

Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor

João Vitor Lima Oliveira¹

Sayonara Saukoski²

Resumo: A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor é uma tese de autoria do advogado Marcos Dessaune, do ano de 2017, e será o cerne deste referido estudo. É fato que, por ser relativamente nova, acabam surgindo diversas questões acerca deste tema, das quais algumas, serão respondidas por esse trabalho, o qual tem, como um de seus objetivos, a simplificação deste Tema, relacionado ao Direito Consumerista. Cabe frisar que a linguagem jurídica não é acessível a toda a população, por isto se verifica que, em diversas ocasiões, consumidores acabam não compreendendo os momentos em que o bem jurídico, Tempo, é lesionado, muito menos conseguem entender quais são seus Direitos e Deveres dentro da chamada Relação Consumerista. Além disto, não raras as vezes o consumidor acaba ficando em uma situação de desvantagem e vulnerabilidade em relação ao Fornecedor, que tem, na maioria das vezes, maior conhecimento do Código de Defesa do Consumidor. De forma a enriquecer o conteúdo deste trabalho, foram utilizados diversos autores, dentre eles Maria Helena Diniz, Bruno Miragem, Fabrício Bolzan de Almeida, Sérgio Cavalieri Filho, Flávio Tartuce e Marcos Dessaune. Tem-se como outro objetivo, a análise da aplicabilidade da Teoria do Desvio Produtivo no Direito Consumerista, por meio da análise de Recurso Especial interposto junto ao STJ, sendo que este foi um dos primeiros processos judiciais a, efetivamente, mencionar a Teoria que é tema deste trabalho.

Palavras-Chave: Direito consumerista. Teoria do desvio produtivo. Vulnerabilidade. Lesão ao tempo. Código de Defesa do Consumidor.

Abstract: The Consumer Productive Deviation Theory is a thesis authored by Lawyer Marcos Dessaune, in 2017 and will be at the core of this study. It is a fact that, as it is relatively new, several questions about this topic arise, of which some will be answered by this work, once it has as one of its objectives the simplification of the theme related to Consumer Law. It is worth noting that the legal language is not accessible to the entire population, which is why it appears that on several occasions, consumers do not understand moments when their Legal Property, Time, is injured, let alone do they understand what their Rights and Duties are in the Consumer Relationship. Additionally, it is not uncommon for the consumer to face themselves in a situation of disadvantage and vulnerability in relation to the Supplier, who, in most cases, has greater knowledge of the Consumer Protection Code. With the purpose of enriching the content of this work, several authors were used, among them Maria Helena Diniz, Bruno Miragem, Fabrício Bolzan de Almeida, Sérgio Cavalieri Filho, Flávio Tartuce and Marcos Dessaune. Another objective is to analyze the applicability of the Productive Deviation Theory in Consumer Law, through the analysis of a Special Appeal filed with the STJ (Superior Tribunal of Justice), which became one of the first legal process to effectively mention the Theory that is theme of this work.

Keywords: Consumer law. Theory of Productive Deviation. Vulnerability. Time injury. Consumer Protection Code.

1. Introdução

O presente trabalho tem por objeto o estudo e análise da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor e suas consequências no mundo legal. Se fez necessária a criação desta teoria, visto que são inúmeros os casos em que o consumidor acaba por desperdiçar seu tempo, o qual

¹ Bacharel em Direito pelo Centro Universitário Santa Amélia - UniSecal, Ponta Grossa, Paraná. E-mail: jo-vi-02@hotmail.com

² Professora orientadora. Mestre em Ciências Jurídico-Civilísticas pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra. Professora no Curso de Bacharelado em Direito do Centro Universitário Santa Amélia - UniSecal, Ponta Grossa, Paraná. E-mail: sayosau@hotmail.com

Revista Direito & Democracia, Paranaguá (PR), v. 10, n. 10, mar. 2022.

poderia dispor em atividades diversas, para resolver problemas consumeristas que, em um primeiro momento, nem deveriam existir e são, em sua maioria, de culpa do fornecedor.

De início, serão destacadas as partes que constituem a relação em que a Teoria do Desvio Produtivo é aplicada, ou seja, a Relação Consumidor-Fornecedor, sendo fornecidos conceitos e características de ambos, de modo que se facilite o entendimento de como a Teoria supracitada é utilizada.

Além disso, serão esclarecidas algumas das inúmeras diferenças existentes entre o Fornecedor e o Consumidor perante o Código de Defesa do Consumidor (CDC), bem como casos específicos dentro desta Relação, como, por exemplo, os casos do Consumidor Equiparado, Pessoa Física Fornecedor e o da Pessoa Jurídica como Consumidor.

Será, ainda que brevemente, trazido conceito e as formas existentes da Responsabilidade Civil, bem como qual categoria deste instituto o CDC adota, sendo inclusive, especificado o motivo pelo qual o Legislador escolheu adotar tal espécie de responsabilidade civil.

Juntamente a isto, alguns pontos específicos do CDC que tratam a respeito da responsabilidade civil serão trazidos, como, por exemplo, as hipóteses de exclusão de responsabilidade e da solidariedade.

Em seguida a isto, será explicitado no que consiste a Teoria do Desvio Produtivo e em quais momentos ela pode vir a proteger o consumidor de danos causados a um de seus bens jurídicos mais importantes, o Tempo.

No que tange aos Tribunais, será analisado o Inteiro Teor do REsp. 1737412/SE, proveniente do STJ, pois, foi um dos primeiros processos a tramitar, contendo menção à Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

O Recurso em epígrafe teve como partes a Defensoria Pública de Sergipe como Recorrente e o Banco do Estado de Sergipe S/A como Recorrido, além de ter a Ministra Nancy Andrighi como relatora.

Salienta-se que o tema tratado neste trabalho é de suma importância, dado que o contato com o Direito do Consumidor é diário por parte de toda a sociedade brasileira e a propagação da informação a respeito deste tema é imprescindível, já que, são poucos os consumidores instruídos acerca de seus direitos, junto a isto, procura-se esclarecer quais são as partes em uma relação consumerista e qual o papel de cada uma delas.

A metodologia utilizada para que o objetivo será cumprido é a de estudo de caso, proposto por Gil, 2012, por se tratar de um fenômeno contemporâneo, o qual o pesquisador, tem pouco, ou nenhum, controle.

2. Relação Consumerista

É necessário, antes de qualquer coisa, frisar que o Código de Defesa do Consumidor nasceu por determinação constitucional, dado que em seu Artigo 5º, XXXII, a Carta Magna inseriu a defesa do consumidor dentre os direitos e garantias fundamentais.

A relação consumerista consiste em uma “relação firmada entre consumidor e fornecedor, a qual possui como objeto a aquisição de um produto ou a contratação de um serviço” (ALMEIDA, 2020), ou seja, se trata de um “tripé” formado por consumidor e fornecedor, partes subjetivas e produto/serviço, partes objetivas. Sendo assim, este é requisito objetivo de existência, de modo que, para haver relação de consumo, necessariamente, deve haver, concomitantemente, os três elementos (SILVA, 2019).

Ainda sobre isto, Maria Helena Diniz, citando Del Vecchio, aponta que

a relação jurídica consiste num vínculo entre pessoas, em razão do qual uma pode pretender um bem a que outra é obrigada. Tal relação só existirá quando certas ações dos sujeitos, que constituem o âmbito pessoal de determinadas normas, forem relevantes no que atina ao caráter deontológico das normas aplicáveis à situação. Só haverá relação jurídica se o vínculo entre pessoas estiver normado, isto é, regulado por norma jurídica, que tem por escopo protegê-lo. (DINIZ, 2010, p. 515)

Após isto, se faz necessário demonstrar quais são as características das partes que constituem uma relação consumerista, cada qual com seus direitos e deveres perante o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Com isto em mente, tem-se que o CDC trouxe quatro definições de um possível consumidor. De início, fala-se consumidor em sentido estrito, ou seja, “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final” (art. 2º, *caput*, CDC). Além disto, conforme o artigo 4º, I, da Lei 8.078/1990, o Consumidor é parte vulnerável nesta relação (BRASIL, 1990).

Em seguida comenta-se sobre a ideia de Consumidor por Equiparação e em um primeiro momento, tem-se o conceito de uma coletividade de pessoas, sendo que todos que interagiram em uma relação de consumo, ainda que sejam indetermináveis, serão classificados como consumidores, segundo o que traz o Artigo 2º, parágrafo único, do CDC. O conceito de

Revista *Direito & Democracia*, Paranaguá (PR), v. 10, n. 10, mar. 2022.

consumidor equiparado é trazido também pelo Artigo 17 do mesmo código, qual trata de vítimas de eventos relacionados a produtos e serviços. Por fim, expõe o Artigo 29 do Código sobre consumidores equiparados, determináveis ou não, expostos às práticas previstas pela seção em que se encontra (BRASIL, 1990).

Com base nisto, “o que se percebe é a desnecessidade da existência de um ato de consumo (aquisição ou utilização direta), bastando para incidência da norma, que esteja o sujeito exposto às situações previstas no Código [...]” (MIRAGEM, 2016).

Já em relação ao Fornecedor, o artigo 3º do CDC traz que

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 (BRASIL, 1990).

É necessário dar ênfase à amplitude de interpretações que este artigo traz, seja a respeito das pessoas que podem exercer papel de fornecedor, ou seja, referente às atividades que pode desenvolver, frisando ainda que independe da nacionalidade da empresa, basta que ela desenvolva uma atividade.

Tal atividade, termo pouco desenvolvido pela doutrina, não se trata de apenas um ato e sim de um conjunto destes, definida por Antônio Junqueira de Azevedo como a

série de atos coordenáveis entre si, em relação a uma finalidade comum ‘(*Corso di diritto commerciale*. 3. ed. Milano: Giuffrè, 1962. p. 147)’. Para que haja atividade, há necessidade: (i) de uma pluralidade de atos; (ii) de uma finalidade comum que dirige e coordena os atos; (iii) de uma dimensão temporal, já que a atividade necessariamente se prolonga no tempo. A atividade, ao contrário do ato, não possui destinatário específico, mas se dirige *ad incertam personam* (ao mercado ou à coletividade, por exemplo), e sua apreciação é autônoma em relação aos atos que a compõem (AZEVEDO, 2009).

Todavia, esta ampla interpretação não é absoluta, dado que existem certas peculiaridades que devem ser atendidas para ocorrer o enquadramento no conceito de fornecedor trazido pelo Código. Um exemplo prático é que existe a necessidade da remuneração, mesmo que indireta, para que o serviço possa ser considerado objeto desta relação de consumo.

Como primeiro exemplo, pode-se citar a pessoa física fornecedora, pois, apesar do próprio Artigo 3º, *caput*, do CDC trazer esta possibilidade, existem alguns requisitos, os quais

devem ser cumpridos para ser possível a incidência do código em uma relação jurídica envolvendo este fornecedor.

Tem-se ainda que, “fornecedor é qualquer pessoa física, ou seja, qualquer um que, a título singular, mediante desempenho de atividade mercantil ou civil e de forma habitual, ofereça no mercado, produtos ou serviços” (GRINOVER; IN; FINK; FILOMENO; NERY JUNIOR; DENARI, 2011). Cumpre destacar aqui a necessidade da habitualidade para se caracterizar como fornecedor.

Entretanto, Rizzato Nunes (2018) defende que, mesmo diante de uma atividade eventual, pode ocorrer o enquadramento da pessoa física como fornecedor, bastando que a finalidade da atividade desenvolvida seja obter lucro.

Como segundo exemplo, citam-se os entes despersonalizados, os quais, de acordo com Fabrício Bolzan de Almeida (2020, p. 163), “são aqueles que não possuem personalidade jurídica (no âmbito mercantil, nem no civil), mas que o CDC considerou sujeitos de obrigações na qualidade de fornecedor, quando exercerem atividades produtivas no mercado de consumo.”

Além disto, tendo em vista a importância da finalidade lucrativa para a caracterização de fornecedor, não restam dúvidas de que, sem quaisquer problemas, poderiam entidades beneficentes serem enquadradas como fornecedoras ou prestadoras de produtos ou serviços, conforme traz a ementa do Resp. 519310 do TJ/SP:

Processual civil. Recurso especial. Sociedade civil sem fins lucrativos de caráter beneficente e filantrópico. Prestação de serviços médicos, hospitalares, odontológicos e jurídicos a seus associados. Relação de consumo caracterizada. Possibilidade de aplicação do código de defesa do consumidor. - Para o fim de aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o reconhecimento de uma pessoa física ou jurídica ou de um ente despersonalizado como fornecedor de serviços atende aos critérios puramente objetivos, sendo irrelevantes a sua natureza jurídica, a espécie dos serviços que prestam e até mesmo o fato de se tratar de uma sociedade civil, sem fins lucrativos, de caráter beneficente e filantrópico, bastando que desempenhem determinada atividade no mercado de consumo mediante remuneração. Recurso especial conhecido e provido.

(STJ - REsp: 519310 SP 2003/0058088-5, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 20/04/2004, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJ 24/05/2004 p. 262)

Existe ainda, por fim, uma teoria interessante, qual alega que existe um fornecedor por equiparação, visto que

aquele terceiro que na relação de consumo serviu como intermediário ou ajudante para a realização da relação principal, mas que atua frente a um consumidor como se fosse o fornecedor. Em outras palavras: ele não é o fornecedor do contrato principal, mas

Revista *Direito & Democracia*, Paranaguá (PR), v. 10, n. 10, mar. 2022.

como intermediário é o “dono” da relação conexa e possui uma posição de poder na relação com o consumidor (MARQUES; BENJAMIM; BESSA, 2007)

No que tange o produto na relação de consumo, o CDC estabelece (Artigo 3º, §1º) ser “qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial”, conceito criticado por muitos doutrinadores, como, Sergio Cavalieri Filho (2008, p. 63), para quem “o objeto da relação jurídica de consumo é a prestação à qual tem direito o consumidor e à qual está obrigado o fornecedor, em razão do vínculo jurídico que os une. (...) O objeto desta prestação, este sim, será um produto ou um serviço.”

As críticas advêm do fato de que a definição trazida pelo Código é simplista e que o Artigo deve ser interpretado de uma forma ampla, de modo a abranger qualquer produto colocado à venda no chamado mercado de consumo.

No que se refere ao termo “bem móvel”, este é caracterizado pelo fato de poder ser transportado sem prejuízo de sua integridade, sendo este, o caso de um automóvel, adquirido em uma concessionária de veículos. Por outro lado, o bem imóvel é aquele qual o transporte ou remoção do mesmo, importaria na destruição ou deterioração deste, tal como um apartamento, sendo que este último, “pode ser o objeto de uma relação de consumo, como presente em negócios de incorporação imobiliária.” (TARTUCE, 2016).

Ademais, é fato que o Direito do Consumidor também engloba a compra de produtos digitais, caso de *softwares* ou, compras realizadas via *e-commerce*, haja vista que não pode o consumidor, apenas por realizar uma compra de forma não presencial, ficar desamparado. Por isto, através do Artigo 49 do CDC, o consumidor fica resguardado de seus direitos, mesmo ao adquirir um produto fora do estabelecimento comercial (BRASIL, 1990).

É necessário destacar que existe a possibilidade da proteção ao consumidor, mesmo quando este realiza compra de produtos usados, desde que, de algum modo, o restante dos requisitos para a caracterização da relação de consumo estejam presentes, como, por exemplo, de que o vendedor se encaixe e preencha as condições para ser considerado fornecedor perante o Código de Defesa do Consumidor. Caso o produto comprado nestas condições se encaixe na categoria de bens duráveis, o comprador terá 90 (noventa) dias para reclamar de vícios existentes, conforme traz o Artigo 26, II, do CDC (BRASIL, 1990).

Já no que se refere ao “serviço”, sua definição é encontrada no Artigo 3º, § 2º do CDC, e é a seguinte: “serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as

Revista *Direito & Democracia*, Paranaguá (PR), v. 10, n. 10, mar. 2022.

decorrentes das relações de caráter trabalhista”. Acerca deste, para Filomeno (2010, p. 47), “o Código de Defesa do Consumidor abrange todo e qualquer tipo de serviço, entendido como uma utilidade usufruída pelo consumidor, e prestada por um fornecedor determinado, num *facere* (fazer)”, ou seja, a definição legal de serviço é abrangente de tal forma que os próprios sujeitos da Relação Consumerista podem acabar se confundindo sobre se, de fato, seu vínculo consiste em uma relação consumerista ou não.

Por último, se faz imprescindível falar sobre os serviços bancários trazidos pela redação do Artigo 3º, §2º do CDC, sendo que para Bruno Miragem (2016, p. 189), o fato de ter sido trazida tão explicitamente uma referência a estes serviços

[...] tem razão de ser em face de uma discussão original no direito brasileiro, se poderiam os correntistas ou investidores que para tais fins realizassem contratos bancários, serem considerados consumidores. Isto porque, dentre os argumentos contrários à aplicação do CDC aos titulares de contas correntes em bancos, argumentava-se que nesta condição não se encontravam na qualidade de destinatário final, uma vez que realizavam em verdade um depósito, cujos recursos deixados sob a guarda do banco seriam todos devolvidos ao próprio correntista, ou a quem este determinasse.

Por muito tempo perduraram diversas dúvidas a respeito deste tema, algumas muito polêmicas e cruciais, como, por exemplo, se em um depósito realizado em poupança poderia incidir o CDC. Tal dúvida somente foi respondida quando o STJ, por meio do julgamento do Recurso Especial 106.888, na data de 28/03/2001, decidiu que o “Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/90) é aplicável aos contratos firmados entre as instituições financeiras e seus clientes referentes à caderneta de poupança” (BRASIL, 2001).

Porém, mesmo com esse assunto tendo sido pacificado neste sentido, tal tema foi suscitado diversas vezes em processos no STJ, o que levou a edição da Súmula 297/2004: “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras” (BRASIL, 2004).

Além disto, conforme citado anteriormente e segundo o art. 4º, I do CDC, o consumidor é parte vulnerável na relação consumidora, sendo assim Jorge Miranda (2000) traz

os direitos são os mesmos para todos; mas, como nem todos se acham em igualdade de condições para os exercer, é preciso que estas condições sejam criadas ou recriadas através da transformação da vida e das estruturas dentro das quais as pessoas se movem (...) mesmo quando a igualdade social se traduz na concessão de certos direitos ou até certas vantagens especificamente a determinadas pessoas — as que se encontram em situações de inferioridade, de carência, de menor proteção — a diferenciação ou a discriminação (positiva) tem em vista alcançar a igualdade e tais direitos ou vantagens configuram-se como instrumentais no rumo para esses fins

Revista *Direito & Democracia*, Paranaguá (PR), v. 10, n. 10, mar. 2022.

Ademais, se faz importante ressaltar que esta vulnerabilidade decorre de uma desigualdade entre estes, sendo esta desigualdade traduzida na insuficiência, na fragilidade, não sendo possível para o consumidor se manter imune a práticas lesivas sem a intervenção auxiliadora de órgãos ou instrumentos para sua proteção. Por se tratar de conceito tão relevante, a vulnerabilidade permeia, direta ou indiretamente, todos os aspectos da proteção do consumidor (BESSA e MOURA, 2014).

Tendo como base o que foi exposto acima, destaca-se que o que deu norte a proteção propiciada ao consumidor pelo CDC, foi o princípio *favor debilis* (ALMEIDA, 2020), visto que a parte mais frágil da relação é o consumidor, por diversos fatos, dentre deles o não conhecimento específico sobre produtos ou serviços, bem como o não entendimento de consequências no momento em que firma um contrato, seja este de prestação de serviços ou relacionado a produtos.

3. Responsabilidade Civil no CDC

Primeiramente, não se faz possível falar sobre Responsabilidade Civil no CDC sem antes falar da Responsabilidade Civil como um instituto do Código Civil, por este motivo é que se falará brevemente sobre seu conceito e de como este instituto está sendo tratado atualmente.

A ideia mais abrangente que se tem da responsabilidade civil é a de não realizar nenhum ato que seja danoso a outrem, sendo assim, de acordo com Rui Stoco

A noção da responsabilidade pode ser haurida da própria origem da palavra, que vem do latim *respondere*, responder a alguma coisa, ou seja, a necessidade que existe de responsabilizar alguém pelos seus atos danosos. Essa imposição estabelecida pelo meio social regrado, através dos integrantes da sociedade humana, de impor a todos o dever de responder por seus atos, traduz a própria noção de justiça existente no grupo social estratificado. Revela-se, pois, como algo inarredável da natureza humana (STOCO, 2007, p. 114).

No direito moderno tem-se como objetivo não deixar a vítima de um ato ilícito sem o devido ressarcimento, com o intuito de reequilibrar seu patrimônio ou restaurar seu equilíbrio moral (BITTAR, 1994).

De acordo com Doelle (2019), “A responsabilidade civil é toda ação ou omissão que gera violação de uma norma jurídica legal ou contratual. Assim, nasce uma obrigação de reparar o ato danoso”. No que tange ao dano, se este é causado a outrem por meio do descumprimento de cláusula contratual, se diz que a responsabilidade é contratual, caso o dano decorra de um ato ilícito qualquer, tem-se a responsabilidade é extracontratual ou aquiliana.

Revista *Direito & Democracia*, Paranaguá (PR), v. 10, n. 10, mar. 2022.

Existem ainda alguns elementos da responsabilidade civil, quais sejam: conduta humana, dano e o nexo de causalidade. Tais elementos são trazidos pelo artigo 186 do CC (BRASIL, 2002). Ainda a respeito das espécies existentes de Responsabilidade Civil, se fala sobre a objetiva e subjetiva, sendo a primeira trazida pelo artigo 927 do Código Civil e é resumida por Sergio Cavaliere da seguinte forma

todo prejuízo deve ser atribuído ao seu autor e reparado por quem o causou, independentemente de ter ou não agido com culpa. Resolve-se o problema na relação de causalidade, dispensável qualquer juízo de valor sobre a culpa do responsável, que é aquele que materialmente causou o dano. (CAVALIERI FILHO, 2014)

Já a respeito da responsabilidade subjetiva, é aquela causada por uma conduta considerada culposa, qual envolve o dolo e a culpa *stricto sensu*, sendo que a “a culpa (*stricto sensu*) caracteriza-se quando o agente causador do dano praticar o ato com negligência ou imprudência. Já o dolo, é a vontade conscientemente dirigida à produção do resultado ilícito.” (SANTOS, 2012).

A responsabilidade civil que é adotada pelo CDC é a objetiva, qual impõe ao fornecedor, quer seja este de serviços ou produtos, um dever de qualidade e segurança e, conforme exposto anteriormente, tem fundamento no Artigo 927 do Código Civil.

Tendo em vista que a responsabilidade objetiva consumerista é especificada no próprio Código, por meio dos Artigos 12, 13, 14, 18, 19 e 20, não há discussão da existência ou não de uma atividade de risco, pois, conforme Tartuce

o CDC adotou expressamente a ideia da teoria do risco-proveito, aquele que gera a responsabilidade sem culpa justamente por trazer benefícios ou vantagens. Em outras palavras, aquele que expõe aos riscos outras pessoas, determinadas ou não, por dele tirar um benefício, direto ou não, deve arcar com as consequências da situação de agravamento (TARTUCE, 2018, p. 156)

Cumprido salientar, no entanto, que esta regra possui uma exceção, qual se refere aos profissionais liberais, dado que a responsabilidade civil aplicada nestes casos será a subjetiva, ou seja, “mediante prova de dolo ou culpa, segundo o Artigo 14, § 4º do CDC, ou seja, qualquer ação indenizatória manejada contra profissional liberal se exigirá de seu proponente, além da demonstração do dano e do nexo causal, a prova da culpa do fornecedor de serviço, em qualquer de suas modalidades: negligência, imprudência ou imperícia.” (HOLTHAUSEN, 2010).

Existem ainda, razões para que a responsabilidade objetiva seja trazida pela Lei 8.078/1990, quais, segundo José Geraldo Brito Filomeno (2010), são:

a) a produção em massa; b) a vulnerabilidade do consumidor; c) a insuficiência da responsabilidade subjetiva; d) a existência de antecedentes legislativos, ainda que limitados a certas atividades; e) o fato de que o fornecedor tem de responder pelos riscos que seus produtos acarretam, já que lucra com a venda.

O CDC traz, nos artigos citados anteriormente, quatro situações de responsabilidade civil, sendo elas as seguintes: responsabilidade pelo vício do produto (arts. 18 e 19); responsabilidade pelo fato do produto (arts. 12 e 13); responsabilidade pelo vício do serviço (art. 20); responsabilidade pelo fato do serviço (art. 14) (BRASIL, 1990).

No que tange aos termos utilizados, se faz necessária a distinção entre fato e vício do produto ou serviço. De acordo com Tartuce (2016), “No vício – seja do produto ou do serviço –, o problema fica adstrito aos limites do bem de consumo, sem outras repercussões [...]. Por outra via, no fato ou defeito – seja também do produto ou serviço –, há outras decorrências, como é o caso de outros danos materiais, de danos morais e dos danos estéticos [...]”

Ademais, é fato que no CDC é regra a ideia de solidariedade presumida entre os envolvidos na prestação de serviços e no fornecimento de produtos, conforme traz o texto do Artigo 7º, parágrafo único da Lei 8.078/1990 (BRASIL, 1990).

Entretanto, apesar de em três das Responsabilidades Civas trazidas pelo CDC existir a solução da solidariedade, em uma delas isto não se faz presente. Sendo os Artigos 14, 18, 19 e 20 os que fazem parte da regra e os Artigos 12, 13, a exceção, visto que estes “consagram a responsabilidade imediata do fabricante – ou de quem o substitua nesse papel – e a responsabilidade subsidiária do comerciante.” (TARTUCE, 2016).

É fato ainda que o próprio CDC trouxe excludentes de responsabilidade civil, quais se encontram nos Artigos 12, § 3º e 14, § 3º, sendo que, para ser distanciado o dever de indenizar, é necessária a comprovação de fato adverso pelos prestadores e fornecedores, dado que o ônus sempre lhes cabe (BRASIL, 1990).

Importante frisar que, se um dano causado a outrem, independentemente de sua origem, não for indenizado, tal situação caracteriza uma contrariedade aos princípios da responsabilidade civil. Sendo assim, e tendo como base os danos, sem qualquer punição, causados ao tempo do consumidor, pelo fornecedor, é que foi criada a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, qual é o cerne do próximo tópico.

4. Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor

De início, precisa-se entender no que consiste a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, sendo assim, nas palavras do criador desta, Marcos Dessaune

“é um evento danoso induzido pelos fornecedores que, de modo abusivo, se eximem da sua responsabilidade pelos problemas de consumo que criam no mercado”. Essa omissão acarreta dano ao consumidor, sendo totalmente passível de indenização. (DESSAUNE, 2017, p. 25)

Uma vez explicitada essa ideia, é necessário esclarecer alguns pontos sobre o bem jurídico que esta teoria resguarda: o tempo. Buscando no dicionário, são diversas definições acerca da palavra Tempo e a que mais se encaixa é a seguinte: “Momento propício para a realização de alguma coisa” (MICHAELIS), sendo assim, qualquer que fosse a atividade que o Consumidor iria realizar, a partir do momento em que foi impossibilitado disto, visto que teve de resolver um problema causado pelo fornecedor, este tem direito a uma indenização pelo dano causado.

A preocupação com o tempo, como uma forma de direito, vem de muito antes da criação do direito do consumidor, dado que o conceito de mais-valia, criado por Karl Marx no século 19, foi trazido para “entender as relações entre o tempo necessário para realizar um trabalho e sua remuneração” (BEZERRA, 2016)

Todavia, desde a época citada acima, a noção de tempo, no âmbito jurídico, evoluiu muito, visto que hoje em dia não somente se engloba no conceito de tempo o trabalho, mas também lazer, estudo, descanso, entre outros. Ou seja, cabe ao consumidor escolher o que fazer com o seu tempo e o fato de o mesmo ser compelido a alterar sua rotina por motivos alheios a sua vontade, caracteriza um dano. Frisa-se ainda que o tempo, dentro da teoria, não diz respeito somente àquele despendido na demanda judicial, mas também na demora em solucionar o problema extrajudicialmente, assim como as tentativas de resolução na seara administrativa.

Porém, muito se discute acerca do fato de o dano temporal ser caracterizado como dano moral, por isto, Laís Bergstein (2019, p.175) destaca que “o tempo perdido pelos consumidores em razão de condutas inadequadas dos fornecedores não pode ser subjugada em face da tirania do quantificável. É preciso adotar critérios para a sua valoração e devida compreensão”.

Neste sentido, importante frisar que no XIII Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor, foi aprovada a tese de Maria Aparecida Dutra Bastos, com o seguinte

Revista *Direito & Democracia*, Paranaguá (PR), v. 10, n. 10, mar. 2022.

entendimento: “O fornecedor de produtos e serviços deve ser responsabilizado pelo dano temporal causado ao consumidor, como bem jurídico autônomo, inclusive cumulável com outros tipos de danos” (BASTOS, 2016).

Salienta-se ainda que existem diversas decisões reconhecendo tal reparação pelo dano temporal, desvinculada do dano moral, como, por exemplo a sentença, prolatada pelo Juiz Fernando Antonio de Lima, de São Paulo

Marcos Dessaune defende que, pelas características singulares e pelo valor supremo de que desfruta, o tempo merece tratamento jurídico especial, com tutela constitucional própria. Considera, porém, que a Constituição Federal é formal, dogmática, analítica e rígida do que deriva sua supremacia política e jurídica. Assim, para ser tutelado como categoria própria, o tema merecia um tratamento específico no capítulo constitucional dos “Direitos e Garantias e Fundamentais” (TJ - Sentença: 0005804-43.2014.8.26.0297, Juiz: Dr. Fernando Antonio de Lima, Data de Julgamento: 28/08/2014, JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL)

Uma vez caracterizado o dano temporal, à parte do dano moral, a Teoria criada por Marcos Dessaune ganhou um papel ainda mais importante na seara jurídica, visto que torna possível a caracterização e padronização de casos que envolvam a perda do tempo do consumidor, numa tentativa de não deixar impunes os fornecedores que se omitem nestas situações.

Nas palavras de Dessaune, a caracterização do Desvio Produtivo cabe no sentido de

Fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta seu tempo vital – que é um recurso produtivo – e se desvia de suas atividades cotidianas – que geralmente são existenciais. Por sua vez, a esquiva abusiva do fornecedor de se responsabilizar pelo referido problema, que causa diretamente o evento do desvio produtivo do consumidor, evidencia a relação de causalidade existente entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante. (DESSAUNE, 2017, p. 274)

Ou seja, para a caracterização do Desvio Produtivo, basta que o consumidor, vítima de uma situação causada pelo fornecedor, seja obrigado a despender seu tempo de seus afazeres diários – sejam eles necessários ou por ele preferidos - para solucionar um problema criado pelo fornecedor (DESSAUNE, 2017).

Outro ponto importante é que, uma vez sendo o Consumidor parte vulnerável e hipossuficiente da relação, “com a ocorrência do nexos de causalidade e do dano, aplica-se, quando houver desvio do tempo produtivo, a responsabilidade objetiva, independentemente se o fornecedor incidiu em culpa ou não.” (SANTOS e FIRMEZA, 2019).

Revista *Direito & Democracia*, Paranaguá (PR), v. 10, n. 10, mar. 2022.

Além disto, a importância da tutela do tempo na seara judicial, advém do fato de que este é um bem jurídico finito, visto que “ao longo de nossas vidas não podemos recuperá-lo, tendo, portanto, um valor imensurável.” (SEIXAS, 2019).

Ademais, o fornecedor tem a missão implícita, de fornecer produtos e serviços de qualidade que permitam ao consumidor empregar seu tempo em atividades de sua escolha. (DESSAUNE, 2019)

Todavia, diversos fornecedores, sejam eles, empresas de todos os portes, profissionais autônomos e liberais e até mesmo o Estado falham nessa missão e ao invés, “de qualidade-adequação, de qualidade-segurança, de informação, de boa-fé” empregam “práticas abusivas no mercado, de indenidade –, cotidianamente violam a lei, por ato culposo ou doloso. (DESSAUNE, 2019) Daí, a importância da criação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

4.1. Aplicabilidade da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor

É fato que uma vez caracterizado o desvio produtivo, ocorre uma perda de tempo útil, ao consumidor, para tentar solucionar conflitos causados pela má prestação de serviços ou produtos oferecidos pelos fornecedores, sendo assim, não há como se falar em mero aborrecimento ou dissabor, mas sim, de um direito violado.

Para que o consumidor lesado seja devidamente indenizado, se faz necessária a difusão do entendimento acima, o que está ocorrendo, conforme traz Teixeira e Augusto (2016, p 197-198) que

[...]Ao adotarem a Teoria da Responsabilidade Civil pela Perda do Tempo útil, os Tribunais, reconhecendo a merecida importância do tempo na vida da pessoa consumidora, passaram a admitir a responsabilização dos fornecedores pela perda do tempo útil do consumidor, condenando-os ao pagamento de indenizações por dano moral.

Em 2019, dois anos após a criação da teoria aqui discutida, seu autor, Marcos Dessaune, realizou uma extensa busca junto aos Tribunais de Justiça de todos os estados do Brasil, de modo a quantificar o uso da expressão “Desvio Produtivo”. O resultado desta pesquisa foi colocado em uma tabela, cujos dados permitiram a conclusão que a aceitação da Teoria do Desvio Produtivo do consumidor foi grande, havendo valorização do tempo e das atividades existenciais do consumidor.

Todavia, mesmo considerando a aceitação e aplicação da teoria pelos tribunais no Brasil, tem-se que frisar que cada tribunal a aplica de um modo, motivo pelo qual se procederá análise de um destes processos em que a teoria é mencionada.

5. Análise do REsp 1737412/SE

Em um primeiro momento, é de extrema relevância justificar a escolha especificamente deste Recurso Especial, fato que se dá por ter sido um dos primeiros processos junto ao Superior Tribunal de Justiça a mencionar a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor - número 1.737.412 - SE (2017/0067071-8), e teve como Relatora a Sra. Ministra Nancy Andriahi:

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

Revista *Direito & Democracia*, Paranaguá (PR), v. 10, n. 10, mar. 2022.

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. (STJ - REsp: 1737412 SE 2017/0067071-8, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 05/02/2019, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 08/02/2019)

Como partes deste processo, tem-se a Defensoria Pública de Sergipe como Recorrente e o Banco do Estado de Sergipe S/A como Recorrido.

Em primeiro grau foram julgados procedentes os pedidos, para condenar o réu ao pagamento de danos morais coletivos, na importância de R\$200.000,00 (duzentos mil reais) e

a) disponibilizar pessoal suficiente para atendimento nos caixas, a fim de que seja possível observar o tempo máximo de espera na fila de atendimento; b) instalar pelo menos 15 (quinze) assentos para idosos, gestantes, deficientes e pessoal com crianças de colo; c) eliminar obstáculos a pessoas com dificuldade de locomoção para o atendimento nos caixas; e d) construir sanitários, com sua correta identificação (Documento: 1787616 - Inteiro Teor do Acórdão - Site certificado - DJe: 08/02/2019 Página 3 de 5 Superior Tribunal de Justiça)

A relatora, Exma. Ministra Nancy Andrichi faz, no processo, a primeira menção à Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da citação de um artigo, qual tem como Título: Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: uma visão geral e foi publicado por Marcos Dessaune na Revista *Direito do Consumidor*: RDC.

Ademais, reforça a Ministra Nancy que a jurisprudência maciça do STJ adota o entendimento de que

a mera invocação de legislação municipal que estabelece tempo máximo de espera em fila de banco não é suficiente para ensejar o direito à indenização”, sendo, para tanto, necessária a prova de alguma “intercorrência que pudesse abalar a honra do autor ou causar-lhe situação de dor, sofrimento ou humilhação (AgRg no AREsp 357.188/MG, Quarta Turma, DJe 09/05/2018).

Na questão da aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, a Exma. Ministra entende possível, visto vez que “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[...]” (STJ, 2019).

Ao fim, tendo usado como ponto principal de seu argumento a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, a Relatora reforma o acórdão recorrido, restabelecendo a sentença, para condenar o recorrido ao ressarcimento de danos morais coletivos.

Revista *Direito & Democracia*, Paranaguá (PR), v. 10, n. 10, mar. 2022.

Frisa-se ainda que os Exmos. Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro, sendo este último o Presidente, votaram com a Sra. Ministra Relatora, dando provimento, por unanimidade, ao Recurso Especial.

Desta forma, como demonstrado pela Min. Nancy, a perda do tempo útil do consumidor, por culpa do Fornecedor, é causa passível de ser indenizada. Uma vez, sendo forçado a se deslocar de um lugar para o outro, ou até mesmo esperar incessantemente em uma chamada telefônica para ser atendido, entre muitas outras formas de descaso, o consumidor é onerado de uma forma tão excessiva, que se tornou necessária a criação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, em uma tentativa de conscientizar o fornecedor de seus deveres e o consumidor de seus Direitos.

6. Considerações Finais

No decorrer do presente trabalho, foi pontuado no que consistem os institutos de fornecedor, consumidor e suas particularidades, além de ser abordada sobre a relação entre estes.

Em seguida, foram trazidas informações acerca da Responsabilidade Civil e suas modalidades, sendo destacada qual é adotada pelo CDC, ou seja, a Responsabilidade Objetiva. Ademais, se demonstrou, tanto no Código Civil, como no Código de Defesa do Consumidor, no qual é especificado, na letra da lei, tal responsabilidade.

Ainda no tema da Responsabilidade Civil, foi feita uma conexão sobre a necessidade da reparação de um dano trazido por esta, com a Teoria Do Desvio Produtivo do Consumidor, qual é o tema central deste trabalho.

Procede-se então, a uma análise da Teoria, de forma a tentar tornar o entendimento mais acessível. Por este motivo é que se iniciou a discussão falando sobre o tempo, da forma mais básica possível, pois, somente entendendo o conceito deste bem, que a teoria foi criada para proteger, é que se consegue entender o restante.

Foi ainda trazida uma análise do voto da Exma. Min. Nancy Andrichi, relatora do REsp nº 1737412/SE, qual tramitou no STJ, que reforçou o entendimento de que o tempo perdido pelo consumidor, em decorrência do mau atendimento e descaso do fornecedor, é indenizável e a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor vem de encontro com este entendimento, de modo a afastar as decisões que consideram como Mero Aborrecimento este dano infligido ao consumidor.

Referências

- ALMEIDA, Fabricio Bolzan de. **Direito do Consumidor Esquematizado** - 8ª Ed. 2020. 8. ed. São Paulo: Saraiva Educação S.A., v. 3, 2020. 920 p. (PDF).
- AZEVEDO, Antonio Junqueira de. **Novos Estudos e Pareceres de Direito Privado**. São Paulo: Saraiva Jur, 2009. 640 p.
- BASTOS, Maria Aparecida Dutra. **O fornecedor de produtos e serviços deve ser responsabilizado pelo dano temporal causado ao consumidor, como bem jurídico autônomo, inclusive cumulável com outros tipos de danos**. In: XIII CONGRESSO BRASILEIRO DE DIREITO DO CONSUMIDOR, 106. 2016. Disponível em: http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/RDCons_n.106.19.PDF. Acesso em: 15 jun. 2021.
- BESSA, Leonardo Roscoe; MOURA, Walter José Faiad de; SILVA, Juliana Pereira da (Coord.). **Manual de direito do consumidor**. 4. ed. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, f. 290, 2014.
- BEZERRA, Juliana. **A Mais Valia de Karl Marx**. Toda Matéria. Disponível em: <https://www.todamateria.com.br/a-mais-valia-de-karl-marx/>. Acesso em: 18 jun. 2021.
- BITTAR, Carlos Alberto. **Curso de direito civil**. 1 ed. Rio de Janeiro: Forense, 1994.
- BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Institui o Código Civil**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 139, n. 8, p. 1-74, 11 jan. 2002.
- BRASIL. Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências**, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 1 maio 2021
- Cavaliere Filho, Sergio Programa de responsabilidade civil/ Sergio Cavaliere Filho. - 11. ed. - São Paulo: Atlas, 2014.
- CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008. 345 p. 1 v.
- DESSAUNE, Marcos. **Desvio Produtivo do Consumidor – O Prejuízo do Tempo Desperdiçado**. São Paulo: RT, 2011.

Revista *Direito & Democracia*, Paranaguá (PR), v. 10, n. 10, mar. 2022.

DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do Consumidor: um panorama. **Revista de Direito do Consumidor**, 2019.

DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. Marcos Dessaune. 2ed. ver e ampl. Vitória, ES. 368p. 2017.

DINIZ, Maria Helena. **Compêndio de introdução à ciência do Direito**. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

DOELLE, Caroline. **A responsabilidade civil no direito brasileiro**. Aurum. 2019.

Disponível em: <https://www.aurum.com.br/blog/responsabilidade-civil/>. Acesso em: 14 jun. 2021.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do Consumidor**. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GRINOVER, Ada Pellegrini; IN, Antônio Herman de Vasconcellos e Benjam; FINK, Daniel Roberto; FILOMENO, José Geraldo Brito; NERY JUNIOR, Nelson; DENARI, Zelmo.

Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011. 1 v.

HOLTHAUSEN, Fábio Zobot. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. São Paulo: Âmbito Jurídico, 2010. Disponível em: https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-83/responsabilidade-civil-nas-relacoes-de-consumo/#_ftnref5. Acesso em: 05 maio 2021.

BERGSTEIN, Laís. **O Tempo do Consumidor e o Menosprezo Planejado: O Tratamento Jurídico do Tempo Perdido e a Superação das suas Causas**. São Paulo: Editora Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 175.

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIM, Antônio H. V.; BESSA, Leonardo Roscoe.

Manual de direito do consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

Michaelis. Moderno dicionário da língua portuguesa. São Paulo: **Melhoramentos**, 1998.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. 864 p.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

MIRANDA, Jorge. **Manual de direito constitucional**. 3. ed. Coimbra: Coimbra Editora, t. IV, 2000.

Revista *Direito & Democracia*, Paranaguá (PR), v. 10, n. 10, mar. 2022.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 12. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

SANTOS, Pablo de Paula Saul. **Responsabilidade civil: origem e pressupostos gerais**. Âmbito Jurídico. 2012. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-civil/responsabilidade-civil-origem-e-pressupostos-gerais/>. Acesso em: 17 jun. 2021.

SANTOS, Sâmia Gabrielle Lopes; FIRMEZA, Rochele Juliane Lima. **Aplicabilidade Atual do Desvio Produtivo do Consumidor Nas Relações de Consumo**. Âmbito Jurídico. 2019. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-do-consumidor/aplicabilidade-atual-do-desvio-produtivo-do-consumidor-nas-relacoes-de-consumo/>. Acesso em: 3 jun. 2021.

SÃO PAULO (Cidade). Tribunal de Justiça. Vara do Juizado Especial Cível e Criminal. Sentença. Relator: Fernando Antonio de Lima. **Diário Oficial da União**. Processo nº 0005804-43.2014.8.26.0297. São Paulo.

SEIXAS, Carla Fernandes. **Conheça conceitos e aplicações da teoria do desvio produtivo do consumidor**. Aurum. 2019. Disponível em: <https://www.aurum.com.br/blog/teoria-do-desvio-produtivo-do-consumidor/>. Acesso em: 15 jun. 2021.

SILVA, Angeline. **O que é relação de consumo, seus elementos e como funciona no CDC**. Aurum. 2019. Disponível em: [https://www.aurum.com.br/blog/relacao-de-consumo/#:~:text=Relação%20de%20Consumo%20é%20a,%2C%20concomitantemente%2C%20os%20três%20elementos](https://www.aurum.com.br/blog/relacao-de-consumo/#:~:text=Relação%20de%20Consumo%20é%20a,%2C%20concomitantemente%2C%20os%20três%20elementos.). Acesso em: 4 mai. 2021.

STJ - AREsp: 357188 MG 2013/0186307-3, Relator: Ministro MARCO BUZZI, Data de Publicação: DJ 04/09/2013

STJ - REsp: 1737412 SE 2017/0067071-8, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 05/02/2019, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 08/02/2019

STOCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência**. 7 ed.. São Paulo Editora Revista dos Tribunais, 2007.

Superior Tribunal de Justiça. Conflito de Competência n. 0140083-48.2019.3.00.0000.

Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. **Diário Oficial da União**. São Paulo, 17 mar. 2020. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/857275607/conflito-de-competencia-cc-165863-sp-2019-0140083-1/inteiro-teor-857275617?ref=serp>. Acesso em: 5 mai. 2021.

Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 106.888. Relator: Ministro Cesar Asfor Rocha. Julgamento em 28 mar. 2001. **Diário Oficial da União**. Brasília. Disponível em:

Revista *Direito & Democracia*, Paranaguá (PR), v. 10, n. 10, mar. 2022.

https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=199600563446&dt_publicacao=05/08/2002. Acesso em: 5 mai. 2021.

Superior Tribunal de Justiça. Segunda Seção. Súmula 297. Julgamento em 12 de maio 2004.

Diário Oficial da União. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras, 08 set. 2004. Disponível em:

<https://scon.stj.jus.br/SCON/SearchBRS?b=SUMU&livre=@NUM=297>. Acesso em: 5 mai. 2021.

Superior Tribunal de Justiça. Terceira Turma. Ementa. Recurso Especial n. 519310. Relator: Ministra Nancy Andrighi. **Diário Oficial da União**, 20 abr. 2004. Disponível em:

<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/19618527/recurso-especial-resp-519310-sp-2003-0058088-5-stj>. Acesso em: 4 mai. 2021.

SUZART, Ana Clara. **Como Aplicar a Teoria do Desvio Produtivo na Advocacia Consumerista?**. Ana Clara Suzart. 2019. Disponível em: https://anaclarasuzart.com.br/como-aplicar-a-teoria-do-desvio-produtivo-na-advocacia-consumerista/#_ftn4. Acesso em: 16 jun. 2021.

TARTUCE, Flávio. Manual de Direito do consumidor: direito material e processual, 7. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2018, p. 156

TEIXEIRA, T.; AUGUSTO, L. S. **O dever de indenizar o tempo desperdiçado (desvio produtivo)**. Revista da Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, v. 110, 2016. p. 197-198. Disponível em: <http://www.periodicos.usp.br/rfdusp/article/view/115490>. Acesso: 18 jun. 2021.

Tribunal de Justiça. Quarta Turma Julgadora da 2ª Câmara Cível. Ementa. Agravo de Instrumento n.0117559-93.2016.8.09.0000. Relator: Dr. Mauricio Profirio Rosa. **Diário**

Oficial da União. Jussara/GO, 11 ago. 2016. Disponível em: <https://tj-go.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/373070149/agravo-de-instrumento-ai-1175599320168090000>. Acesso em: 29 abr. 2021.