

## RESPONSABILIDADE CIVIL PELO DESVIO PRODUTIVO: ESTUDO DE CASO PARA IDENTIFICAR O POSICIONAMENTO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO NA APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

### CIVIL LIABILITY FOR PRODUCTIVE DEVIATION: A CASE STUDY TO IDENTIFY THE POSITIONING OF THE SÃO PAULO COURT OF JUSTICE IN THE APPLICATION OF THE CONSUMER PRODUCTIVE DEVIATION THEORY

### RESPONSABILIDAD CIVIL POR EL DESVIO PRODUCTIVO: ESTUDIO DE CASO PARA IDENTIFICAR EL POSICIONAMIENTO DEL TRIBUNAL DE JUSTICIA DE SÃO PAULO EN LA APLICACIÓN DE LA TEORÍA DEL DESVIO PRODUCTIVO DEL CONSUMIDOR

MARIANA DIONÍSIO DE ANDRADE

<https://orcid.org/0000-0001-8698-9371> / <http://lattes.cnpq.br/2375238086112583> / [mariana.dionisio@unifor.br](mailto:mariana.dionisio@unifor.br)  
Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)  
Recife, PE, Brasil

EDUARDO RÉGIS GIRÃO DE CASTRO PINTO

<https://orcid.org/0000-0001-6949-4940> / <http://lattes.cnpq.br/8322517576164876> / [eduardogirao@gmail.com](mailto:eduardogirao@gmail.com)  
Universidade de Fortaleza (UNIFOR)  
Fortaleza, CE, Brasil

LARISSA MAGALHÃES ARAGÃO

<http://orcid.org/0000-0003-1293-9675> / <http://lattes.cnpq.br/3851421569177335> / [aragaomlarissa@gmail.com](mailto:aragaomlarissa@gmail.com)  
Universidade de Fortaleza (UNIFOR)  
Fortaleza, CE, Brasil

#### RESUMO

O estudo se destina a responder ao seguinte problema de pesquisa: é possível identificar uma evolução jurisprudencial na aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor no Tribunal de Justiça de São Paulo? Para atingir o objetivo, é necessário discutir a banalização da responsabilidade civil ao dano temporal e, finalmente, identificar como ocorre a tutela ao tempo em termos práticos, com o levantamento de dados do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) quanto a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. A abordagem metodológica é qualitativa e descritiva, utilizando suporte quantitativo como mecanismo complementar de mensuração numérica dos fenômenos observados. A escolha do TJSP se justifica por ser o primeiro Tribunal brasileiro a reconhecer, em precedentes judiciais, a responsabilização pelo desvio produtivo e considerar o tempo como bem jurídico indenizável. Conclui-se que é possível identificar uma crescente evolução jurisprudencial na aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, principalmente nos últimos quatro anos, revelando uma valoração do tempo vital.

**Palavras-chave:** Responsabilidade civil; Tempo perdido nas relações de consumo; Tribunal de Justiça de São Paulo. Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

#### ABSTRACT

The study aims to answer the following research problem: is it possible to identify a jurisprudential evolution in the application of the Consumer Productive Deviation Theory in the Court of Justice of São Paulo? To achieve the goal, it

is necessary to discuss the banalization of civil liability to temporal damage and, finally, identify how the protection of time occurs in practical terms, with the data collection of the Court of Justice of São Paulo (TJSP) regarding the application of Consumer Productive Deviation Theory. The methodology approach is qualitative and descriptive, using the quantitative support as a complementary mechanism for numerical measurement of observed phenomena. The choice of the TJSP is justified because it is the first Brazilian Court to recognize, in legal precedents, the responsibility for the productive deviation and to consider time as an indemnifying legal right. It is concluded that it is possible to identify a growing jurisprudential evolution in the application of the Consumer Productive Deviation Theory, especially in the last four years, which reveals a valuation of the vital time.

**Keywords:** Civil liability; Court of Justice of São Paulo; Consumer Productive Deviation Theory; Waste of time in consumer relations.

## RESUMEN

El estudio está destinado a responder al siguiente problema de investigación: ¿es posible identificar una evolución jurisprudencial en la aplicación de la Teoría del Desvío Productivo del Consumidor en el Tribunal de Justicia de São Paulo? Para alcanzar el objetivo, es necesario discutir la banalización de la responsabilidad civil al daño temporal y, finalmente, identificar como ocurre la tutela al tiempo en términos prácticos, con el levantamiento de datos del Tribunal de Justicia de São Paulo (TJSP) Teoría del Desvío Productivo del Consumidor. El enfoque metodológico es cualitativo y descriptivo, utilizando soporte cuantitativo como mecanismo complementario de medición numérica de los fenómenos observados. La elección del TJSP se justifica por ser el primer Tribunal brasileño en reconocer, en precedentes judiciales, la responsabilización por la desviación productiva y considerar el tiempo como bien jurídico indemnizable. Se concluye que es posible identificar una creciente evolución jurisprudencial en la aplicación de la Teoría del Desvío Productivo del Consumidor, principalmente en los últimos cuatro años, revelando una valoración del tiempo vital.

**Palabras clave:** Responsabilidad civil; Tiempo perdido en las relaciones de consumo; Tribunal de Justicia de São Paulo; Teoría del Desvío Productivo del Consumidor.

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO; 1 DO ABUSO DE DIREITO E A CONSIDERAÇÃO DO TEMPO COMO BEM JURÍDICO; 2 DO DESVIO PRODUTIVO PELO CONSUMIDOR; 3 ESTUDO DE CASO: A APLICAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL PELO DESVIO PRODUTIVO PELO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO (TJSP); 3.1 A banalização da responsabilidade civil ao dano temporal: desvio produtivo ou mero aborrecimento? 3.2 Análise jurisprudencial; CONCLUSÃO; REFERÊNCIAS.

## INTRODUÇÃO

O presente estudo se destina a responder ao seguinte problema de pesquisa: é possível identificar uma evolução jurisprudencial na aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor no âmbito do Tribunal de Justiça de São Paulo? Para responder ao problema de pesquisa, é fundamental conhecer a extensão do conceito de abuso de direito, estabelecer um entendimento objetivo sobre a teoria do desvio produtivo do consumidor, compreender a dinâmica que envolve o tempo como bem jurídico e, finalmente, investigar a responsabilidade civil pelo desvio produtivo na aplicação jurisprudencial.

O artigo é dividido em três tópicos. O primeiro tópico é dedicado análise do desvio produtivo do consumidor no tempo. Verifica-se o abuso de direito a partir da premissa do tempo

como bem jurídico tutelado pelo ordenamento, reconhecendo o dano temporal como uma espécie diferenciada e peculiar de dano.

O segundo tópico aborda o desvio produtivo do consumidor, seus impactos para as relações entre fornecedor e consumidor, a responsabilidade civil decorrente do desperdício do tempo, este direcionado à solução dos empecilhos que surgiram sem que o consumidor tenha contribuído para tal fim, apoderando-se do espaço destinado a outras atividades.

No terceiro tópico é abordada a banalização da responsabilidade civil ao dano temporal, questionando-se a qualificação como desvio produtivo ou como mero aborrecimento. Ainda, são apresentados dados quantitativos dos julgados acerca da existência de dano temporal em casos perante o Poder Judiciário, em razão do recente reconhecimento da tutela do tempo. Com isto, inicialmente, identifica-se a banalização da responsabilidade civil ao dano temporal, caracterizado pelo mero aborrecimento, para analisar o número de demandas referindo-se ao Desvio Produtivo do Consumidor existentes nos três maiores tribunais brasileiros dos últimos 4 (quatro) anos e, ao final, é realizado um levantamento da evolução na aplicação da teoria no Tribunal de Justiça de São Paulo, no âmbito das câmaras cíveis e colégios recursais.

Quanto à metodologia, entende-se que a técnica mais adequada consiste no estudo de caso, porque compreende a análise de uma amostra específica representativa de um todo, estabelecendo um padrão de comportamento de uma instituição a partir de um determinado fenômeno investigado em um contexto específico. A abordagem é qualitativa, mas utiliza aportes numéricos para a mensuração das informações. A fonte de dados se extrai do Relatório Justiça em Números de 2018 do Conselho Nacional de Justiça e Tribunal de Justiça de São Paulo.

O artigo verifica se há uniformização jurisprudencial sobre o tema no contexto do Tribunal de Justiça de São Paulo, para compreender o reconhecimento do Desvio Produtivo do Consumidor como ensejador de responsabilidade civil. O Tribunal de Justiça de São Paulo foi escolhido como recorte espacial de pesquisa pois, além de possuir um número relevante de amostras, o que, por si, afasta o viés de seleção, teve o primeiro caso de reconhecimento do desvio produtivo publicado pela Revista da USP, assim como os primeiros precedentes acerca da matéria são oriundos do referido Tribunal.

Em relação à aplicação dos resultados, a pesquisa classifica-se como pura e descritiva. Quanto à abordagem a pesquisa é qualitativa, enfatizando a compreensão e a interpretação do tema, atribuindo significado aos dados coletivos. Trata-se de uma pesquisa por amostra, na medida em que se coletam dados secundários para confrontar o objeto de estudo.

O artigo é social e teoricamente relevante porque oferece um contributo inédito para a literatura jurídica sobre o posicionamento de um dos maiores Tribunais brasileiros acerca da consideração da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor como instituto para justificar a responsabilização pelo desperdício de tempo nas relações consumeristas. Em termos práticos, a pesquisa é igualmente relevante porque realiza um estudo de caso baseado na vanguarda do pensamento jurídico brasileiro, o que por si impõe um olhar crítico e reflexivo sobre a extensão e dimensões da responsabilização. O tempo verbal adequado para introdução é o presente.

## 1 O ABUSO DE DIREITO E A CONSIDERAÇÃO DO TEMPO COMO BEM JURÍDICO

O Código Civil de 1916, embora não expressamente, trouxe os primeiros entendimentos quanto a abuso de direito, resumindo-se a qualificar o abuso como algo ilegítimo, até o advento do Código Civil de 2002<sup>1</sup>.

Apesar de não ser simples conceituar abuso de direito, o Código Civil de 2002 considera como ato ilícito, inserindo-o no título III (atos ilícitos) do capítulo V (Da Invalidez do Negócio Jurídico). O abuso de direito é “espécie de ato ilícito, que pressupõe a violação de direito alheio mediante conduta intencional que exorbita o regular exercício de direito subjetivo”<sup>2</sup>, retratando um excesso no direito, considerando que todo ato que não seja essencial à finalidade ali pretendida deve ser encarado como abuso. Os abusos se configuram contra os limites sociais e éticos impostos à atividade individual na vida em sociedade, ferindo prerrogativas individuais.

Quem abusa do direito invoca um poder que lhe cabe, pois, embora esteja cometendo um excesso, naturalmente esse direito existe. Continuando o raciocínio, aquele que argui ausência de direito, não poderia argumentar em abuso de direito, isso porque a alegação de ausência de direito (ato ilegal) é prejudicial à alegação da ocorrência de abuso de tal direito. Trata-se de um exercício anormal do direito, não se limitando a uma simples ofensa a um dever jurídico.

O abuso ocorre quando se desconsidera a situação jurídica preexistente com o intuito de alcançar fim lesivo a outro. Haverá o titular do direito de praticá-lo dentro da finalidade que econômica e socialmente se lhe reconhece, caso contrário, estar-se-ia agindo de forma abusiva,

<sup>1</sup> STOCO, Rui. *Tratado de Responsabilidade Civil: doutrina e jurisprudência*. 10. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

<sup>2</sup> NADER, Paulo. *Curso de Direito Civil: Parte Geral*. 11. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018. p. 96.

em razão de uma conduta antissocial ou antieconômica. O fim econômico é o fruto material que o exercício do direito trará. Já quanto ao fim social, o autor afirma que se trata de uma questão complexa, mas que toda sociedade possui um objetivo, seja a paz, a ordem, a solidariedade e a harmonia da coletividade.

Para que aconteça a concretização das garantias constitucionais é indispensável que o ser humano dispense tempo para cuidar da saúde, dedicar-se aos estudos, desenvolver atividade laboral e, ainda, usufruir do ócio, seja com família, amigos ou sozinho, mas desde que ele mesmo possa decidir como ocorrerá o desfrute dessas atividades, sem qualquer interferência.

Nesse entendimento, é que a perda de tempo surge como um novo dano, amparado pelos atos rotineiramente presentes na contemporaneidade, já que o homem necessita de empenho diário para a organização e planejamento de suas atividades, objetivando ganhar tempo. O tempo é bem jurídico tutelável, escasso, irrecuperável e inacumulável<sup>3</sup>. Não se trata de apossar o tempo, mas de dar eficácia para que não se perca com inutilidades, pois o tempo não volta, na medida em que “a vida se precipita nas profundezas e, do mesmo modo em que de nada serve colocar líquido num recipiente sem fundo, nada pode trazer de volta o tempo”<sup>4</sup>. Uma das fontes da alienação consiste justamente na conversão do ofício em trabalho, identificação do tempo livre para pensar e refletir como algo dispendioso e desnecessário para a prática do ofício principal. Pode-se dizer que a vida ocorre em um período de tempo, sendo inestimável o seu valor.

A ideia de tempo não se define a simples opinião subjetiva sobre os encadeamentos do cotidiano, pois no campo jurídico o tempo é parâmetro objetivo utilizado para criar e extinguir direitos. Considera-se o tempo sob duas perspectivas: dinâmica e estática. A perspectiva dinâmica se traduz em um tempo natural, decorrente de uma situação habitual, fato jurídico em sentido estrito ordinário. Já na estática, o tempo é considerado um relevante bem, possuindo valor e, conseqüentemente, proteção jurídica<sup>5</sup>.

Há três conceitos aprofundados de tempo: “ordem do movimento”, “movimento intuído” e “estrutura de possibilidades ou de projeção”. O primeiro refere-se à simultaneidade

<sup>3</sup> DESSAUNE, Marcos. Resumo sistematizado e conclusão da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. In: DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. ed. Vitória, 2017, p. 270-280. MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política**. 13.ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1989.

<sup>4</sup> SÊNECA, Lúcio Anneo. **Sobre a brevidade da vida**. Trad. Lúcia Sá Rebello, Ellen Itanajara Neves Vranas e Gabriel Nocchi Macedo. Porto Alegre: L&PM, 2013. p. 45.

<sup>5</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade Civil Pela Perda do Tempo. **Jus Navigandi**. Disponível em: <http://jus.com.br/artigos/23925/responsabilidade-civil-pela-perdado-tempo>. Acesso em: 31 mar. 2019.

das partes, uma ordem mensurável que nasce. O segundo é uma concepção em função do presente, sempre interpretando como um “agora”, a forma como é identificado. Já o terceiro trata-se de uma derivação da filosofia existencialista, na qual “tanto pode-se confrontar o fato como procurar esquecê-lo”. Há ainda ao “tempo finito ou autêntico”, que impõe a existência pessoal no todo, visto que a pessoa não é simplesmente alguém existindo no tempo, mas um ser temporal”<sup>6</sup>.

Destaca-se que o tempo é o principal encarregado alterações no ser humano, sendo o sustentáculo implícito de cada reflexão e pensamento de gênese, de origem, de história e de destino. Toda recordação de tempo está abarrotada de sentimentos bons e ruins, fáticos ou fantasiosos. Para o autor, as comemorações durante a vida se destinam a estipular ciclos, os quais, de forma inconsciente, imobilizam o tempo “linear e fugaz”, immortalizando-o. As ações humanas, na maioria das vezes, são voltadas a recompor o que destruído pelo tempo, ou seja, se o tempo desfaz, tenta-se restaurar, “como a fênix da mitologia”<sup>7</sup>.

Todavia, não há no ordenamento jurídico brasileiro, de forma expressa, a conceituação de tempo, tampouco a relevância inerente a ele, sendo tutelado de forma indireta, por normas existentes, como o artigo 927 e 186 do Código Civil Brasileiro. O tempo encontra tutela não somente a legislação infraconstitucional, mas também possui respaldo nos direitos constitucionais, mais precisamente na limitação da jornada de trabalho do empregado (art. 7º, XIII da CF/88), na garantia de descanso mínimo (art. 7º, XV e XVII da CF/88), no direito ao lazer e à educação (art. 6º da CF/88), como também na previsão de duração razoável do processo (art. 5º, LXXVIII da CF/88).

O tempo pode ser considerado como um suporte implícito aos mencionados direitos elencados na Constituição Federal de 1988, já que a mácula a esses direitos corresponderia a uma lesão a condição de empregador, de cidadão e até mesmo à dignidade da pessoa humana, e não apenas a uma violação do direito ao tempo.

Sobre o tema, cumpre assinalar que no ordenamento jurídico brasileiro não se faz necessária uma previsão expressa para a devida proteção, uma vez que o modelo adotado é aberto, ou seja, não é fundamental reconhecer antecipadamente o que de fato merece ser

<sup>6</sup> ABBAGNANO, Nicola. *Dicionário de Filosofia*. Martins Fontes. São Paulo: 2007, p. 89; GUGLINSKI, Vitor Vilela. *Síntese Histórica do Direito do Consumidor*. Portal Jurídico Investidura. Disponível em: <http://investidura.com.br/biblioteca-juridica/artigos/filosofia-do-direito/737-sintese-historica-do-direito-do-consumidor>. Acesso em: 20 mar. 2019.

<sup>7</sup> MOURÃO, Ronaldo Rogério de Freitas. *Tempo cósmico. As visões do tempo*. Belo Horizonte: Autentica, 2002.



tutelado para que tenha proteção. Nos ordenamentos típicos ocorre a limitação ao ressarcimento ao que somente está indicado, já nos ordenamentos atípicos há a receptividade do Poder Judiciário, o qual analisa o caso concreto mediante cláusulas gerais do ordenamento, avaliando se o bem aparentemente ferido é digno de tutela<sup>8</sup>.

A insuficiência do tempo tem qualidade nos acontecimentos da vida “é algo trágico no meio social e merecedor de uma autorreflexão crítica”, ao mesmo tempo admite que as condições do dia a dia forcem um “aproveitamento adequado do tempo posto à disposição, sob pena de prejuízos das mais diversas espécies, nas relações pessoais ou mesmo profissionais.” Portanto, uma perturbação de terceiro resultaria em desperdício do tempo, o que o autor considera intolerável, sendo capaz de ocasionar dano potencial, “na perspectiva do princípio da função social.”<sup>9</sup>

## 2 DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

O consumo é parte relevante da rotina social, mas apesar do avanço legislativo, os fornecedores acabam por prestar um serviço muitas vezes desidioso. A ordem econômica consumerista não se baseia apenas na defesa do consumidor<sup>10</sup>, mas tem também como finalidade assegurar a todos uma existência digna.

Assim, infere-se que o fornecedor tem um compromisso muito relevante, ressaltando que é atual atribuição do fornecedor contribuir para a existência digna, promover o bem-estar e possibilitar a realização humana do seu consumidor, de modo a propiciar dignidade e bem estar à parte mais vulnerável: o consumidor, sendo esta a importância da qualidade intrínseca de bens e serviços ofertados no mercado. Contudo, há fornecedores que sequer proporcionam meios para auxiliar os consumidores em circunstâncias conflituosas, ficando distante ao objetivo do bem-estar.

Algumas situações bem expressam as ocorrências rotineiras:

<sup>8</sup> SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

<sup>9</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade Civil Pela Perda do Tempo. **Jus Navigandi**. Disponível em: <http://jus.com.br/artigos/23925/responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo>. Acesso em: 31 mar. 2019.

<sup>10</sup> ARIENTE, Eduardo. Considerações sobre a aplicação dos direitos do consumidor aos meios de comunicação de massa no Brasil. In: **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM**, v. 12, n. 1, 2017, p.135-163. AZEVEDO, Fernando Costa de. Uma introdução ao direito brasileiro do consumidor. In: **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo: 2009, n. 6, p. 456-489.

Enfrentar uma fila demorada na agência bancária; ter que retornar à loja para reclamar de um produto que já apresenta problema alguns dias depois de comprado; esperar demasiadamente por atendimento em consultório médico ou em hospital; ter que esperar em casa, sem hora marcada, pela entrega de um produto novo [...]”<sup>11</sup>.

Parecem situações normais, mas que em razão da reiteração dessas práticas abusivas, os consumidores, na procura pela solução dos diversos problemas, perdem parcela considerável de seu tempo com obstáculos ocasionados pelo próprio fornecedor, seja por despreparo, desatenção, descaso ou má-fé. É nesse contexto que se apresenta a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor<sup>12</sup>, em razão do prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada.

O tempo possui valor inestimável, sendo o verdadeiro capital social do ser humano, considerando, ainda, injusto que tal bem esteja escasso por condições alheias ao titular do bem, sendo inclusive passível como moeda de troca, podendo ser “convertido em dinheiro [trabalho], em relações humanas, em interação com o meio ambiente, em conhecimento, em aprofundamento de sentimentos”<sup>13</sup>.

Compreende-se que para desempenhar qualquer atividade, é necessário dispor de tempo e de competências, que constituem seus recursos produtivos. O fornecedor deve se propor a cumprir com as atribuições que lhe foram confiadas, liberando ao consumidor recursos produtivos para que este utilize o seu tempo nos afazeres de sua preferência.

Por exemplo, uma agência de viagens é contratada por um cliente para organizar um determinado passeio, poupando o consumidor dessa função e possibilitando que ele utilize o tempo que seria gasto nesta atividade para realizar o que achar pertinente. À vista disso, quando o fornecedor não desempenha a sua função, ocasionando a perda de tempo do cliente, verifica-se um caso típico de desvio produtivo do tempo, o qual será direcionado à solução dos empecilhos que surgiram sem que o consumidor tenha contribuído para tal fim, apoderando-se do tempo destinado a outras atividades ou até mesmo o ócio.

Cabe ao fornecedor oferecer um produto adequado, mas também meios hábeis à resolução de questões decorrentes da relação de consumo, para que possam ser solucionadas em

<sup>11</sup> DESSAUNE, Marcos. Resumo sistematizado e conclusão da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. In: DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. ed. Vitória, 2017. p. 278.

<sup>12</sup> DESSAUNE, Marcos. Resumo sistematizado e conclusão da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. In: DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. ed. Vitória, 2017. p. 278.

<sup>13</sup> JÖNSSON, Bodil. **Dez considerações sobre o tempo**. Tradução de Marcos de Castro. Rio de Janeiro: José Olympio, 2011. p. 38.



tempo razoável e pelos instrumentos jurídicos adequados a cada situação, sem desperdício de tempo<sup>14</sup>.

A sociedade se encaminha a um novo modelo de produção e lucro, desta vez, não baseado no trabalho exaustivo, mas no emprego da globalização, tecnologia, criatividade e do tempo livre. Para que o ser humano possa se dedicar a fazer o que achar melhor, seja a criação de um valor, aprendizado ou pela simples diversão do lazer, valorizando mais o ser do que o ter, respaldando a qualidade de vida em detrimento da quantidade das coisas. Trata-se de um tempo destinado ao “ócio criativo”, que oferece a oportunidade de introspecção, de convívio, de amizade, de amor e de aventura<sup>15</sup>.

Em uma pesquisa empírica desenvolvida na universidade particular de Vitória/ES, os estudos apontaram que 83,8% dos pesquisados costumam sofrer com produtos ou serviços defeituosos, além de práticas abusivas. Destes, 74% informaram que gastam entre duas a quatro horas por semana nas tratativas em busca de solução dos impasses ocasionados por fornecedores. Outro dado revelador é o percentual de 51% dos entrevistados, os quais mencionaram que deixam de fazer uma atividade que “precisariam estar realizando” para tentar solucionar o problema, enquanto 33% sentiram-se mais emocionalmente atingidos (aborrecidos, irritados, estressados) do que necessariamente comprometendo o tempo<sup>16</sup>.

A caracterização do desvio produtivo do consumidor ocorre na negativa ou na não solução do fornecedor para sanar o transtorno causado dentro de um prazo razoável e esperado, desrespeitando normas consumeristas e princípios constitucionais. Assim, a perda de tempo útil, ou melhor, o dano temporal, é um novo modelo de investigação de dano injusto, em substituição ao pressuposto ato ilícito da configuração de responsabilidade civil, permitindo, desse modo, acréscimo nas possibilidades de danos indenizáveis, encaixando-se o desvio produtivo do consumidor.

<sup>14</sup> CAVALCANTI, Ana E. L. Wanderley; LEITE, Beatriz Salles Ferreira; BARRETO JUNIOR, Irineu, F. Barreto. Sistemas de responsabilidade civil dos provedores de aplicações da internet por ato de terceiros: Brasil, União Europeia e Estados Unidos da América. In: *Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM*, Rio Grande do Sul, v. 13, n. 2, 2018, p. 506-531. LUNARDI, Fabrício Castagna. A responsabilidade civil do fornecedor no Código de Defesa do Consumidor. In: *Revista Sociais e Humanas da UFSM*, Rio Grande do Sul, v. 21, n. 1, 2008, p. 02-14.

<sup>15</sup> DE MASI, Domenico. *O ócio criativo*: entrevista à Maria Serena Palieri. Tradução de Léa Manzi. 10. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2012.

<sup>16</sup> DESSAUNE, Marcos. Resumo sistematizado e conclusão da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. In: DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor*: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória, 2017, p. 270-280.

Ressalta-se que esse aumento ocorreria com a aplicação prática dos casos através de entendimentos jurisprudenciais com amparo no princípio da dignidade da pessoa humana, do qual deriva a tutela da personalidade. Sobre o assunto e acerca da carência de regulamentação própria do tempo, importa assinalar que “muito embora as ‘situações de desvio produtivo do consumidor’ possam de fato ser consideradas um dano injusto, o ‘tempo’ - por ser o suporte implícito da vida - merece tratamento jurídico especial que o destaque, fora da mencionada cláusula geral de tutela da personalidade - a qual provavelmente aprisionaria o desvio produtivo a um mero “novo fato gerador de dano moral”<sup>17</sup>.

Todavia, conforme visto, o dano moral é considerado um dano extrapatrimonial e se refere à violação aos direitos personalíssimos, já que o homem é detentor de um conjunto aberto de “direitos existenciais”<sup>18</sup>. Já o tempo é “bem jurídico da própria personalidade humana”, fazendo parte dos direitos fundamentais, desta maneira, “o dano temporal corresponde a mais uma expressão do dano moral”. A perda do tempo ocasiona “dano ao projeto de vida”, uma vez que ultrapassa o dano presente, já que altera o amanhã e tudo aquilo que estava devidamente planejado. Trata-se de um dano existencial, pois causa “infelicidade no impedimento de executar um projeto de vida ou a mudança de planos, a renúncia forçada de praticar uma atividade, de realizar um sonho ou melhorar a qualidade de vida.”<sup>19</sup>

Quanto aos critérios para a possibilidade de indenização, estes são mensuráveis interligados ao interesse jurídico lesado consoante ao tempo vital, observados a intensidade do dano, dos transtornos, do dolo ou grau da culpa, da situação econômica do causador, a ser observado, ainda, o desestímulo à conduta e adequação e modicidade ao caso. A falta de reprimenda faz com que os eventos reiterem, multiplicando-se pela insuficiência de repreensões, causando frustração do consumidor e ferindo as diretrizes básicas dos direitos consumeristas<sup>20</sup>.

Portanto, percebe-se que em razão de um problema ocasionado pelo fornecedor, o consumidor é forçado a alterar seus planos (descansar, estudar, trabalhar, viajar, dormir) para

<sup>17</sup> DESSAUNE, Marcos. Resumo sistematizado e conclusão da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. In: DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. ed. Vitória, 2017, p. 270-280. p. 273.

<sup>18</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade Civil Pela Perda do Tempo. **Jus Navigandi**. Disponível em: <http://jus.com.br/artigos/23925/responsabilidade-civil-pela-perdado-tempo>. Acesso em: 31 mar. 2019.

<sup>19</sup> MORAIS, Ezequiel. Brevíssimas considerações sobre o dano existencial. **Revista Síntese**, v. 12, n. 80, São Paulo, dez. 2012, p. 88.

<sup>20</sup> DESSAUNE, Marcos. Resumo sistematizado e conclusão da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. In: DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. ed. Vitória, 2017, p. 270-280.

solucionar o que não somente não atingiu o objetivo, como também está gerando prejuízo à sua rotina. Justo aquele que deveria colocar um produto adequado no mercado e ofertar um serviço de qualidade, o que atingiria a finalidade social e as expectativas dos consumidores, é quem entrega um produto viciado ou defeituoso e realiza uma prática abusiva, tendo o cliente um prejuízo, além de parcela do seu tempo consumida pelas tentativas de diminuir a má prestação desse serviço ou da falha no produto adquirido.

### 3 ESTUDO DE CASO: A APLICAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL PELO DESVIO PRODUTIVO PELO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO (TJSP)

O consumo é inerente à rotina do homem, independente de classe social, portanto, seja pela simples. Para compreender a extensão do problema de pesquisa e sua relevância, é fundamental investigar sua aplicação, para mensurar a forma com a qual o fenômeno se expressa. O estudo de caso se apresenta como técnica metodológica adequada na medida em que conduz a pesquisa de maneira direcionada, utilizando uma amostra numericamente robusta ou um caso paradoxo como padrão comparativo.

O estudo de caso permite que, a partir da amostra analisada, seja possível traçar um perfil generalizante de algum fenômeno, construindo teorias de médio alcance sobre o assunto e testando hipóteses sobre o comportamento de determinado grupo em uma circunstância específica. Trata-se de uma ferramenta que utiliza tipicamente dados qualitativos coletados a partir de eventos reais, cuja meta consiste em descrever de forma detalhada ou explicar a ocorrência de um determinado fenômeno dentro de seu próprio contexto<sup>21</sup>.

Para a presente pesquisa, a escolha do Tribunal de Justiça de São Paulo se justifica por duas razões fundamentais: a primeira, porque se trata de uma esfera do Poder Judiciário com uma amostra bastante relevante de demandas, o que por si permite a randomização de causas e, assim, afasta o viés de seleção. Trata-se do Tribunal de Justiça com o maior número de novos casos do Brasil (5.648.114), e maior número de casos pendentes (20.591.965), de acordo com as informações do Relatório Justiça em Números do Conselho Nacional de Justiça. A segunda, porque o TJSP possui as decisões inaugurais sobre o tema em apreço, assinalando a inovação por meio de precedentes que reconhecem a responsabilização pelo dano produtivo.

<sup>21</sup> YIN, Robert K. *Estudo de caso: planejamento de métodos*. 4 ed., Porto Alegre: Bookman, 2010.

A relevância do tema para o estudo de caso é evidenciada pelos indicadores nacionais sobre demandas mais recorrentes, que evidenciam a responsabilidade do fornecedor como um dos assuntos mais registrados em 2018, conforme tabela a seguir:

Tabela 1 - Assuntos mais recorrentes no âmbito da Justiça Estadual em 2018.

MATÉRIA	ASSUNTO	QUANTIDADE DE DEMANDAS	PERCENTUAL
Direito Civil	Obrigações / Espécies de Contratos	1.944.996	3,83%
Direito do Consumidor	Responsabilidade do Fornecedor / Indenização por dano moral	1.760.905	3,46%
Direito Tributário	Dívida Ativa	1.151.179	2,27%
Direito Civil	Responsabilidade Civil / Indenização por dano moral	1.001.889	1,97%
Direito Civil	Família / Alimentos	853.049	1,68%

Fonte: Elaboração própria com base nos dados fornecidos pelo Relatório Justiça em Números (CNJ, 2018, *online*)<sup>22</sup>.

Verifica-se que o segundo assunto mais demandado no Poder Judiciário brasileiro, na esfera da Justiça Estadual, consiste na verificação quanto à responsabilidade do fornecedor e consequente atribuição de dano de ordem moral. Entretanto, é preciso compreender como tais demandas estão sendo julgadas e se as decisões se baseiam na Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

Apesar da existência de cláusulas gerais para a configuração da responsabilidade civil pelo desvio produtivo, necessário se faz a exploração do caso concreto com a finalidade de observar se o bem pode ser tutelado em determinadas circunstâncias, haja vista ser através dos interesses do lesado que se vislumbra a proteção. Assim, para a ordem jurídica, é fundamental a aferição do dano pelo desvio produtivo pelo Poder Judiciário.

<sup>22</sup> CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **Relatório Justiça em Números 2018**. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/09/8d9faee7812d35a58cee3d92d2df2f25.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2019.

Contudo, depreende-se que o elevado grau de discricionariedade existente naquela esfera de Poder acaba por relativizar os pressupostos da responsabilidade civil, admitindo-se, com maior reiteração, os danos *in re ipsa*, os quais não precisam de comprovação pelo ofendido, gerando abundância de demandas judiciais indenizatórias por danos de natureza diversa, movimento esse que passou a ser chamado de indústria do dano moral, ocorrendo uma mudança drástica nas decisões de magistrados, configuradas, principalmente, por circunstância de mero aborrecimento, a qual não ensejaria reparação.

Tal fato conduz a novos questionamentos: se o tempo é o suporte implícito da vida, por qual razão o ser humano é exposto a perdê-lo enquanto tenta solucionar um problema ocasionado por um fornecedor? O que seria o mero aborrecimento? Por mais ínfimo que seja, constitui aborrecimento, portanto, por que o consumidor não deve ser reparado? Para tanto, tecer-se-ão considerações acerca da banalização da responsabilidade civil nos casos de desvio produtivo do consumidor, a que se refere o denominado mero aborrecimento, além de uma análise quantitativa de precedentes para se observar a evolução nos julgados acerca da existência de dano temporal em casos perante o Poder Judiciário.

### 3.1 A banalização da responsabilidade civil ao dano temporal: desvio produtivo ou mero aborrecimento?

Embora a perda de tempo seja considerada para parte da doutrina<sup>23</sup> como um novo dano, ainda há o entendimento de ocorrência de mero dissabor, aborrecimento cotidiano e inevitável, estando, aos poucos, a jurisprudência acolhendo a tese do dano temporal com indenização pela perda do tempo útil, mesmo que ainda como espécie de dano moral, em razão da extensão dos bens que visam à tutela por meio da responsabilidade prevista no ordenamento jurídico brasileiro.

Contudo, não apenas a perda de tempo útil se torna um acontecimento diário, mas toda e qualquer conduta que enseje dano moral. Quando decisões judiciais mencionam mero aborrecimento ou dissabor não se pretende impor que a lesão não foi grave a preencher os

<sup>23</sup> DESSAUNE, Marcos. Resumo sistematizado e conclusão da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. In: DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória, 2017, p. 270-280. ROSENVALD, Nelson; FARIAS, Cristiano Chaves de. *Novo tratado de responsabilidade civil*. 2. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2017. MIRAGEM, Bruno Barbosa. *Curso de Direito do Consumidor*. 7. ed. São Paulo: RT, 2018.

pressupostos ensejadores de reparação em razão de um dano extrapatrimonial, mas a intenção é demonstrar que naquela circunstância não ocorreu violação da dignidade da pessoa humana à suposta vítima, pois se todos os aborrecimentos fossem capazes de ensejar uma reparação moral, não haveria ocasião em que não restasse necessária a indenização, na medida em que a própria rotina, pela sua ordem natural, traz aborrecimentos que o direito, em princípio, não valora.

O aumento da demanda judicial em ações com caráter reparatório fez com que a ideia de banalização do instituto ganhasse força. O termo indústria do dano moral<sup>24</sup> é utilizado para se referir a um elevado número de demandas reparatórias que surgiram de forma significativa com o objetivo de obter vantagem financeira a partir da judicialização. Diante da existência de um movimento crescente de pedidos por dano de ordem moral, deve-se aplicar medidas a desestimular os pleitos bagatelares e frívolos, como a reparação não pecuniária dos danos extrapatrimoniais; a exigência de efetiva demonstração do dano e do nexo causal; a repressão da litigância de má-fé e a rejeição ao caráter punitivo e não didático da reparação.

A reparação não pecuniária dos danos extrapatrimoniais possui como objetivo desmistificar a visão patrimonialista que a responsabilidade civil historicamente é lembrada, estimulando hipóteses não pecuniárias de reparação, a exemplo da retratação pública e da reparação in natura, valorando outras formas de reparabilidade.

A exigência de efetiva demonstração do dano e do nexo causal se torna mais difícil em casos de danos extrapatrimoniais, na medida em que não constitui tarefa das mais simples a comprovação material do dano, de forma concreta e objetiva. No que consiste a repressão da litigância de má-fé, sendo observada, reprimiria a propositura de demandas sem base para um dano ressarcível, punindo aqueles que ingressassem com causas temerárias. Já a rejeição ao caráter punitivo e não didático da reparação, objetiva que esta reparação se torne o fim último da responsabilidade civil, no sentido de admitir funções de punição, dissuasão, castigo e prevenção.

No caso do desvio produtivo do consumidor, a não responsabilização do fornecedor poderia acarretar em efeitos nocivos, já que estimularia a não solução dos equívocos danosos, e uma provável habitualidade da displicência no mercado de consumo, lesando direito individual homogêneo. O autor reforça que o argumento de mero aborrecimento em razão do desvio

<sup>24</sup> SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2015.



produtivo é ultrapassado, frisando se tratar de um dano extrapatrimonial ressarcível, pois frustram as legítimas expectativas de ver sanado o problema em tempo hábil e de forma efetiva, independentemente do porte do fornecedor, do grau de culpa ou do resultado que o ato alcançar.

### 3.2 Análise jurisprudencial

Diante da falta de previsão de tutela expressa do desvio produtivo do consumidor e da necessária análise do caso pelo Poder Judiciário para fins de verificar a tutela do tempo, é primordial a observância da jurisprudência, no intuito de verificar a evolução dos julgados frente ao reconhecimento do dano temporal e sua reparabilidade.

A pesquisa é feita por amostra, utilizando-se dados secundários oriundos do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), corte que numérica e qualitativamente mais se filiou à tese do desvio produtivo e tempo indenizável, além de representar um volume de decisões que comporta a análise por amostra.

Inicialmente, cumpre destacar o julgamento pelo Superior Tribunal de Justiça sobre o recurso especial nº 1.737.412 - SE, de relatoria da ministra Nancy Andrighi, tendo como parte Recorrente a Defensoria Pública de Sergipe em face do Recorrido Banco do Estado de Sergipe S/A, no qual decidiu-se pela aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor com a condenação do recorrido por danos extrapatrimoniais coletivos em razão do não cumprimento da obrigação de fazer estipulada para viabilizar um atendimento presencial de qualidade, infringindo em tempo muito superior aos limites fixados pela legislação na espera em fila na instituição financeira.

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. (STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.737.412 - SE (2017/0067071-8) RELATORA: MINISTRA NANCY ANDRIGHI. Data do Julgamento: 05/02/2019. Data da publicação: 08/02/2019.)<sup>25</sup>

Portanto, vislumbra-se que o STJ condenou o fornecedor que desrespeitou as garantias legais, o qual estava impondo aos consumidores o desperdício do tempo útil, com violação injusta ao interesse social, utilizando-se, nesse contexto, da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor e a responsabilidade civil pela perda do tempo.

Para a pesquisa, consideram-se os três maiores tribunais estaduais do Brasil; São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais, de acordo com as informações disponibilizadas pelo Relatório Justiça em Números do Conselho Nacional de Justiça de 2018. Assim, para obter-se uma visão geral acerca das demandas envolvendo a perda do tempo útil, pesquisou-se em cada um dos

<sup>25</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (STJ). Acórdão em recurso especial n. REsp nº 1737412 / SE (2017/0067071-8). Relator: Ministra Nancy Andrigli. Julgado em 05.02.2019. DJe 08/02/2019. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/pesquisa/?termo=1.737.412&aplicacao=processos.ea&tipoPesquisa=tipoPesquisaGenerica&chkordem=DESC&chkMorto=MORTO>. Acesso em: 19 de fev. 2019.

maiores tribunais decisões em sede de acórdão de câmaras cíveis e turmas de colégios recursais que continham a expressão “desvio produtivo do consumidor” em sua ementa.

Tabela 2 - Pleitos de desvio produtivo nos maiores tribunais do Brasil 2014 a 2018, a partir do termo de busca “desvio produtivo do consumidor”:

TRIBUNAL	QUANTIDADE DE ACÓRDÃOS ENCONTRADOS
TJSP	687 <sup>26</sup>
TJRJ	129 <sup>27</sup>
TJMG	6 <sup>28</sup>

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados disponibilizados pelo TJSP, TJRJ e TJMG (2018, *online*)

Portanto, a partir dos dados destacados na tabela acima é possível depreender que já existe uma nascente jurisprudência brasileira acerca da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Dessa forma, para proceder ao estudo de caso, seleciona-se o Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP), pois é o Tribunal que mais aderiu à tese nos últimos anos, com ampla divulgação das decisões, além de possuir uma ferramenta de consulta de fácil acesso (<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do>), permitindo uma melhor compreensão do que de fato está sendo aplicado pelo Poder Judiciário.

Registra-se que o levantamento teve início com a pesquisa ao site acima mencionado, sendo utilizado o termo desvio produtivo do consumidor, com aspas, no campo ementa, além da seleção dos campos de origem (2º grau e colégios recursais), bem como dos campos tipo de publicação (acórdãos, homologações de acordos e decisões monocráticas).

No primeiro momento foi desenvolvido uma análise quantitativa em cima do resultado obtido no sítio de pesquisa do TJSP para observar a quantidade de julgados existentes sobre a

<sup>26</sup> Tribunal de Justiça de São Paulo. **Tribunal de Justiça de São Paulo**. Consulta Completa. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do>. Acesso em: 10 jan. 2019.

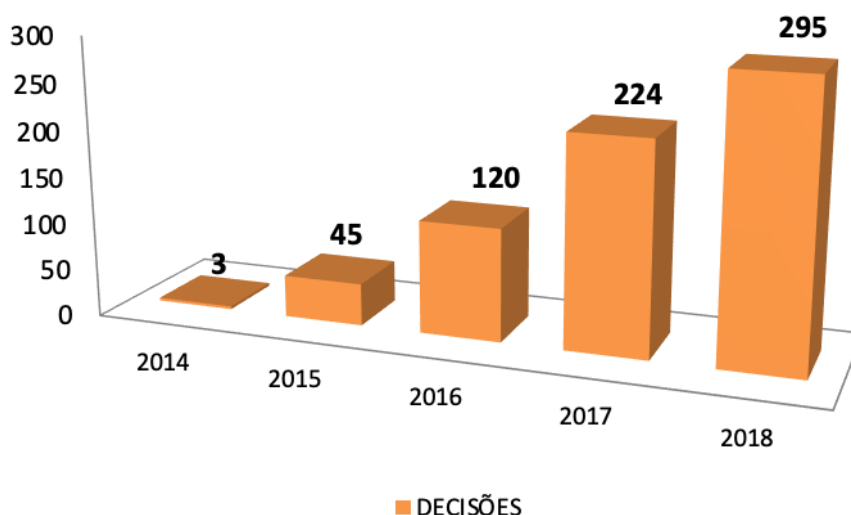
<sup>27</sup> Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. **Poder Judiciário Estado do Rio de Janeiro**. Consulta Jurisprudência. Disponível em: <http://www4.tjrj.jus.br/ejuris/ConsultarJurisprudencia.aspx>. Acesso em: 08 nov. 2018.

<sup>28</sup> Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. **Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais**. Pesquisa por Jurisprudência do TJMG. Disponível em: <https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/formEspelhoAcordao.do>. Acesso em: 08 nov. 2018.

aplicação do desvio produtivo do consumidor, identificando os quantitativos da justiça comum e dos juizados especiais sobre o tema, verificando quais as câmaras e turmas julgadoras mais proferem decisões e quais campos os assuntos mais abordados a requerer indenizações pela perda do tempo útil.

Nesse sentido, percebeu-se que, de janeiro de 2014 a dezembro de 2018, 687 (seiscentos e oitenta e sete) processos que chegaram ao TJSP se referiam à Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

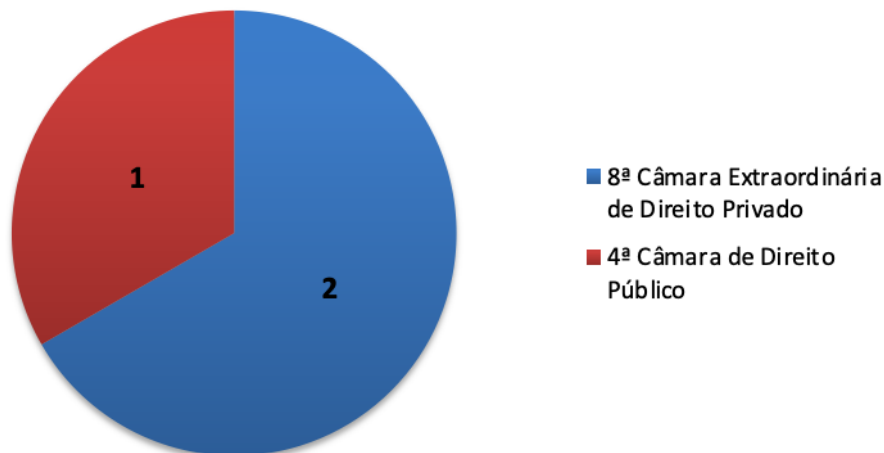
Figura 1 - Número de decisões anuais do TJSP contendo expressamente “desvio produtivo do consumidor” de 2014 a 2018



Fonte: Elaboração própria com base nos dados disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (2018, *online*)

Em 2014 tramitaram apenas 03 (três) demandas, todas em sede de apelação, pela justiça comum. Destas, duas foram prolatadas pela 8ª Câmara Extraordinária de Direito Privado e uma da 4ª Câmara de Direito Público.

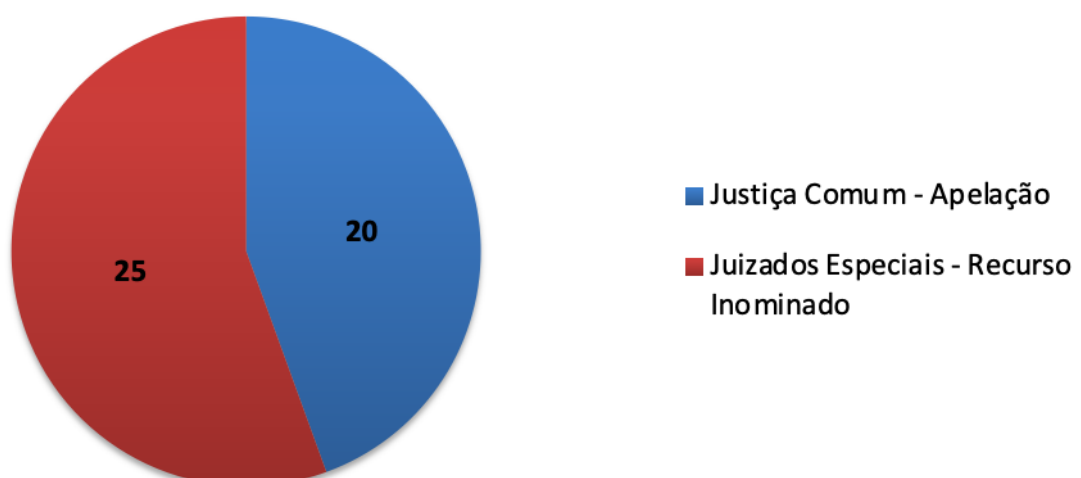
Figura 2 - Perfil quantitativo de demandas nas Câmaras julgadoras



Fonte: Elaboração própria com base nos dados disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (2018, *online*)

No ano de 2015, mais 45 (quarenta e cinco) demandas chegaram ao TJSP, vinte provenientes de apelação, pelo rito ordinário, e vinte e cinco através de recurso inominado, pelo rito dos juizados especiais.

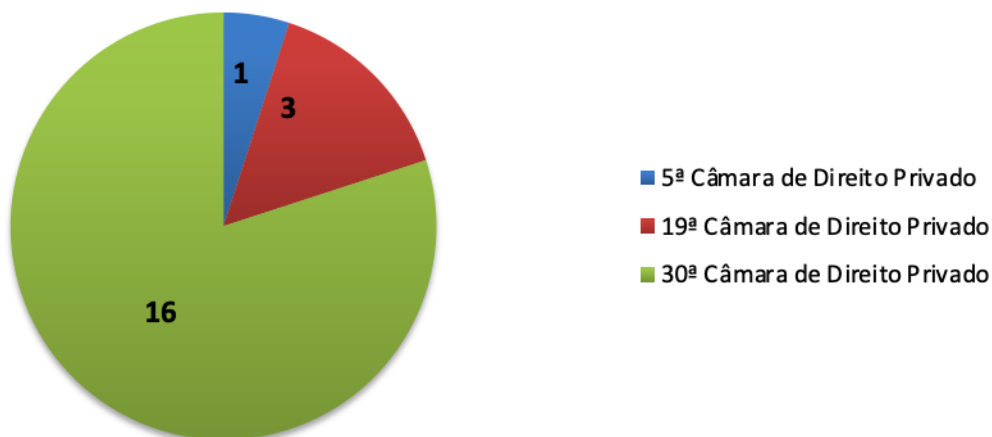
Figura 3 - Número de demandas na Justiça comum x Número de demandas nos Juizados Especiais



Fonte: Elaboração própria com base nos dados disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (2018, *online*)

Das demandas ordinárias, apenas uma foi da 5ª Câmara de Direito Privado, três da 19ª Câmara de Direito Privado, enquanto as restantes foram todas da 30ª Câmara de Direito Privado.

Figura 4 - Número de demandas recepcionadas pelas Câmaras julgadoras

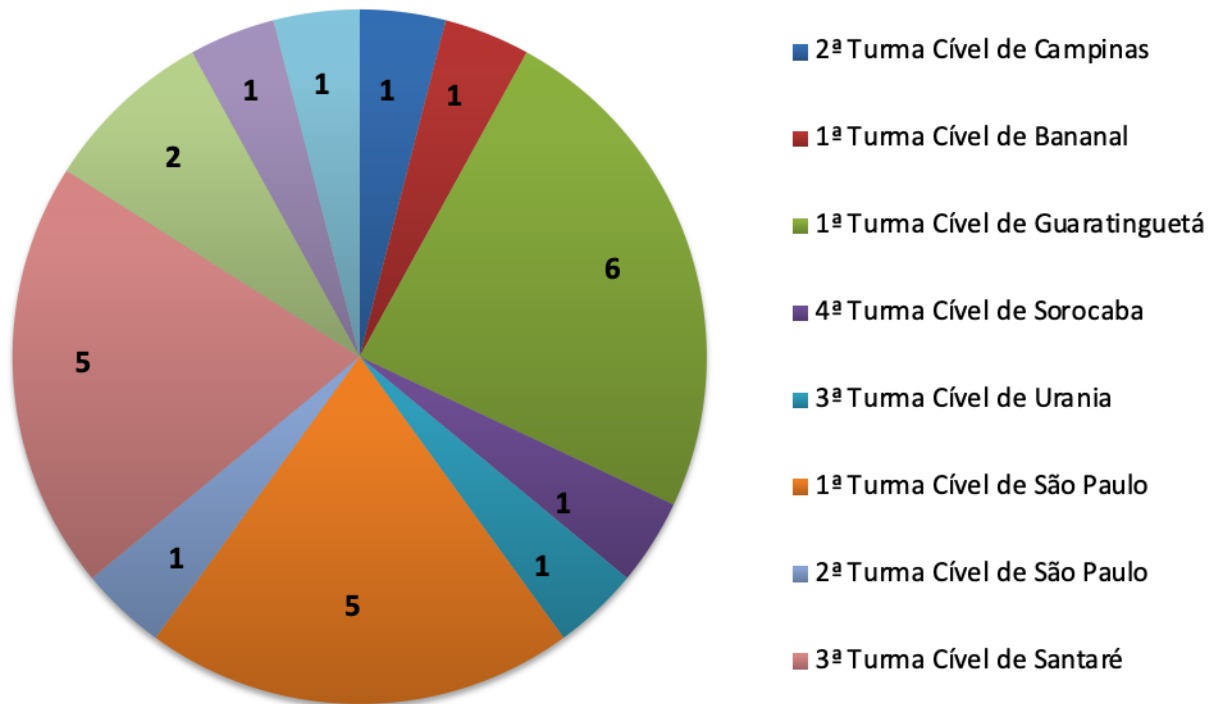


Fonte: Elaboração própria com base nos dados disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (2018, *online*)

No âmbito dos colégios recursais, as decisões foram proferidas por diversas turmas: uma pela 2ª Turma Cível de Campinas, uma pela 1ª Turma Cível de Bananal, uma pela 4ª Turma Cível de Sorocaba, uma pela 3ª Turma Cível de Urânia, uma pela 3ª Turma Cível de Palmeira D Oeste, uma pela 2ª Turma Cível de São Paulo, uma pela 3ª Turma Cível de Santos, duas pela 1ª Turma Cível de Jales, cinco pela 3ª Turma Cível Santa Fé do Sul, cinco pela 1ª Turma Cível de São Paulo e seis pela 1ª Turma Cível de Guaratinguetá.



Figura 5 - Turmas de colégios recursais julgadores



Fonte: Elaboração própria com base nos dados disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (2018, *online*)

Dentre as 45 (quarenta e cinco) decisões, todas adentraram ao mérito da demanda, sendo a maioria consistente à inadequada prestação de serviço, abordando casos de telefonia, fornecimento de água, compra e venda, cartão de crédito, plano de saúde, cheque.

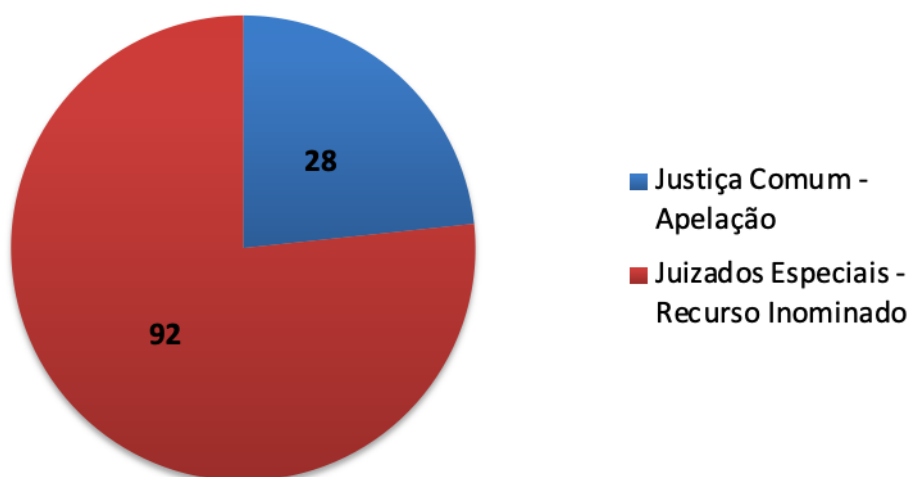
Figura 6 - Temática abordada



Fonte: Elaboração própria com base nos dados disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (2018, *online*)

Posteriormente, no ano de 2016 a quantidade de decisões que versava sobre o desvio do tempo alcançou a monta de 120 (cento e vinte), sendo vinte e oito em sede de apelação e noventa e dois em decorrência de recurso inominado.

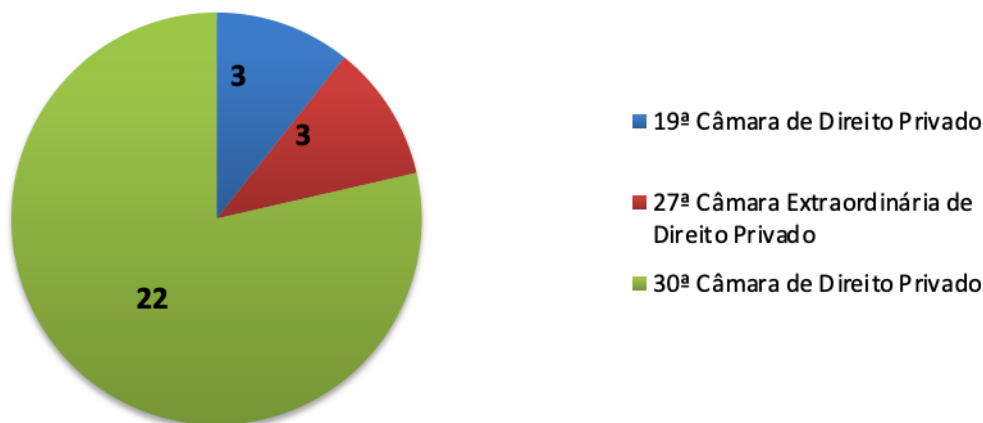
Figura 7 - Número de demandas na Justiça comum x Número de demandas nos Juizados Especiais



Fonte: Elaboração própria com base nos dados disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (2018, *online*)

Em sede de apelação, três foram julgadas pela 19ª Câmara de Direito Privado, três pela 27ª Câmara Extraordinária de Direito Privado e vinte e duas pela 30ª Câmara de Direito Privado.

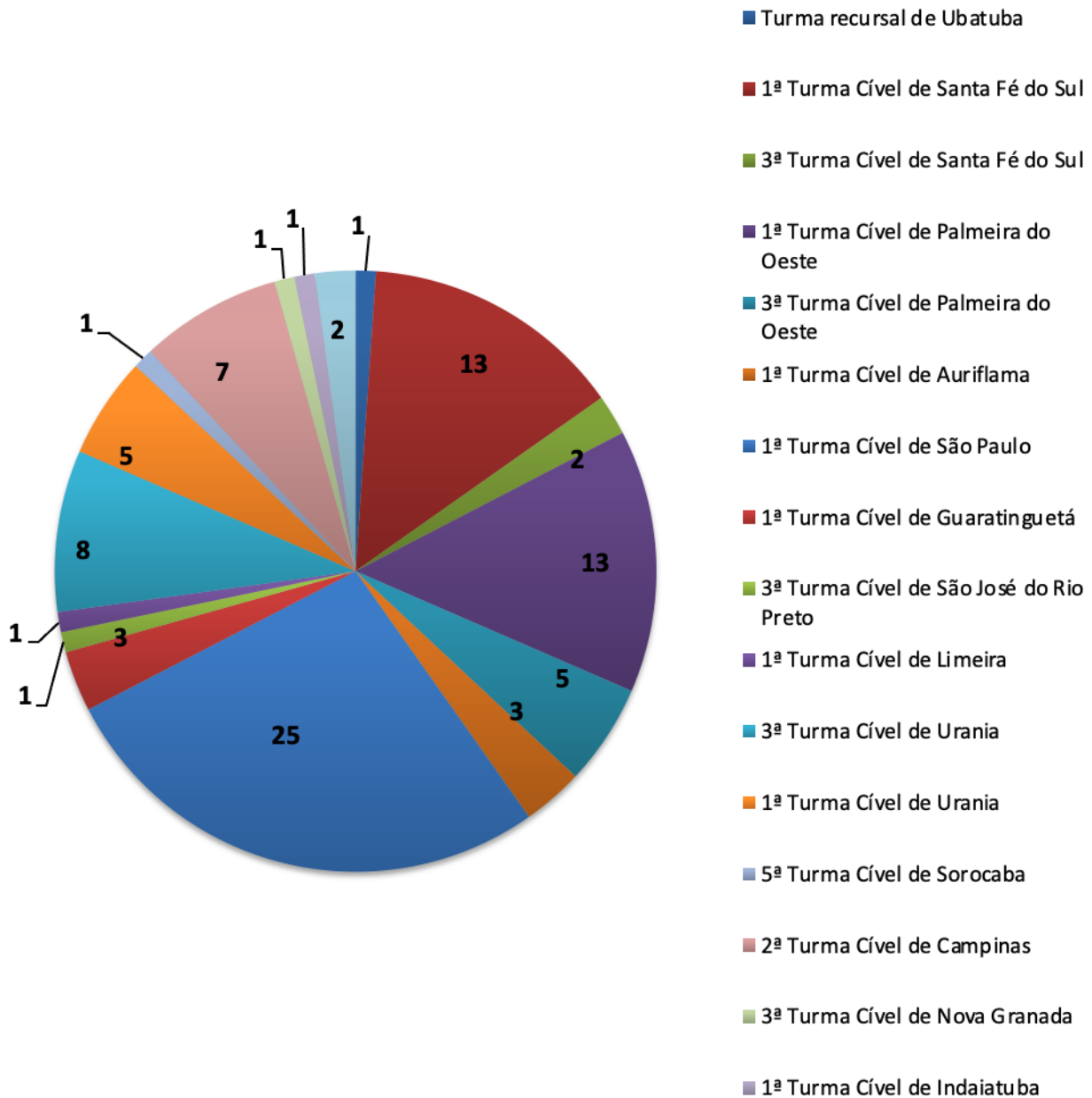
Figura 8 - Número de demandas nas Câmaras julgadoras



Fonte: Elaboração própria com base nos dados disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (2018, *online*)

Já em decorrência de recurso inominado, uma decisão foi da Turma recursal de Ubatuba, uma da 3ª Turma Cível de São José do Rio Preto, uma da 1ª Turma Cível de Limeira, uma da 5ª Turma Cível de Sorocaba, uma 3ª Turma Cível de Nova Granada, uma da 1ª Turma Cível de Indaiatuba, duas da 3ª Turma Cível de Santa Fé do Sul, duas da 1ª Turma Cível de Cruzeiro, três da 1ª Turma Cível de Auriflama, três 1ª Turma Cível de Guaratinguetá, cinco da 3ª Turma Cível de Palmeira do Oeste, cinco da 1ª Turma Cível de Urânia, sete da 2ª Turma Cível de Campinas, oito da 3ª Turma Cível de Urânia, treze da 1ª Turma Cível de Santa Fé do Sul, treze da 1ª Turma Cível de Palmeira do Oeste e vinte e cinco da 1ª Turma Cível de São Paulo.

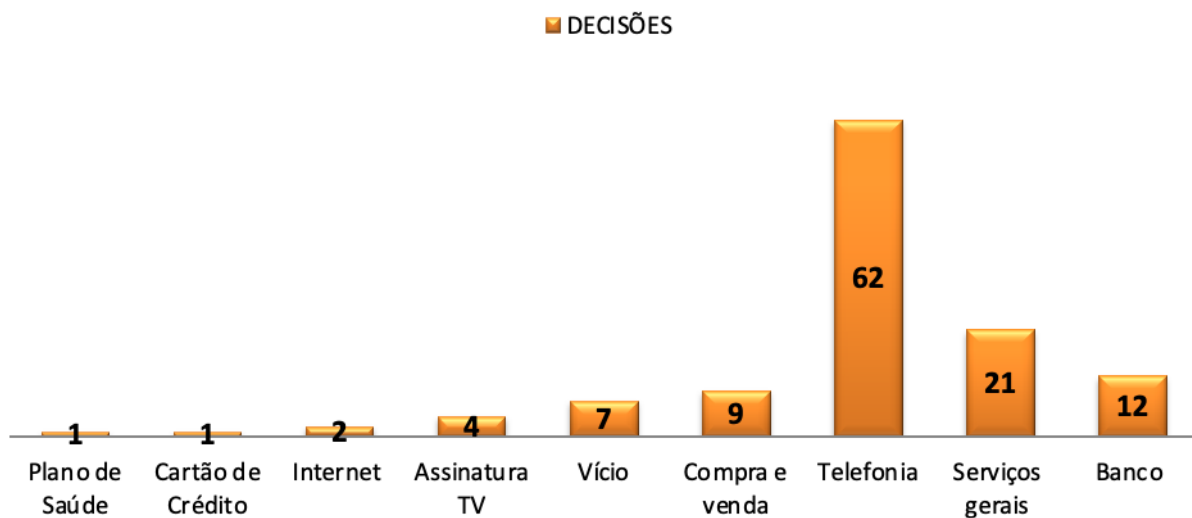
Figura 9 - Turmas de colégios recursais julgadores



Fonte: Elaboração própria com base nos dados disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (2018, *online*)

Quanto à temática abordada, a maioria das decisões de 2016 ainda persistiu nas indenizações por má prestação de serviços, tendo como destaque o serviço de telefonia.

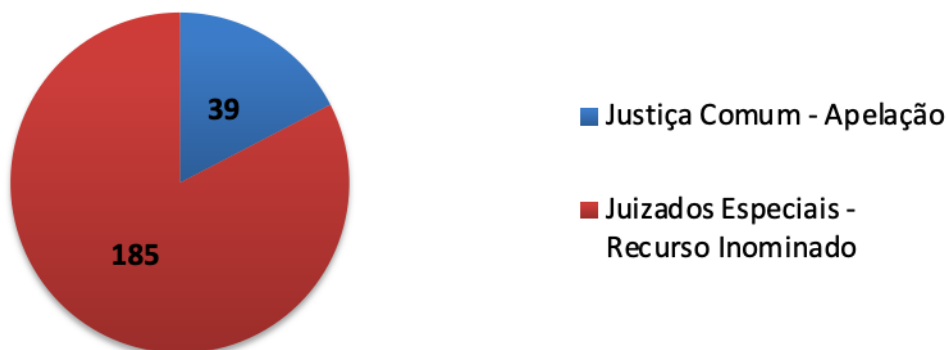
Figura 10 - Temática abordada



Fonte: Elaboração própria com base nos dados disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (2018, *online*)

Durante o ano de 2017, o Tribunal de Justiça de São Paulo registrou 224 (duzentos e vinte e quatro) decisões sobre desvio produtivo do consumidor, sendo trinta e nove pelas câmaras cíveis e cento e oitenta e cinco pelos colégios recursais.

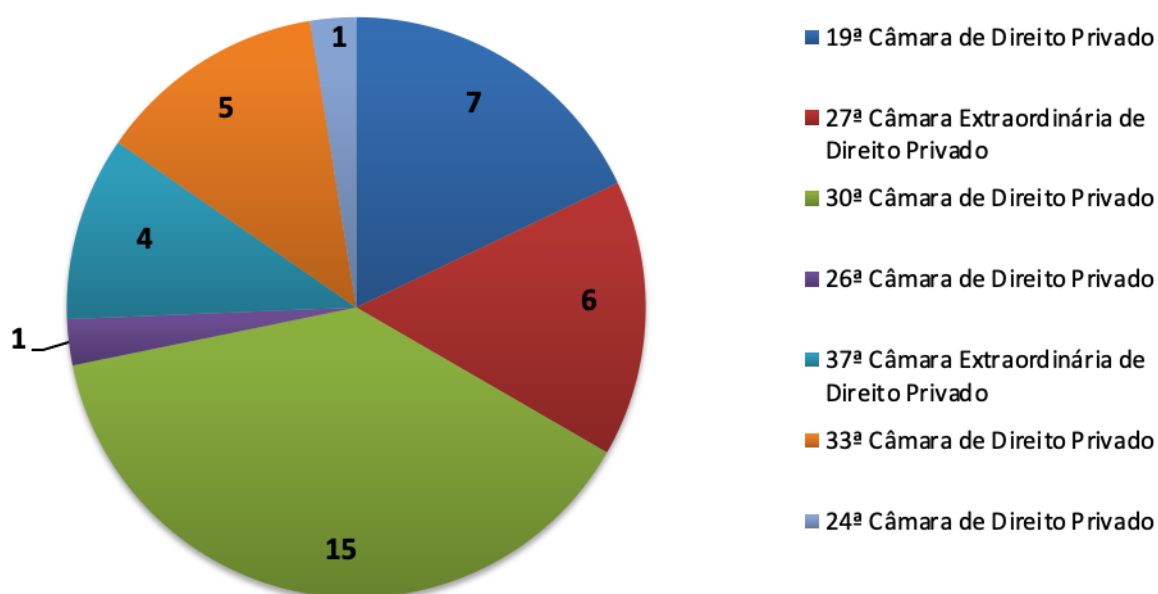
Figura 11 - Número de demandas na Justiça comum x Número de demandas nos Juizados Especiais



Fonte: Elaboração própria com base nos dados disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (2018, *online*)

Daquelas proferidas pelas câmaras cíveis, uma foi da 26ª Câmara de Direito Privado, uma da 24ª Câmara de Direito Privado, quatro da 37ª Câmara Extraordinária de Direito Privado, cinco da 33ª Câmara de Direito Privado, seis da 27ª Câmara Extraordinária de Direito Privado, sete da 19ª Câmara de Direito Privado e quinze da 30ª Câmara de Direito Privado.

Figura 12 - Número de demandas nas Câmaras julgadoras



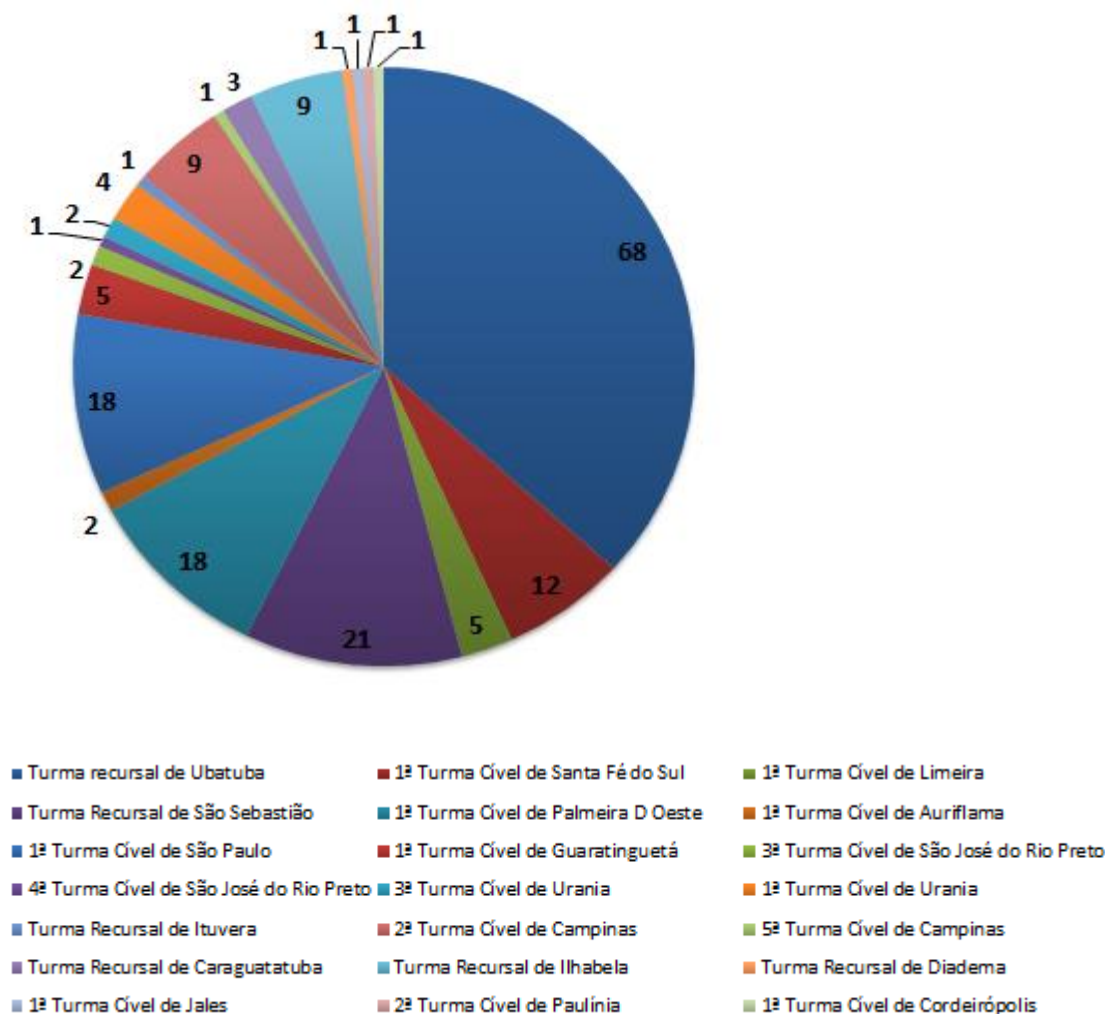
Fonte: Elaboração própria com base nos dados disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (2018, *online*)

Já os julgados pelos colégios recursais foram pelas seguintes turmas: uma da Turma Recursal de Ituverava, uma da 1ª Turma Cível de Jales, uma da 2ª Turma Cível de Paulínia, uma da Turma Recursal de Diadema, uma da 1ª Turma Cível de Cordeirópolis, uma da 5ª Turma Cível de Campinas, duas da 1ª Turma Cível de Auriflamma, uma da 4ª Turma Cível de São José do Rio Preto, duas da 3ª Turma Cível de São José do Rio Preto, duas da 3ª Turma Cível de Urania, três da Turma Recursal de Caraguatatuba, quatro da 1ª Turma Cível de Urania, cinco 1ª Turma Cível de Limeira, cinco da 1ª Turma Cível de Guaratinguetá, nove da 2ª Turma Cível de Campinas, nove da Turma Recursal de Ilhabela, doze da 1ª Turma Cível de Santa Fé do Sul, dezoito da 1ª



Turma Cível de Palmeira D Oeste, dezoito da 1ª Turma Cível de São Paulo, vinte e um da Turma Recursal de São Sebastião e sessenta e oito Turma recursal de Ubatuba.

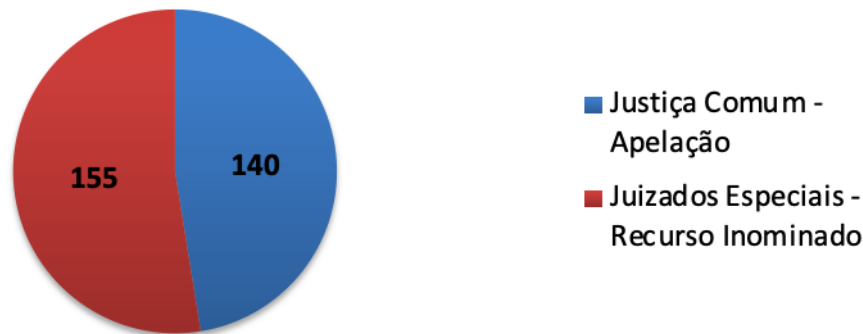
Figura 13 - Turmas de colégios recursais julgadores



Fonte: Elaboração própria com base nos dados disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (2018, *online*)

Em seguida, no ano de 2018 foram analisados 295 (duzentos e noventa e cinco) pleitos pelo TJSP contendo a tutela ao tempo, sendo cento e quarenta nas câmaras cíveis e cento e cinquenta e cinco nos colégios recursais.

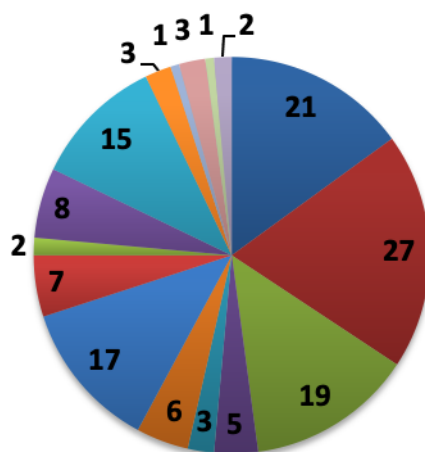
Figura 14 - Número de demandas na Justiça comum x Número de demandas nos Juizados Especiais



Fonte: Elaboração própria com base nos dados disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (2018, *online*)

A 27ª Câmara de Direito Privado foi a que mais proferiu decisões sobre a perda do tempo útil, com vinte e sete casos, seguida da 19ª Câmara de Direito Privado com vinte e um casos, 30ª Câmara de Direito Privado com dezenove, 34ª Câmara de Direito Privado com dezessete, 38ª Câmara de Direito Privado com quinze, sendo as outras provenientes da 18ª Câmara de Direito Privado, 33ª Câmara de Direito Privado, 26ª Câmara de Direito Privado, 36ª Câmara de Direito Privado, 22ª Câmara de Direito Privado, 15ª Câmara de Direito Privado, 16ª Câmara de Direito Privado, 13ª Câmara de Direito Privado, 12ª Câmara de Direito Privado, 14ª Câmara de Direito Privado e 37ª Câmara Extraordinária de Direito Privado.

Figura 15 - Número de demandas nas Câmaras julgadoras

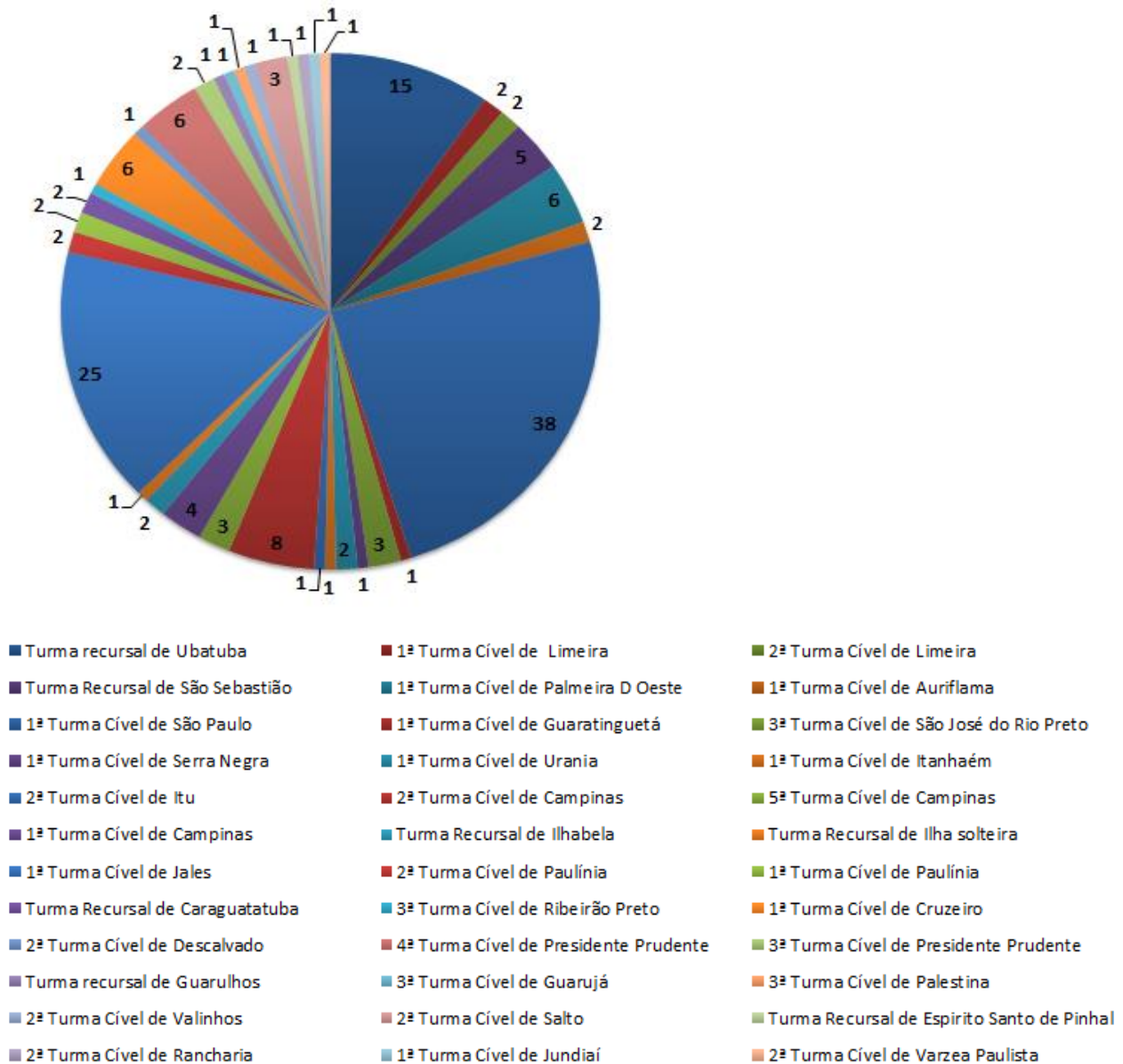


- 19ª Câmara de Direito Privado
- 30ª Câmara de Direito Privado
- 37ª Câmara Extraordinária de Direito Privado
- 34ª Câmara de Direito Privado
- 36ª Câmara de Direito Privado
- 38ª Câmara de Direito Privado
- 16ª Câmara de Direito Privado
- 12ª Câmara de Direito Privado
- 27ª Câmara Extraordinária de Direito Privado
- 26ª Câmara de Direito Privado
- 33ª Câmara de Direito Privado
- 18ª Câmara de Direito Privado
- 22ª Câmara de Direito Privado
- 15ª Câmara de Direito Privado
- 13ª Câmara de Direito Privado
- 14ª Câmara de Direito Privado

Fonte: Elaboração própria com base nos dados disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (2018, *online*)

No âmbito dos colégios recursais, em 2018, as decisões da 1ª Turma Cível de São Paulo foram as que mais abordaram a tese de desvio produtivo do consumidor, sendo trinta e oito casos. Na 1ª Turma Cível de Jales ocorreram vinte e cinco decisões, já na Turma recursal de Ubatuba foram quinze julgados a respeito do tema, todas as outras foram de turmas do interior de São Paulo, conforme visualiza-se abaixo.

Figura 16 - Turmas de colégios recursais julgadores

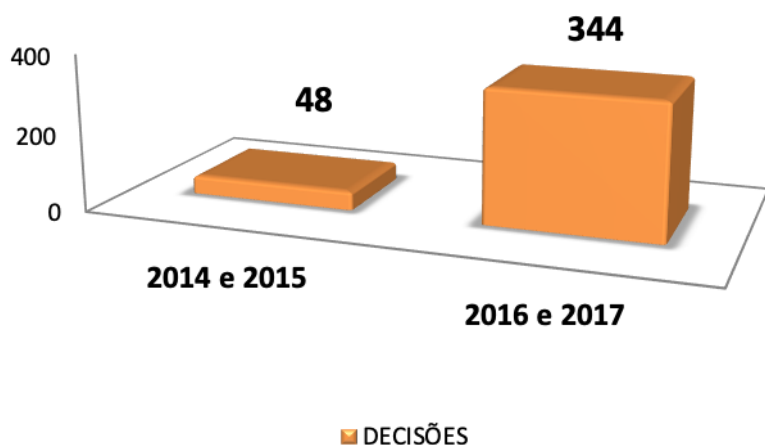


Fonte: Elaboração própria com base nos dados disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (2018, *online*)

Assim, vislumbra-se um aumento significativo em 2016 e 2017, quando 344 (trezentos e trinta e quatro) decisões são proferidas envolvendo a perda do tempo útil, ou seja, 616,67% a

mais em apenas dois anos, com reincidência nos principais temas já conhecidos (telefonía, vício no produto e instituição financeira).

Figura 17 - Comparativo quantitativo do número de demandas entre 2014 a 2015 e 2016 a 2017.

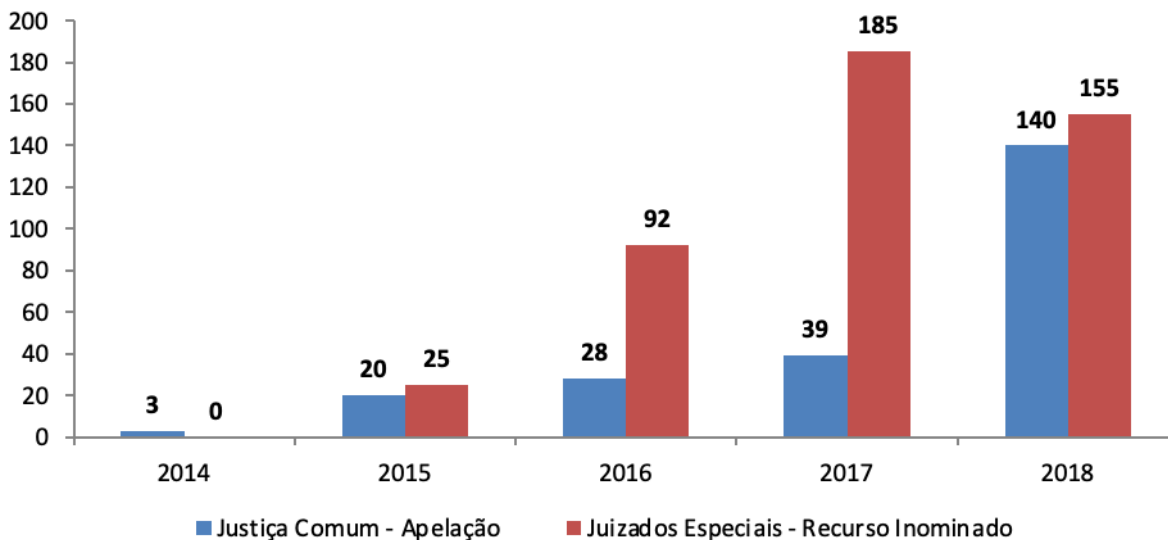


Fonte: Elaboração própria com base nos dados disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (2018, *online*)

Ressalta-se que provavelmente este fato ocorreu em razão da publicação de um estudo sobre a temática, em dezembro de 2015, intitulado como O Dever de Indenizar o Tempo Desperdiçado (Desvio Produtivo), na revista de Direito da Universidade de São Paulo (USP), de circulação nacional, bem como expressão no âmbito jurídico, concedendo publicidade a uma tese doutrinariamente reconhecida, mas até então pouco aplicada para ensejar indenizações por responsabilidade civil pela perda do tempo, estimulando novas demandas semelhantes.

Outrossim, pode-se extrair do levantamento realizado que o número de causas envolvendo o desvio produtivo do consumidor perante os Juizados Especiais é superior àquelas em tramite na Justiça comum. Acredita-se que isso se deve a celeridade buscada para pelo consumidor ofendido, uma vez que os Juizados Especiais possuem rito sumário, oferecendo um meio mais rápido para resolver o conflito, além do fato de as demandas terem valor da causa não superior a 40 (quarenta) salários mínimos.

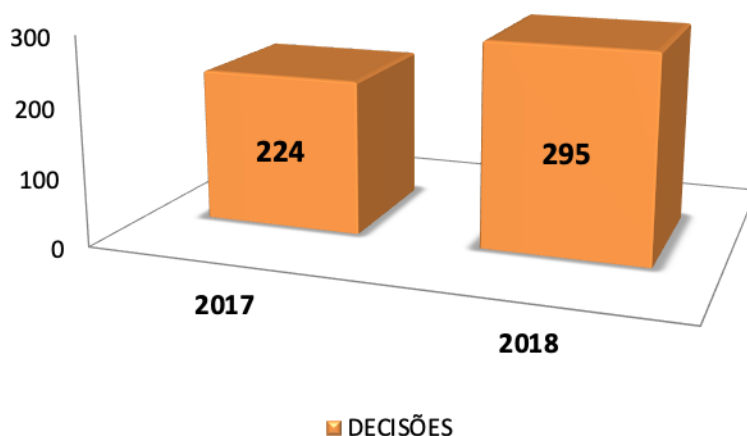
Figura 18 - Número de demandas na Justiça comum x Número de demandas nos Juizados Especiais

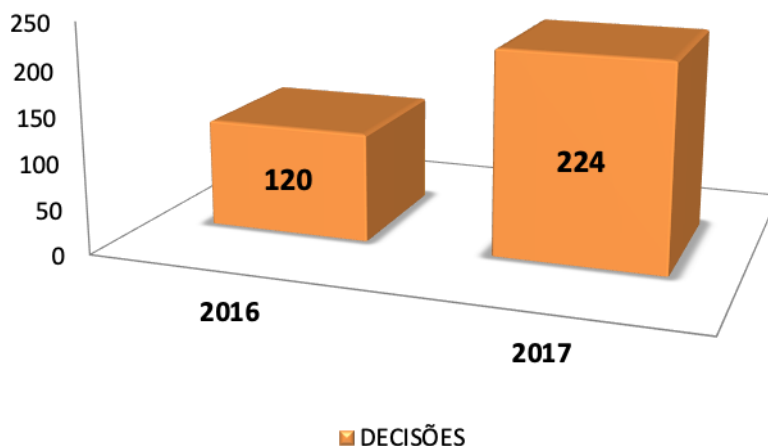


Fonte: Elaboração própria com base nos dados disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (2018, *online*)

Como também, restou constatado que em 2018 não ocorreu crescimento expressivo em comparação ao ano anterior, com diferença de somente setenta e um casos entre 2017 e 2018, enquanto a diferença entre 2016 e 2017 foi de mais de cem demandas.

Figura 19 - Comparativo 2017 e 2018; comparativo 2016 e 2017





Fonte: Elaboração própria com base nos dados disponibilizados pelo Tribunal de Justiça de São Paulo (2018, *online*)

Nesse contexto, após a análise de dados quantitativos e das inferências, compreende-se que há um progressivo aumento de recepção, pelo TJSP, de demandas em que se admite a indenização pela perda do tempo útil nos eventos em que o consumidor necessita despende tempo significativo para solucionar o problema de ineficaz resolução pelo fornecedor, devidamente amparada na Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, valorando o tempo vital e a atividade existencial, com prevalência nos Juizados Especiais, evidenciando que o valor das causas não tende a superar 40 (quarenta) salários mínimos.

## CONCLUSÃO

Quanto ao problema de pesquisa, conclui-se que o Tribunal de Justiça de São Paulo possui forte inclinação à consideração do tempo como bem jurídico indenizável, sustentando a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor como justificativa de precedentes, sobretudo nos últimos 04 (quatro) anos, revelando maior valorização do tempo e, conseqüentemente, responsabilização sobre quem deu causa a seu desperdício.

Verificou-se que a perda de tempo surge como um novo dano, pois o homem necessita de empenho diário para a organização e planejamento de suas atividades, objetivando ganhar



tempo. Ainda, que as práticas abusivas, as quais levam o consumidor a ter seu tempo prejudicado, ocorrem independentemente do porte do fornecedor e do grau de culpabilidade, visto que o comportamento de atenuar ou exonerar a responsabilidade por obstáculo de consumo é vedado pelo Código de Defesa do Consumidor.

Diante dessas constatações, percebeu-se que o entendimento jurisprudencial iniciou não acolhendo a tese do desvio produtivo, inferindo que situações de perda de tempo para solucionar problemas de consumo trava-se de “mero dissabor ou aborrecimento”, não sendo considerado dano indenizável, fundamentando que dano extrapatrimonial é consequência emocional da lesão e que o tempo existencial não seria tutelado juridicamente.

No entanto, verificou-se uma evolução jurisprudencial no que diz respeito à aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, principalmente nos últimos 4 (quatro) anos, o que revela uma valoração do tempo vital. Constatou-se, ainda, que as demandas envolvendo o desvio produtivo do consumidor se apresentam em maior volume no âmbito dos Juizados Especiais evidenciando que o valor das causas tem sido limitado a 40 (quarenta) salários mínimos.

## REFERÊNCIAS

ABBAGNANO, Nicola. **Dicionário de Filosofia**. Martins Fontes. São Paulo: 2007.

ARIENTE, Eduardo. Considerações sobre a aplicação dos direitos do consumidor aos meios de comunicação de massa no Brasil. In: **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM**, v. 12, n. 1, 2017, p.135-163.

AZEVEDO, Fernando Costa de. Uma introdução ao direito brasileiro do consumidor. In: **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo: 2009, n. 69, p. 456-489.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (STJ). Acórdão em recurso especial n. REsp nº 1737412 / SE (2017/0067071-8). Relator: Ministra Nancy Andrighi. Julgado em 05.02.2019. DJe 08/02/2019. Disponível em:  
<https://ww2.stj.jus.br/processo/pesquisa/?termo=1.737.412&aplicacao=processos.ea&tipoPesquisa=tipoPesquisaGenerica&chkordem=DESC&chkMorto=MORTO>. Acesso em: 19 de fev. 2019.

CAVALCANTI, Ana E. L. Wanderley; LEITE, Beatriz Salles Ferreira; BARRETO JUNIOR, Irineu, F. Barreto. Sistemas de responsabilidade civil dos provedores de aplicações da internet por ato de terceiros: Brasil, União Europeia e Estados Unidos da América. In: **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM**, Rio Grande do Sul, v. 13, n. 2, 2018, p. 506-531.

---

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **Relatório Justiça em Números 2018**. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/09/8d9faee7812d35a58cee3d92d2df2f25.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2019.

DE MASI, Domenico. **O ócio criativo**: entrevista à Maria Serena Palieri. Tradução de Léa Manzi. 10. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2012.

DESSAUNE, Marcos. Resumo sistematizado e conclusão da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. In: DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. ed. Vitória, 2017, p. 270-280.

GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade Civil Pela Perda do Tempo. **Jus Navigandi**. Disponível em: <http://jus.com.br/artigos/23925/responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo>. Acesso em: 31 mar. 2019.

GUGLINSKI, Vitor Vilela. Síntese Histórica do Direito do Consumidor. **Portal Jurídico Investidura**. Disponível em: <http://investidura.com.br/biblioteca-juridica/artigos/filosofia-do-direito/737-sintese-historica-do-direito-do-consumidor>. Acesso em: 20 mar. 2019.

JÖNSSON, Bodil. **Dez considerações sobre o tempo**. Tradução de Marcos de Castro. Rio de Janeiro: José Olympio, 2011.

LUNARDI, Fabrício Castagna. A responsabilidade civil do fornecedor no Código de Defesa do Consumidor. In: **Revista Sociais e Humanas da UFSM**, Rio Grande do Sul, v. 21, n. 1, 2008, p. 02-14.

MARX; Karl. **O capital**: crítica da economia política. 13.ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1989.

MIRAGEM, Bruno Barbosa. **Curso de Direito do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: RT, 2018.

MORAIS, Ezequiel. Brevíssimas considerações sobre o dano existencial. **Revista Síntese**, v. 12, n. 80, São Paulo, dez. 2012, p. 84-98.

MOURÃO, Ronaldo Rogério de Freitas. **Tempo cósmico. As visões do tempo**. Belo Horizonte: Autêntica, 2002.

NADER, Paulo. **Curso de Direito Civil: Parte Geral**. 11. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

ROSENVALD, Nelson; FARIAS, Cristiano Chaves de. **Novo tratado de responsabilidade civil**. 2. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2017.

SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

SÊNECA, Lúcio Anneo. **Sobre a brevidade da vida**. Trad. Lúcia Sá Rebello, Ellen Itanajara Neves Vranas e Gabriel Nocchi Macedo. Porto Alegre: L&PM, 2013.

STOCO, Rui. **Tratado de Responsabilidade Civil: doutrina e jurisprudência**. 10. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

Tribunal de Justiça de São Paulo. **Tribunal de Justiça de São Paulo**. Consulta Completa. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/consultaCompleta.do>. Acesso em: 10 jan. 2019.

Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. **Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais**. Pesquisa por Jurisprudência do TJMG. Disponível em: <https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/formEspelhoAcordao.do>. Acesso em: 08 nov. 2018.

Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. **Poder Judiciário Estado do Rio de Janeiro**. Consulta Jurisprudência. Disponível em: <http://www4.tjrj.jus.br/ejuris/ConsultarJurisprudencia.aspx>. Acesso em: 08 nov. 2018.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento de métodos**. 4 ed., Porto Alegre: Bookman, 2010.

Recebido em: 06.05.2019 / Aprovado em: 17.08.2021 / Publicado em: 26.08.2021

## COMO FAZER REFERÊNCIA AO ARTIGO (ABNT):

ANDRADE, Mariana; ARAGÃO, Larissa; PINTO, Eduardo. Responsabilidade civil pelo desvio produtivo: estudo de caso para identificar o posicionamento do Tribunal de Justiça de São Paulo na aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM**, Santa Maria, RS, v. 16, n. 1, e38045, jan/abr. 2021. ISSN 1981-3694. DOI: <http://dx.doi.org/10.5902/1981369438045>. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/revistadireito/article/view/38045> Acesso em: dia mês. ano.

Direitos autorais 2021 Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM

Editores responsáveis: Rafael Santos de Oliveira e Angela Araujo da Silveira Espindola



Esta obra está licenciada com uma Licença [Creative Commons Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

## SOBRE OS AUTORES

### MARIANA DIONÍSIO DE ANDRADE

Doutora em Ciência Política pela Universidade Federal de Pernambuco. Mestre em Direito Constitucional pela Universidade de Fortaleza - UNIFOR. Especialista em Direito Processual Civil pela UNIFOR. Professora do Curso de Pós-Graduação lato sensu em Direito e Processo Constitucionais e da disciplina Teoria Geral do Processo Civil no Curso de Graduação em Direito na Universidade de Fortaleza. Formação em Leadership and Conflict Management pela Stanford University. Formação em Métodos Quantitativos pela UERJ. Pesquisadora do Grupo Epistemologia e Método na Ciência Política Comparada (Cnpq/UFPE). Coordenadora do Projeto Processo Civil e Proteção da Pessoa nas Relações Privadas - PROCIP (Cnpq/ UNIFOR). Advogada.

### EDUARDO RÉGIS GIRÃO DE CASTRO PINTO

Doutorando em Direito Constitucional e Mestre em Direito Constitucional pela Universidade de Fortaleza. Professor do Curso de Pós-Graduação lato sensu em Processo Civil da Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará. Professor dos Cursos de Pós-Graduação lato sensu em Direito Empresarial, Direito dos Contratos e Responsabilidade Civil e Direito do Consumidor, e do Curso de Graduação em Direito na UNIFOR. Coordenador do Projeto de Pesquisa Processo Civil e Proteção da Pessoa nas Relações Privadas (Cnpq/UNIFOR). Assessor jurídico da 2ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

### LARISSA MAGALHÃES ARAGÃO

Especialista em Responsabilidade Civil e Direito do Consumidor pela Universidade de Fortaleza. Advogada.