

O DEVER DE INDENIZAR: TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR E A POSSIBILIDADE DE UMA NOVA CATEGORIA AUTÔNOMA DE DANO

Davila Karla Gomes de Lima¹

Adriano Athayde Coutinho²

RESUMO

O objetivo do presente trabalho foi analisar a teoria do desvio produtivo do consumidor e sua aplicação na doutrina e jurisprudência brasileira. O presente estudo, concentrado no Direito do Consumidor, buscou ainda, demonstrar a necessidade de identificar o tempo como um bem passível de proteção jurídica e a possibilidade de reconhecê-lo como bem jurídico tutelável através da conjugação de direitos fundamentais expressos na constituição, como o da dignidade da pessoa humana, do trabalho, da liberdade (quanto à disposição do tempo), do direito à convivência familiar entre outros. Bem como, buscou-se analisar a divergência doutrinária a respeito da natureza jurídica da perda involuntária do tempo, e a desnecessidade de criação de instituto autônomo para que esse direito seja tutelado, tendo em vista que a responsabilidade civil pelo dano moral é capaz de abrangê-lo. Dessa forma foram analisados diversos julgados e doutrinas e suas ponderações sobre o tema.

Palavras-chave: Desvio produtivo do consumidor. Categoria indenizatória própria. Perda do tempo. Proteção ao consumidor.

1 INTRODUÇÃO

A proteção ao consumidor possui *status* de direito fundamental pela Constituição de 1988, conforme prevê o artigo 5º, inciso XXXII. Também é

¹ Graduanda em Direito pela Faculdade Doctum – Serra. E-mail: davila.karla@hotmail.com

² Professor Orientador e titular da Faculdade Doctum - Serra

disciplinado pela lei nº 8.078/90. Mas apesar de toda proteção dada pelo ordenamento jurídico brasileiro, os consumidores continuam sofrendo com a má prestação de serviços fornecidos pelas empresas e desperdiçando tempo excessivo para solucionar problemas relacionados ao consumo (PEREIRA, 2015).

Cotidianamente, os consumidores sofrem por práticas abusivas no mercado, gerando a necessidade de desperdiçar grande parte do seu tempo para resolver problemas consumeristas, como uma cobrança feita de forma indevida, a inclusão de um serviço que não foi solicitado e um produto com defeito persistente (DESSAUNE, 2011).

Diante disso, em 2011, de forma aparentemente pioneira surgiu à tese do desvio produtivo do consumidor, proposta por Marcos Dessaune que, desde então, vem sendo adotada principalmente pelos Tribunais do Estado do Rio de Janeiro, e considerada referência nacional e internacional. Segundo essa teoria, toda vez que o consumidor tem que se desviar de sua rotina, perdendo tempo excessivo para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas dos fornecedores, este deverá ser indenizado (GARCIA, apud GUNGLINSKI, 2015).

Importante ressaltar que existem diversas questões cotidianas que exigem uma parcela de tempo para que sejam solucionados, portanto é perfeitamente compreensível que não será qualquer “perda de tempo” passível de indenização. Entretanto, em diversas situações na relação de consumo, esse tempo gasto excede o limite do justo e do razoável, tornando-se intolerável desproporcional e desrespeitoso ao consumidor (PEREIRA, 2015).

Dentre esses problemas, por exemplo, encontra-se a falha na prestação de serviço fornecido pelas operadoras de telecomunicações. Segundo informações fornecidas pelo Ministério da Justiça ao site Agência Brasil, as empresas de telefonia tiveram o maior número de reclamações feitas pelo portal *consumidor.gov.br* em 2017, cerca de 43,3% das reclamações. A maioria estava relacionada à cobrança por serviços não contratados (TOKARNIA, 2018).

Alguns Tribunais já reconhecem a perda do tempo útil como um dano passível de indenização, como os tribunais de Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul. Entretanto é possível encontrar algumas decisões de tribunais que ainda não entendem a perda do tempo produtivo como indenizável.

E o exemplo da decisão proferida no Tribunal de Minas Gerais onde o magistrado alegou que pelo simples fato de ter sido cobrado por serviços que não

contratou trata-se de fato do dia-a-dia a qual todos estão sujeitos e sendo assim afastou a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. No caso apresentado o consumidor começou a ser cobrado por serviço o qual não solicitou, requereu então seu cancelamento, entretanto não logrou êxito. Após, não vendo alternativa, solicitou que o serviço fosse liberado para que ele então pudesse usufruir do serviço, e novamente não logrou êxito. O relator não autorizou a condenação por danos morais, pois o que foi vivenciado pelo consumidor não demonstrou qualquer prejuízo de ordem moral advindo. Tratando-se de uma questão de cunho mercadológico onde o consumidor deveria se valer da portabilidade e migrar para outra companhia que opera no mesmo segmento. E nas palavras do Relator Sérgio André da Fonseca Xavier:

Quanto à pretensa indenização fundada na teoria do "desvio produtivo do consumidor", de bases eminentemente doutrinárias, razão não assiste ao apelante, posto que a perda de tempo e os dissabores vivenciados pelo apelante já foram analisados na seara do dano moral que foi afastado, sendo entendidos como meros contratempos da vida em sociedade, aos quais todos estão sujeitos. Destarte, eventual prejuízo pelo tempo útil desperdiçado na busca pela solução do problema dependeria de prova que não veio aos autos, inclusive a demonstração efetiva de que o tempo do apelante que foi tolhido nesta empreitada estava destacado para algum outro tipo de atividade produtiva. Mais a mais, o exercício de direitos e da cidadania por vezes exige algum sacrifício de tempo e recursos por parte daquele que o exerce, sem que se possa falar em indenização para toda e qualquer diligência com este desiderato. (MINAS GERAIS, 2016)

Apesar da divergência ainda existente, a tese do desvio produtivo do consumidor vem ganhando força no direito contemporâneo, sendo considerado por muitos doutrinadores como Vitor Vilela Guglinski e Murilo Maia um grande avanço jurídico.

Diante dessa situação, o presente trabalho tem o intuito de analisar a teoria do desvio produtivo e sua aplicação nos Tribunais Brasileiros; verificar quais critérios e requisitos a doutrina e jurisprudência orienta que sejam preenchidos para que seja possível o ressarcimento do dano pelo fornecedor e/ou empresa; bem como analisar a possibilidade de reconhecimento jurídico deste tipo de indenização como dano autônomo.

2 NOÇÕES GERAIS

Segundo a física sueca Bodil Jönsson “o tempo é algo inestimável, o maior e mais valioso capital do homem”. O tempo é caracterizado pela sua intangibilidade, ininterruptibilidade e a irreversibilidade, tornando-o um recurso incalculável e irrecuperável, que não se pode acumular, nem tampouco recuperar durante a vida. Por essas características ele se torna algo digno de valoração (TEIXERA, AUGUSTO, 2015).

Segundo Pablo Stolze Gagliano, o tempo é considerado em duas perspectivas sendo elas: dinâmica e estática. Na perspectiva dinâmica, “*o tempo é ‘fato jurídico em sentido ordinário’, ou seja, um acontecimento natural, apto a deflagrar efeito na órbita do Direito*”. E em sua perspectiva estática, “*o tempo é um valor, um relevante bem, passível de proteção jurídica*”. Dessa forma, o autor considera o tempo como um bem merecedor de indiscutível tutela, isto é, bem jurídico. Sendo que, aquele que eventualmente o lesar, deverá reparar o dano causado (GANCLIGIANO, apud TEIXERA, AUGUSTO, 2015).

Apesar de não existir no ordenamento jurídico brasileiro norma expressa declarando o tempo como bem juridicamente protegido, é possível, através da análise sistemática de alguns dispositivos presentes no ordenamento jurídico como a prescrição, decadência, usucapião, bem como a interpretação de dispositivos e princípios constitucionais como o da razoável duração do processo (art.5º LXXXVIII, CF/88), reconhecê-lo como um direito fundamental implicitamente presente no ordenamento jurídico (GUGLINSKI, 2015).

Em âmbito infraconstitucional, o tempo e o modo como o consumidor deve ser atendido é disciplinado pelo Decreto nº 6.523/08 que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) e fixa normas gerais acerca do serviço de atendimento ao consumidor (SAC), o qual dedica algumas disposições à tutela do tempo do consumidor. Estabelece, por exemplo, nos artigos 10 e 18 que em até 60 (sessenta) segundos deverá ser efetivada a transferência da ligação ao setor competente (FILHO, 2017, p.95-96).

Conforme artigos 10 e 18 do Decreto nº 6.523/08:

Art. 10. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.

§ 2º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

Art. 18. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor. (BRASIL, 2008)

Nesse diploma legal a celeridade é tratada como um princípio (art.8º), enfatizando a importância que o tempo tem dentro das relações consumeristas (GUGLINSKI, 2015).

O consumo, atualmente, é parte fundamental do cotidiano humano. À medida que as relações de consumo evoluem tornando-se mais complexas foi surgindo à necessidade de proteger o consumidor, para garantir que seus direitos não sejam lesionados principalmente em relação ao desperdício de tempo.

O artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor (CDC), define como consumidor “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza bem ou serviço como destinatário final” (BRASIL, 1990). Entretanto, para que o conceito seja completo, é necessário compreender a real definição de “destinatário final”. Para tal explicação surgiram na doutrina duas correntes: a corrente maximalista (objetiva) e a corrente finalista (subjativa). A primeira interpreta o art. 2º do CDC de forma ampla, considerando como destinatário toda a sociedade de consumo, e não só aqueles que adquirem bens para fins individuais, como também àqueles que podem ser tanto consumidores quanto fornecedores, que retiram o produto do mercado, não importando qual sua finalidade, se é pessoa física ou jurídica, ou ainda se obtém lucros. Já a corrente finalista defende que destinatário final é somente aquele que faz uso do bem ou serviço para fins individuais ou privados, não tendo a finalidade de com a utilização dele gerar lucros. (BOLESINA, WISNIEWSKI, 2014)

A perda involuntária desse tempo, no âmbito das relações em que se envolve o consumidor, vem sendo tratada como um dano que deve ser indenizado.

Quando o indivíduo necessita permanecer horas na fila de banco, perde vários minutos para cancelar um serviço que não solicitou, ou comprou um produto que possui um defeito persistente. O tempo que é desperdiçado devido a desídia do fornecedor do serviço ou produto chamou atenção de um advogado capixaba

chamado Marcos Dessaune, que no ano de 2011, produziu uma obra chamada “Desvio Produtivo do Consumidor: O prejuízo do tempo desperdiçado”, trazendo ao mundo jurídico essa tese inovadora (GUGLINSKI, 2015).

Para melhor compreensão do tema é necessário distinguir duas espécies de danos que podem acometer um produto: o dano *circa rem* (dentro da coisa) que diz respeito ao dano relacionado a vício do produto ou serviço, possuindo natureza contratual; e o dano *extra rem* (fora da coisa) o qual decorre de fatos externos de natureza extracontratual estando indiretamente ligado ao vício do produto ou serviço, se relacionando com a conduta do fornecedor, posterior ao vício, por não dar ao caso a atenção e solução devida, tendo caráter autônomo. Nesta espécie o dano deixa de ser meramente econômico para revestir-se de franca violação aos direitos da personalidade do consumidor, como é o caso do dano pela perda do tempo útil ou produtivo. (GUGLINSKI, 2015).

3 TESE DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO TEMPO

Apesar de toda normatização pela qual o consumidor encontra-se protegido, ele continua sofrendo prejuízos em decorrência de abusos por parte dos fornecedores, gerando a necessidade de desperdiçar grande parte do seu tempo para resolver problemas relacionados ao consumo, como, por exemplo uma cobrança feita de forma indevida, a inclusão de um serviço que não foi solicitado e um produto com defeito persistente (DESSAUNE, 2011).

Por diversas vezes, ao consumidor comunicar sobre um problema no produto ou serviço, as empresas começam a se utilizar das mais variadas justificativas ou artifícios para omitir, dificultar ou recusar sua responsabilidade por eles. Ao se recusar a resolver o problema originário em prazo compatível com a real necessidade do consumidor, com a utilidade do produto ou com a característica do serviço, o fornecedor consuma uma prática abusiva.

Embora essas situações, por muitas vezes, sejam criadas, permitidas ou recebam a contribuição do próprio fornecedor do produto, caracterizando ato antijurídico ou efetivamente danoso ao consumidor, não recebem a devida atenção do Judiciário. Sendo usualmente consideradas pelos juristas e Tribunais como “mero

aborrecimento ou dissabores” na vida do consumidor. Ocorre que, o desperdício de tempo para resolver um problema causado pelo próprio fornecedor, pode gerar ao consumidor um grande prejuízo: a perda de tempo. (DESSAUNE, 2017)

Devido a sua importância, o tempo deve ser considerado um bem juridicamente tutelado, pois representa o próprio transcurso da vida, sendo este irrecuperável, um recurso limitado. E sendo o consumidor obrigado a desperdiçá-lo por desídia do fornecedor deverá ser este indenizado. (PEREIRA, 2015, p.94 e 95).

O autor Marcos Dessaune foi o precursor da teoria do desvio produtivo do consumidor na doutrina brasileira, sendo a sua obra referência nacional e internacional sobre o tema, analisando a teoria sob uma perspectiva de que o tempo desperdiçado deverá ser indenizado, pois, segundo ele:

(...) na sociedade contemporânea todo fornecedor tem a grande missão implícita de liberar o tempo e as competências do consumidor, dando-lhe, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições de se dedicar àquelas atividades que, a seu juízo, conduzam à realização pessoal e à conquista da felicidade. Caso o fornecedor, inversamente, descumpra sua missão e a lei, forneça ao consumidor um produto ou serviço defeituoso (ou empregue uma prática abusiva no mercado), se esquivar de resolver tal problema de consumo que criou e assim gere um evento de desvio produtivo do consumidor, deve ser civilmente responsabilizado a indenizar o dano existencial que causou, independentemente da existência de culpa, tanto para compensar o consumidor prejudicado quanto para prevenir a reiteração dessa conduta lesiva (DESSAUNE, 2017).

É indiscutível que se a indenização por desvio do tempo útil estivesse expressa em nosso ordenamento jurídico, haveria maior segurança jurídica, mas o seu reconhecimento independe de previsão legislativa (MELLO, 2013, p.80).

Segundo Dessaune o desvio produtivo do consumidor é definido como:

Fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta o seu tempo vital – que é um recurso produtivo – e se desvia das suas atividades cotidianas, que geralmente são existenciais. Por sua vez, a esquiva abusiva do fornecedor de se responsabilizar pelo referido problema, que causa diretamente o evento de desvio produtivo do consumidor, evidencia a relação de causalidade existente entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante. Tal comportamento principal do consumidor – despender tempo vital e se desviar de atividades existenciais – viola os seus mais legítimos interesses e configura uma renúncia antijurídica ao direito fundamental à vida, que é indisponível, bem como uma renúncia antijurídica ao direito fundamental à educação, ao trabalho, ao descanso, ao lazer, ao convívio social, aos cuidados pessoais ou ao consumo – enquanto expressão individual, social ou coletiva da liberdade de ação em geral –, dos quais ninguém poderia

abdicar por força de circunstâncias que aviltem o princípio da dignidade humana, que apoia esses direitos. (DESSAUNE, p.68-69, 2017).

Segundo Vitor Vilela Guglinski:

A tese do “Desvio Produtivo do Consumidor” aplica-se sempre que o fornecedor entrega ao consumidor um produto final defeituoso ou o submete a uma prática ilícita. Desse cenário resulta que o consumidor acaba se desviando de suas competências ou de atividades por ele preferidas, vindo a desperdiçar seu tempo para tentar solucionar a demanda gerada pelo descaso do fornecedor (DESSAUNE, apud, GUGLINSKI, p. 91, 2015).

O ordenamento jurídico pátrio não tem um rol taxativo de danos indenizáveis, apresentando apenas uma cláusula geral de ressarcimento de danos previstos no artigo 927 do Código Civil de 2002. Portanto é completamente admissível a inserção de novos bens jurídicos e conseqüentemente novos danos decorrentes de sua violação. Além do mais, existem diversos princípios que embasam a indenização pela perda de tempo livre, sendo eles: princípio da dignidade da pessoa humana, princípio da vulnerabilidade do consumidor, da boa-fé objetiva e do equilíbrio. Portanto é possível a identificação da perda produtiva do tempo como um dano indenizável. (PEREIRA, 2015)

Há situações do cotidiano que se configuram apenas mero aborrecimento, percalços do cotidiano, são situações que devem ser toleradas, pois fazem parte da vida em sociedade. Segunda Luiz Claudio Lamoto:

Para se verificar a diferenciação entre uma situação que causa abalo emocional e psíquico de uma situação de “mero aborrecimento” entra-se em uma esfera subjetiva, pois ninguém é capaz de mensurar especificamente o grau de prejuízo emocional e psíquico sofrido por alguém. Parte-se então do que se espera, como reação, de um homem médio. Presume-se que uma situação ofensiva, também considerada lesiva, inaceitável, revoltante e que traga considerável prejuízo para a pessoa vitimada, não seja tratada apenas como um mero aborrecimento. Tal situação deve sim, ser vista como passível de ser indenizada com danos morais (LAMAMOTO, 2016).

Conforme Dessaune existem alguns requisitos necessários para que o fornecedor possa ser civilmente responsabilizado pelo desvio produtivo, independentemente da existência de culpa, são estes:

(...) (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 nexa 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). (DESSAUNE, p.73, 2017).

Atualmente, em relação ao arbitramento da indenização do dano extrapatrimonial, a jurisprudência apresenta dois critérios que deverão ser utilizados: o interesse jurídico lesado e as circunstâncias especiais do evento danoso, sendo neste último necessário a análise da culpabilidade do agente e a condição econômica do ofensor. Portanto, quando há o arbitramento da indenização em relação ao desvio produtivo do consumidor envolvendo um grande fornecedor que corriqueiramente lesa os consumidores intencionalmente e reiteradamente, deverá ser considerado o grau de culpa e a condição econômica desse agente ofensor, elevando o valor da indenização para que alcance tanto o efeito satisfatório e punitivo da condenação, tanto o seu efeito preventivo. (DESSAUNE, 2017, p.73)

4 NATUREZA JURÍDICA DO DESVIO PRODUTIVO DO TEMPO

Alguns autores consideram o dano temporal como dano autônomo, é um entendimento, que apesar de minoritário, é adotado pelo próprio precursor da teoria e utilizado para fundamentar alguns julgados ainda esparsos. Nesse sentido cabe destacar trecho de sentença proferida em sede de juizado especial proferida na Comarca de Jales no Estado do São Paulo em que é citado o entendimento de Marcos Dessaune:

Marcos Dessaune defende que, pelas características singulares e pelo valor supremo de que desfruta, o tempo merece tratamento jurídico especial, com tutela constitucional própria. Considera, porém, que a Constituição Federal é formal, dogmática, analítica e rígida do que deriva sua supremacia política e jurídica. Assim, para ser tutelado como categoria própria, o tema merecia um tratamento específico no capítulo constitucional dos “Direitos e Garantias e Fundamentais”, nestes termos: “O tempo de que cada indivíduo dispõe na vida, caracterizado pela escassez, inacumulabilidade e irreversibilidade, é recurso produtivo primordial e inviolável da pessoa, assegurando-se a ela o direito à indenização do dano de desvio produtivo decorrente da lesão desse seu tempo pessoal”. Nesse sentido, esclarece o estudioso, não é possível conferir ao desvio produtivo do consumidor um tratamento autônomo, mas sim enquadrar a lesão como um novo fato

gerador” de dano moral, como séria violação da dignidade humana. (DESSAUNE, *apud*, SÃO PAULO, 2014).

Dessaune chega ainda a sugerir, inclusive, a redação do eventual novo texto constitucional: “O tempo de que cada indivíduo dispõe na vida, caracterizado pela escassez, inacumulabilidade e irrecuperabilidade, é recurso produtivo primordial e inviolável da pessoa, assegurando-se a ela o direito à indenização do dano de desvio produtivo decorrente da lesão desse seu tempo pessoal”. (DESSAUNE, 2011, p. 136)

No mesmo julgado o magistrado possui o entendimento de que o desvio produtivo do consumidor se configura como dano autônomo e contrariamente a Marcos Dessaune, entende pela inserção do tempo útil ou produtivo como um direito fundamental, tratando o tema como direito autônomo, dispensando a necessidade de que a Constituição traga dispositivo explícito tutelando o desvio produtivo do tempo. Segundo o Juiz Ivair Antônio Vazon o direito de reparação pelo desperdício indevido do tempo está inserido na proteção estendida da dignidade da pessoa humana (Artigo 1º, inciso III, CF/88), da liberdade (quanto à disposição do tempo), (Art. 5º, *caput*, CF/88), do direito à convivência familiar (Art. 226, *caput*, CF/88), do direito à saúde, ao lazer, e ao trabalho (Art. 7º, *caput*, CF/88). Sendo, portanto um direito implícito que decorre de direitos fundamentais expressamente previstos possuindo nítida autonomia frente aos danos morais, conforme art. 5º, inciso V, CF/88. (SÃO PAULO, 2014) Para o magistrado:

Em primeiro lugar, dano moral é aquele que ofende direitos extrapatrimoniais, voltados à personalidade humana, como honra, imagem, privacidade, liberdade. É por isso que, ao contrário do que se passa na reparação dos danos morais, a reparação pelo desperdício de tempo produtivo envolverá, sempre, a conjugação de vários direitos da personalidade, indevidamente violados: liberdade, trabalho, lazer, às vezes saúde, convivência familiar, estudos.

Assim, enquanto na reparação dos danos morais a violação de vários direitos da personalidade é *contingente*, pode ou não ocorrer, a reparação pelo tempo desperdiçado, ao contrário, é *imane*nte, pois sempre envolverá o menoscabo a vários direitos da personalidade. (SÃO PAULO, 2014)

Ainda segundo o magistrado, há duas vertentes da teoria do desvio produtivo: objetiva, o qual estabelece que para a possível indenização seja necessário tão somente à lesão ao tempo útil ou produtivo; A segunda vertente que é a subjetiva, exige à análise do sofrimento causado a vítima. Sendo da preferência do magistrado a teoria objetiva, como versa:

Em resumo, a possibilidade de reparação do dano ao tempo útil reclamará uma análise objetiva. Houve o desprezo ao tempo útil, caracterizada está a reparação. Eventuais aspectos, vistos objetivamente, em relação à vítima, servirão para aumentar o valor reparatório (hipervulnerabilidade decorrente da idade, necessidades especiais, analfabetismo). Jamais avaliaremos aspectos relacionados ao íntimo da vítima (dor, aborrecimento), a não ser que exista algum laudo psicológico ou psiquiátrico, ou outro meio de prova, a demonstrar a efetiva lesão ao sentimento, a aspectos íntimos do consumidor. Neste último caso, aí sim poderemos valer dos aspectos íntimos da vítima, para fins de aumentar o valor reparatório. É interessante que a mesma estudiosa sustenta que o direito ao tempo livre constitui um interesse extrapatrimonial que, por si só, merece a proteção reparatória. É desnecessário adentrar a esfera psicológica do indivíduo. Havendo violação a esse direito, a reparação se impõe. (SÃO PAULO, 2014)

Murilo Maia, autor do artigo “*O dano temporal e sua autonomia na ApCiv 2007.060473-7 (TJSC)*” publicado recentemente na Revista Direito do Consumidor, em 2015, defende que o dano temporal constitui modalidade de dano *sui generis*, com características próprias que justificariam sua categorização autônoma. Uma de suas justificativas para reconhecer a autonomia deste dano é:

(...) o dano injusto a esse bem jurídico representa ofensa distinta da esfera patrimonial ou mesmo moral em sentido estrito do cidadão. Assevera que o reconhecimento da autonomia do dano temporal ensejará maior repercussão pedagógica entre os fornecedores na seara da responsabilização civil por perda indevida de tempo, uma vez que o “o tempo humano passará a ter valor em si mesmo considerado e não por eventuais consequências econômicas ou morais de sua violação – as quais poderão ser reparadas conjuntamente, afirme-se *em passant*.” (MAIA, *apud* BASTOS, 2017, p. 174-175)

Ainda, de acordo com Maia devido ao sistema aberto de tutela da dignidade humana, a tutela da liberdade de responsabilização civil e devendo o dano ser considerado *in re ipsa* (“demonstrado pela força dos próprios fatos”) é possível o reconhecimento do dano temporal por desvio produtivo e perda de tempo útil e/ou livre como categoria autônoma, podendo ser, inclusive, acompanhado de dano moral e material, à semelhança do que ocorre com os ditos danos estéticos (BASTOS, 2017, p.176).

Ademais, seguindo o mesmo entendimento, Fernanda Tartuce e Caio Sasaki Godeguez Coelho, no artigo publicado Revista Brasileira de Direito Comercial em 2017, “*Reflexões sobre a Autonomia do Dano Temporal e a sua Relação com a Vulnerabilidade da Vítima*”, esclarecem que quando se fala em proteção do tempo

“*está-se referindo à forma como o tempo é utilizado por cada indivíduo. O tempo seria um recurso limitado a ser alocado pelo ser humano da forma como lhe aprouvesse*”. E, portanto, o possível dano temporal a ser compensado decorra dessa liberdade de alocação do tempo. Explicam ainda que, embora o dano moral possa abranger o dano temporal, o tornando subcategoria, tendo em vista que esse dano fere a liberdade da vítima, eles se diferenciam em relação a desnecessidade e, por vezes, a impossibilidade de fazer prova do dano. (COELHO; TARTUCE, 2017)

Dessa forma esclarecem que:

Provar a perda do tempo útil demandaria ter que comprovar como se alocaria o tempo no período em que se foi forçado a ficar na fila do banco por horas? Em certos casos, o dano é patente - por exemplo, se o indivíduo deixou de trabalhar para resolver um problema advindo da má prestação dos serviços bancários. Em outros, contudo, a prova é praticamente impossível; a pessoa lesada teria de comprovar que estaria, por exemplo, em um jantar com a família, indo ao cinema ou desempenhando uma atividade qualquer - que obviamente não se verificou por conta da limitação temporal.

Em quaisquer das hipóteses, é patente que o lesado desejava alocar o tempo de outra forma que não aquela a que foi forçado pelo causador. E aqui reside a segunda característica que justifica a categorização autônoma do dano temporal: não importa a natureza jurídica do dano efetivamente causado ao indivíduo. O dano pode ter sido patrimonial - caso tenha deixado de trabalhar - ou moral - se deixou de usar o pouco tempo livre para estar com a família. Em todos os casos, o dano é presumido. (COELHO; TARTUCE, 2017)

Outro magistrado que também acolheu a tese do desvio produtivo do consumidor como dano autônomo foi o juízo da 1ª Vara da Comarca de Maués/Amazonas: “*Por oportuno, ressalta-se a posição deste Magistrado no sentido de que além de ser possível a reparação pelos danos moral e material, há nítida autonomia na reparação do dano temporal*” (AMAZONAS, 2016).

Majoritariamente, a doutrina e a Jurisprudência vêm entendendo que o desvio produtivo do consumidor configura uma espécie de dano moral, conforme se depreende dos seguintes julgados:

RECURSO - APELAÇÃO CÍVEL - PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - TELEFONIA MÓVEL - VÍCIO DO SERVIÇO COBRANÇA DE MULTA E SUPRESSÃO DOS SERVIÇOS - AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXIGIBILIDADE DE DÉBITOS CUMULADA COM REPETIÇÃO DE INDÉBITO E REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. 1) Vícios do serviço, consistentes no lançamento de multa por denúncia de contrato e supressão dos serviços telefônicos, incontroversos. 2) Declaração de inexigibilidade do valor da multa contratual bem pronunciada na origem. 3) Restituição do valor dobrado da multa cobrada indevidamente ao autor,

consumidor da requerida. Desnecessidade de manejo de ação de ressarcimento por parte da pessoa jurídica que compõe como sócio, pelo fato de ter sido ela quem quitou a multa, na medida em que evidente a confusão patrimonial entre empresário e empresa (uso de telefone particular para fins empresariais e custeio dos serviços pela pessoa jurídica). 4) Reparação de danos materiais por perda de tempo livre (lucros cessantes) descabida, à míngua de prova de danos efetivos; 5) Dano moral caracterizado. Reparação arbitrada. Sentença parcialmente reformada com inversão do ônus de sucumbência. Recurso de apelação em parte provido para condenar a requerida no pagamento de indenização por danos morais, adequadas as verbas sucumbenciais (RIO DE JANEIRO, 2014)

DIREITO DO CONSUMIDOR. SUBSTITUIÇÃO DE PRODUTO DEFEITUOSO. RESISTÊNCIA INJUSTIFICADA. NECESSIDADE DE REPETIÇÃO DE DILIGÊNCIAS, SEGUIDA DE RECUSA À TROCA DO PRODUTO. MALFERIMENTO À DIGNIDADE DO CONSUMIDOR. DANO MORAL CARACTERIZADO. Toda linha de produção está sujeita a defeitos, seja por falha mecânica, humana ou ambas, sendo muito provável a eventual colocação no mercado de produto com defeito que não será detectado pelo consumidor no ato da compra. O art. 18 do Código de Defesa do Consumidor abriga a garantia de que, quando isso ocorrer, será possível exigir do fornecedor o reparo em prazo de trinta dias, ou escolha, a critério do consumidor, de uma de três soluções: substituição do produto, devolução com restituição do valor ou abatimento do preço. A aquisição de um aparelho com defeito é uma contingência do mercado de consumo e não gera, por si só, o dever de reparação por dano moral. Há de se diferenciar, por outro lado, a situação em que o fornecedor por diversas vezes devolve o produto com o mesmo defeito, obrigando o consumidor a repetir diversas vezes diligências administrativas para, ao final, receber uma recusa de troca do produto. A posição e resistência injustificada ao cumprimento dos deveres inscrito no art. 18 do CDC é fato antijurídico que, observadas as circunstâncias do caso concreto, é passível de gerar dever de reparação. O tempo subtraído de horas de lazer ou de trabalho, a decepção e a angústia geradas por repetidas e infrutíferas diligências administrativas e o tratamento pouco digno conferido ao consumidor são fatos que, no conjunto, representam dano moral indenizável. (grifo nosso) (SANTA CATARINA, 2014)

No mesmo sentido entende Vitor Vilela Guglinski:

Com o devido respeito aos entendimentos contrários, pensamos que a perda do tempo útil ou livre está compreendida no conceito de dano moral, pois, como exposto, dificilmente o consumidor enfrentará a *via crucis* que lhe é imposta pelo fornecedor na tentativa de solucionar um problema de consumo sem que experimente sentimentos humanos negativos. Ou seja, o consumidor desviado de suas atividades produtivas inevitavelmente estará sujeito, exatamente por isso, a sensações de raiva, irritação, frustração, angústia, sentimento de estar sendo tratado com descaso etc. (GUGLINSKI, 2015).

O desembargador Sebastião César Evangelista, em julgamento da apelação cível n. 2007.060473-7, na comarca de Florianópolis/SC ao citar artigo publicado recentemente na Revista de Direito do Consumidor de autoria de Maurílio Casas Maia, apontou que:

Registre-se que, com a devida vênia, não se está a acompanhar o citado autor na caracterização do "dano temporal" como uma categoria autônoma. O que se acompanha é seu raciocínio no sentido de que o desperdício de tempo a que foi sujeitado o consumidor deve ser considerado como um elemento importante na caracterização do dano moral. A necessidade de repetidamente ter de buscar a assistência técnica não exerce, evidentemente, nenhum efeito sobre a passagem do tempo, objetivamente considerado, mas o privou de utilizar daquele tempo de maneira que lhe fosse proveitosa (...). Infligiu-lhe gratuitamente a pena de ter de se deslocar, procurar a assistência técnica, argumentar, insistir, deslocar-se novamente, tudo ao longo de um ano, por seis vezes repetidas. Não é apenas o tempo perdido, entretanto, mas o sentimento de estar sendo desprezado e talvez enganado pela fornecedora, além da angústia de não saber se o reparo ou a troca serão feitos, quando o processo irá terminar, por quantas mais vezes será necessário requerer a solução do problema. O desgosto causado por tal situação, o arrependimento da compra e irritação ocasionada pela conduta da ré é fato que se pode facilmente compreender. (SANTA CATARINA, 2014)

Com a devida vênia aos autores já citados e apesar de todas as teses que embasam o reconhecimento do desvio produtivo do consumidor como dano autônomo, o melhor entendimento consiste na adoção do desvio produtivo do consumidor como uma subcategoria do dano moral. Pois ainda que seja reconhecida a autonomia conceitual ao dano pela perda do tempo em relação à lesão que cause a pessoa, tal entendimento não tem o condão de individualizar a perda como uma categoria ressarcitória autônoma para ser somado ao dano patrimonial ou ao dano moral.

Não há dúvida de que, no caso concreto, a lesão ao bem afetado (tempo da pessoa) poderá acarretar prejuízos econômicos ou menoscabos espirituais, recaindo a perda nas categorias ressarcitórias clássicas do dano patrimonial ou dano extrapatrimonial. O tempo das pessoas, é bem verdade, pode vir a ser considerado um bem jurídico (tutelado pelo ordenamento), mas é preciso repisar que, em havendo o desperdício do tempo de alguém, tal hipótese não será ressarcida autonomamente e "per se". (...), o significado do dano em sentido jurídico tem relação com lesão que afete algum interesse e que necessariamente provoque consequências, não sendo simples a visualização da perda do tempo como interesse jurídico tutelado. (BASTOS, p.195, 2017)

Vale destacar uma das mais abrangentes definições de dano moral é apresentada por Yussef Said Cahali,

como a privação ou diminuição daqueles bens que têm um valor precípuo na vida do homem e que são a paz, a tranquilidade de espírito, a liberdade individual, a integridade individual, a integridade física, a honra e os demais sagrados afetos"; classificando-se, desse modo, em dano que afeta a "parte social do patrimônio moral" (honra, reputação, etc.) e dano que molesta a

“parte afetiva do patrimônio moral” (dor, tristeza, saudade, etc.); dano moral que provoca direta ou diretamente dano patrimonial (cicatriz deformante etc.) e dano moral puro (dor, tristeza, etc.). (CAHALI apud COELHO; NETO, 2018)

Dessa forma, podemos afirmar que “dano moral” se trata de uma violação a direitos da personalidade adstritos a direitos fundamentais consagrados na Constituição Federal pelo princípio da dignidade da pessoa humana. É evidente que a perda do tempo útil decorre da privação da liberdade, gerando desconforto, raiva, tristeza, e sendo todos esses elementos presentes no dano moral, não há que se falar em dano autônomo. (MARTINS, 2014)

Além disso a perda do tempo útil pode ser reparado inclusive no âmbito do dano material. Como por exemplo, pode-se imaginar que um trabalhador tenha desconto em seu salário pela ausência do trabalho em decorrência de falha na prestação de serviços de um fornecedor. Este dano ficará materializado no demonstrativo de seus vencimentos e a reparação desse dano poderá ser efetivamente alcançada sob o aspecto material. (MARTINS, 2014)

Apesar da Carta Magna não trazer expressamente sobre a proteção ao tempo perdido, o §2º do art.5º prevê que os direitos e garantias expressos na constituição brasileira não excluem outros decorrentes do regime e dos princípios adotados por ela. (MARTINS, 2014)

O princípio da dignidade da pessoa humana abrange a proteção à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem. Esse princípio necessariamente acompanha a evolução da sociedade. A palavra dignidade tem origem do latim *dignitas*, que significa virtude, honra, consideração etc., o qual também abarca o respeito mútuo que todos devem ter, inclusive com a valoração do tempo de outrem. Dessa forma, apesar do constituinte não ter deixado isso expresso, é evidente que o tempo perdido está abrangido pelo princípio da dignidade da pessoa humana. (MARTINS, 2014)

Antônio Jeová Santos crítica explicitamente à adoção da perda de tempo como uma lesão autônoma ou nova espécie de indenização:

Esta infundável criação dos mais variegados danos, atribuindo a cada um determinada indenização, poderá ensejar, como vem sendo cogitada, a indenização por perda de tempo como se fosse uma lesão autônoma. Têm chegado ao conhecimento dos juízes e tribunais ações de indenização que objetivam o ressarcimento daquele que se viu infelicitado por permanecer longo tempo em fila de banco, por exemplo. Tem-se falado em autonomia

do dano pela perda do tempo. Claro que a lesão tem nítido corte moral e, quiçá, também tenha repercussão no âmbito patrimonial. Jamais, porém, a criação de uma quarta espécie de dano, já que o direito brasileiro tem reconhecido três, como já mencionado, quais sejam o patrimonial, o moral e o estético. Não há que se falar, portanto, em autonomia do dano pela perda do tempo, pois evidente o nítido corte moral do prejuízo (SANTOS, *apud* BASTOS, p. 196, 2017).

Portanto, pode-se concluir que não há como separar de forma plena as razões que levem ao reconhecimento e à fixação do montante indenizatório por dano moral e por dano temporal, pois o desperdício de tempo por uma pessoa tem nítido corte moral. Além disso, os defensores da nova categoria indenizatória não explicam como fazer a referida diferenciação (BASTOS, p. 201-202, 2017).

No mesmo sentido, Calvo Costa não confunde os bens jurídicos e a eventual caracterização de danos ressarcíveis de modo autônomo. Ao se referir aos danos à pessoa como as consequências da violação de direitos personalíssimos da vítima, de sua integridade pessoa, sua saúde psicofísica, suas afeições espirituais legítimas e as que resultam na interferência em seu projeto de vida, o que acabaria por gerar tanto dano patrimonial quanto moral, mas não um novo dano autônomo. (BASTOS, p. 232, 2017).

Esse posicionamento foi inclusive o objeto do Projeto de Lei nº 7.356, apresentado em 2 de abril de 2014, de autoria do Deputado Carlos Souza, no qual tinha a finalidade de incluir a análise do tempo indevidamente perdido pelo consumidor como um relevante fato para a apuração do *quantum* indenizatório do dano moral. Na referida proposta, seria incluído no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o parágrafo único no qual teria a seguinte: “A fixação do valor devido a título de danos morais levará em consideração, também, o tempo despendido pelo consumidor na defesa de seu direito e na busca de solução para a controvérsia”. Entretanto, o Projeto de Lei foi arquivado em 31 de janeiro de 2015, nos termos do artigo 105 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

Por fim, conforme todos os argumentos supracitados, sem o intuito de esgotar o tema, entende-se que o melhor entendimento consiste na adoção do desvio produtivo do consumidor como uma subcategoria do dano moral e não como um dano autônomo. Isto por que ao consumidor passar por uma situação que lhe é imposta pelo fornecedor na tentativa de solucionar seu problema, sendo desviado de suas atividades produtivas, inegavelmente experimentará sentimentos negativos

como a raiva, a irritação, a frustração etc., os quais são fatos geradores do dano moral. (GUGLINSKI, 2015).

5 CONCLUSÃO

O presente trabalho teve por objetivo analisar a teoria do desvio produtivo do consumidor, sua crescente utilização na doutrina e jurisprudência brasileira, bem como analisar se é possível seu reconhecimento como dano autônomo, ou como um ramo dos danos morais.

A teoria do desvio produtivo consiste na indenização baseada no tempo desproporcional ou abusivo despendido pelo consumidor para resolver problemas devido à “esquiva abusiva do fornecedor”.

Apesar do percurso da teoria no Brasil entender que a sua aplicação não possa ocorrer de forma imediata devido à inexistência de previsão legal, alguns doutrinadores entendem que sua aplicação tem como base diversos princípios constitucionais, dentre eles da dignidade da pessoa humana e da liberdade.

A teoria já vem sendo utilizada por alguns Tribunais brasileiros utilizando-a como embasamento para a indenização a título de danos morais. Nesse ponto que há grande discussão quanto à natureza jurídica do dano temporal.

Alguns autores, inclusive o desenvolvedor da teoria, entendem que o desperdício de tempo do consumidor deve ser considerado como dano autônomo. Entretanto não é este o entendimento da doutrina e da jurisprudência majoritária, que consideram a teoria do desvio do tempo do consumidor como dano moral.

Sendo assim, buscou-se no presente trabalho verificar os argumentos de cada corrente, chegando-se a conclusão, mas sem esgotar o tema, que o desvio produtivo do consumidor caracteriza-se como uma subcategoria do dano moral, pois implica no dano a direitos personalíssimos, causando angústia e impedindo que o consumidor tenha liberdade de escolher o que fazer com seu tempo.

THE DUTY OF INDEMNIFICATION: THEORY OF THE CONSUMER'S PRODUCTIVE DEVIATION AND A POSSIBILITY OF A NEW CATEGORY OF INDEMNIFIABLE DAMAGE

ABSTRACT

The objective of the present work was to analyze the theory of the productive diversion of the consumer and its application in the Brazilian doctrine and jurisprudence. The present study, focused on Consumer Law, also sought to demonstrate the need to identify time as a good subject to legal protection, and the possibility of recognizing it as a legal right through the conjugation of fundamental rights expressed in the constitution, such as the dignity of the human person, the work of freedom (as regards the disposition of time), the fundamental right to family life, social rights to leisure, health and work. In addition, it was sought to analyze the doctrinal divergence regarding the legal nature of the involuntary loss of time, and the need to create an autonomous institute for this right to be protected, since civil liability for moral damages is capable of covering it. Therefore, several judgments and doctrines and their considerations on the subject were analyzed.

Keywords: Productive diversion of the consumer. Own indemnification category. Loss of time. Consumer protection.

REFERÊNCIAS

AMAZONAS. 1ª Vara de Maués. Processo n. 0000265-21.2016.8.04.5800, Juiz de Direito Rafael Almeida Cró Brito. Publicação no Diário Justiça: 11/8/2016.

BASTOS, Daniel Deggau. A perda do tempo como categoria indenizatória autônoma: terminologia jurídica e coerência sistemática. Florianópolis, 2017. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/178332/346784.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 11 out. 2018.

BRASIL. Decreto-Lei n. 6.523/08, de 31 de julho de 2008. Lei do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. Brasília, 2008. Disponível em: <

LIMA, D. K. G. de; COUTINHO, A. A. O dever de indenizar: teoria do desvio produtivo do consumidor e a possibilidade de uma nova categoria autônoma de dano.

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm#art22>. Acesso em: 25 abr. 2018

BOLESINA, Iuri; WISNIEWSKI, Alice. *Conceitos e Direitos básicos do direito do consumidor*. XI Seminário Internacional de demandas sociais e políticas públicas na sociedade contemporânea VII mostra de trabalhos jurídicos científicos, 2014. Disponível em: online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidspp/article/download/11-712/1576> Acesso em: 11 de set. 2018.

COELHO, Caio Sasaki Godeguez; TARTUCE, Fernanda. *Reflexões sobre a Autonomia do Dano Temporal e a sua Relação com a Vulnerabilidade da Vítima*. Revista Brasileira de Direito Comercial/Edições/19 - Out/Nov 2017. Disponível em: <<http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2018/02/Reflexoes-sobre-a-utonomia-do-dano-temporal-e-rela%C3%A7%C3%A3o-com-vulnerabilidade.pdf>>. Acesso em: 12 out. 2018.

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

DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo Do Consumidor: Uma Visão*. 2017, p. 63-78, dez. 2017. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/116703/teoria_aprofundada_desvio_dessaune.pdf>. Acesso em: 29 de Mai. 2018.

FILHO, Carlos Edison do Rêgo Monteiro. *Lesão ao tempo: Configuração e reparação nas relações de consumo*. 2017, Porto Alegre, p. 87-113, jan. 2017. Disponível em: <http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_informativo/bibli_inf_2006/RevAJURIS_141.04.pdf>. Acesso em: 20 de fev. 2018.

GUGLINSKI, Vitor Vilela. *O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais brasileiros*. Bogotá, 2015, p.77-96, jul.-dez. 2016. Disponível em: < <http://www.revistamisionjuridica.com/wp-content/uploads/2017/03/REVISTA-11-77-96.pdf>>. Acesso em: 20 de Abr. 2018.

LAMAMOTO, Luiz Claudio. *A aplicabilidade da teoria do desvio produtivo do consumidor ou da perda do tempo útil*. Âmbito Jurídico, Rio Grande, XIX, n. 154, nov 2016. Disponível em: <http://ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=18177>. Acesso 20 de fev. 2018.

MAIA, Maurilio Casas. *O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro: é dignidade e*

LIMA, D. K. G. de; COUTINHO, A. A. O dever de indenizar: teoria do desvio produtivo do consumidor e a possibilidade de uma nova categoria autônoma de dano.

liberdade. Revista de Direito do Consumidor, v. 92, ano 23, p; 161-176, mar./abr. 2014.

MARTINS, Eduardo Antônio Kremer. *O tempo como bem imaterial indenizável de natureza autônoma*. Disponível em: < <https://jus.com.br/artigos/57404/o-tempo-como-bem-imaterial-indenizavel-de-natureza-autonoma>>. Acesso 24 de nov. 2018.

MELLO, Tamila Cavaler Pessoa de. *A RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DE TEMPO ÚTIL: O valor social e jurídico do tempo e a sua violação como uma nova categoria de dano indenizável ao consumidor*. 2013, 88p, Monografia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013, Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/115004/MONOGRAFIA.pdf?squence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 01 de março de 2018.

MINAS GERAIS, Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. Apelação Cível, número: 1.0194.14.009843-6/001. Apelante Sander Ferreira Goulart e apelado Telemar Norte Leste S/A. Relator: Sérgio André da Fonseca Xavier. Belo Horizonte. DJ: 30/03/2016. Disponível em: <http://www4.tjmg.jus.br/juridico/sf/proc_complemento2.jsp?listaProcessos=10194140098436001>. Acesso em 06 mar. 2018.

PEREIRA, Jessica. *A responsabilidade civil pela perda de tempo útil do consumidor*. 2015, 103p, Monografia, Universidade Federal de Mato Grosso, Cuiabá, 2015. Disponível em: < <http://www.direitocivilcon-temporaneo.com/wp-content/uploads/2016/05/PEREIRA-Jessica.-A-responsabilida-de-civil-pela-perda-de-tempo-u%CC%81til-do-consumidor.pdf>> Acesso em: 16 de Abr. 2018.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Apelação Cível, número: 2216384-69.2011.8.19.0021. Apelante Teresa Ramos De Santana, Apelados Ricardo Eletro Divinopolis LTDA e ZTE do Brasil Comercio Serviços e Participações LTDA. Relator: Des. Fernando Antonio de Almeida. Rio de Janeiro. DJ: 18/03/2014. Disponível em: <<http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=00048AB9827D6A98132ADCA53B11A3C05B6BC50264640260&USER=>>>. Acesso em 10 abr. 2018.

SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça de Santa Catarina. Apelação Cível número: 2007.060473-7. Apelante Alvaro de Campos Lobo Neto e apelada Empresa Hewlett Packard Brasil S/A. Relator: Des. Sebastião César Evangelista. Florianópolis. DJ: 16/06/2014. Disponível em: <<http://emporiiodireito.com.br/wp-content/uploads/2015/06/Apela%C3%A7%C3%A3o-C%C3%ADvel-n%C2%BA-2007.060473-71.pdf>> Acesso em 12 out. 2018

SÃO PAULO. Vara do Juizado Especial Cível e Criminal, Comarca de Jales. Processo n. 0005804-43.2014.8.26.0297, Juiz de Direito Fernando Antonio de Lima.

LIMA, D. K. G. de; COUTINHO, A. A. O dever de indenizar: teoria do desvio produtivo do consumidor e a possibilidade de uma nova categoria autônoma de dano.

Publicado no DJ: 28/08/2014. Disponível em: < <http://emporiododireito.com.br/wp-content/uploads/2015/06/senten%C3%A7a-proferida-na-A%C3%A7%C3%A3o-Indenizat%C3%B3ria-n%C2%BA-0005804-43.2014.8.26.0297.pdf> > . Acesso em: 12 out. 2018

TOKARNIA, Mariana. 2018. *Operadoras de telecomunicação têm maior número de reclamações em 2017, diz MJ*. Agência Brasil, Brasília, 14 de mar. 2018. Disponível em: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2018-03/operadoras-de-telecomunicacao-tem-maior-numero-de-reclamacoes-em-2017-diz>>. Acesso em 30 de mai. 2018.