

## A VIABILIDADE DA APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR NOS TRIBUNAIS SUPERIORES

Juliana Ferreira da Silva Vila Nova Lima

Graduada pela Universidade Federal Fluminense. Técnico Judiciária do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Chefe de Serventia do Juizado Especial Cível. Pós-graduada em Direito Público e Privado pela Fundação Escola do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro com convênio com a Universidade Estácio de Sá.

**Resumo** – Com o surgimento da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, defendida pelo jurista Marcos Dessaune, foram geradas controvérsias sobre o desperdício do tempo. Com base nessa ideia, o presente trabalho pretende analisar se o tempo é um bem jurídico a ser tutelado e se ele é capaz de gerar um novo tipo de dano. Objetiva-se, ainda, analisar a superação da Teoria do Mero Aborrecimento na jurisprudência, diante da possibilidade de tutela do desperdício do tempo. Diante dessa nova concepção adotada pelos Tribunais Superiores, serão verificados quais os critérios para a sua configuração e arbitramento face às teses apresentadas pela doutrina e pela jurisprudência.

**Palavras-chave** - Direito do Consumidor. Responsabilidade Civil. Desvio produtivo. Perda de tempo. Dano.

**Sumário** - Introdução. 1. O desperdício do tempo útil do consumidor como caracterizador de um novo tipo de dano. 2. O não enquadramento da tese do mero aborrecimento nas frustrações causadas ao consumidor por perda do tempo útil. 3. Arbitramento dos Tribunais Superiores na configuração do dano por desperdício de tempo do consumidor. Conclusão. Referências.

### INTRODUÇÃO

A presente pesquisa discute a viabilidade da aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor nos Tribunais Superiores. Procura-se demonstrar que desperdício de tempo é um bem que deve ser tutelado e pode ser mensurado, devendo os fornecedores de serviço responderem por esse tipo de dano causado ao consumidor.

Nos dias atuais, dentro do contexto capitalista, a valorização do uso do tempo pelo ser humano está cada vez maior, conforme se verifica com a cobrança do serviço pela contagem da hora trabalhada. Vide, por exemplo, a importância dada pelos empresários ao jargão *Time is Money*. Tendo isso como ponto de partida, é relevante considerar que, nos dias atuais, pessoas gastam horas a fio buscando solucionar problemas relacionados à prestação de serviço por fornecedores, junto ao Serviço de Atendimento ao

Consumidor, S.A.C., seja por meio de recursos tecnológicos de comunicação, como o telefone, por exemplo, seja presencialmente, no estabelecimento comercial, o que ocasiona inúmeros aborrecimentos, geralmente, sem êxito.

Ressalta-se, ainda, que, muitas vezes, o consumidor desiste de solucionar o problema, em razão do desperdício de tempo. Além disso, os fornecedores não são responsabilizados pelo desgaste do consumidor. Tais transtornos, que não foram ocasionados pelo consumidor, trazem frustração e desânimo muito grande.

Desse modo, o desperdício de tempo deve ser contabilizado para imputar ao fornecedor o dano causado ao consumidor. Assim sendo, mostra-se viável a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo nas relações consumeristas, pois o valor do tempo deve ser encarado como um bem a ser tutelado e reparado.

Para tanto, busca-se analisar quais os fundamentos possíveis para a aplicação dessa teoria nos Tribunais Superiores, examinando qual o bem deve ser tutelado por ela e quais parâmetros devem ser utilizados no plano indenizatório, já que não há um consenso na doutrina e na jurisprudência.

No primeiro capítulo, o objetivo é examinar qual o bem deve ser tutelado na Teoria do Desvio Produtivo, na tentativa de esclarecer se o tempo útil seria um novo tipo de dano ou se as frustrações criadas pelo seu desperdício seriam formas de atingir a dignidade da pessoa humana, enquadrando-o como um dano moral.

Já no segundo capítulo, são analisados os fundamentos cabíveis para aplicação dessa teoria pelos Tribunais Superiores. Isso porque, ainda, há Ministros defensores da tese da qual a perda de tempo seria apenas um mero aborrecimento causado ao consumidor. Por meio da análise dos julgados mais recentes, vai ser demonstrado que a perda de tempo útil é um novo tipo de dano e que deve ser tutelado, sendo possível a sua aplicação em alguns casos concretos.

Em seguida, no último capítulo, são examinados os parâmetros indenizatórios para aplicação dessa teoria a partir dos paradigmas retirados dos Tribunais Superiores, a fim de comprovar como deve ser mensurado o prejuízo causado pelo desperdício do tempo útil do consumidor.

Por fim, cabe mencionar que o desenvolvimento da pesquisa se dará pelo método qualitativo, no qual a forma de análise contribui para observar o avanço dos estudos para a viabilidade da aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor nos Tribunais Superiores.



Para tanto, a abordagem da pesquisa jurídica necessariamente será desenvolvida por meio da revisão de literatura, utilizando legislação, doutrina e jurisprudência, a fim de averiguar os fundamentos e parâmetros que podem ser utilizados para a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor pelos Tribunais Superiores.

## 1. O DESPERDÍCIO DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR COMO CARACTERIZADOR DE UM NOVO TIPO DE DANO

Ao analisar o Código do Consumidor<sup>1</sup>, verifica-se que a lei dispõe sobre a responsabilidade advinda desse microsistema e prevê a possibilidade de ressarcimento, desde que comprovado o nexos causal entre a conduta praticada pelo fornecedor ou prestador de serviço e o dano causado ao consumidor. Ressalta-se que, por se tratar de uma responsabilidade objetiva, não há necessidade de comprovar a culpa do fornecedor para configurar o dano.

No que tange ao dano, pode-se dizer que ele é gerado a partir do momento em que o fornecedor ou o prestador do serviço não coloca no mercado de consumo produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, de segurança, de durabilidade e de desempenho. Consequentemente, para a solução de um problema eventual há desencadeamento do desperdício de tempo útil na vida do consumidor ou desvio produtivo, como classifica Marcus Dessaune<sup>2</sup>.

Ainda no tocante à configuração do dano ao consumidor, verifica-se que ele pode ser de ordem material e moral, como previsto também constitucionalmente<sup>3</sup>. No entanto, primeiramente, deve ser questionado se o tempo é um bem jurídico tutelado pelo ordenamento jurídico e se o desperdício do tempo útil é um gerador de um novo tipo de dano capaz de responsabilizar o seu causador.

Para essa análise, faz-se necessário compreender o conceito da expressão “tempo útil” no âmbito jurídico. Nesse Viés, conforme preleciona Allegro<sup>4</sup>, bem é tudo o que é

<sup>1</sup> BRASIL. *Lei nº 8.078*, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em: 07 mai. 2021.

<sup>2</sup> DESSAUNE, Marcos. *Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p.46-47.

<sup>3</sup> Art. 5º(...) X- são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;(...

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 07 mai. 2021.

<sup>4</sup> ALLEGRO, Romana Affonso de Almeida. *Bens jurídicos: o interesse estatal de tutelar bens jurídicos através de sua normatização*. Disponível em: <<https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/2089/Bens-juridicos>>. Acesso em: 07 mai. 2021.

valioso e procurado pelo ser humano. Nessa visão surge a necessidade de tutela do tempo útil por meio da norma jurídica. E, assim, ao criar a proteção legal este bem é elevado à categoria de bem jurídico tutelado<sup>5</sup>.

Diante dessa perspectiva valorativa da norma, também há uma grande questão a ser enfrentada, como: o tempo pode ser incluído na classificação de bem jurídico?

Segundo Marcus Dessaune<sup>6</sup>, o tempo é um bem valioso e ao mesmo tempo escasso, do qual o consumidor dispõe. O autor segue exemplificando que a relevância do tempo pode ser encontrada na capacidade dele produzir efeitos juridicamente, como na aquisição ou na perda de direitos pelas pessoas, constatado no caso da aposentadoria, da usucapião, da prescrição e da decadência.

Ainda segundo o autor, acima mencionado, a dificuldade de leitura do tempo útil é que ele não se encontra de forma expressa na proteção normativa expressa, não podendo, assim, ser elevado à categoria de bem jurídico. Pois, a Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988, apenas, faz algumas citações diretas e indiretas do tempo, sempre como modo de aquisição, e não como objeto do direito, conforme se verifica quando se fala sobre a educação, o direito do trabalho e, até mesmo, as garantias processuais.

Desse modo, de acordo com esse autor, para configurar bem jurídico e produzir seus efeitos no ordenamento pátrio, ele deveria constar na norma constitucional, recebendo, também menção expressa às violações fáticas ensejadoras de dano ao bem jurídico tempo, tal como existe em relação à imagem e à honra. Nesse sentido, afirma Dessaune<sup>7</sup>:

Todavia entendo 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, recurso produtivo basilar e bem primordial da pessoa humana – merece tratamento jurídico especial que o destaque, fora da mencionada clausula geral de tutela da personalidade – a qual provavelmente aprisionaria o desvio produtivo a um mero ‘novo fato gerador de dano moral.

No entanto, em que pese não haja previsão legal para proteção do tempo como objeto de direito, tal circunstância não é suficiente para afastar a tutela do tempo como bem jurídico. Isso porque, segundo Anderson Schreiber<sup>8</sup>, o ordenamento pátrio é considerado atípico ou aberto. Ou seja, não há uma determinação legal prevendo taxativamente

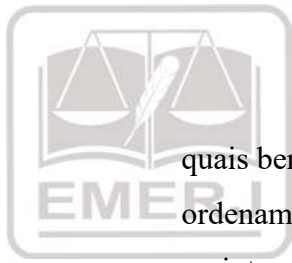
---

<sup>5</sup> Ibid.

<sup>6</sup> DESSAUNE, op. cit., p. 132-133.

<sup>7</sup> Ibid, p. 133-134

<sup>8</sup> SCHREIBER apud TEIXEIRA, T.; AUGUSTO, L. S. O dever de indenizar o tempo desperdiçado (desvio produtivo). *Revista da Faculdade de Direito*, Universidade de São Paulo, [S. l.], v. 110, p. 177-209, 2016. Disponível em: < <https://www.revistas.usp.br/rfdusp/article/view/115490> >. Acesso em: 08 mai. 2021.



quais bens violados ocasionam o ressarcimento por um certo tipo de dano. Na verdade, o ordenamento jurídico possui uma cláusula aberta que permite aos magistrados analisarem os interesses que serão objeto de tutela, estando inserto ou nos danos patrimoniais ou morais.

Então, para ele, não é necessário que haja uma norma expressa tutelando o tempo como bem jurídico. Basta apenas “(...) verificar se o interesse dito lesado corresponde a um interesse merecedor de tutela em abstrato, ou seja, se vem protegido por alguma norma do ordenamento jurídico”.<sup>9</sup>

Assim, diante da interpretação desse autor, pode-se verificar que o tempo é um bem jurídico tutelado desde que haja uma norma geral que o abarque, como por exemplo a cláusula geral de tutela da personalidade.

Já para Pablo Stolze<sup>10</sup>, o tempo pode ser observado por dois pontos de vista: um dinâmico e outro estático. Para o dinâmico é um fato natural que pode repercutir no mundo jurídico causando alguns efeitos. Ou seja, um fato jurídico em sentido estrito, como a morte. Já para o estático ele é um bem de relevante valor que não pode ser desperdiçado em razão do interesse econômico alheio.

Diante das perspectivas apresentadas e se levando em conta que o tempo é bem jurídico que merece a tutela do ordenamento pátrio, deve ser analisado, nesse momento, se o desperdício do tempo útil é capaz de gerar um novo tipo de dano.

Ao verificar os tipos de dano previstos no ordenamento jurídico, esbarra-se no primeiro questionamento sobre qual categoria o desperdício do tempo útil se enquadraria: dano patrimonial ou moral? O dano patrimonial não caberia, pois o tempo não é suscetível de avaliação pecuniária. E o dano moral? Nessa questão, que se encontra o grande conflito entre os doutrinadores.

Para Marcus Dessaune<sup>11</sup> o tempo é um recurso produtivo basilar que é escasso, inacumulável e irrecuperável, de modo que, ao violá-lo, deve haver uma reparação pelo dano injusto causado. Assim, diante da sua relevância, ele deveria possuir um tratamento especial, elevando-o a uma nova categoria de dano, conforme conclui o autor: "que se está diante de uma nova e importante modalidade de dano até agora desconsiderada no

---

<sup>9</sup> Ibid.

<sup>10</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade civil pela perda do tempo. *Revista Direito UNIFACS*, ISSN 1808-4435, n. 168, jun. 2014. p. 2-3. Disponível em: <<https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/view/3137>>. Acesso em: 07 mai. 2021.

<sup>11</sup> DESSAUNE, op. cit., p. 134-135.

Direito Brasileiro: o desvio dos recursos produtivos do consumidor ou, resumidamente, o desvio produtivo do consumidor."

Seguindo com o mesmo autor, para configuração do dano seria necessário observar alguns requisitos. Primeiro, nas hipóteses de responsabilidade por vício ou fato do produto ou do serviço, seriam: o vício ou o defeito no produto ou no serviço; o desvio produtivo sofrido pelo consumidor; e, a relação de causalidade ente o vício/defeito e o desvio. Segundo, nas hipóteses de responsabilidade por prática abusiva, seriam: a prática abusiva cometida no mercado de consumo; o desvio produtivo sofrido pelo consumidor; e, a relação de causalidade entre a prática e o desvio.

Ressalta-se, ainda, que o autor sustenta a inclusão do dano de desvio aos recursos produtivos do indivíduo no rol dos direitos fundamentais, a fim de permitir uma proteção jurídica a ele, já que terá tratamento constitucional expresso, respeitando, assim, o princípio da legalidade.

Por outro lado, o entendimento mais recente defende que o dano decorrente de desvio aos recursos produtivos é um tipo de dano moral decorrente da cláusula geral de tutela da personalidade, alicerçada no princípio da dignidade da pessoa humana.

Contudo, em que pese a existência da previsão constitucional expressa ser a melhor forma de proteção, a sua ausência não significa que não exista lesão ao dano decorrente do desperdício do tempo útil. Assim como foi com o instituto do dano por perda de uma chance, faz-se necessário que os doutrinadores e juristas possam interpretar o ordenamento jurídico e dele extrair a sua proteção, como defende Anderson Schreiber, já citado anteriormente.

Logo, na dinâmica atual da sociedade, não há como negar a existência de lesão por parte dos fornecedores e prestadores dos serviços em relação aos consumidores, gerando um dano passível de ressarcimento, como será visto nos próximos capítulos.

## 2. O NÃO ENQUADRAMENTO DA TESE DO MERO ABORRECIMENTO NAS FRUSTAÇÕES CAUSADOS AO CONSUMIDOR POR PERDA DE TEMPO ÚTIL

A tese do mero aborrecimento, segundo registros apontados por Barreto<sup>12</sup>, foi difundida após a reforma do Judiciário, implementada a partir da Emenda Constitucional

---

<sup>12</sup> BARRETO apud DESSAUNE. *Dano moral não é só sofrimento*: a crescente superação do “mero aborrecimento”. Disponível em: < <https://www.conjur.com.br/2020-mar-15/marcos-dessaune-crescente-superao-mero-aborrecimento#author> >. Acesso em: 28 ago. 2021



de 2004, com a criação do Conselho Nacional de Justiça, em 2009, a fim de que fossem reduzidos os acervos dos Tribunais, estabelecendo metas a serem cumpridas por eles.

Assim, tal tese veio como meio defensivo, a partir de uma construção doutrinária, tendo como um de seus defensores o desembargador Sergio Cavalieri Filho<sup>13</sup>, a fim de evitar a indústria do dano moral. Segundo esse doutrinador, a tese surgiu como meio de evitar a banalização na concessão do dano moral como meio de condenação de dissabores ocorridos no cotidiano, tal como a má prestação do serviço por parte do fornecedor. Nota-se como ele aborda com propriedade o tema:

Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.

Em seguida, a jurisprudência dos Tribunais Superiores, a fim de evitar a proliferação de demandas requerendo os danos morais, bem como a redução dos valores indenizatórios já concedidos, encampou a tese de que aborrecimento e irritações do dia a dia não são capazes de gerar o dano moral, conforme se observa no voto relator do Ministro Luís Felipe Salomão no Recurso Especial 844.736/DF<sup>14</sup>:

INTERNET-ENVIO DE MENSAGENS ELETRÔNICAS - SPAM - POSSIBILIDADE DE RECUSA POR SIMPLES DELETAÇÃO - DANO MORAL NÃO CONFIGURADO – RECURSO ESPECIAL NÃO CONHECIDO. 1 - segundo a doutrina pátria "só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo.[...]

No entanto, a partir de 2012, o jurista Dessaune<sup>15</sup> passou a defender, na tentativa de desconstrução da tese então implementada, que o desvio produtivo do consumidor

<sup>13</sup> CAVALIERI FILHO apud GOULART JUNIOR, Gilson. *Indenizações indiscriminadas prejudicam relações de consumo*. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2016-mai-07/gilson-goulart-jr-problema-indenizacoes-indiscriminadas#author>>. Acesso em: 29 ago. 2021.

<sup>14</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp. nº 844.736/DF*. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/16827894/recurso-especial-resp-844736-df-2006-0094695- e sim-teor-16827895>>. Acesso em: 28 ago. 2021.

<sup>15</sup> DESSAUNE, op. cit.





deve ser indenizável. O referido jurista observou que as bases utilizadas pela tese do mero aborrecimento eram equivocadas. Para ele, o desvio produtivo do consumidor deveria ser considerado um novo tipo de dano ao lado do dano material e não enquadrado como dano moral. Além disso, também deveria conter tutela constitucional ao lado das garantias fundamentais, sendo considerado um dano autônomo extrapatrimonial<sup>16</sup>.

Em seu campo argumentativo, o jurista Dessaune<sup>17</sup> critica a tentativa de utilizar o tempo vital do consumidor como cláusula geral da dignidade humana. Isso porque, aproximar-se-ia esse novo tipo de dano ao fato gerador do dano moral. Defende também que para existir a tutela do bem jurídico “tempo”, ele deveria vir expressamente descrito como garantia fundamental ao lado do direito à vida e à liberdade, a fim de resguardar a sua tutela no ordenamento jurídico.

No entanto, por entender que a constituição brasileira é rígida e sua modificação exige a observância de um procedimento formal, ele pondera o seu entendimento, e afirma que o tempo vital pode ser enquadrado em rol aberto da dignidade humana, a fim de não ficar sem a devida proteção, como também permitiria a indenização pelo dano moral *lato sensu*, admitindo assim a sua cumulação com outros danos<sup>18</sup>.

Diante da nova tese apresentada pelo jurista Dessaune<sup>19</sup>, verifica-se que a jurisprudência dos Tribunais Superiores e dos Tribunais de Justiça passou a adotar esse posicionamento. Tal fato culminou com o pedido pela OAB/RJ de cancelamento da Súmula 75<sup>20</sup>, do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, que defendia que não haveria dano moral indenizável por simples descumprimento contratual pelo mero aborrecimento.

Da análise da jurisprudência a seguir, nota-se que a tese do desvio produtivo foi adotada em parcimônia, pois foi encampada a ideia de ser passível de indenização o desvio produtivo do consumidor, mas como dano moral em sentido *lato sensu*, como se depreende do acórdão proferido pelo Relator Desembargador Alcides da Fonseca Neto<sup>21</sup>:

---

<sup>16</sup>Ibid., p. 134-136.

<sup>17</sup> Ibid.

<sup>18</sup> Ibid.

<sup>19</sup>Ibid.

<sup>20</sup> Inteiro teor da súmula: "O simples descumprimento de dever legal ou contratual, por caracterizar mero aborrecimento, em princípio, não configura dano moral, salvo se da infração advém circunstância que atenta contra a dignidade da parte.". BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Disponível em: < [http://webfarm.tjrj.jus.br/biblioteca/asp/textos\\_main.asp?codigo=150537&desc=ti&](http://webfarm.tjrj.jus.br/biblioteca/asp/textos_main.asp?codigo=150537&desc=ti&)>. Acesso em: 21 abr. 2022.

<sup>21</sup>BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. *Apelação n.º 0006451-73.2018.8.19.0206*. Relator Desembargador Alcides da Fonseca Neto. Disponível em: < <http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=00047F62FBC1A57157E35DB8147361326785C50F462C275F&USER=>>>. Acesso em: 28 ago. 2021



Merece destaque, nesse ponto, que o desperdício de seu tempo vital, suporte implícito da existência humana, bem jurídico-constitucional, demonstra de modo inequívoco não só a lesão ao seu direito da personalidade, como também a obrigação de as demandadas reparar o dano temporal, espécie de dano moral, especialmente quando se constata que o autor-apelante deixou de desempenhar suas atividades existenciais, como trabalhar, descansar ou cuidar de si mesmo (direitos fundamentais), em razão do ato lesivo cometido pelo apelante.

Do mesmo modo, na jurisprudência do STJ, o voto da relatora Ministra Nancy Andriighi mostra sua posição sobre a possível responsabilidade civil pela perda do tempo, condenando o banco réu a indenizar o consumidor no REsp nº 1.737.412/SE<sup>22</sup>:

No entanto, o tempo útil e seu máximo aproveitamento são, como visto, interesses coletivos, subjacentes aos deveres da qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que são atribuídos aos fornecedores de produtos e serviços e à função social da atividade produtiva. A proteção à perda do tempo útil do consumidor deve ser, portanto, realizada sob a vertente coletiva, a qual, por possuir finalidades precípuas de sanção, inibição e reparação indireta, permite seja aplicada a teoria do desvio produtivo do consumidor e a responsabilidade civil pela perda do tempo.(...) Essa proteção à intolerável e injusta perda do tempo útil do consumidor ocorre, portanto, pelo “desrespeito voluntário das garantias legais [...], com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço”, revelando “ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé” (REsp 1645744/SP, Documento: 1787616 - Inteiro Teor do Acórdão - Site certificado - DJe: 08/02/2019 Página 15 de 5 Superior Tribunal de Justiça Terceira Turma, DJe 13/06/2017).

Logo, a doutrina e a jurisprudência, aqui expostas, passam a sustentar a possibilidade de responsabilizar o fornecedor desidioso pelo desperdício de tempo útil do consumidor, mostrando ser possível a superação da tese do mero aborrecimento e adotando a tese do desvio produtivo defendida por Dessaune<sup>23</sup>. Tal mudança, segundo Kugui-miya<sup>24</sup>, veio como meio de coibir os abusos perpetrados pelo fornecedor pela má prestação do serviço. Isso porque, com a tese de mero aborrecimento, os fornecedores não eram punidos por sua conduta.

---

<sup>22</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp nº 1.737.412/SE*. Relatora Ministra Nancy Andriighi. Disponível em: <[https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num\\_registro=201700670718&dt\\_publicacao=08/02/2019](https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201700670718&dt_publicacao=08/02/2019)>. Acesso em: 28 ago. 2021

<sup>23</sup>DESSAUNE, op. cit, nota 12.

<sup>24</sup> KUGUIMIYA, Luciana Lie. Responsabilidade civil pela usurpação indevida do tempo útil. *Revista Jus Navigandi*, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 18, n. 3805, 1 dez. 2013. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/25939>>. Acesso em: 29 ago. 2021.

### 3. ARBITRAMENTO DOS TRIBUNAIS SUPERIORES NA CONFIGURAÇÃO DO DANO POR DESPERDÍCIO DE TEMPO DO CONSUMIDOR

Ao analisar os fundamentos utilizados para a configuração da indenização decorrente da responsabilidade do fornecedor pelo desperdício do tempo do consumidor, segundo os doutrinadores, como Dessaune<sup>25</sup> e Bergstain<sup>26</sup>, verifica-se que ela se caracteriza de forma objetiva. Para eles, os elementos presentes para essa configuração são: o comportamento abusivo do fornecedor, a perda de seu tempo e o nexo de causalidade.

Para Dessaune<sup>27</sup>, essa responsabilidade estaria configurada quando o consumidor gasta seu tempo vital para solução de um problema causado pelo fornecedor. Na defesa de sua tese, ele ressalta: “que tal dano decorre da lesão a qualquer atividade planejada ou desejada do consumidor”<sup>28</sup>. Ou seja, em sua concepção o fornecedor utiliza-se de uma prática abusiva a fim de usurpar o tempo vital do consumidor que é a parte mais vulnerável da relação de consumo, causando-lhe prejuízo de ordem extrapatrimonial não abarcada pelo dano moral. Por isso, ele defende o termo “desvio produtivo” como sendo o mais adequado, pois estaria enquadrando qualquer tempo desperdiçado.

Esse jurista prossegue argumentando que se trata de um novo tipo de dano “que acarreta lesão ao tempo existencial e à vida digna da pessoa consumidora, que sofre necessariamente um dano extrapatrimonial de natureza existencial, que é indenizável *in re ipsa*”<sup>29</sup>. E, o dano é extrapatrimonial quando “atinge a dignidade do indivíduo”, segundo expõe Pereira<sup>30</sup>. Para esta autora abarcaria o dano moral, estético e existencial. Quanto ao dano existencial, na concepção de Dione dos Santos<sup>31</sup>, seria “a conduta praticada por alguém que cause à vítima prejuízo à vida pessoal, familiar ou social (...)”.

Desse modo, os critérios a serem observados para responsabilizar o fornecedor pelo dano existencial por desvio produtivo, independente de culpa, no olhar de Dessaune<sup>32</sup> seriam:

---

<sup>25</sup> DESSAUNE, op. cit, p. 135.

<sup>26</sup> BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p.194-198.

<sup>27</sup>DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo: um panorama. direito em movimento*, Rio de Janeiro, v.17, N 1, 1º semestre 2019, p. 22-30.

<sup>28</sup> Ibid.

<sup>29</sup> Ibid., p. 15-16.

<sup>30</sup>PEREIRA, Héllen Matos. *Teoria do Desvio Produtivo: breve análise conteúdo jurídico*, Brasília-DF: 19 set 2021. Disponível em:< [https://conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/54641/teoria-do-desvio-produtivo-breve-anlise](https://conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/54641/teoria-do-desvio-produtivo-breve-analise)>. Acesso em: 19 set 2021.

<sup>31</sup> DOS SANTOS apud PEREIRA, op. cit, nota 30.

<sup>32</sup> Ibid., p.29.

(1) o problema de consumo potencial ou efetivamente danoso ao consumidor, (2) a prática abusiva do fornecedor de se esquivar da responsabilidade pelo problema de consumo, (3) o fato ou evento danoso de desvio produtivo do consumidor, (4) o nexo causal existente entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante, (5) o dano extrapatrimonial de índole existencial sofrido pelo consumidor e, eventualmente, (6) o dano emergente e/ou o lucro cessante sofrido pelo consumidor (requisito facultativo) e (7) o dano coletivo (requisito facultativo).

Já a jurista Bergstein<sup>33</sup> acrescenta dois critérios a serem analisados também para configuração dessa responsabilidade. O primeiro seria o menosprezo planejado que significa verificar se houve desrespeito ao consumidor quanto ao problema ocasionado pelo fornecedor, ou seja, suas reclamações foram ignoradas, não houve transparência nas informações prestadas. O segundo critério seria o planejamento, ou seja, o fornecedor não dispôs de mecanismos ágeis para resolução do problema do consumidor. Nesse sentido, esclarece a Bergstein e Marques<sup>34</sup>:

Se o consumidor foi menosprezado, desrespeitado, se teve a sua legítima expectativa de bom atendimento frustrada, e o fornecedor poderia ter evitado o dano com a implementação de mecanismos para aumentar a segurança ou a agilidade no atendimento, mas incorreu no "desrespeito voluntário das garantias legais", é imputável a responsabilidade pelo prejuízo resultante do tempo indevidamente perdido.

Na jurisprudência, observa-se que o Superior Tribunal de Justiça passou a adotar a Tese do Desvio Produtivo, destacando se tratar de dano moral a ser indenizado, uma vez que está incluído na cláusula geral aberta como ofensa ao direito da personalidade, a exemplo da decisão do AREsp nº 1.260.458/SP do Ministro Marco Aurélio Bellizze<sup>35</sup>, em 2018:

Decurso de mais de três anos' sem solução da pendência pela instituição financeira. Necessidade de ajuizamento de duas ações judiciais pela autora. Adoção, no caso, da teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, tendo em vista que a autora foi privada de tempo relevante para dedicar-se ao exercício de atividades que melhor lhe aprouvesse, submetendo-se, em função do episódio em comento, a intermináveis percalços para a solução de problemas oriundos de má prestação do serviço bancário. Danos morais indenizáveis configurados.

<sup>33</sup>BERGSTEIN, op. cit., p.194-198.

<sup>34</sup>BERGSTEIN, Laís; MARQUES, Claudia Lima. *O dano pelo tempo perdido pelo consumidor: caracterização, critérios de reparação e as posições do STJ*. Disponível em: < <https://www.migalhas.com.br/depeso/298044/o-dano-pelo-tempo-perdido-pelo-consumidor--caracterizacao--criterios-de-reparacao-e-as-posicoes-do-stj>>. Acesso em: 12 set. 2021.

<sup>35</sup>BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *AREsp nº 1.260.458/SP*. Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze. Disponível em: < <https://www.conjur.com.br/dl/decisao-stj-min-bellizze-teoria-desvio.pdf> >. Acesso em: 12 set. 2021.

Do mesmo modo, destaca a Ministra Nancy Andrighi<sup>36</sup>, em julgado recente:

À frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado – ou, ao menos, atenuado – se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo.

Já quanto ao valor a ser arbitrado, o doutrinador Dessaune<sup>37</sup> ressalta que devem ser observados o interesse jurídico lesado e as circunstâncias do evento danoso, como se constata a seguir:

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

No entanto, a jurisprudência por enquadrar o dano decorrente do desvio produtivo como dano moral, como se observa nos julgados aqui mencionados, ela se utiliza do sistema bifásico, no qual se propõe a observação de parâmetros objetivos, a ser aplicado também a esse tipo de dano, conforme se observa na descrição do Ministro Paulo de Tarso Sanseverino<sup>38</sup>:

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO EQUITATIVO PELO JUIZ. MÉTODO BIFÁSICO. VALORIZAÇÃO DO INTERESSE JURÍDICO LESADO E DAS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO.(...)5. Na primeira etapa, deve-se estabelecer um valor básico para a indenização, considerando o interesse jurídico lesado, com base em grupo de precedentes jurisprudenciais que apreciaram casos semelhantes. 6. Na segunda etapa, devem ser consideradas as circunstâncias do caso, para fixação definitiva do valor da indenização, atendendo a determinação legal de arbitramento equitativo pelo juiz.[...]

Nota-se que o Desembargador Alcides da Fonseca Neto<sup>39</sup>, do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, além de adotar a teoria do desvio produtivo para permitir a indenização

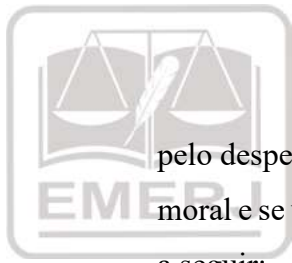
---

<sup>36</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp nº 1.634.851 - RJ*. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Disponível em: < <https://www.conjur.com.br/dl/decisao-min-nancy-andrighi-stj-teoria.pdf> >. Acesso em: 12 set. 2021.

<sup>37</sup> DESSAUNE, op. cit., p.29

<sup>38</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp nº 1152541 - RS*. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Disponível em: < <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/21078871/recurso-especial-resp-1152541-rs-2009-0157076-0-stj/inteiro-teor-21078872> >. Acesso em: 19 set. 2021.

<sup>39</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. *Apelação nº 0006451-73.2018.8.19.0206*. Relator: Desembargador Alcides da Fonseca Neto. Disponível em: <



pelo desperdício de tempo do consumidor, o configura o tempo desperdiçado como dano moral e se utiliza do sistema bifásico como parâmetro para indenização, conforme julgado a seguir:

Por tais razões, verifica-se, iniludivelmente, que na hipótese em questão o tempo vital do autor-apelado foi desperdiçado de forma completamente desproporcional e ilegal, como decorrência da falha na prestação do serviço pelos seguradores de modo que o direito da personalidade do apelado, decorrente da sua absurda e irrecuperável perda de tempo, manifestação de sua própria existência humana, gerou indiscutível dano moral a ser indenizado.(...)Assim, o Sistema Bifásico foi escolhido por representar um avanço teórico e prático no que tange ao arbitramento do dano existencial, uma vez que através dele é possível chegar-se a um quantitativo que espelhe a recomposição da dignidade da vítima através da reparação integral do dano.

Logo, pode ser observado que a Teoria do Desvio Produtivo tem sido utilizada pela jurisprudência dos Tribunais Superiores. Mas, como pontua o magistrado José Guilherme Vasi Werner<sup>40</sup>, o reconhecimento dessa teoria deve observar critérios, para que não se torne mais uma indústria de dano indenizável. Ele ressalta que não basta apenas o consumidor relatar o desperdício de seu tempo, ele deve descrever e demonstrar todo o transtorno causado pelo fornecedor para que se possa analisar a incidência do evento danoso e o valor a ser arbitrado.

## CONCLUSÃO

Por tudo que foi exposto, o trabalho apresentado objetivou demonstrar como se configura a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, criada pelo jurista Marcos Des- saune. Segundo o que o autor desenvolveu, a teoria serviu como parâmetro para diversas decisões nos Tribunais de Justiça. Para tanto, foram realizadas pesquisas na doutrina e na jurisprudência, a fim de evidenciar que o tema não é unânime, e que acarreta discussões primordiais.

Verificou-se, inicialmente, que há uma controvérsia em relação à tutela do tempo. Nesse contexto, os juristas discutem se o tempo seria um bem jurídico diante do ordenamento pátrio. Ao enfrentar tal questionamento, em que pese os apontamentos do jurista

---

<http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GE-DID=00047F62FBC1A57157E35DB8147361326785C50F462C275F&USER=>>. Acesso em: 28 ago. 2021

<sup>40</sup> VASI WERNER, Jose Guilherme. *Para cuidar do tempo produtivo do consumidor*. Disponível em:< [https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento\\_online/edicoes/volume16\\_numero2/volume16\\_numero2\\_255.pdf](https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento_online/edicoes/volume16_numero2/volume16_numero2_255.pdf)>. Acesso em: 12 set. 2021.



Marcos Dessaune defendendo a necessidade de uma previsão expressa na legislação a respeito de suas violações fáticas sobre o tempo, verifica-se que se trata de um bem jurídico passível de tutela, por estar incluso na cláusula geral de tutela da personalidade. Isso porque, no ordenamento jurídico pátrio, permite-se a análise dos interesses a serem tutelados, desde que estejam abarcados por uma norma geral, como se observa com a tutela do bem jurídico “tempo”.

Outro ponto controvertido analisado nesta pesquisa refere-se ao tipo de dano que a violação ao desperdício de tempo ocasiona. Da análise dos estudos feitos, foi possível perceber que, não obstante os juristas o defenderem como um novo tipo de dano extrapatrimonial, diverso do dano moral, a jurisprudência pátria sustenta como dano moral decorrente da cláusula geral de tutela da personalidade, alicerçada no princípio da dignidade da pessoa humana.

Cabe aqui salientar, também, o debate verificado no presente trabalho entre a doutrina e a jurisprudência a respeito da superação da teoria do mero aborrecimento nas hipóteses do desperdício do tempo útil do consumidor, que ficou evidenciado por meio do cancelamento da Súmula 75 do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Nesse ponto, restou demonstrado que a Teoria do Desvio Produtivo surgiu como uma forma de desconstruir a ideia até então vigente de que o tempo gasto pelo consumidor para resolver problemas de má prestação de serviço eram meros dissabores do cotidiano. Essa nova teoria comprovou que os consumidores têm uma perda de tempo para resolver problemas causados por fornecedores ou por prestadores de serviço, merecendo, portanto, o devido reparo. Em relação ao tempo, notou-se que o entendimento é o de que ele poderia ser empregado em outras atividades.

Foram analisados, ainda, os fundamentos para configuração da indenização e seu arbitramento a partir da jurisprudência dos Tribunais Superiores. Nessa perspectiva, foi constatado em decisões recentes que o desperdício de tempo foi enquadrado como dano moral, sendo observados alguns critérios para sua configuração.

O primeiro critério observado foi o problema de consumo potencial ou efetivamente danoso ao consumidor, no sentido de que sejam demonstrados, na descrição dos fatos, os percalços ocasionados em sua vida. Já o segundo critério seria a prática abusiva do fornecedor de se esquivar da responsabilidade pelo problema de consumo, o que por alguns juristas foi chamado de menosprezo planejado, quando se observa que as reclamações apontadas pelo consumidor são ignoradas. O último critério, para alguns juristas,



seria o planejamento, na medida em que o prestador ou o fornecedor do serviço não dispõe de mecanismos ágeis para solução do problema.

Além disso, nota-se que por ser categoria de dano moral, a jurisprudência também passou a adotar o método bifásico para arbitramento do dano. Tal método utiliza-se de duas fases: na primeira etapa se estabelece um valor básico de indenização baseado no interesse jurídico lesado; e, na segunda etapa, consideram-se as circunstâncias do caso concreto. Essa é a utilização feita pelos Tribunais, na busca da reparação integral do dano.

Com efeito, os critérios objetivamente apresentados são meios de não banalizar a indenização por desperdício de tempo e, também, não permitir o discurso de alguns juristas e jurisprudências de “indústria do dano moral” novamente.

Assim, a relevância da pesquisa foi mostrar que o desperdício do tempo é um bem jurídico tutelado no ordenamento pátrio, e merece, portanto, ser reparado quando não respeitado pelos fornecedores e prestadores do serviço. Não obstante, a jurisprudência ainda não vislumbrar que as violações fáticas ao tempo do consumidor seja um novo tipo de dano, independente do dano moral. Ademais, verifica-se que na doutrina há argumentos suficientes para a sustentação dessa tese, na medida em que se pode ter uma negatização do nome do consumidor e o desperdício de tempo para sua solução na mesma situação, o que implicaria reparações extrapatrimoniais diversas.

Mas, de todo modo, conclui-se que a jurisprudência já está superando a teoria do mero aborrecimento, o que já demonstra um grande passo para a reparação desse tipo de dano.

Assim, essencial foi o trabalho de aprender sobre as controvérsias que envolvem a reparação pelo desvio de tempo do consumidor. É certo que a análise do tema vai além do que foi apresentado nesta pesquisa e que seu estudo está em crescimento diante da sua complexidade.

## REFERÊNCIAS

ALLEGRO, Romana Affonso de Almeida. *Bens jurídicos: o interesse estatal de tutelar bens jurídicos através de sua normatização*. Disponível em: <<https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/2089/Bens-juridicos>>. Acesso em: 07 mai. 2021.

BERGSTEIN, Laís; Marques, Claudia Lima. *O dano pelo tempo perdido pelo consumidor: caracterização, critérios de reparação e as posições do STJ*. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/298044/o-dano-pelo-tempo-perdido-pelo-consumidor--caracterizacao--critérios-de-reparacao-e-as-posicoes-do-stj>>. Acesso em: 12 set 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: Revista dos Tribunais, 2019.

BRASIL. *Lei nº 8.078*, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <[www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em: 07 mai. 2021.

\_\_\_\_\_. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 07 mai. 2021.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. *REsp. nº 844.736/DF*. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/16827894/recurso-especial-resp-844736-df-2006-0094695- e sim-teor-16827895>>. Acesso em: 28 ago. 2021.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. *REsp nº 1.737.412/SE*. Relatora Ministra Nancy Andrighi. Disponível em: <[https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcor dao?num\\_registro=201700670718&dt\\_publicacao=08/02/2019](https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcor dao?num_registro=201700670718&dt_publicacao=08/02/2019)>. Acesso em: 28 ago. 2021

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. *REsp nº 1.634.851/RJ*. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/dl/decisao-min-nancy-andrighi-stj-teoria.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2021.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. *REsp 1152541/RS*. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/21078871/recurso-especial-resp-1152541-rs-2009-0157076-0-stj/inteiro-teor-21078872>>. Acesso em: 19 set. 2021.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. *AREsp 1.260.458/SP*. Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/dl/decisao-stj-min-bellizze-teoria-desvio.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2021.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. *Apelação nº 0006451-73.2018.8.19.0206*. Relator: Desembargador Alcides da Fonseca Neto. Disponível em: <<http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GE-DID=00047F62FBC1A57157E35DB8147361326785C50F462C275F&USER=>>>. Acesso em: 28 ago. 2021

DESSAUNE, Marcos. *Dano moral não é só sofrimento: a crescente superação do “mero aborrecimento”*. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2020-mar-15/marcos-dessaune-crescente-superacao-mero-aborrecimento#author>>. Acesso em: 28 ago. 2021

\_\_\_\_\_. *Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

\_\_\_\_\_. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo: um panorama*. Direito em Movimento. Rio de Janeiro, v.17, n 1, 1º semestre 2019, p. 22-30.



GAGLIANO, Pablo Stolze. *Responsabilidade civil pela perda do tempo*. Revista Direito UNIFACS, ISSN 1808-4435, n. 168, jun. 2014. p. 2-3. Disponível em: <<https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/view/3137>>. Acesso em: 07 mai. 2021.

GOULART JR., Gilson. *Indenizações indiscriminadas prejudicam relações de consumo*. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2016-mai-07/gilson-goulart-jr-problema-indenizacoes-indiscriminadas#author>>. Acesso em: 29 ago. 2021.

KUGUIMIYA, Luciana Lie. *Responsabilidade civil pela usurpação indevida do tempo útil*. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 18, n. 3805, 1 dez. 2013. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/25939>>. Acesso em: 29 ago. 2021.

PEREIRA, Héllen Matos. *Teoria do Desvio Produtivo: Breve Análise Conteúdo Jurídico*, Brasília-DF: 19 set 2021. Disponível em: <<https://conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/54641/teoria-do-desvio-produtivo-breve-anlise>>. Acesso em: 19 set 2021.

TEIXEIRA, T.; AUGUSTO, L. S. *O dever de indenizar o tempo desperdiçado* (desvio produtivo). Revista da Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, [S. l.], v. 110, p. 177-209, 2016. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/rfdusp/article/view/115490>>. Acesso em: 08 mai. 2021.

VASI WERNER, Jose Guilherme. *Para cuidar do tempo produtivo do consumidor*. Disponível em: <[https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento\\_online/edicoes/volume16\\_numero2/volume16\\_numero2\\_255.pdf](https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento_online/edicoes/volume16_numero2/volume16_numero2_255.pdf)>. Acesso em: 12 set. 2021.