispõe o art. 4º, inciso I<sup>62</sup>, de tal legislação especial.

Nesse âmbito das relações de consumo e, considerando todo o enxerto acima exposto quanto à expansão dos danos ressarcíveis ocorrida no campo da responsabilidade civil, aponta-se que a legislação consumerista brasileira se desincumbiu de criar mecanismos ressarcitórios próprios envolvendo os sujeitos da relação de consumo.

A legislação especial cuida da responsabilidade do fornecedor<sup>63</sup> em duas categorias distintas, a primeira, a responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço, que compreende os defeitos de segurança do produto ou do serviço e está disposta nos arts. 12 a 14 do CDC; a segunda, a responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço, que abrange as inadequações de quantidade ou qualidade do produto ou do serviço e está disposta nos arts. 18 ao 20 do CDC.

Além disso, no que tange à previsão de reparabilidade no âmbito das relações consumeristas, pode-se citar as chamadas práticas abusivas, as quais correspondem,

---

<sup>60</sup> CAVALIERI FILHO, 2019, op. cit., p. 91.

<sup>61</sup> BENJAMIN; MARQUES; BESSA, op. cit., p. 115.

<sup>62</sup> Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; [...]

<sup>63</sup> Vale frisar que conforme já assinalado neste trabalho, no âmbito do CDC restou superada a tradicional dicotomia entre a responsabilidade civil contratual e extracontratual.

sinteticamente, às desconformidades com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor. Elas elencam o rol exemplificativo contido no art. 39 do CDC e que são punidas com sanções administrativas, penais, bem como detonam o dever de reparar.

### 3.2 O desvio produtivo do consumidor e a configuração do dever de indenizar

Dentre os variados aspectos envolvendo as atividades do consumidor, tem-se que o tempo por ele despendido para solucionar problemas no âmbito das relações de consumo tem sido objeto de estudo – e de destaque – no âmbito do direito nacional. Aponta-se como os pioneiros na análise dessa temática os juristas André Gustavo Corrêa de Andrade<sup>64</sup> e Marcos Dessaune<sup>65</sup>, sendo, este último, o inventor da chamada “teoria do desvio produtivo do consumidor” a qual se dará especial enfoque neste tópico.

Inicialmente, cumpre observar que em suas considerações iniciais na versão atualizada da obra<sup>66</sup>, o autor Marcos Dessaune esboça a gênese da criação de sua teoria<sup>67</sup>. De início, o autor formulou o seguinte questionamento em relação ao desperdício de tempo dos consumidores para enfrentar problemas de consumo criados pelos próprios fornecedores: poderia essa situação ensejar dano extrapatrimonial reparável ou representaria tão somente um mero dissabor/aborrecimento da vida?

A partir de tal questionamento ao autor formulou três hipóteses, quais sejam, (1) o consumidor diante de um problema de consumo criado pelo fornecedor, que se omite ou se recusa a solucionar de forma voluntária, tempestiva e efetiva é levado a despender seu tempo e se desviar de suas atividades e assumir deveres e custos do fornecedor para enfrentar o problema, (2) essa lesão ao tempo e às atividades cotidianas do consumidor representa prejuízo de cunho existencial efetivo e (3) o dano patrimonial suportado pelo consumidor é ressarcível porque a lesão ao tempo e às atividades cotidianas da pessoa consumidora é real e efetiva.

Das mencionadas hipóteses, o autor deduziu a seguinte tese:

[...] o fornecedor, ao criar um problema de consumo no mercado e se eximir da sua responsabilidade de saná-lo voluntária, tempestiva e efetivamente, leva o consumidor em estado de carência e situação de vulnerabilidade a desperdiçar o seu tempo vital e

<sup>64</sup> Artigo do autor sobre o tema: ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 14, n. 53, p. 54-67, jan./mar. 2005.

<sup>65</sup> Obra do autor sobre o tema: DESSAUNE, Marcos. **Desvio produtivo do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

<sup>66</sup> Este trabalho utilizou a seguinte versão da obra especializada do autor sobre o tema: DESSAUNE, Marcos. **Teoria ampliada do desvio produtivo do consumidor, do cidadão-usuário e do empregado**. 3. ed. Vitória: Ed. do Autor, 2022.

<sup>67</sup> DESSAUNE, op. cit., p. 18-19.

a se desviar das suas atividades existenciais para enfrentar o problema que lhe foi imposto. Consequentemente o consumidor sofre um dano extrapatrimonial de natureza existencial, cujo prejuízo é presumido e deve ser reparado pelo fornecedor que o causou. Esse evento danoso denomina-se “desvio produtivo do consumidor” e não se amolda à jurisprudência tradicional, segundo a qual ele representaria “mero dissabor ou aborrecimento” normal na vida do consumidor<sup>68</sup>.

A indenizabilidade do tempo desperdiçado pelo consumidor e, conseqüentemente, a teoria do desvio produtivo do consumidor em si depende se escora na compreensão de que os fornecedores, por vezes, ao invés de satisfazerem as expectativas dos consumidores, oferecem a eles um mau atendimento, criam problemas no curso das suas atividades e, ainda, não raro, se furtam à responsabilidade de resolvê-los voluntária e efetivamente no prazo compatível com a essencialidade, a utilidade ou a característica do produto ou do serviço<sup>69</sup>.

Em síntese, esse mau atendimento corresponde ao descumprimento da missão e dever jurídico originário por parte dos fornecedores que, fornecem produtos defeituosos ou empregam práticas abusivas no mercado e, com isso, criam problemas de consumo potencial ou efetivamente danosos e geram grande insatisfação ao consumidor<sup>70</sup>.

Aqui, vale fazer uma breve alusão a ideia de que, em muitas situações, os fornecedores, praticam um verdadeiro “menosprezo planejado” em relação ao consumidor, sobre o tema, elucidada Laís Bergstein:

O menosprezo ao consumidor é observado nos casos de fornecedores que ignoram os pedidos e as reclamações do consumidor ou não lhe prestam informações adequadas, claras e tempestivas. O menosprezo é o desrespeito, a desconsideração das legítimas expectativas geradas no consumidor. O menosprezo reside na desvalorização do tempo e dos esforços travados pelo consumidor em relação ao fornecedor dentro de uma relação jurídica de consumo, em qualquer de suas fases, seja para resolução de um vício do produto ou do serviço, seja para compreender as instruções técnicas inadequadamente apresentadas, por exemplo<sup>71</sup>.

Uma importante delimitação realizada pelo autor da teoria do desvio produtivo refere-se ao conceito de tempo empregado e à nomenclatura adequada a serem utilizadas em sua teoria. Em relação ao tempo, tem-se que deve ser utilizada a noção de que o tempo pessoal ou subjetivo é suporte implícito da existência humana, isto é, da vida, que dura certo tempo e nele se desenvolve<sup>72</sup>.

---

<sup>68</sup> DESSAUNE, op. cit., p. 19.

<sup>69</sup> DESSAUNE, op. cit., p. 60.

<sup>70</sup> DESSAUNE, op. cit., p. 57.

<sup>71</sup> BERGSTEIN, Laís. **O tempo do consumidor e o menosprezo planejado**: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 113.

<sup>72</sup> DESSAUNE, op. cit., p.170.

No que tange à nomenclatura, o autor buscou uma definição que traduzisse o referido tempo pessoal ou subjetivo no sentido de recurso produtivo limitado, inacumulável e irrecuperável da pessoa consumidora. Assim, chegou à conclusão de que adjetivos como “vital” e “existencial” são apropriados ao seu estudo, pois referem-se à vida/existência. Além disso, infere que “produtivo” também pode ser empregado em sua teoria uma vez que se refere ao tempo em que são produzidas as atividades existenciais que constituem a própria vida<sup>73</sup>.

Nesse ponto, o autor tece crítica quanto à utilização de determinadas expressões para designar o tempo perdido do consumidor neste contexto:

Situação diversa ocorre com as expressões “tempo livre” e “tempo útil” que, embora sejam utilizadas no instituto denominado “responsabilidade civil pela perda do tempo livre ou útil” – mostram-se inadequadas. Isso porque, na sociedade contemporânea, “tempo livre” traduz a ideia – mais restrita – do tempo pessoal “que sobra” depois que se realizam as atividades cotidianas essenciais, possibilitando, ainda, eventual argumentação falaciosa de que esse tempo teria “pouca importância”. Ao seu turno, “tempo útil” implica a ideia – enganosa – de que existiria um outro tempo “sem utilidade” na vida das pessoas.

Dito de outra maneira, não se deve classificar o tempo de “útil”, porque isso implicaria reconhecer que existe algum tempo “inútil” na vida humana, o que é inconcebível, assim como não se deve denominá-lo “livre”, porque alguém poderia argumentar, ainda que falaciosamente, que se trata de um tempo de “menor valor”. Aliás, rigorosamente falando, não existe tempo “livre” na vida humana: ele é sempre “ocupado”, do ócio ao negócio<sup>74</sup>.

Nessa senda, um importante aspecto para a responsabilidade civil é que para o desvio produtivo do consumidor o tempo é o suporte implícito da existência humana, isto é, da vida, que dura certo tempo e nele se desenvolve. Assim, tal teoria ampara-se na ideia de que o tempo vital ou existencial é um dos objetos do direito fundamental à vida, que é sustentado pelo valor supremo da dignidade humana. Portanto, a teoria entende que o tempo existencial e a vida digna da pessoa humana são, mesmo que de modo não expresso, bens jurídicos protegidos pela Constituição Federal<sup>75</sup>.

Conforme bem resume Laís Bergstein, a tutela jurídica do tempo do consumidor advém da interpretação sistemática da Constituição Federal que leva à conclusão de que o direito à reparação pelo tempo injustamente perdido traduz-se em um direito fundamental implícito e encontra sustentáculo na proteção da dignidade da pessoa humana, no direito fundamental da liberdade e de utilizar seu tempo livremente e no direito fundamental à convivência familiar<sup>76</sup>.

<sup>73</sup> DESSAUNE, op. cit., p. 171.

<sup>74</sup> DESSAUNE, op. cit., p. 171-172.

<sup>75</sup> Em especial pelo art. 5º e art. 1º, inciso III, da CF.

<sup>76</sup> BERGSTEIN, op. cit., p. 165.

Conforme já indicado acima, o fenômeno do desvio produtivo do consumidor se origina quando o fornecedor descumpra sua missão e deveres jurídicos originários, oferecendo, um mau atendimento e fornecendo ao consumidor produtos ou serviços com vício ou defeito ou empregando prática abusiva no mercado.

Da prática cotidiana visualizada no mercado, percebe-se que, por vezes, consumidores são submetidos a esse *modus operandi* próprio dos fornecedores, sobre tal conceito, define o autor da teoria ora analisada:

*Modus operandi* próprio do fornecedor: é o comportamento antijurídico de se valer das mais variadas justificativas ou artifícios para atenuar, impossibilitar ou exonerar a sua responsabilidade pelo problema de consumo que ele próprio criou no mercado, representando uma conduta desleal, não cooperativa e danosa, comumente ainda marcada pela habitualidade, pela qual o fornecedor subverte a ordem jurídica e veladamente tenta transferir para o consumidor os seus deveres e custos profissionais relativos ao problema que originalmente criou, de modo diverso do que o CDC estabelece. Esse *modus operandi* próprio do fornecedor – de lidar com o problema de consumo que ele mesmo criou – traduz-se em verdadeira prática abusiva (gênero) visto que atenta contra os princípios do Código do Consumidor, está carente de boa-fé e leva ao desequilíbrio da relação de consumo, estando tal prática vedada pelos arts. 24, 25, 39, V e 51, I e IV, do CDC<sup>77</sup>.

De modo a sistematizar o fenômeno do desvio produtivo do consumidor, o autor enumera alguns pressupostos necessários para a configuração da responsabilidade civil por desvio produtivo do consumidor, quais sejam, (a) a existência de um problema de consumo criado pelo fornecedor, (b) o comportamento antijurídico do fornecedor de se eximir da sua responsabilidade pelo problema causado (*modus operandi* próprio do fornecedor), (c) o desvio produtivo do consumidor em si, consubstanciado pelo desvio de suas atividades existenciais para enfrentar o problema lesivo e buscar uma solução e (d) o nexo de causalidade entre o comportamento do fornecedor e o dano dele decorrente. Ainda, (e) o dano extrapatrimonial de natureza existencial, representado pela alteração prejudicial e indesejada do cotidiano e/ou do projeto de vida do consumidor, (f) o dano material, representado pela diminuição patrimonial sofrida pelo consumidor e (g) o dano coletivo, representado pela lesão a direito individual homogêneo de uma coletividade determinada ou determinável de consumidores<sup>78</sup>.

Após a apresentação dos pressupostos, finalmente, o autor conceitua<sup>79</sup> o fenômeno do desvio produtivo do consumidor, o qual a seguir transcreve-se de modo sintético: o desvio produtivo do consumidor corresponde ao evento danoso que se origina quando o fornecedor

---

<sup>77</sup> DESSAUNE, op. cit., p. 368.

<sup>78</sup> DESSAUNE, op. cit., p. 266.

<sup>79</sup> DESSAUNE, op. cit., p. 268.

cria um problema de consumo e se exime de sua responsabilidade de saná-lo voluntária e efetivamente em prazo compatível com a utilidade ou característica do produto ou do serviço; nessa situação, o fornecedor leva o consumidor em estado de carência e vulnerabilidade a desperdiçar seu tempo vital e se desviar de suas atividades existenciais para enfrentar o problema que lhe foi imposto, perdendo, assim, de modo definitivo parcela do seu tempo total de vida. Assim, conclui que o desvio produtivo acarreta lesão à liberdade e à existência digna da pessoa natural consumidora, que sofre dano extrapatrimonial de natureza existencial, cujo prejuízo é presumido, e deve ser reparado mediante comprovação do evento danoso.

Sobre tais danos oriundos de um evento de desvio produtivo do consumidor, importa realçar que parte da doutrina que se debruça sobre o tema, defende a necessidade da autonomia dessa modalidade de dano. Sobre o tema, assinala Marcos Dessaune:

[...] um mesmo evento de desvio produtivo, ao violar simultaneamente bens jurídicos distintos, pode acarretar danos diversos e autônomos para o consumidor, os quais devem ser reparados cumulativamente. Ademais, verificando-se a ocorrência concomitante de mais de uma espécie de dano extrapatrimonial, cada espécie deve ser compensada individualmente e, caso elas sejam tratadas sob a denominação genérica de “danos morais”, deve haver ao menos da majoração proporcional da verba.

Em favor da autonomia, advoga Laís Bergstein, aludindo para a relevância da individualização de cada modalidade de dano extrapatrimonial:

A individualização do montante compensatório do dano pelo tempo perdido, destacado dos demais danos patrimoniais ou extrapatrimoniais, cumpre uma função didática: esclarece e incentiva o fornecedor a evitar a repetição desse tipo particular de dano, o que não ocorre de maneira efetiva quando o tempo perdido é avaliado ou elencado apenas como um elemento para o convencimento do Juízo, sem se atribuir a ele um valor nominal próprio<sup>80</sup>.

Tal posicionamento, contudo, recebe crítica de parte dos doutrinadores, a exemplo de Bastos e Silva<sup>81</sup> que chamam a atenção para o surgimento de “problemas de ordem conceitual e de segurança” quando das tentativas de desgarrar a “perda do tempo útil” das categorias de dano patrimonial e extrapatrimonial.

### 3.3 A mudança de paradigma quanto à ressarcibilidade do tempo do consumidor no âmbito da jurisprudência pátria

<sup>80</sup> BERGSTEIN, op. cit., p. 187.

<sup>81</sup> BASTOS, Daniel Deggau; SILVA, Rafael Peteffi da. A busca pela autonomia do dano pela perda do tempo e a crítica ao *compensation for injury as such*. **Civillistica.com**, ano 9, n. 2, 2020.

É possível dizer que por muito tempo imperou no ordenamento jurídico brasileiro uma “jurisprudência defensiva” que se baseava na tese do “mero aborrecimento” para justificar a não ressarcibilidade do tempo despendido pelo consumidor para resolver problemas de consumo. Os tribunais brasileiros, assim, entendiam de modo majoritário, que a “via crucis” enfrentada pelo consumidor para solucionar os problemas de consumo criados e impostos pelo fornecedor não possuía o condão de gerar qualquer dano reparável.

Ao criticar esse posicionamento, Marcos Dessaune indica:

Percebe-se que os substantivos “dissabor” e “aborrecimento” traduzem um sentimento negativo qualificado pelo adjetivo “mero”, que significa simples, comum, trivial. Em outras palavras, a jurisprudência baseada na tese do “mero aborrecimento” está implicitamente afirmando que, em determinada situação, houve lesão à integridade psicofísica de alguém apta a gerar um sentimento negativo (“dissabor” ou “aborrecimento”). Porém, segundo se infere dessa mesma jurisprudência, tal sentimento é trivial ou sem importância (“mero”), portanto incapaz de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo e, conseqüentemente, de configurar o dano moral compensável<sup>82</sup>.

Conforme o referido autor aponta, a partir da publicação da primeira edição de sua obra sobre a teoria do desvio produtivo do consumidor, em novembro de 2011, paulatinamente as decisões judiciais começaram a mudar. Observando-se que, a partir de 2012, de modo mais firme, os tribunais brasileiros progressivamente começaram a adotar a sua teoria como *ratio decidendi* das causas que envolviam o desperdício do tempo do consumidor.

O autor, inclusive, estampa em sua obra, a título ilustrativo, uma pesquisa quantitativa realizada no âmbito da jurisprudência pátria. Os dados obtidos apontaram que, levando em consideração todos os tribunais estaduais, em fevereiro de 2017, a expressão de busca “desvio produtivo do consumidor” foi utilizada 722 (setecentos e vinte e duas) vezes, enquanto que, em junho de 2021, foi ela citada 19.827 (dezenove mil, oitocentos e vinte e sete) vezes<sup>83</sup>.

No que tange ao Superior Tribunal de Justiça, tem-se que desde 2018 foram julgados monocraticamente os primeiros agravos em recursos especiais envolvendo o tema, sendo, em 05 de fevereiro de 2019 julgada a primeira decisão colegiada fundamentada na teoria do desvio produtivo do consumidor.

Trata-se do REsp nº 1.737.412/SE que, sob a relatoria da Min. Nancy Andrighi, possui como objeto a possibilidade de compensação dos danos morais coletivos quanto ao cumprimento das regras de atendimento presencial em agências bancárias. O recurso foi assim ementado:

---

<sup>82</sup> DESSAUNE, op. cit., p.149.

<sup>83</sup> DESSAUNE, op. cit., p. 310.

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, "D", DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. 1. Cuida-se de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações.

2. Recurso especial interposto em: 23/03/2016; conclusos ao gabinete em: 11/04/2017; julgamento: CPC/73.

3. O propósito recursal é determinar se o descumprimento de normas municipais e federais que estabelecem parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva.

4. O dano moral coletivo é espécie autônoma de dano que está relacionada à integridade psico-física da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), amparados pelos danos morais individuais.

5. O dano moral coletivo não se confunde com o somatório das lesões extrapatrimoniais singulares, por isso não se submete ao princípio da reparação integral (art. 944, caput, do CC/02), cumprindo, ademais, funções específicas.

6. No dano moral coletivo, a função punitiva - sancionamento exemplar ao ofensor - é, aliada ao caráter preventivo - de inibição da reiteração da prática ilícita - e ao princípio da vedação do enriquecimento ilícito do agente, a fim de que o eventual proveito patrimonial obtido com a prática do ato irregular seja revertido em favor da sociedade.

7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo.

8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor.

9. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo.

10. Recurso especial provido.

(REsp n. 1.737.412/SE, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 5/2/2019, DJe de 8/2/2019)<sup>84</sup>.

---

<sup>84</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). **Recurso Especial 1.737.412/SE**, Recorrente: Defensoria Pública do Estado de Sergipe. Recorrido: Banco do Estado de Sergipe. Relatora: Min. Nancy Andrighi, julgado em 05 de fevereiro de 2019, publicado em 08 de fevereiro de 2019. Disponível em: [https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num\\_registro=201700670718&dt\\_publicacao=08/02/2019](https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201700670718&dt_publicacao=08/02/2019). Acesso em: 01 mar. 2023.

O acórdão lavrado restabeleceu a sentença de primeiro grau a qual havia determinado a condenação do banco em danos morais coletivos. Em suas razões, a relatora discorreu:

Referida orientação se escora na previsão do art. 944, caput, do CC/02, no princípio da reparação integral do dano e na vedação ao enriquecimento ilícito do consumidor – relacionado à “indústria” do dano moral –, os quais, no entanto, somente limitam a restituição do dano causado ao tempo sob o prisma individual, exigindo, assim, uma efetiva e excepcional situação danosa para subsidiar a condenação em compensar danos morais individuais.

No entanto, o tempo útil e seu máximo aproveitamento são, como visto, interesses coletivos, subjacentes aos deveres da qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que são atribuídos aos fornecedores de produtos e serviços e à função social da atividade produtiva.

A proteção à perda do tempo útil do consumidor deve ser, portanto, realizada sob a vertente coletiva, a qual, por possuir finalidades precípua de sanção, inibição e reparação indireta, permite seja aplicada a teoria do desvio produtivo do consumidor e a responsabilidade civil pela perda do tempo<sup>85</sup>.

No curso de seu voto, foi ainda apontado que o caso em análise estampa a violação aos deveres de qualidade do atendimento presencial, pois, exige-se do consumidor tempo muito superior aos limites fixados pela legislação municipal e isso, por infringir valores essenciais da Sociedade e “possui, os atributos da gravidade e intolerabilidade, não configurando mera infringência à lei ou ao contrato”<sup>86</sup>.

Ao discorrer sobre a inadequação dos serviços prestados pela instituição financeira, a relatora indicou, ainda, que o oferecimento de meios virtuais de autoatendimento bancários, como por exemplo, internet e caixas eletrônicos, não é capaz de suprimir a inadequação dos serviços de atendimento oferecidos pelos caixas presenciais.

Assim, o recurso especial acima mencionado pode ser considerado a primeira decisão colegiada que utilizou o desvio produtivo do consumidor como *ratio decidendi* das causas que envolvem o desperdício do tempo do consumidor e se tornou referência para as subsequentes decisões no âmbito da corte superior e dos demais tribunais estaduais.

---

<sup>85</sup> BRASIL, 2019, op. cit., p. 14-15.

<sup>86</sup> BRASIL, 2019, op. cit., p. 17.

## 4 O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR E O ATUAL POSICIONAMENTO SEDIMENTADO PELA JURISPRUDÊNCIA PÁTRIA

### 4.1 A aplicação do desvio produtivo do consumidor no âmbito do Superior Tribunal de Justiça (STJ)

Após o julgamento do mencionado REsp 1.737.412/SE, primeira decisão colegiada fundamentada no desvio produtivo do consumidor - acima dissecada - tem-se que a corte superior brasileira passou a progressivamente utilizar a referida teoria para fundamentar seus julgamentos.

O autor Marcos Dessaune, ao realizar uma análise da utilização de sua teoria no âmbito do STJ, aponta para a ocorrência de uma ressignificação e valorização do tempo existencial do consumidor, as quais possibilitaram a superação da jurisprudência do “mero aborrecimento” e ensejaram uma nova jurisprudência brasileira, a do desvio produtivo do consumidor<sup>87</sup>.

Atualmente, no âmbito do STJ, observa-se com a utilização da expressão de busca “desvio produtivo do consumidor” o retorno de 184 (cento e oitenta e quatro) decisões monocráticas e 4 (quatro) acórdãos<sup>88</sup>.

Desse quantitativo de acórdãos retornados com a pesquisa realizada, tem-se que se incluem, além do REsp 1.737.412/SE já analisado no tópico anterior, as seguintes decisões colegiadas: REsp 1.406.245/SP, REsp 1.929.288/TO e REsp 2.017.194/SP. Doravante, será realizada uma breve análise sobre o posicionamento adotado em cada um desses acórdãos.

De início, alude-se ao Recurso Especial 1.406.245/SP, julgado em 24 de novembro de 2020, sob a relatoria do Min. Luis Felipe Salomão, o qual foi ementado da seguinte forma:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR E RESPONSABILIDADE CIVIL. COMPRA E VENDA DE AUTOMÓVEL COM PACTO ADJETO DE ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA. CONTRATOS COLIGADOS, COM INTERDEPENDÊNCIA DOS NEGÓCIOS DISTINTOS FIRMADOS. SOLIDARIEDADE OBRIGACIONAL ENTRE A REVENDA E O BANCO QUE FINANCIÁ A COMPRA E VENDA PARA REPARAÇÃO DE EVENTUAIS DANOS. INEXISTÊNCIA. DISSABORES E/OU TEMPO DESPENDIDO, COM O CONDÃO DE ENSEJAR RECONHECIMENTO DE DANO MORAL. INVIABILIDADE. IMPRESCINDIBILIDADE DE CONSTATAÇÃO DE EFETIVA LESÃO A DIREITO DA PERSONALIDADE. FATO CONTRA LEGEM OU CONTRA JUS. CIRCUNSTÂNCIAS NÃO DECISIVAS. CONDENAÇÃO POR DANO MORAL EM CASOS QUE NÃO AFETEM INTERESSES EXISTENCIAIS. INCOMPATIBILIDADE COM O ORDENAMENTO JURÍDICO

<sup>87</sup> DESSAUNE, op. cit., p. 319.

<sup>88</sup> Pesquisa realizada em 10 de março de 2023 por meio do buscador de jurisprudência do site oficial do STJ o qual pode ser acessado através do link: <https://scon.stj.jus.br/SCON/>.

E COM A TRIPARTIÇÃO DE PODERES. CONSEQUÊNCIAS DELETÉRIAS IMPREVISÍVEIS NO ÂMBITO DO MERCADO, EM PREJUÍZO DA PRÓPRIA GENERALIDADE DOS CONSUMIDORES.

1. O contrato coligado não constitui um único negócio jurídico com diversos instrumentos, mas sim uma pluralidade de negócios jurídicos, ainda que celebrados em um só documento, pois é a substância, e não a forma, do negócio jurídico que lhe dá amparo. Em razão da força da conexão contratual e dos preceitos consumeristas incidentes na espécie - tanto na relação jurídica firmada com a revenda de veículos usados quanto no vínculo mantido com a casa bancária -, o vício determinante do desfazimento da compra e venda atinge igualmente o financiamento, por se tratar de relações jurídicas trianguladas, cada uma estipulada com o fim precípua de garantir a relação jurídica antecedente da qual é inteiramente dependente, motivo pelo qual a possível arguição da exceção de contrato não cumprido constitui efeito não de um ou outro negócio isoladamente considerado, mas da vinculação jurídica entre a compra e venda e o mútuo/parcelamento. Precedente.

2. Por um lado, "a ineficácia superveniente de um dos negócios não tem o condão de unificar os efeitos da responsabilização civil, porquanto, ainda que interdependentes entre si, parcial ou totalmente, os ajustes coligados constituem negócios jurídicos com características próprias, a ensejar interpretação e análise singular, sem contudo, deixar à margem o vínculo unitário dos limites da coligação" (REsp 1127403/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Rel. p/ Acórdão Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 04/02/2014, DJe 15/08/2014). Com efeito, "apenas há falar em responsabilidade solidária no caso de a instituição financeira estar vinculada à concessionária do veículo - hipótese em que se trata de banco da própria montadora -, o que não se constata na espécie.

Precedentes". (AgInt no REsp 1519556/SP, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 10/11/2016, DJe 25/11/2016).

3. Embora o autor narre na inicial que pagou três prestações contratuais por receio de ter seu nome incluído em cadastro de órgãos de proteção ao crédito, assim como o temor de que o bem viesse a ser objeto de busca e apreensão requerida por parte do credor fiduciário - circunstâncias que, se concretizadas, poderiam mesmo caracterizar abalo moral -, isso não se verificou. O autor também esclareceu que, em vista dos transtornos, "optou" pela resolução dos contratos coligados para ser reembolsado dos montantes despendidos. Ademais, foi dito na exordial que os dissabores no tocante ao banco recorrente limitaram-se ao fato de ter recebido o contrato somente após 90 dias - a loja de veículos usados negociou o automóvel com o autor, mas não houve o imediato cancelamento da alienação fiduciária anterior a envolver o bem e a outra instituição financeira porque, após a alienação do automóvel pela revendedora de veículos usados, o devedor fiduciante veio a falecer.

4. O direito à compensação de dano moral, conforme a expressa disposição do art. 12 do CC, exsurge de condutas que ofendam direitos da personalidade (como os que se extraem, em numerus apertus, dos arts. 11 a 21 do CC), bens tutelados que não têm, per se, conteúdo patrimonial, mas extrema relevância conferida pelo ordenamento jurídico, quais sejam: higidez física e psicológica, vida, liberdade (física e de pensamento), privacidade, honra, imagem, nome, direitos morais do autor de obra intelectual. Nessa linha de inteligência, como pondera a abalizada doutrina especializada, mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são tão intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo.

5. Os "danos morais", reconhecidos pelo Tribunal de origem, limitam-se a "dissabores por não ter havido pronta resolução satisfatória, na esfera extrajudicial, obrigando o consumidor a lavrar boletim de ocorrência em repartição policial". Certamente, não se pode tomar o dano moral em seu sentido natural, e não jurídico, associando-o a qualquer prejuízo incalculável, como figura receptora de todos os anseios, dotada de uma vastidão tecnicamente insustentável, e mais comumente correlacionando-o à dor, ao aborrecimento, sofrimento e à frustração. Essas circunstâncias todas não correspondem ao seu sentido jurídico, a par de essa configuração ter o nefasto efeito de torná-lo sujeito ao subjetivismo de cada um.

6. É o legislador que está devidamente aparelhado para a apreciação e efetivação das limitações necessárias à autonomia privada em face dos outros valores e direitos constitucionais. A condenação por dano moral, em casos que não afetem interesses existenciais merecedores de tutela, sanciona o exercício e o custo da atividade econômica, onerando o próprio consumidor, em última instância.

7. Recurso especial provido para restabelecimento do decidido na sentença. (REsp n. 1.406.245/SP, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 24/11/2020, DJe de 10/2/2021.)<sup>89</sup>

No referido caso, um consumidor ao ir ao despachante realizar a transferência de um veículo por ele adquirido, tomou conhecimento de que o bem estava alienado fiduciariamente a outra instituição bancária. Ademais, em tal oportunidade, identificou que o veículo comprado apresentava vícios mecânicos.

Após ingressar no judiciário, no primeiro grau, o Juízo determinou a rescisão dos contratos de compra e venda e financiamento e condenou os réus a restituírem os valores despendidos pelo consumidor. No âmbito do TJSP foi, ainda, arbitrada a indenização por danos morais em favor do consumidor.

Quanto ao tema objeto deste estudo, importa destacar que no STJ, foi analisada a indenizabilidade dos danos sofridos pelo consumidor e concluído pelo ministro relator que, no caso, os fatos ocorridos em desfavor do comprador do veículo limitaram-se a meros dissabores que não ensejam o dever de indenizar. Posto isso, o julgador, ao restabelecer a sentença de primeiro grau, afastou a compensação dos danos morais. *In verbis*, o relator do caso:

Segundo entendo, observada sempre a máxima vênia, a teoria da responsabilidade civil pelo desvio produtivo do consumidor, que expressamente embasa os julgados mais recentes da Terceira Turma, reporta-se a danos que, em princípio, não são reparáveis nem calculáveis, muitos ostentando, ademais, feições de caráter patrimonial. [...]

Logo, os interesses existenciais é que são tutelados pelo instituto da responsabilidade civil por dano moral, o que não abrange - ainda que lamentáveis -, aborrecimentos ou frustrações decorrentes da relação contratual ou mesmo equívocos perpetrados pela administração pública, ainda que demandem providências diversas ou mesmo ajuizamento de ação, pois entendo que, a toda evidência, não têm o condão de, em regra, afetar direito da personalidade, interferindo intensamente no bem-estar do consumidor (equilíbrio psicológico, isto é, saúde mental)<sup>90</sup>.

Assim, conforme acima delimitado, tem-se que o segundo acórdão encontrado no banco de dados do STJ por meio da pesquisa realizada, apesar de reconhecer e afirmar as bases da

<sup>89</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4. Turma). **Recurso Especial 1.406.245/SP**, Recorrente: BV Financeira Sa Crédito Financiamento e Investimento. Recorrido: Adriano Rafael Filho - Espólio. Relator: Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 24 de novembro de 2020, publicado em 10 de fevereiro de 2021. Disponível em: [https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num\\_registro=201302054383&dt\\_publicacao=10/02/2021](https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201302054383&dt_publicacao=10/02/2021). Acesso em: 01 mar. 2023.

<sup>90</sup> BRASIL, 2021, op. cit., p. 35-36.

teoria do desvio produtivo do consumidor, não a acolhe, no caso concreto, para imputar como indenizáveis os danos sofridos pelo consumidor.

Em seguida, alude-se ao Recurso Especial nº 1.929.288/TO, julgado em 22 de fevereiro de 2022, sob a relatoria do Min. Nancy Andrighi. O caso, de igual modo ao analisado no tópico anterior, também tem como objeto o tempo de espera para atendimento presencial em agências bancárias. A seguir, a ementa do julgado:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. OMISSÃO. AUSÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. COMPATIBILIDADE. DANO MORAL COLETIVO. AFERIÇÃO IN RE IPSA. CAIXAS ELETRÔNICOS INOPERANTES. FALTA DE NUMERÁRIO. DESABASTECIMENTO. EXCESSIVA ESPERA EM FILAS POR TEMPO SUPERIOR AO LIMITE PREVISTO EM LEI MUNICIPAL. REITERAÇÃO DAS CONDUTAS. DANO MORAL COLETIVO CARACTERIZADO. VALOR DA COMPENSAÇÃO. RAZOABILIDADE. JUROS DE MORA. TERMO INICIAL. EVENTO DANOSO. ASTREINTES. BIS IN IDEM. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. MULTA DIÁRIA. VALOR ARBITRADO. SÚMULA 7 DO STJ. SÚMULA 284 DO STF. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL PREJUDICADO.

1- Recurso especiais interpostos em 30/09/2019 e 19/09/2019 e conclusos ao gabinete em 26/3/2021.

2- Os propósitos recursais consistem em dizer se: a) o acórdão recorrido conteria omissão; b) é possível a condenação ao pagamento de danos morais coletivos em demanda em que se discute direitos individuais homogêneos; c) em demanda em que se discute a caracterização de dano moral coletivo é necessária a prova concreta do dano; d) a reiterada existência de caixas eletrônicos inoperantes, sobretudo por falta de numerário, e o consequente excesso de espera em filas de agências bancárias por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal são causas suficientes de dano moral coletivo; e) o valor arbitrado a título de compensação pelos danos morais coletivos é excessivo; f) os juros de mora devem incidir a partir da sentença que constituiu a obrigação de compensar os danos morais coletivos ou da citação na ação civil pública; g) a imposição de multa diária configura bis in idem, tendo em vista que a Lei Municipal nº 2.111/2002, da cidade de Araguaína/TO, já estabelece punição para a hipótese de vício de qualidade no serviço bancário prestado; e h) o valor fixado a título de multa diária seria excessivo.

3- Na hipótese em exame é de ser afastada a existência de omissão no acórdão recorrido, pois as matérias impugnadas foram enfrentadas de forma objetiva e fundamentada no julgamento do recurso, naquilo que o Tribunal a quo entendeu pertinente à solução da controvérsia.

4- Não bastasse ser possível cumular, na mesma ação coletiva, pretensões relativas a diversos interesses transindividuais, é forçoso concluir que, na espécie, não se está a tratar de ofensa a direitos individuais homogêneos, mas sim a direitos difusos com a imposição de obrigação de fazer e de compensar os danos morais coletivos perpetrados.

5- Ao contrário do que argumentam as recorrentes, a responsabilização por dano moral coletivo se verifica pelo simples fato da violação, isto é, in re ipsa, não havendo que se falar, portanto, em ausência de prova do dano na hipótese em apreço.

6- A inadequada prestação de serviços bancários, caracterizada pela reiterada existência de caixas eletrônicos inoperantes, sobretudo por falta de numerário, e pelo consequente excesso de espera em filas por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal, é apta a caracterizar danos morais coletivos.

7- Na hipótese, não se evidencia a exorbitância apta a permitir a redução do valor fixado pela Corte de origem a título de compensação pelos danos morais coletivos, porquanto entende-se razoável o quantum fixado correspondente a R\$ R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) para cada instituição financeira.

8- Na hipótese de danos morais coletivos, os juros de mora devem incidir desde o evento danoso, notadamente por não se tratar, na espécie, de responsabilidade civil contratual.

9- Quanto a alegação de que a imposição de multa diária configuraria bis in idem, tem-se, no ponto, inviável o debate, porquanto não se vislumbra o efetivo prequestionamento, o que inviabiliza a apreciação da tese recursal apresentada, sob pena de supressão de instância.

10- A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que o valor arbitrado a título de astreintes somente pode ser revisto excepcionalmente, quando irrisório ou exorbitante, sob pena de ofensa ao disposto na Súmula 7 do STJ.

11- A parte recorrente não logrou êxito em demonstrar a exorbitância do valor fixado a título de multa diária, limitando-se a tecer considerações genéricas sem desenvolver argumentação jurídica capaz de conferir sustentação à tese engendrada, o que atrai, por analogia, a incidência da Súmula 284 do STF.

12- No que diz respeito a interposição dos recursos pela alínea "c" do permissivo constitucional, importa consignar que não se pode conhecer dos recursos pela referida alínea, uma vez que pretendem as partes recorrentes discutir idêntica tese já afastada, ficando prejudicada a divergência jurisprudencial aduzida.

13- Recursos especiais parcialmente conhecidos e, nesta extensão, não providos. (REsp n. 1.929.288/TO, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 22/2/2022, DJe de 24/2/2022.)<sup>91</sup>

Em tal julgamento, foi entendido que o serviço prestado pela instituição bancária em questão era inadequado e que a demora excessiva e perda do tempo útil do consumidor foram capazes de caracterizar os danos morais coletivos. Em suas palavras, a relatora indica:

[...] ao lado do excesso de tempo de espera em fila por tempo superior ao previsto na legislação, deve-se aferir, por exemplo, se essa situação é reiterada, se há justificativa plausível para o atraso no atendimento, se a violação do limite máximo previsto na legislação foi substancial; se o excesso de tempo em fila encontra-se associado a outras falhas na prestação de serviços; se os fornecedores foram devidamente notificados para sanar as falhas apresentadas; etc.

Nesse passo, deve-se ressaltar que o tempo útil e seu máximo aproveitamento são interesses coletivos, subjacentes à função social da atividade produtiva e aos deveres de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, que são impostos aos fornecedores de produtos e serviços.

A proteção contra a perda do tempo útil do consumidor deve, portanto, ser realizada sob a vertente coletiva, a qual, por possuir finalidades precípuas de sanção, inibição e reparação indireta, permite seja aplicada a teoria do desvio produtivo do consumidor, que conduz à responsabilidade civil pela perda do tempo útil ou vital<sup>92</sup>.

Por fim, destaca-se o mais recente acórdão retornado com pesquisa realizada, qual seja, o Recurso Especial 2.017.194/SP, julgado em 27 de outubro de 2022, também sob a relatoria da Min. Nancy Andrighi. O ponto central do referido recurso corresponde à realização pela corte superior da análise quanto à aplicabilidade do desvio produtivo do consumidor em

<sup>91</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). **Recurso Especial 1.929.288/TO**, Recorrente: Banco Bradesco S/A e Banco do Brasil S/A. Recorrido: Banco do Estado de Sergipe. Relatora: Min. Nancy Andrighi, julgado em 22 de fevereiro de 2022, publicado em 24 de fevereiro de 2022. Disponível em: [https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num\\_registro=202100875750&dt\\_publicacao=24/02/2022](https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202100875750&dt_publicacao=24/02/2022). Acesso em: 01 mar. 2023.

<sup>92</sup> BRASIL, 2022, op. cit., p. 22.

relações jurídicas não consumeristas reguladas exclusivamente pelo Direito Civil. Antes de adentrar especificamente no julgado, importa realizar uma breve análise sobre o tema que destoa dos objetivos dos julgados anteriormente analisados.

Conforme cediço, o direito privado brasileiro divide-se num *(i)* direito geral, o direito civil, e em dois direitos especiais: *(ii)* o direito da empresa e o *(iii)* direito do consumidor. Dessa forma, cabe aos intérpretes e aplicadores do direito, identificarem, diante de uma relação entre privados, se ali tem-se uma relação de consumo, uma relação empresarial, ou, residualmente, uma relação civil “geral”.

O CDC que, como já referido neste estudo, possui um escopo de equalizar o desequilíbrio existente entre os consumidores e os fornecedores, dispõe de muitos mecanismos “benéficos”, justamente, porque possuem, como razão de ser, a finalidade de eliminar as largas desigualdades existentes entre as partes da relação de consumo.

No intuito de analisar algumas das principais diferenças entre os mecanismos regentes das relações de consumo e das relações civis-empresariais, esquematiza-se um quadro comparativo de alguns dispositivos legais disciplinadores das referidas relações:

**Tabela 1 – Diferenças legais entre as relações de consumo e as relações civis-empresariais**

| <b>Critério de análise</b>                                              | <b>Relações de consumo</b>                                                                                                                                                                                      | <b>Relações civis-empresariais</b>                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Quanto à possibilidade de inversão do ônus da prova</b>              | Possibilidade de inversão do ônus da prova quando, a critério do juiz, a alegação do consumidor for verossímil ou quando for ele hipossuficiente (art. 6º, VIII, do CDC).                                       | Possibilidade de distribuição dinâmica do ônus da prova exclusivamente quando o autor provar fato constitutivo de seu direito, por meio de pedido fundamentado da parte submetida ao contraditório (art. 373, I do CPC). |
| <b>Quanto à responsabilidade civil</b>                                  | A responsabilidade civil objetiva e solidária entre todos os agentes da cadeia de produção (arts. 12, 18 e 25, §2º, do CDC).                                                                                    | A regra é a responsabilidade subjetiva, havendo solidariedade apenas quando previsto em lei ou no contrato (art. 927, caput, do CC).                                                                                     |
| <b>Quanto à prescrição da pretensão de reparação por danos causados</b> | O prazo é de 05 (cinco) anos contados do conhecimento do dano e de sua autoria (art. 27 do CDC).                                                                                                                | Aplica-se o prazo decenal conforme decisão recente da Segunda Seção do STJ no EREsp nº 1.280.825/RJ13 (art. 205 do CC).                                                                                                  |
| <b>Quanto à desconsideração da personalidade jurídica</b>               | Aplicação da teoria menor quando da desconsideração da personalidade jurídica, isto é, o simples inadimplemento é suficiente para se atingir o patrimônio dos sócios ou administradores (art. 28, §5º, do CDC). | Aplicação da teoria maior de modo que a personalidade jurídica somente será atingida mediante comprovação de fraude, abuso ou confusão patrimonial por parte dos sócios (art. 50 do CC).                                 |
| <b>Quanto à interpretação mais favorável</b>                            | Aplica-se a interpretação das cláusulas contratuais de forma mais favorável ao consumidor (art. 47 do CDC).                                                                                                     | Em regra, a interpretação se dará conforme a boa-fé, os usos do lugar, e a intenção das partes (art. 113 do CC), somente havendo interpretação mais favorável a uma das partes quando esta for aderente em contrato      |

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                 | de adesão com cláusulas ambíguas ou contraditórias (art. 423 do CC).                                                                                                                                                                             |
| <b>Quanto à teoria da imprevisão</b>  | Utiliza-se a teoria da base objetiva do negócio jurídico, segundo a qual a mera desproporção das prestações é suficiente para a revisão do contrato, dispensando qualquer prova sobre a imprevisibilidade do fato econômico superveniente (art. 6º, V, do CDC). | Aplica-se a teoria da imprevisão a qual apenas permite a resolução ou revisão contratual quando por fato extraordinário e imprevisível as prestações se tornem desproporcionais ou excessivamente onerosas para uma das partes (art. 317 do CC). |
| <b>Quanto à repetição de indébito</b> | Tem-se que, uma vez tendo sido o consumidor cobrado em quantia indevida, tem direito à restituição em dobro do que pagou, salvo erro justificável (art. 42, parágrafo único, do CDC).                                                                           | Determina-se que será possível a restituição em dobro apenas do valor cobrado por dívida já paga, cabendo a restituição simples quando houver cobrança por quantia superior à devida (art. 940 do CC).                                           |

Fonte: Elaborada pela autora (2023)

Como se observa, muitas são as diferenças, notadamente mais benéficas, de se ter aplicado o CDC numa relação jurídica, pois, as consequências, especialmente as processuais, objetivam equalizar as desproporcionais diferenças existentes entre o consumidor - vulnerável - e o fornecedor.

Regressando ao acórdão objeto, tem-se que a demanda, na origem, tratava-se de ação de obrigação de fazer c/c adjudicação compulsória c/c danos morais, cujos objetos era compelir os demandados a finalizarem o processo de inventário para possibilitar a adjudicação do imóvel e obter a condenação ao pagamento de indenização por danos morais por meio da aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor.

O pleito foi julgado improcedente no primeiro grau, sendo, a improcedência mantida quando do julgamento da apelação no âmbito do TJSP. Na alçada da corte superior, o recurso especial interposto teve seu provimento negado e o acórdão lavrado foi assim ementado:

RECURSO ESPECIAL. CIVIL E CONSUMIDOR. OMISSÕES. AUSÊNCIA. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. RELAÇÕES JURÍDICAS NÃO CONSUMERISTAS REGIDAS PELO CÓDIGO CIVIL. INAPLICABILIDADE.

1- Recurso especial interposto em 21/6/2021 e concluso ao gabinete em 3/8/2022.

2- O propósito recursal consiste em dizer se: a) a Teoria do Desvio Produtivo aplica-se às relações jurídicas não consumeristas reguladas exclusivamente pelo Direito Civil; e b) a demora na transferência definitiva da propriedade ou na expedição da carta de adjudicação compulsória em virtude do não encerramento de processo de inventário é causa de danos morais em razão da aplicação da referida teoria.

3- Na hipótese em exame deve ser afastada a existência de omissões no acórdão recorrido, pois as matérias impugnadas foram enfrentadas de forma objetiva e fundamentada no julgamento da apelação e dos embargos de declaração, naquilo que o Tribunal a quo entendeu pertinente à solução da controvérsia.

4- A Teoria dos Desvio Produtivo do Consumidor, como se infere da sua origem, dos seus fundamentos e dos seus requisitos, é predisposta a ser aplicada no âmbito do direito consumerista, notadamente em razão da situação de desigualdade e de vulnerabilidade que são as notas características das relações de consumo, não se aplicando, portanto, a relações jurídicas regidas exclusivamente pelo Direito Civil.

5- Não é possível, no âmbito do presente recurso especial, examinar eventual tese, calcada exclusivamente nas disposições gerais do Código Civil, relativa à indenização pela "perda do tempo útil", pois a argumentação desenvolvida no recurso é excessivamente genérica para este fim e os dispositivos legais apontados como violados não conferem sustentação à referida tese, sequer relacionando-se com a temática da responsabilidade civil, o que atrai a incidência da Súmula 284 do STF.

6- Na hipótese dos autos, restando incontroverso que a relação jurídica estabelecida entre as partes é estritamente de Direito Civil, não merece aplicação a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

7- Recurso especial não provido.

(REsp n. 2.017.194/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 25/10/2022, DJe de 27/10/2022)<sup>93</sup>.

Em síntese, a Terceira Turma entendeu que no caso em análise a relação jurídica estabelecida entre as partes é estritamente de direito civil e, por isso, não há o que se falar em situação de desigualdade ou vulnerabilidade que justifique a aplicação do desvio produtivo.

Em suas razões, a Min. Nancy Andrighi, relatora do caso, esclareceu que os fundamentos e requisitos da teoria do desvio produtivo do consumidor delimitam-se, justamente, ao âmbito do direito consumerista, em razão da situação de desigualdade e vulnerabilidade que são as notas distintivas das relações de consumo. Adverte a relatora:

Com efeito, não se pode olvidar que o Direito do Consumidor possui autonomia e lógica de funcionamento próprias, máxime por regular relações jurídicas especiais compostas por um sujeito em situação de vulnerabilidade, o consumidor.

As construções doutrinárias erigidas com base neste ramo especial do Direito, rogando as mais respeitadas vênias, não podem ser livremente importadas, sem maiores reflexões, por outros ramos do ordenamento jurídico, notadamente pelo Direito Civil, sob pena de se instalar indevido sincretismo metodológico que deve ser evitado<sup>94</sup>.

Assim, a corte superior manteve o afastamento da aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor e concluiu: “a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por estar calcada nas peculiaridades próprias do Direito do Consumidor, não se aplica às relações jurídicas não consumeristas reguladas exclusivamente pelo Direito Civil”.

#### 4.2 A aplicação do desvio produtivo do consumidor no âmbito do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE)

<sup>93</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). **Recurso Especial 2.017.194/SP**, Recorrente: Ednéa Aparecida Barbi Campagna e Luiz Cláudio Campagna. Recorrido: Therezinha Aparecida Costa Lagazzi. Relatora: Min. Nancy Andrighi, julgado em 25 de outubro de 2022, publicado em 27 de outubro de 2022. Disponível em: [https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num\\_registro=202201610411&dt\\_publicacao=27/10/2022](https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202201610411&dt_publicacao=27/10/2022). Acesso em: 01 mar. 2023.

<sup>94</sup> BRASIL, 2022, op. cit., p. 11.

De modo derradeiro, imbuído na tentativa de analisar a aplicação atual do desvio produtivo do consumidor e da indenizabilidade do tempo desperdiçado pelo consumidor no âmbito das relações jurídicas de consumo, este trabalho se propôs a realizar uma pesquisa de enfoque quanti-qualitativo da jurisprudência do Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE).

Para tanto, utilizou-se o campo de jurisprudência disponível no site oficial do TJPE a expressão “desvio produtivo do consumidor” aplicando-se para tal busca, a única restrição concernente à classe CNJ “apelação cível (198)”. Tal busca retornou o quantitativo de 174 (cento e setenta e quatro) acórdãos os quais estão a seguir sistematizados<sup>95</sup>:

**Tabela 2 – Apelações Cíveis julgadas pelo TJPE que mencionam o “desvio produtivo do consumidor”**

|    | <b>Apelação Cível</b>     | <b>Data de Julgamento</b> | <b>Objeto da demanda</b>                                                                                             | <b>Procedência da indenização pleiteada?</b> | <b>Valor da indenização</b> |
|----|---------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------|
| 1  | 0005717-13.2013.8.17.0220 | 11/06/2015                | Tempo de espera em fila de banco (2h 53 min)                                                                         | Sim                                          | R\$ 2.000,00                |
| 2  | 0055958-32.2014.8.17.0001 | 18/06/2015                | Tempo de espera em fila de banco (1h 26 min)                                                                         | Sim                                          | R\$ 2.000,00                |
| 3  | 0087307-53.2014.8.17.0001 | 11/08/2016                | Tempo de espera em fila de banco (3h 17 min)                                                                         | Sim                                          | R\$ 2.000,00                |
| 4  | 0103190-74.2013.8.17.0001 | 17/11/2016                | Tempo de espera em fila de banco (1h 20 min)                                                                         | Sim                                          | R\$ 2.000,00                |
| 5  | 0002148-34.2015.8.17.0640 | 21/03/2018                | Tempo para resolver interrupção indevida de serviços (internet)                                                      | Sim                                          | R\$ 5.000,00                |
| 6  | 0000027-73.2014.8.17.0250 | 23/05/2018                | Tempo para seguradora realizar o pagamento do prêmio devido                                                          | Sim                                          | R\$ 10.000,00               |
| 7  | 0036732-84.2016.8.17.2001 | 20/07/2018                | Tempo para solucionar cobrança indevida (plano de saúde)                                                             | Sim                                          | R\$ 5.000,00                |
| 8  | 0037352-62.2017.8.17.2001 | 21/09/2018                | Tempo para solucionar cobrança indevida (plano de saúde)                                                             | Sim                                          | R\$ 5.000,00                |
| 9  | 0011058-79.2014.8.17.0480 | 21/11/2018                | Tempo perdido em curso técnico irregular                                                                             | Sim                                          | R\$ 4.000,00                |
| 10 | 0001081-17.2015.8.17.0290 | 22/11/2018                | Tempo para companhia de energia em solucionar problemas decorrentes de falta de energia (queima de eletrodomésticos) | Sim                                          | R\$ 5.000,00                |
| 11 | 0002843-66.2004.8.17.0480 | 05/12/2018                | Tempo para resolver interrupção indevida de serviços (telefonia)                                                     | Sim                                          | R\$ 4.000,00                |
| 12 | 0000044-95.2017.8.17.2290 | 15/02/2019                | Tempo para companhia de energia em solucionar problemas decorrentes de                                               | Sim                                          | R\$ 4.000,00                |

<sup>95</sup> Pesquisa realizada até 03 de março de 2023 por meio buscador de jurisprudência do site oficial do TJPE. Link de acesso: <http://www.tjpe.jus.br/consultajurisprudenciaweb/xhtml/consulta/consulta.xhtml>.

|    |                           |            |                                                                                |     |               |
|----|---------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
|    |                           |            | falta de energia (queima de eletrodomésticos)                                  |     |               |
| 13 | 0000375-45.2015.8.17.1030 | 07/02/2019 | Tempo para solucionar cobrança indevida (empresa de telefonia)                 | Sim | R\$ 8.000,00  |
| 14 | 0000288-77.2016.8.17.3480 | 26/02/2019 | Tempo de espera em fila de banco (45 minutos)                                  | Não | -             |
| 15 | 0004712-83.2015.8.17.0640 | 20/02/2019 | Tempo para solucionar cobrança indevida (empresa de telefonia)                 | Sim | R\$ 3.000,00  |
| 16 | 0001790-10.2015.8.17.0110 | 14/03/2019 | Tempo para solucionar cobrança indevida (empresa de consórcio)                 | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 17 | 0013658-64.2017.8.17.2001 | 27/03/2019 | Tempo para solucionar questões envolvendo plano de saúde                       | Sim | R\$ 10.000,00 |
| 18 | 0000417-02.2015.8.17.0220 | 03/04/2019 | Tempo para solucionar cobrança indevida (empresa de TV)                        | Sim | R\$ 4.000,00  |
| 19 | 0030119-68.2015.8.17.0001 | 04/04/2019 | Tempo para seguradora realizar o pagamento do prêmio devido                    | Sim | R\$ 10.000,00 |
| 20 | 0002825-08.2015.8.17.1370 | 11/04/2019 | Tempo para restauração de linha telefônica                                     | Sim | R\$ 4.000,00  |
| 21 | 0001475-47.2015.8.17.1220 | 25/04/2019 | Tempo de espera em fila de banco (1h 51 min)                                   | Sim | R\$ 2.000,00  |
| 22 | 0002182-68.2014.8.17.0470 | 15/05/2019 | Tempo para solucionar cobrança indevida (empresa de telefonia)                 | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 23 | 0011361-15.2016.8.17.1130 | 15/05/2019 | Tempo de resposta de instituição bancária em relação à concessão de empréstimo | Sim | R\$ 10.000,00 |
| 24 | 0035571-05.2017.8.17.2001 | 07/06/2019 | Tempo para solucionar questões envolvendo plano de saúde                       | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 25 | 0028379-84.2018.8.17.2001 | 07/06/2019 | Tempo para solucionar cobrança indevida (instituição bancária)                 | Sim | R\$ 3.000,00  |
| 26 | 0004564-13.2017.8.17.2480 | 14/06/2019 | Tempo para solucionar cobrança indevida (instituição bancária)                 | Não | -             |
| 27 | 0043057-41.2017.8.17.2001 | 04/07/2019 | Tempo para solucionar cobrança indevida (instituição bancária)                 | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 28 | 0001660-50.2017.8.17.2470 | 28/08/2019 | Tempo para solucionar cobrança indevida (instituição bancária)                 | Sim | R\$ 10.000,00 |
| 29 | 0019727-12.2018.8.17.3090 | 29/08/2019 | Tempo para solucionar cobrança indevida (companhia de energia)                 | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 30 | 0194965-10.2012.8.17.0001 | 01/08/2019 | Tempo para resolver interrupção indevida de serviços (energia)                 | Sim | R\$ 2.000,00  |
| 31 | 0000219-37.2017.8.17.2760 | 11/09/2019 | Tempo para solucionar cobrança indevida (companhia de energia)                 | Sim | R\$ 3.000,00  |

|    |                           |            |                                                                                      |     |               |
|----|---------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 32 | 0016468-12.2017.8.17.2001 | 18/09/2019 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                          | Sim | R\$ 5.201,00  |
| 33 | 0018139-36.2018.8.17.2001 | 18/09/2019 | Tempo para solucionar cobrança indevida (instituição bancária)                       | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 34 | 0063005-66.2017.8.17.2001 | 20/09/2019 | Tempo para seguradora realizar o pagamento do prêmio devido                          | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 35 | 0000157-34.2018.8.17.3480 | 24/09/2019 | Tempo de espera em fila de banco (3h 30 min)                                         | Sim | R\$ 2.000,00  |
| 36 | 0000924-72.2014.8.17.0001 | 24/09/2019 | Tempo de espera em fila de banco (4h 49 min)                                         | Sim | R\$ 3.000,00  |
| 37 | 0000105-58.2017.8.17.2450 | 27/11/2019 | Tempo para emissão de carta de crédito por empresa de consórcio                      | Sim | R\$ 6.000,00  |
| 38 | 0017601-80.2014.8.17.0001 | 19/12/2019 | Tempo para solucionar cobrança indevida (supermercado)                               | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 39 | 0001681-46.2016.8.17.0470 | 30/01/2020 | Tempo para solucionar cobrança indevida (empresa de telefonia)                       | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 40 | 0001501-73.2018.8.17.2470 | 12/02/2020 | Tempo para solucionar cobrança indevida (instituição bancária)                       | Sim | R\$ 10.000,00 |
| 41 | 0005474-85.2018.8.17.2001 | 12/02/2020 | Tempo para resolver interrupção indevida de serviços (fornecimento de água)          | Não | -             |
| 42 | 0008423-68.2018.8.17.3590 | 12/02/2020 | Tempo para solucionar cobrança indevida (instituição bancária)                       | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 43 | 0001015-34.2019.8.17.2218 | 12/02/2020 | Tempo para solucionar cobrança indevida (instituição bancária)                       | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 44 | 0000022-64.2016.8.17.2260 | 20/02/2020 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                          | Sim | R\$ 6.000,00  |
| 45 | 0000315-64.2018.8.17.2680 | 20/02/2020 | Tempo para resolver interrupção indevida de serviços (telefonia)                     | Não | -             |
| 46 | 0018293-88.2017.8.17.2001 | 04/03/2020 | Tempo para solucionar problemas envolvendo falha no fornecimento de serviço bancário | Sim | R\$ 10.000,00 |
| 47 | 0022325-73.2016.8.17.2001 | 24/03/2020 | Tempo para seguradora realizar o pagamento do prêmio devido                          | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 48 | 0034277-44.2019.8.17.2001 | 17/04/2020 | Tempo para resolver interrupção indevida de serviços (energia)                       | Não | -             |
| 49 | 0000236-44.2017.8.17.2220 | 20/04/2020 | Tempo para solucionar problemas envolvendo o serviço de TV por assinatura            | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 50 | 0004051-90.2018.8.17.2001 | 24/04/2020 | Tempo para solucionar cobrança indevida (empresa de telefonia)                       | Não | -             |

|    |                           |            |                                                                            |     |              |
|----|---------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------|-----|--------------|
| 51 | 0055753-46.2016.8.17.2001 | 28/04/2020 | Tempo para seguradora realizar o pagamento do prêmio devido                | Sim | R\$ 5.000,00 |
| 52 | 0000051-32.2017.8.17.2470 | 28/04/2020 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                | Sim | R\$ 3.500,00 |
| 53 | 0000389-53.2016.8.17.3080 | 28/04/2020 | Tempo para seguradora realizar o pagamento do prêmio devido                | Sim | R\$ 4.000,00 |
| 54 | 0033971-80.2016.8.17.2001 | 05/05/2020 | Tempo de espera em fila de banco (4h 08 min)                               | Sim | R\$ 5.000,00 |
| 55 | 0008504-25.2017.8.17.2370 | 07/05/2020 | Tempo para solucionar cobrança indevida (empresa de comunicação)           | Sim | R\$ 8.000,00 |
| 56 | 0001624-17.2018.8.17.2100 | 08/05/2020 | Tempo para solucionar cobrança indevida (empresa de abastecimento de água) | Sim | R\$ 5.000,00 |
| 57 | 0017934-07.2018.8.17.2001 | 14/05/2020 | Tempo para solucionar cobrança indevida (empresa de telefonia)             | Sim | R\$ 6.000,00 |
| 58 | 0002036-17.2019.8.17.2001 | 17/05/2020 | Tempo para solucionar questões envolvendo plano de saúde                   | Não | -            |
| 59 | 0033844-40.2019.8.17.2001 | 17/05/2020 | Tempo para solucionar cobrança indevida (companhia de energia)             | Sim | R\$ 3.000,00 |
| 60 | 0000272-72.2017.8.17.2160 | 19/05/2020 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                | Sim | R\$ 3.000,00 |
| 61 | 0003038-45.2019.8.17.2640 | 21/05/2020 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                | Sim | R\$ 8.000,00 |
| 62 | 0000307-67.2018.8.17.3010 | 01/06/2020 | Tempo para realização de cancelamento de contrato solicitado               | Sim | R\$ 5.000,00 |
| 63 | 0000124-77.2019.8.17.2520 | 15/06/2020 | Tempo para solucionar cobrança indevida (serviço de telefonia)             | Não | -            |
| 64 | 0028525-91.2019.8.17.2001 | 18/06/2020 | Tempo para solucionar cobrança indevida (companhia de energia)             | Sim | R\$ 5.000,00 |
| 65 | 0019125-87.2018.8.17.2001 | 19/06/2020 | Tempo para solucionar problemas envolvendo serviço bancário                | Sim | R\$ 5.000,00 |
| 66 | 0004894-21.2019.8.17.2001 | 22/06/2020 | Tempo de espera em fila de banco (2h)                                      | Sim | R\$ 2.000,00 |
| 67 | 0000181-33.2016.8.17.3480 | 25/06/2020 | Tempo de espera em fila de banco (1h 50 min)                               | Sim | R\$ 2.000,00 |
| 68 | 0008934-80.2018.8.17.2001 | 13/07/2020 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                | Sim | R\$ 5.000,00 |
| 69 | 0000555-61.2018.8.17.2160 | 27/07/2020 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                | Sim | R\$ 4.000,00 |
| 70 | 0019962-76.2018.8.17.3090 | 28/07/2020 | Tempo para solucionar cobrança indevida (companhia de energia)             | Sim | R\$ 3.000,00 |

|    |                           |            |                                                                                |     |              |
|----|---------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------|
| 71 | 0008725-45.2018.8.17.3090 | 28/07/2020 | Tempo para solucionar cobrança indevida (companhia de energia)                 | Sim | R\$ 5.000,00 |
| 72 | 0045150-40.2018.8.17.2001 | 02/08/2020 | Tempo para solucionar cobrança indevida (companhia de energia)                 | Sim | R\$ 2.500,00 |
| 73 | 0000099-95.2019.8.17.2930 | 04/08/2020 | Tempo para envio/entrega de produto                                            | Sim | R\$ 5.000,00 |
| 74 | 0001756-65.2017.8.17.2470 | 04/08/2020 | Tempo para instalação de serviço de internet contratado (4 meses)              | Sim | R\$ 3.000,00 |
| 75 | 0029261-80.2017.8.17.2001 | 11/08/2020 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                    | Sim | R\$ 6.000,00 |
| 76 | 0000386-37.2018.8.17.2140 | 11/08/2020 | Tempo para solucionar problemas envolvendo contratação de plano de telefonia   | Sim | R\$ 5.000,00 |
| 77 | 0001209-74.2019.8.17.3110 | 19/08/2020 | Tempo para solucionar problemas envolvendo serviço bancário                    | Não | -            |
| 78 | 0000940-86.2019.8.17.2220 | 28/08/2020 | Tempo para solucionar problemas envolvendo cancelamento de serviço educacional | Sim | R\$ 6.000,00 |
| 79 | 0028912-09.2019.8.17.2001 | 18/09/2020 | Tempo para solucionar questões envolvendo plano de saúde                       | Sim | R\$ 5.000,00 |
| 80 | 0003155-89.2017.8.17.3130 | 24/09/2020 | Tempo para solucionar cobrança indevida (empresa de telefonia)                 | Não | -            |
| 81 | 0021693-42.2019.8.17.2001 | 30/09/2020 | Tempo para solucionar questões envolvendo plano de saúde                       | Sim | R\$ 5.000,00 |
| 82 | 0051583-26.2019.8.17.2001 | 30/09/2020 | Tempo para solucionar cobrança indevida (companhia de energia)                 | Sim | R\$ 2.000,00 |
| 83 | 0008229-03.2018.8.17.2480 | 20/10/2020 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                    | Sim | R\$ 3.000,00 |
| 84 | 0023486-84.2017.8.17.2001 | 23/10/2020 | Tempo para solucionar questões envolvendo plano de saúde                       | Sim | R\$ 5.000,00 |
| 85 | 0058926-73.2019.8.17.2001 | 10/11/2020 | Tempo para solucionar questões envolvendo plano de saúde                       | Sim | R\$ 8.000,00 |
| 86 | 0047785-53.2013.8.17.0001 | 28/10/2020 | Tempo para solucionar cobrança indevida (empresa de cartão de crédito)         | Sim | R\$ 3.000,00 |
| 87 | 0027938-06.2018.8.17.2001 | 25/11/2020 | Tempo para solucionar questões envolvendo plano de saúde                       | Sim | R\$ 1.000,00 |
| 88 | 0000204-52.2019.8.17.2290 | 27/11/2020 | Tempo para realizar cancelamento de plano de telefonia                         | Sim | R\$ 2.000,00 |
| 89 | 0001968-86.2017.8.17.2470 | 07/12/2020 | Tempo para solucionar cobrança indevida (empresa de cartão de crédito)         | Sim | R\$ 5.000,00 |

|     |                           |            |                                                                                                                      |     |               |
|-----|---------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 90  | 0006312-39.2016.8.17.2990 | 07/12/2020 | Tempo para solucionar problemas envolvendo fornecimento de água (3 meses para retirar entulhos restantes de obras)   | Sim | R\$ 3.500,00  |
| 91  | 0000528-73.2017.8.17.3240 | 17/12/2020 | Tempo para resolver interrupção indevida de serviços (telefonia)                                                     | Não | -             |
| 92  | 0009488-15.2018.8.17.2001 | 21/12/2020 | Tempo para solucionar questões envolvendo plano de saúde                                                             | Não | -             |
| 93  | 0022020-55.2017.8.17.2001 | 06/01/2021 | Tempo para solucionar questões envolvendo plano de saúde                                                             | Sim | R\$ 15.000,00 |
| 94  | 0000710-62.2018.8.17.2290 | 08/02/2021 | Tempo para companhia de energia em solucionar problemas decorrentes de falta de energia (queima de eletrodomésticos) | Sim | R\$ 3.500,00  |
| 95  | 0040477-67.2019.8.17.2001 | 10/02/2021 | Tempo para solucionar cobrança indevida (companhia de energia)                                                       | Sim | R\$ 2.000,00  |
| 96  | 0022878-16.2019.8.17.2810 | 23/02/2021 | Tempo de construtora em cumprir o distrato pactuado                                                                  | Sim | R\$ 7.000,00  |
| 97  | 0002178-26.2016.8.17.2001 | 05/03/2021 | Tempo de espera em fila de banco (2h 29 min)                                                                         | Não | -             |
| 98  | 0102470-48.2018.8.17.2001 | 26/03/2021 | Tempo para solucionar cobrança indevida (companhia de energia)                                                       | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 99  | 0001241-46.2017.8.17.3370 | 29/03/2021 | Tempo para solucionar problemas envolvendo serviço bancário                                                          | Sim | R\$ 3.000,00  |
| 100 | 0060695-53.2018.8.17.2001 | 05/04/2021 | Tempo para solucionar cobrança indevida (plano de saúde)                                                             | Sim | R\$ 10.000,00 |
| 101 | 0000447-68.2019.8.17.2460 | 17/04/2021 | Tempo para solucionar cobrança indevida (instituição bancária)                                                       | Sim | R\$ 10.000,00 |
| 102 | 0000248-45.2018.8.17.3280 | 04/05/2021 | Tempo de espera em fila de banco (mais de 5 horas)                                                                   | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 103 | 0037578-67.2017.8.17.2001 | 06/05/2021 | Tempo para solucionar cobrança indevida (empresa de telefonia)                                                       | Sim | R\$ 6.000,00  |
| 104 | 0000747-54.2018.8.17.3110 | 31/05/2021 | Tempo para envio/entrega de produto                                                                                  | Sim | R\$ 2.000,00  |
| 105 | 0043348-75.2016.8.17.2001 | 20/07/2021 | Tempo para solucionar cobrança indevida (empresa de telefonia)                                                       | Sim | R\$ 2.000,00  |
| 106 | 0033250-31.2016.8.17.2001 | 23/07/2021 | Tempo de espera em fila de banco                                                                                     | Sim | R\$ 1.000,00  |
| 107 | 0001004-02.2019.8.17.3480 | 27/07/2021 | Tempo de espera em fila de banco (1h 50 min)                                                                         | Sim | R\$ 2.000,00  |
| 108 | 0002767-84.2020.8.17.3130 | 11/08/2021 | Tempo para envio/entrega de produto                                                                                  | Sim | R\$ 3.000,00  |
| 109 | 0000877-03.2014.8.17.0550 | 18/08/2021 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                                                          | Sim | R\$ 2.000,00  |

|     |                           |            |                                                                               |     |               |
|-----|---------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 110 | 0000599-66.2019.8.17.2218 | 21/08/2021 | Tempo para seguradora realizar o pagamento do prêmio devido                   | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 111 | 0038725-31.2017.8.17.2001 | 23/08/2021 | Tempo em solucionar problemas envolvendo fornecimento de água                 | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 112 | 0000898-47.2013.8.17.0280 | 04/08/2021 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                   | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 113 | 0000314-57.2018.8.17.3140 | 30/08/2021 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                   | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 114 | 0000257-65.2019.8.17.3120 | 16/09/2021 | Tempo para solucionar apreensão indevida de motocicleta                       | Não | -             |
| 115 | 0000694-30.2016.8.17.1110 | 10/02/2021 | Tempo para envio/entrega de produto                                           | Sim | R\$ 1.000,00  |
| 116 | 0009632-75.2016.8.17.2480 | 27/09/2021 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                   | Sim | R\$ 6.000,00  |
| 117 | 0131157-06.2016.8.17.2001 | 01/10/2021 | Tempo para solucionar questões envolvendo plano de saúde                      | Sim | R\$ 10.000,00 |
| 118 | 0001266-69.2016.8.17.2990 | 04/11/2021 | Tempo para solucionar problemas envolvendo fraude na contratação de consórcio | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 119 | 0049698-45.2017.8.17.2001 | 05/11/2021 | Tempo para solucionar cobrança indevida (companhia de energia)                | Sim | R\$ 10.000,00 |
| 120 | 0071731-24.2020.8.17.2001 | 08/11/2021 | Tempo para solucionar cobrança indevida (companhia de energia)                | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 121 | 0008042-44.2013.8.17.1130 | 16/11/2021 | Tempo para envio/entrega de produto                                           | Sim | R\$ 10.000,00 |
| 122 | 0000512-57.2018.8.17.3120 | 09/12/2021 | Tempo para solucionar cobrança indevida (instituição bancária)                | Sim | R\$ 7.000,00  |
| 123 | 0000034-48.2020.8.17.2160 | 14/12/2021 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                   | Sim | R\$ 3.000,00  |
| 124 | 0000239-77.2020.8.17.2160 | 22/12/2021 | Tempo para envio/entrega de produto                                           | Sim | R\$ 1.000,00  |
| 125 | 0004728-12.2019.8.17.2640 | 10/02/2022 | Tempo para construtora solucionar reparos                                     | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 126 | 0000533-07.2021.8.17.3030 | 17/02/2022 | Tempo para solucionar cobrança indevida (companhia de energia)                | Sim | R\$ 10.000,00 |
| 127 | 0001987-61.2020.8.17.2220 | 22/02/2022 | Tempo para solucionar cobrança indevida (companhia de energia)                | Sim | R\$ 6.000,00  |
| 128 | 0002255-64.2020.8.17.3110 | 22/02/2022 | Tempo para envio/entrega de produto                                           | Sim | R\$ 1.000,00  |
| 129 | 0000414-72.2021.8.17.3280 | 30/03/2022 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                   | Sim | R\$ 1.500,00  |
| 130 | 0000199-64.2017.8.17.2560 | 05/04/2022 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                   | Sim | R\$ 2.000,00  |

|     |                               |            |                                                                                      |     |               |
|-----|-------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------|
| 131 | 0001721-<br>23.2020.8.17.3110 | 06/04/2022 | Tempo para envio/entrega de produto                                                  | Sim | R\$ 1.000,00  |
| 132 | 0012844-<br>17.2015.8.17.1130 | 07/04/2022 | Tempo para solucionar cobrança indevida (empresa de comunicação)                     | Sim | R\$ 1.000,00  |
| 133 | 0005957-<br>17.2015.8.17.1130 | 28/04/2022 | Tempo para solucionar questões envolvendo plano de saúde                             | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 134 | 0005401-<br>65.2019.8.17.3590 | 25/05/2022 | Tempo para solucionar cobrança indevida (companhia de energia)                       | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 135 | 0000830-<br>61.2017.8.17.3480 | 26/05/2022 | Tempo de espera em fila de banco (1h 30 min)                                         | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 136 | 0034485-<br>88.2021.8.17.3090 | 05/06/2022 | Tempo para solucionar cobrança indevida (companhia de energia)                       | Sim | R\$ 3.000,00  |
| 137 | 0000112-<br>13.2017.8.17.2430 | 09/06/2022 | Tempo para resolução de problema relacionado à ocorrência do furto em estacionamento | Sim | R\$ 3.000,00  |
| 138 | 0031797-<br>98.2016.8.17.2001 | 15/06/2022 | Tempo para solucionar problemas envolvendo serviço bancário                          | Sim | R\$ 4.000,00  |
| 139 | 0002324-<br>57.2020.8.17.3220 | 22/06/2022 | Tempo para concretização da devolução de produto                                     | Sim | R\$ 3.000,00  |
| 140 | 0037600-<br>82.2015.8.17.0001 | 16/06/2022 | Tempo para solucionar cobrança indevida (companhia de energia)                       | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 141 | 0032810-<br>93.2020.8.17.2001 | 25/07/2022 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                          | Sim | R\$ 2.000,00  |
| 142 | 0000143-<br>45.2021.8.17.3480 | 30/07/2022 | Tempo para resolver interrupção indevida de serviços (TV)                            | Sim | R\$ 2.000,00  |
| 143 | 0019154-<br>35.2021.8.17.2001 | 30/07/2022 | Tempo para solucionar questões envolvendo plano de saúde                             | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 144 | 0004978-<br>95.2014.8.17.2001 | 30/07/2022 | Tempo para solucionar cobrança indevida (companhia de energia)                       | Sim | R\$ 5.000,00  |
| 145 | 0000117-<br>19.2021.8.17.2390 | 08/08/2022 | Tempo para solucionar cobrança indevida (companhia de energia)                       | Não | -             |
| 146 | 0070628-<br>16.2019.8.17.2001 | 09/08/2022 | Tempo para solucionar cobrança indevida (empresa de telefonia)                       | Sim | R\$ 3.000,00  |
| 147 | 0013867-<br>91.2021.8.17.2001 | 16/08/2022 | Tempo para realizar cancelamento e receber o valor referente à lanche que não chegou | Não | -             |
| 148 | 0000670-<br>04.2019.8.17.3080 | 29/08/2022 | Tempo para solucionar cobrança indevida (instituição bancária)                       | Sim | R\$ 10.000,00 |
| 149 | 0002912-<br>58.2017.8.17.2480 | 07/09/2022 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                          | Sim | R\$ 6.000,00  |
| 150 | 0000562-<br>54.2008.8.17.1400 | 01/09/2022 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                          | Sim | R\$ 3.000,00  |

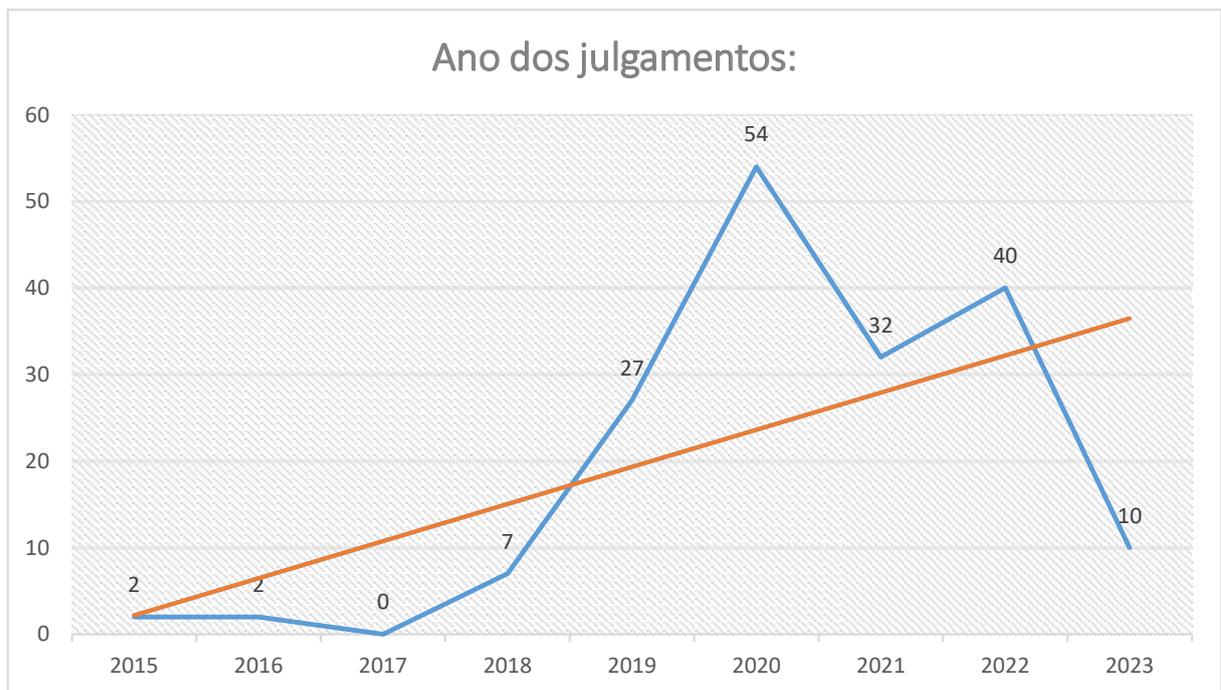
|     |                           |            |                                                                             |     |              |
|-----|---------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----|--------------|
| 151 | 0019015-25.2017.8.17.2001 | 19/09/2022 | Tempo para solucionar cobrança indevida (empresa de telefonia)              | Não | -            |
| 152 | 0013088-09.2016.8.17.1130 | 01/09/2022 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                 | Sim | R\$ 1.000,00 |
| 153 | 0003946-34.2018.8.17.2480 | 29/09/2022 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                 | Sim | -            |
| 154 | 0000218-81.2021.8.17.2220 | 11/10/2022 | Tempo para envio/entrega de produto                                         | Sim | R\$ 2.000,00 |
| 155 | 0026955-41.2017.8.17.2001 | 18/10/2022 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                 | Sim | R\$ 5.000,00 |
| 156 | 0000788-07.2020.8.17.3480 | 18/10/2022 | Tempo para resolver interrupção indevida de serviços (fornecimento de água) | Sim | R\$ 3.000,00 |
| 157 | 0034798-18.2021.8.17.2001 | 29/10/2022 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                 | Sim | R\$ 2.000,00 |
| 158 | 0063270-63.2020.8.17.2001 | 29/11/2022 | Tempo para solucionar cobrança indevida (instituição bancária)              | Sim | R\$ 8.000,00 |
| 159 | 0098908-90.2013.8.17.0001 | 12/12/2022 | Tempo para resolver interrupção indevida de serviços (telefonia)            | Sim | R\$ 3.000,00 |
| 160 | 0002515-92.2018.8.17.2470 | 13/12/2022 | Tempo para solucionar cobrança indevida (empresa de cosméticos)             | Sim | R\$ 2.000,00 |
| 161 | 0002322-18.2013.8.17.1350 | 01/12/2022 | Tempo para solucionar cobrança indevida (instituição bancária)              | Sim | R\$ 6.000,00 |
| 162 | 0001296-25.2020.8.17.2001 | 19/12/2022 | Tempo para empresa de turismo realizar cancelamento solicitado              | Sim | R\$ 3.000,00 |
| 163 | 0016100-37.2016.8.17.2001 | 19/12/2022 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                 | Sim | R\$ 1.500,00 |
| 164 | 0014916-37.2013.8.17.0001 | 01/12/2022 | Tempo para seguradora realizar o pagamento do prêmio devido                 | Sim | R\$ 5.000,00 |
| 165 | 0026689-77.2013.8.17.0810 | 30/01/2023 | Tempo para solucionar cobrança indevida (empresa de comunicação)            | Sim | R\$ 5.000,00 |
| 166 | 0035348-07.2020.8.17.2370 | 06/02/2023 | Tempo para solucionar cobrança indevida (instituição bancária)              | Sim | R\$ 3.000,00 |
| 167 | 0000338-71.2018.8.17.2110 | 16/02/2023 | Tempo para solucionar cobrança indevida (fornecedora de água)               | Sim | R\$ 3.000,00 |
| 168 | 0000500-38.2021.8.17.3120 | 17/02/2023 | Tempo para envio/entrega de produto                                         | Sim | R\$ 5.000,00 |
| 169 | 0080535-78.2020.8.17.2001 | 17/02/2023 | Tempo para realização de troca/reparo de produto defeituoso                 | Sim | R\$ 3.000,00 |
| 170 | 0000340-97.2017.8.17.3590 | 17/02/2023 | Tempo para solucionar cobrança indevida (instituição bancária)              | Sim | R\$ 5.000,00 |

|     |                           |            |                                                                |     |              |
|-----|---------------------------|------------|----------------------------------------------------------------|-----|--------------|
| 171 | 0005528-03.2019.8.17.3590 | 17/02/2023 | Tempo para solucionar cobrança indevida (instituição bancária) | Sim | R\$ 5.000,00 |
| 172 | 0000637-70.2022.8.17.3480 | 28/02/2023 | Tempo para solucionar cobrança indevida (companhia de energia) | Sim | R\$ 5.000,00 |
| 173 | 0039230-80.2021.8.17.2001 | 28/02/2023 | Tempo para envio/entrega de produto                            | Sim | R\$ 1.500,00 |
| 174 | 0000625-90.2021.8.17.3480 | 28/02/2023 | Tempo para solucionar cobrança indevida (fornecedora de água)  | Não | -            |

Fonte: Elaborada pela autora (2023)

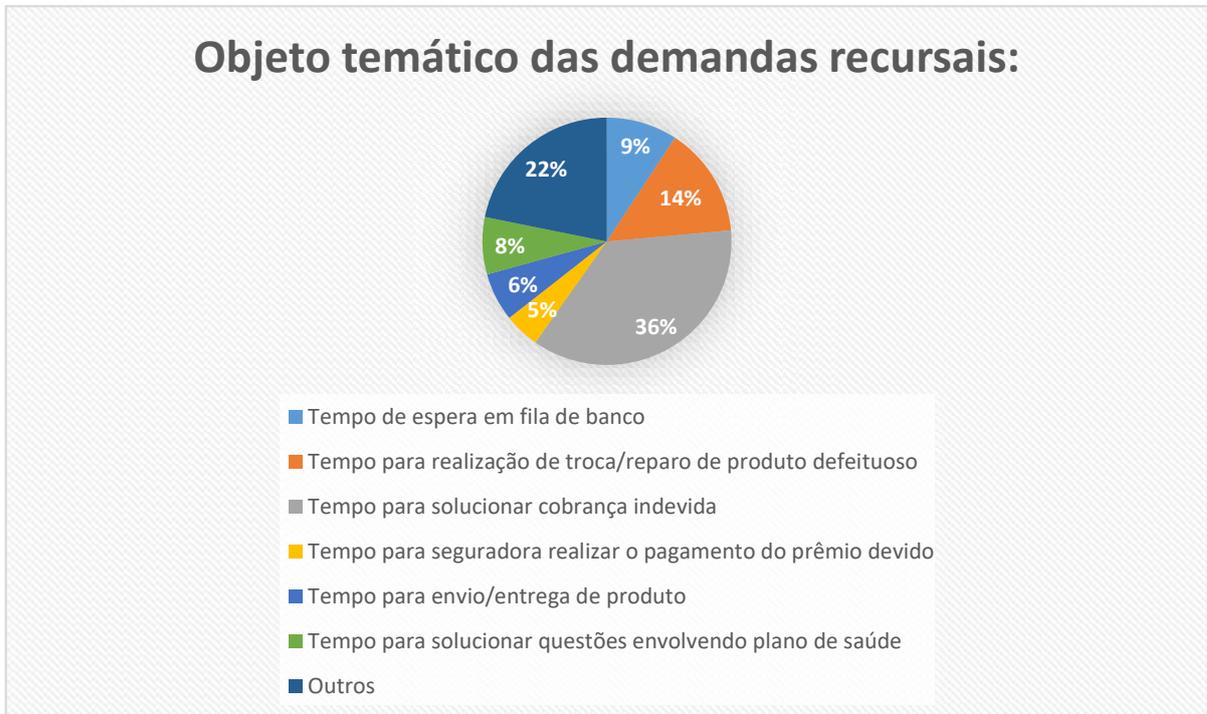
A partir da análise da totalidade dos acórdãos retornados com a pesquisa jurisprudencial realizada intentou-se organizar alguns resultados objetivos em forma de gráficos, os quais estão a seguir dispostos e, logo após, realizar alguns apontamentos conclusivos:

**Gráfico 1 – Ano de julgamento dos acórdãos**



Fonte: Elaborada pela autora (2023)

**Gráfico 2 – Objeto temático dos acórdãos analisados**



Fonte: Elaborada pela autora (2023)

**Gráfico 3 – Posicionamento do TJPE quanto ao pleito indenizatório**



Fonte: Elaborada pela autora (2023)

Dos dados contidos nos gráficos acima retratados, foi possível observar que os acórdãos, julgados de modo linearmente progressivo entre os anos de 2015 e 2023, denotam algumas situações fáticas corriqueiras nas demandas judiciais que envolvem o desvio produtivo do consumidor. Dentre elas, destacam-se o tempo de espera em filas de instituições bancárias, o tempo para os fornecedores realizarem a troca ou reparo de produtos defeituosos e, de modo bastante expressivo, situações que envolvem o tempo para solucionar cobranças indevidas realizadas por diversas categorias de empresas, dentre as quais, empresas de telefonia, instituições bancárias e companhias de energia.

Ademais, observou-se, ainda, que na esmagadora maioria dos recursos o pleito indenizatório em relação ao desvio produtivo do consumidor foi deferido/confirmado pelo TJPE, sendo, a mínima parte de negativas decorrente, em sua maioria, lastreada na ausência do lastro probatório do dano. A título exemplificativo, colaciona-se dois acórdãos do espaço amostral analisado nos quais o pleito indenizatório foi negado:

DIREITO DO CONSUMIDOR. TELEFONIA. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DIVERSO DO CONTRATADO. OFENSA À BOA-FÉ OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESTITUIÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL. INEXISTÊNCIA.

1. Reputa-se indevida e caracteriza-se como postura contrária à boa-fé objetiva a cobrança por serviços diversos do contratado – ainda que prestados –, quando comprovada a irrisignação do consumidor desde o início da prestação.

2. Segundo tese fixada pela Corte Especial do STJ, "a repetição em dobro, prevista no parágrafo único do art. 42 do CDC, é cabível quando a cobrança indevida consubstanciar conduta contrária à boa-fé objetiva, ou seja, deve ocorrer independentemente da natureza do elemento volitivo" (EREsp 1.413.542/RS, Rel. Ministra MARIA THEREZA DE ASSIS MOURA, Rel. p/ acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/10/2020, DJe de 30/03/2021).

3. A mera cobrança decorrente da má prestação do serviço, sem a demonstração de qualquer outra circunstância que venha indicar violação a qualquer dos chamados direito de personalidade, no que se sobressai a proteção à dignidade da pessoa humana, por si só, não gera dano moral.

4. Apelação parcialmente provida.

(APELAÇÃO CÍVEL 0019015-25.2017.8.17.2001, Rel. FABIO EUGENIO DANTAS DE OLIVEIRA LIMA, Gabinete do Des. Fábio Eugênio Dantas de Oliveira Lima (1ª CC), julgado em 19/09/2022, DJe)<sup>96</sup>.

RECURSO DE APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. FORNECIMENTO DE ÁGUA. COBRANÇA INDEVIDA. ENVIO DE CARTA. NEGATIVAÇÃO E CORTE AUSENTES. AUSÊNCIA DE QUALQUER COBRANÇA OU SITUAÇÃO VEXATÓRIA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. APELO NÃO PROVIDO.

<sup>96</sup> PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (1. Câmara Cível). **Apelação Cível 0019015-25.2017.8.17.2001**, Recorrente: Oi Móvel S.A., Recorrido: Tiago Carvalho do Nascimento. Relator: Des. Fábio Eugênio Dantas de Oliveira Lima, julgado em 19 de setembro de 2022. Disponível em: [http://www.tjpe.jus.br/consultajurisprudenciaweb/xhtml/consulta/escolhaResultado.xhtml;jsessionid=jKxUBJvdzgvj9XsP87Z\\_EtrMa0\\_dcAkG497jQUUqaqnvhd1P0j8!-1088750033#DOC1](http://www.tjpe.jus.br/consultajurisprudenciaweb/xhtml/consulta/escolhaResultado.xhtml;jsessionid=jKxUBJvdzgvj9XsP87Z_EtrMa0_dcAkG497jQUUqaqnvhd1P0j8!-1088750033#DOC1). Acesso em: 01 mar. 2023.

1- Consumidora afirma ter sido cobrada indevidamente por débito inexigível, objeto de acordo cumprido, razão pela qual pretende a condenação da Compesa em indenização por danos morais.

2- O mero envio de cobrança via carta, ausente a negativação, o corte no fornecimento do serviço e qualquer cobrança pública do débito, ou a demonstração do desvio produtivo da consumidora, não há que se falar em dano moral, por ausência de ofensa aos direitos da personalidade do consumidor.

3- Nos termos do artigo 186 do Código Civil, o direito à indenização por danos morais surge apenas quando houver efetiva violação aos direitos da personalidade da parte. O pedido deve estar fundamentado em fatos presumivelmente capazes de gerar o abalo psicológico alegado. Nesse sentido, não se vislumbra, no caso dos autos, dano moral

4- Apelo não provido.

(APELAÇÃO CÍVEL 0000625-90.2021.8.17.3480, Rel. FRANCISCO EDUARDO GONCALVES SERTORIO CANTO, Gabinete do Des. Francisco Eduardo Gonçalves Sertório Canto, julgado em 28/02/2023, DJe)<sup>97</sup>.

Além dos dados graficamente representados, acima indicados, da análise qualitativa dos julgados pode se depreender alguns outros parâmetros interessantes.

O primeiro deles é que, no âmbito da jurisprudência do TJPE, não é possível observar em nenhum dos julgamentos abarcados pelo espaço amostral analisado a discussão sobre a autonomia da indenização do dano pelo desvio produtivo do consumidor. A presente análise sequer identificou o apontamento sobre essa autonomia realizada pelos magistrados julgadores dos recursos, optando eles, em sua totalidade, por utilizarem de modo expreso que o pleito indenizatório foi por danos morais decorrentes do desvio produtivo do consumidor.

Um outro dado observado é o fato de que não são apontados parâmetros fixos para o arbitramento da indenização relativa ao desvio produtivo do consumidor. Sendo observado, a título meramente exemplificativo, que em caso de cobrança indevida, por exemplo, as indenizações concedidas entre R\$ 1.000,00 (hum mil reais) e R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Dente as circunstâncias que eventualmente foram sinalizadas nos acórdãos para balizar o valor de indenização concedido, indica-se: a duração do tempo gasto pelo consumidor, a existência de hipervulnerabilidade do consumidor, a quantidade de tentativas do consumidor em revolver o problema até buscar a prestação jurisdicional, a existência – ou não – de uma tentativa por parte do fornecedor em resolver o imbróglio, o valor do produto/serviço e a condição social do fornecedor demandado.

Por fim, importa apontar que em um dos acórdãos analisados dentro do espaço da pesquisa realizada, chamou-se a atenção por apontar a temática posteriormente julgada no

---

<sup>97</sup> PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (3. Câmara Cível). **Apelação Cível 0000625-90.2021.8.17.3480**, Recorrente: Josefa Ferreira da Costa Silva, Recorrido: Compesa. Relator: Des. Francisco Eduardo Gonçalves Sertorio Canto, julgado em 28 de fevereiro de 2023. Disponível em: <http://www.tjpe.jus.br/consultajurisprudenciaweb/xhtml/consulta/escolhaResultado.xhtml?jsessionid=-gJuDV3gwrEooHloBAQbwp57KgkiS2ysZM08gEhfZNJfEJW43ruX!-1088750033#DOC1>. Acesso em: 01 mar. 2023.

âmbito do STJ através do já analisado REsp 2.017.194/SP, qual seja, a aplicação do desvio produtivo do consumidor em relações não consumeristas. A apelação cível 0000257-65.2019.8.17.3120 está assim ementada:

APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. MOTOCICLETA APREENDIDA. RESTRIÇÃO JUDICIAL EQUIVOCADA. NEXO CAUSAL. CONFIGURADA. SENTENÇA INDENIZATÓRIA. R\$ 7.000,00. EXORBITANTE. MINORAÇÃO PARA R\$ 3.000,00. PERTINENTE COM O CASO CONCRETO. RECURSO PROVIDO EM PARTE.

Trata-se de ação de indenização promovida por Gutemberg Silva do Nascimento em face do Estado de Pernambuco, através da qual pretende a condenação do Estado a título de danos morais no valor de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).

A controvérsia diz respeito a restrição equivocada via RENAJUD de circulação da sua motocicleta, Marca/Modelo Honda Biz, Placa PGP-5469.

Alega o autor, que ao se dirigir ao DETRAN para pagar o IPVA descobriu a restrição. Ao encaminhá-la a delegacia, sua motocicleta foi apreendida, ficando apreendida pela autoridade policial por três dias.

Em sentença o juízo a quo condenou o Estado de Pernambuco ao pagamento, a título de dano moral, a quantia de R\$ 7.000,00 (sete mil reais), com os acréscimos legais.

O cerne da presente demanda é saber se é caso de danos morais e se cabe a indenização de R\$ 7.000,00 (sete mil reais) à título de dano moral pela apreensão da motocicleta do autor.

Do conjunto documental apresentado aos autos, não resta dúvidas da apreensão ilegal da motocicleta do apelado.

Dessa forma, resta comprovado a lesão ao direito do autor, estando caracterizado o dano moral em face do aborrecimento e insegurança impostos ao apelado.

Na seara da responsabilidade civil de prestadores de serviços públicos, prevalece em nosso ordenamento jurídico, com fulcro no art. 37, § 6º, da CF, a teoria objetiva, conforme a qual basta a simples comprovação do fato e da relação de causalidade entre esse e o dano suportado para configurar a responsabilidade dos entes públicos e das pessoas jurídicas de direito privado prestadora de serviços públicos.

Em relação ao nexo causal, resta comprovado o ato praticado pelo réu, conforme documentação de apreensão do veículo (ID nº 13429332) e restrição e determinação da busca e apreensão determinado pelo sistema RENAJUD (ID nº 13429332).

Quanto ao quantum indenizatório, o valor da condenação a título de dano moral deve ser aferido a dois parâmetros, quais sejam: compensar o sofrimento experimentado pela vítima, sem gerar enriquecimento sem causa, e punir o infrator, de modo a desencorajá-lo da prática reiterada do ilícito.

Neste contexto, a indenização por danos morais fixada pelo juízo a quo se mostra exorbitante, quando considerada as circunstâncias relativas à frustração das legítimas expectativas da parte autora, associada a apreensão do seu veículo pela força policial. Assim, resta razoável a minoração da condenação a título de danos morais para o quantum de R\$ 3.000,00 (três mil reais) com seus acréscimos legais, compatível com o dano sofrido pelo autor/apelado. Neste sentido vê o seguinte julgado: (TJ-RJ - APL: 00217581120178190042, Relator: Des(a). ANDRÉ LUIZ CIDRA, Data de Julgamento: 17/06/2020, VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 18/06/2020).

À unanimidade de votos, foi dado provimento parcial ao recurso de apelação, para minorar a condenação em danos morais para o quantum de R\$ 3.000,00 (três mil reais), com seus acréscimos legais.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos da apelação nº 0000257-65.2019.8.17.3120, em que figuram como apelante o ESTADO DE PERNAMBUCO e como apelado GUTEMBERG SILVA DO NASCIMENTO,

ACORDAM os Excelentíssimos Senhores Desembargadores integrantes da 3ª Câmara de Direito Público do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco,

unanimemente, em conhecer e dar provimento parcial à apelação, na conformidade do voto do Relator, que devidamente revisto e rubricado, passa a integrar este julgado. Recife, data conforme assinatura eletrônica.

Des. Antenor Cardoso Soares Júnior

Relator

(APELAÇÃO CÍVEL 0000257-65.2019.8.17.3120, Rel. ANTENOR CARDOSO SOARES JUNIOR, Gabinete do Des. Antenor Cardoso Soares Júnior, julgado em 16/09/2021, DJe)<sup>98</sup>.

*In casu*, em apertada síntese, tem-se que o demandante ajuizou demanda indenizatória em face do Estado de Pernambuco tendo em vista a realização de apreensão de veículo e consequente restrição judicial terem ocorridos em seu desfavor de modo equivocado.

No primeiro grau, o pleito foi deferido e o Estado condenado ao pagamento de danos morais no importe de R\$ 7.000,00 (sete mil reais). Nas razões recursais, um dos pontos combatidos pelo recorrido foi, justamente, o fato de não se estar diante de uma relação consumerista, pelo que não poderia ser aplicada a teoria do desvio produtivo do consumidor.

Em suas razões, o julgador não se debruçou de modo expresso e específico sobre o tema, mas optou por minorar o *quantum* indenizatório que havia sido concedido no primeiro. Dessa maneira, observa-se que, em que pese não discutido o tema do desvio produtivo em si, foi a aplicação da teoria suscitada pela parte demandante – e rebatida pela parte demandada – em relação que se encontra fora do âmbito consumerista. O que aponta e reforça a importância da uniformização e posicionamento edificados pelo STJ sobre o tema, como aconteceu, por exemplo, no julgamento do REsp 2.017.194/SP.

---

<sup>98</sup> PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (3. Câmara de Direito Público). **Apelação Cível 0000257-65.2019.8.17.3120**, Recorrente: Estado de Pernambuco, Recorrido: Gutemberg Silva do Nascimento. Relator: Des. Antenor Cardoso Soares Júnior, julgado em 19 de setembro de 2021. Disponível em: <http://www.tje.pe.br/consultajurisprudenciaweb/xhtml/consulta/escolhaResultado.xhtml?jsessionid=NKhuADleR1BMLT2XuB83yaVJ2bkO99O4ii-3H1Z2afbAQienK2um!-1088750033#DOC1>. Acesso em: 01 mar. 2023.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para o desenvolvimento deste estudo foi realizada uma análise bibliográfica exploratória e descritiva, o que possibilitou maior compreensão dos conceitos e teses que fundamentam o ressarcimento civil pelo desvio produtivo do consumidor. Para tanto, foi adotada a técnica de pesquisa bibliográfica através do levantamento e estudo de livros e artigos especializados para a realização de caracterização do tema proposto. Dentre os autores, elegeu-se como marco teórico a obra especializada de autoria do jurista Marcos Dessaune que é o idealizador da teoria do desvio produtivo do consumidor. Além disso, foi igualmente utilizada a técnica de pesquisa documental, através da análise dos acórdãos provenientes do Superior Tribunal de Justiça e do Tribunal de Justiça de Pernambuco.

Assim, considerando todo o estudo acima apresentado, pode-se concluir que, lastreado na chamada teoria do desvio produtivo do consumidor, o tempo do consumidor no âmbito das relações jurídicas de consumo é categorizado como sendo um dano ressarcível em situações que envolvem a perda de seu tempo vital para solucionar problemas de consumo criados pelos próprios fornecedores dos produtos e serviços.

Essa indenizabilidade do tempo do consumidor possui papel de relevância dentro da responsabilidade civil e aponta para, dentre outros aspectos, a revolução sofrida por tal campo do direito ao longo da história, em especial, por representar uma nova espécie de dano ressarcível edificado e continuamente utilizado pelo ordenamento jurídico nacional.

O “desvio produtivo do consumidor” pode ser considerado, justamente, a tese que defende a necessidade de indenizabilidade do evento danoso consistente no desperdício do tempo vital do consumidor que decorre de problemas de consumo criados pelos próprios fornecedores de produtos e serviços. De modo majoritário, o idealizador da teoria e demais autores que tratam sobre o tema defendem que tal dano deve ser considerado de forma autônoma em relação às demais espécies de danos.

No âmbito da jurisprudência pátria, pode-se depreender que houve uma mudança significativa de posicionamento dos tribunais brasileiros sobre o tema, podendo-se dizer que quanto ao tempo perdido do consumidor houve a superação da jurisprudência que o considerava como um “mero aborrecimento” incapaz de ensejar o dever de indenizar para uma nova jurisprudência que adota a indenizabilidade de tal dispêndio de tempo com base no desvio produtivo do consumidor

No Superior Tribunal de Justiça, é possível perceber a contínua e recente aplicação do desvio produtivo do consumidor dentro do direito nacional, embora que nem sempre ocorra de forma linear, levando em consideração, por exemplo, o julgamento do REsp 1.406.245/SP.

Já no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, considerando o mapeamento acima apresentado, é possível perceber que a indenizabilidade do tempo desperdiçado pelo consumidor nas relações de consumo é consolidada e em nenhum momento contestada pelos órgãos julgadores, sendo possível indicar que em quase todos os julgados analisados há a confirmação ou deferimento do pleito indenizatório com lastro no desvio produtivo do consumidor. A mínima parte dos julgados que negaram o pleito, o fizeram com base na ausência do lastro probatório do dano em cada caso concreto, sendo, pois, uma análise relativa a provas, mas não, ao mérito da teoria.

A consolidação quase que unânime da aplicação do desvio produtivo do consumidor no âmbito do tribunal local pernambucano, em certa medida, surpreende, pois, apesar de ser uma tese que possui mais de 20 (vinte) anos de criada, levando em consideração a generalizada instabilidade característica da jurisprudência nacional, esperou-se a existência de discussões e indeferimentos dos pleitos indenizatórios no âmbito do tribunal local, contudo, não foi isso que foi observado dos dados colhidos e analisados.

No âmbito da jurisprudência do TJPE, observou-se, ainda: (i) a inexistência de discussão sobre a autonomia da indenização do dano pelo desvio produtivo do consumidor, tendo, os julgadores deferido o pleito indenizatório foi “por danos morais decorrentes do desvio produtivo do consumidor” e (ii) a inexistência de fixação de parâmetros objetivos para o arbitramento da indenização relativa ao desvio produtivo do consumidor.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE JÚNIOR, Roberto Paulino de. Notas sobre a teoria da responsabilidade civil sem dano. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**, São Paulo, v. 6, ano 3, p. 89-103., jan./mar. 2016.

ALVES, Leonio. **Temas de responsabilidade civil**: breves notas sobre a evolução histórica, elementos constitutivos e excludentes. Olinda: Livro Rápido, 2016.

ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 14, n. 53, p. 54-67, jan./mar. 2005.

BASTOS, Daniel Deggau; SILVA, Rafael Peteffi da. A busca pela autonomia do dano pela perda do tempo e a crítica ao *compensation for injury as such*. **Civilistica.com**, ano 9, n. 2, 2020.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

BERGSTEIN, Laís. **O tempo do consumidor e o menosprezo planejado**: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. **Novo tratado de responsabilidade civil**. 3. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2021]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 01 mar. 2023.

BRASIL. **Código Civil, Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. 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: 01 mar. 2023.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm). Acesso em: 01 mar. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (Corte Especial). **Embargos de Divergência em Recurso Especial 1.281.594/SP**, Recorrente: Buchalla Veículos Ltda. Recorrido: Ford Motor Company Brasil Ltda. Relator: Min. Benedito Gonçalves. Relator para acórdão: Min. Félix Fischer, julgado em 15 de maio de 2019, publicado em 23 de maio de 2019. Disponível em: [https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num\\_registro=201102118907&t\\_publicacao=23/05/2019](https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201102118907&t_publicacao=23/05/2019). Acesso em: 01 mar. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). **Recurso Especial 1.737.412/SE**, Recorrente: Defensoria Pública do Estado de Sergipe. Recorrido: Banco do Estado de Sergipe. Relatora: Min. Nancy Andrighi, julgado em 05 de fevereiro de 2019, publicado em 08 de fevereiro de 2019. Disponível

em: [https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num\\_registro=201700670718&dt\\_publicacao=08/02/2019](https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201700670718&dt_publicacao=08/02/2019). Acesso em: 01 mar. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). **Recurso Especial 1.929.288/TO**, Recorrente: Banco Bradesco S/A e Banco do Brasil S/A. Recorrido: Banco do Estado de Sergipe. Relatora: Min. Nancy Andrighi, julgado em 22 de fevereiro de 2022, publicado em 24 de fevereiro de 2022. Disponível

em: [https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num\\_registro=202100875750&dt\\_publicacao=24/02/2022](https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202100875750&dt_publicacao=24/02/2022). Acesso em: 01 mar. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). **Recurso Especial 2.017.194/SP**, Recorrente: Ednéa Aparecida Barbi Campagna e Luiz Cláudio Campagna. Recorrido: Therezinha Aparecida Costa Lagazzi. Relatora: Min. Nancy Andrighi, julgado em 25 de outubro de 2022, publicado em 27 de outubro de 2022. Disponível

em: [https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num\\_registro=202201610411&dt\\_publicacao=27/10/2022](https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202201610411&dt_publicacao=27/10/2022). Acesso em: 01 mar. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4. Turma). **Recurso Especial 1.406.245/SP**, Recorrente: BV Financeira Sa Crédito Financiamento e Investimento. Recorrido: Adriano Rafael Filho - Espólio. Relator: Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 24 de novembro de 2020, publicado em 10 de fevereiro de 2021. Disponível

em: [https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num\\_registro=201302054383&dt\\_publicacao=10/02/2021](https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201302054383&dt_publicacao=10/02/2021). Acesso em: 01 mar. 2023.

CASAS MAIA, Maurílio. O dano temporal e a sua autonomia na ApCiv 2007.0604737. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 102, n. 24, p. 466-486, nov./dez. 2015.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2020.

DESSAUNE, Marcos. **Desvio produtivo do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

DESSAUNE, Marcos. **Teoria ampliada do desvio produtivo do consumidor, do cidadão-usuário e do empregado**. 3. ed. Vitória: Ed. do Autor, 2022.

DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 119, ano 27, p. 89-103, set./out. 2018.

DIAS, Aguiar. **Da responsabilidade civil**. 1. v. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1944.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. 4. v. 14. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 99, p. 125-156, mai./jun. 2015.

JOSSERAND, Louis. Evolução da responsabilidade civil. **Revista Forense**, Rio de Janeiro, v. 86, ano 38, p. 548-559, abr. 1941.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor**. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

MARQUES, Claudia Lima; BERGSTEIN, Laís. A valorização e a tutela do tempo do consumidor: a nova posição do STJ sobre responsabilidade do comerciante por vício. **Revista dos Tribunais**, v. 997, p. 211-216, nov. 2018.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

MIRAGEM, Bruno. **Responsabilidade Civil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

NADER, Paulo. **Curso de Direito Civil: responsabilidade civil**. 7. v. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (3. Câmara de Direito Público). **Apelação Cível 0000257-65.2019.8.17.3120**, Recorrente: Estado de Pernambuco, Recorrido: Gutemberg Silva do Nascimento. Relator: Des. Antenor Cardoso Soares Júnior, julgado em 19 de setembro de 2021. Disponível em: <http://www.tjpe.jus.br/consultajurisprudenciaweb/xhtml/consulta/escolhaResultado.xhtml?jsessionid=NKhuADleR1BMLT2XuB83yaVJ2bkO99O4ii-3H1Z2afbAQienK2um!-1088750033#DOC1>. Acesso em: 01 mar. 2023.

PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (3. Câmara Cível). **Apelação Cível 0000625-90.2021.8.17.3480**, Recorrente: Josefa Ferreira da Costa Silva, Recorrido: Compesa. Relator: Des. Francisco Eduardo Gonçalves Sertorio Canto, julgado em 28 de fevereiro de 2023. Disponível em: <http://www.tjpe.jus.br/consultajurisprudenciaweb/xhtml/consulta/escolhaResultado.xhtml?jsessionid=-gJuDV3gwrEooHloBAQbwp57KgkiS2ysZM08gEhfZnJfEJW43ruX!-1088750033#DOC1>. Acesso em: 01 mar. 2023.

PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco (1. Câmara Cível). **Apelação Cível 0019015-25.2017.8.17.2001**, Recorrente: Oi Móvel S.A., Recorrido: Tiago Carvalho do Nascimento. Relator: Des. Fábio Eugênio Dantas de Oliveira Lima, julgado em 19 de setembro de 2022. Disponível em: [http://www.tjpe.jus.br/consultajurisprudenciaweb/xhtml/consulta/escolhaResultado.xhtml?jsessionid=jKxubJvdzgvj9XsP87Z\\_EtrMa0\\_dcAkG497jQQUQaqnvhd1P0j8!-1088750033#DOC1](http://www.tjpe.jus.br/consultajurisprudenciaweb/xhtml/consulta/escolhaResultado.xhtml?jsessionid=jKxubJvdzgvj9XsP87Z_EtrMa0_dcAkG497jQQUQaqnvhd1P0j8!-1088750033#DOC1). Acesso em: 01 mar. 2023.

RESPONSABILIDADE. *In*: **Michaelis**. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/>. Acesso em: 01 mar. 2023.

ROSENVALD, Nelson. **As funções da responsabilidade civil: a reparação e a pena civil**. São Paulo: Atlas, 2013.

SANTANA, Héctor Valverde. **Dano moral no direito do consumidor**. 3. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade civil**: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SILVA NETO, Orlando Celso da. Responsabilidade civil pela perda do tempo útil: tempo é um ativo indenizável? **Revista de Direito Civil Contemporâneo**, v. 4, p.139-162, jul./set. 2015.

SILVA, Rafael Peteffi da. **Responsabilidade civil pela perda de uma chance**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SPONDEO. *In*: **Dicionário Latino-Português**. 2023. Disponível em: <https://www.dicionariolatino.com/>. Acesso em: 01 mar. 2023.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil**: obrigações e responsabilidade civil. 18. ed. São Paulo: Atlas, 2018.