

**ANÁLISE DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO COMO REPARAÇÃO DA  
PERDA DO TEMPO EXISTENCIAL NOS CASOS EM QUE HÁ CULPA  
EXCLUSIVA DO FORNECEDOR**

ANALYSIS OF THE THEORY OF PRODUCTIVE DEVIATION AS  
REPARATION FOR THE LOSS OF EXISTENTIAL TIME IN CASES WHERE  
THERE IS EXCLUSIVE FAULT OF THE SUPPLIER

José de Azevedo Bião Neto<sup>1</sup>  
Viviane Vilas Bôas Costa Santos<sup>2</sup>  
Peter Batista Barros<sup>3</sup>

**RESUMO**

Este trabalho objetiva analisar de que forma a teoria do desvio produtivo busca reparar a perda do tempo existencial nos casos em que há culpa exclusiva do fornecedor. Para isso, a metodologia utilizada consistiu em uma pesquisa bibliográfica e documental, assim como o exame da legislação e de exemplos de decisões judiciais pertinentes ao tema. O resultado do estudo demonstra que a teoria do desvio produtivo vem sendo utilizada cada vez mais entre os tribunais pátrios como forma de indenização pelo dano temporal, tendo em vista que se busca reparar a perda de tempo existencial dos consumidores em virtude da falha na prestação de serviço dos fornecedores de produto e/ou serviço. Concluiu-se que esta teoria deve ser utilizada com o intuito de educar e inibir a prática de atos ilícitos das empresas, as quais forçam o consumidor a despender o seu tempo de vida existencial para resolver um problema para o qual não deu causa.

**Palavras-chave:** relações de consumo; desvio produtivo; responsabilidade civil; dano moral.

**ABSTRACT**

This paper aims to analyze how the theory of productive deviation seeks to repair the loss of existential time in cases where the supplier is exclusively at fault. To this end, the methodology used consisted of a bibliographic and documentary research, as well as an examination of legislation and examples of court decisions relevant to the subject. The result of the study demonstrates that the

theory of productive deviation has been increasingly used by Brazilian courts as a form of compensation for temporal damage, given that it seeks to repair the loss of existential time of consumers due to the failure of suppliers of products and/or services to provide services. It was concluded that this theory should be used to educate and inhibit the practice of illicit acts by companies, which force consumers to spend their existential time to solve a problem for which they did not cause it.

**Keywords:** consumer relations; productive deviation; civil liability; moral damage.

<sup>1</sup> Graduando em Direito, Centro Universitário Nobre (UNIFAN), [netobiao40@gmail.com](mailto:netobiao40@gmail.com)

<sup>2</sup> Especialista em Direito Processual Civil (Faculdade de Direito Prof. Damásio de Jesus), Centro Universitário Nobre (UNIFAN), [vivianesantos@gruponobre.edu.br](mailto:vivianesantos@gruponobre.edu.br)

<sup>3</sup> Mestre em Administração Estratégica (Universidade Salvador), Centro Universitário Nobre (UNIFAN), [profpeterbarros@hotmail.com](mailto:profpeterbarros@hotmail.com)

## 1 INTRODUÇÃO

Inicialmente, é importante salientar que o Direito do Consumidor possui dois diplomas norteadores, sendo eles a Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor (CDC) –, e a própria Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/88), a qual aponta o direito do consumidor como garantia fundamental do ser humano, conforme se pode observar em seu artigo 5º, inciso XXXII (Brasil, 1990, 1988).

Não obstante, é perceptível a conduta ilícita e abusiva de algumas empresas, que, apesar de esse direito ter natureza fundamental, não tratam os consumidores com eficiência e assiduidade quando o produto ou serviço tenha sido feito com algum vício. Corolário a isso, desperdiçam o seu tempo de vida útil para resolver um imbróglio gerado exclusivamente pelos fornecedores.

Diante disso, a teoria do desvio produtivo busca a reparação do consumidor que teve seu tempo de vida útil perdido em decorrência da culpa exclusiva do fornecedor por conta da falha da prestação de serviço. Logo, o presente tema analisa essa nova categoria de dano que repara o consumidor contra as empresas que não prestam os serviços com eficiência e prudência na atividade.

Assim, o presente artigo tem como problema: de que forma a teoria do desvio produtivo busca reparar a perda do tempo existencial nos casos em que há culpa exclusiva do fornecedor? Essa teoria foi originada em 2011, sendo que alguns tribunais pátrios já estão entendendo pela indenização em decorrência do tempo de vida útil perdido do consumidor, porém, ainda não se tem um entendimento pacificado, gerando vários conflitos entre os doutrinadores.

Dessa forma, o estudo é muito importante, tendo em vista que atende à inquietude do graduando, o qual se depara todos os dias ao constatar a injustiça para com os consumidores em decorrência da culpa exclusiva dos fornecedores que não prestam seus serviços com a devida cautela e prudência, fazendo com que o consumidor, parte hipossuficiente da relação, disponha do seu tempo para resolver o impasse.

Por sua vez, o objetivo geral pretende analisar de que forma a teoria do desvio produtivo busca reparar a perda do tempo existencial nos casos em que há culpa exclusiva do fornecedor e, com o fito de contribuir para a apresentação mais detalhada da pesquisa, o presente trabalho tem como objetivos específicos:

- a) analisar em que consistem o consumidor e o fornecedor;
- b) identificar os princípios de proteção aplicáveis às relações de consumo;
- c) identificar a aplicação do dano moral na relação de consumo;
- d) analisar o motivo da criação da teoria do desvio produtivo;
- e) verificar a aplicação da teoria do desvio produtivo quando há culpa exclusiva do fornecedor.

A pesquisa utilizada para a metodologia consiste na abordagem qualitativa, tendo em vista que foi analisada a teoria do desvio produtivo e sua implicação no Direito do Consumidor, com o objetivo de buscar reparar o dano causado por culpa exclusiva das empresas. Ademais, foram utilizados os estudos bibliográfico e documental, a partir da análise da doutrina disponível em livros e artigos, assim como o exame da legislação e de exemplos de decisões judiciais pertinentes ao tema em comento.

As relações de consumo se baseiam em um tripé, haja vista que, para sua caracterização, devem possuir de maneira essencial um fornecedor, um consumidor que utiliza do bem ou serviço como destinatário final e o objeto da relação, seja um produto/serviço, conforme preconiza o CDC (Brasil, 1990).

Dessa forma, é imperioso destacar que as relações de consumo ocorrem de maneira frequente na sociedade, sendo elas dos mais variados exemplos, que compreendem desde os contratos de plano de saúde, compra e venda de bem ou serviço, contratos bancários, seguro de vida, ao estacionamento que a pessoa paga quando se desloca até os grandes centros urbanos. Ademais, segundo Almeida (2015):

De há muito, as relações de consumo deixaram de ser pessoais e diretas, transformando-se, principalmente nos grandes centros urbanos, em operações impessoais e indiretas, em que não se dá importância ao fato de não se ver ou conhecer o fornecedor.

Assim, vale ressaltar que as relações de consumo vêm a todo o momento evoluindo, principalmente por conta do advento da globalização, que impactou o mundo com o surgimento da tecnologia e a capacidade de as máquinas produzirem em grande escala em muito menos tempo.

Nesse sentido, é premente a necessidade de apresentar os conceitos acerca do consumidor e do fornecedor, analisando sobre como o ordenamento jurídico brasileiro reconhece quando há uma relação de consumo, para que sejam aplicadas as regras do CDC a cada caso em concreto. Em seguida, proceder-se-á à apresentação dos princípios de proteção que são aplicáveis ao consumidor, assim como a análise acerca da aplicabilidade do dano moral em relações consumeristas.

## 2.1 CONCEITOS DE CONSUMIDOR E FORNECEDOR

É muito importante definir quem irá compor os polos ativo e passivo dentro da relação jurídica na esfera consumerista, posto que o próprio CDC deverá incidir quando, de um lado estiver um fornecedor e, do outro, o consumidor que utiliza ou adquira algum produto ou serviço como destinatário final.

Em vista disso, o artigo 2º da Lei 8.078/1990 traz, de forma clara e sucinta, a definição de consumidor como sendo “[...] toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final” (Brasil, 1990).

Insta salientar que o ordenamento jurídico brasileiro adota a teoria finalista para definir a figura do consumidor, delimitando aqueles que utilizam do produto ou serviço como destinatário final, a exemplo de uma pessoa que deseja realizar a compra de uma geladeira para a sua residência. Assim, sendo, em sua obra, Tartuce (2023, p.96) expressa que “estando configurados os elementos da relação de consumo, não se cogita qualquer discussão a respeito de tal enquadramento, uma vez que, conforme outrora exposto, a vulnerabilidade é elemento posto da relação de consumo”.

Segundo Filomeno (2018, p.19), o consumidor é considerado como “um dos partícipes das relações de consumo, que nada mais são do que relações jurídicas por excelência, mas que devem ser obtemperadas precisamente pela situação de manifesta inferioridade frente ao fornecedor de bens e serviços”, sendo demonstrada a hipossuficiência do consumidor frente ao fornecedor.

Assim, o mais importante dentro da relação de consumo é que fiquem claros os seus elementos, apesar de que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) já apresenta alguns entendimentos sobre a possibilidade de mitigar a vulnerabilidade da pessoa jurídica quando estiver como consumidora:

Processo civil e consumidor. (...). Relação de consumo. Caracterização. Destinação final fática e econômica do produto ou serviço. Atividade empresarial. Mitigação da regra. Vulnerabilidade da pessoa jurídica. Presunção relativa. (...). Ao encampar a pessoa jurídica no conceito de consumidor, a intenção do legislador foi conferir proteção à empresa nas hipóteses em que, participando de uma relação jurídica na qualidade de consumidora, sua condição ordinária de fornecedora não lhe proporcione uma posição de igualdade frente à parte contrária. Em outras palavras, a pessoa jurídica deve contar com o mesmo grau de vulnerabilidade que qualquer pessoa comum se encontraria ao celebrar aquele negócio, de sorte a manter o desequilíbrio da relação de consumo. A ‘paridade de armas’ entre a empresa-fornecedora e a empresa-consumidora afasta a presunção de fragilidade desta. Tal consideração se mostra de extrema relevância, pois uma mesma pessoa jurídica, enquanto consumidora, pode se mostrar vulnerável em determinadas relações de consumo e em outras não. Recurso provido.

Logo, conforme se pode observar no julgado alhures, a pessoa jurídica também pode figurar no polo ativo de uma relação como consumidora, desde que fiquem claros os requisitos da destinação final do produto e/ou do serviço, da sua hipossuficiência e da sua vulnerabilidade frente ao fornecedor do produto ou serviço.

Por sua vez, a figura do fornecedor tem clara definição no artigo 3º, caput, do CDC, o qual estabelece que:

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (Brasil, 1990).

Ainda, merece atenção o que se expressa no artigo 966 do Código Civil, o qual esclarece a definição para que caracterize o empresário: “considera-se empresário quem exerce profissionalmente atividade econômica organizada para a produção ou a circulação de bens ou de serviços”. Logo, vale ressaltar que, na perspectiva empresarial, aquele que desenvolve a atividade de modo periódico não pode ser considerado empresário, tendo a mesma conclusão na relação de consumo, como preconiza o caput do art. 966 do Diploma supracitado (Brasil, 2022).

Almeida (2015) expressa que o fornecedor pode ser o fabricante, intermediário ou comerciante, desde que faça disso sua profissão ou atividade principal, excluindo desse conceito aqueles que pratiquem transações típicas do dia a dia sem o caráter de profissão.

Segundo Tartuce (2023, p.92), não se enquadra como fornecedor aquele “vende bens pela primeira vez, ou esporadicamente, com ou sem o intuito concreto de lucro”, ou seja, é imprescindível que fique claro o requisito da habitualidade na ação do indivíduo.

Por fim, é de fundamental importância ficar claro que a figura do fornecedor é mais ampla e se caracteriza diante da constância na atividade laboral e com a finalidade de auferir lucro. Logo, aquela pessoa que, por exemplo, vende seu relógio com o simples intuito de se desfazer de seu bem não pode ser caracterizada como um fornecedor.

## 2.2 PRINCÍPIOS DE PROTEÇÃO APLICÁVEIS

### 2.2.1 Vulnerabilidade do consumidor

O Direito do Consumidor é matéria de ordem principiológica que se baseia essencialmente no princípio da vulnerabilidade do consumidor, pois, dentro da relação de consumo, a figura deste é economicamente inferior em comparação ao fornecedor do produto/serviço.

Assim, o próprio artigo 4º, inciso I da Lei 8.078/1990 expressa a intenção do legislador em presumir a vulnerabilidade do consumidor, o que é completamente diferente da hipossuficiência, a qual está relacionada com a condição econômica e deve ser analisada em cada caso em concreto (Brasil, 1990).

Conforme expressa Tartuce (2023), todo consumidor é sempre vulnerável e é uma característica intrínseca à própria condição de destinatário final do produto ou serviço, mas nem sempre será hipossuficiente. Deste modo, presume-se que, se não restar demonstrado a vulnerabilidade na relação contratual, para fins de aplicação do CDC, a relação de consumo não restará caracterizada.

Segundo Almeida (2015), os consumidores devem ser tratados de forma desigual pelo CDC e pela legislação em geral, a fim de que consigam alcançar a igualdade real e, com isso, seja promovido o equilíbrio na relação consumerista que, por natureza, é desigual. Nesse sentido, indica Filomeno (2018, p.13) que:

Por vulnerabilidade, há de se entender a fragilidade dos consumidores, em face dos fornecedores, quer no que diz respeito ao aspecto econômico e de poder aquisitivo, quer no que diz respeito às chamadas informações disponibilizadas pelo próprio fornecedor ou ainda técnica.

Ademais, o autor esclarece que essa iniciativa do legislador em buscar o equilíbrio entre as partes garante, de certa forma, que os fornecedores levem para o mercado de consumo o produto/serviço com segurança nos padrões estabelecidos pelo CDC.

### **2.2.2 Hipossuficiência**

Antes de adentrar especificamente sobre o princípio da hipossuficiência, é importante distingui-lo do princípio da vulnerabilidade. Assim, de maneira breve, a vulnerabilidade é uma condição intrínseca do consumidor, tutelada pelo CDC, o qual expressa que todo o consumidor é vulnerável (Brasil, 1990).

De modo diverso, o princípio da hipossuficiência tem correlação com a capacidade financeira do consumidor frente ao fornecedor do produto e/ou serviço, ou seja, todo o consumidor é vulnerável, mas nem todo o consumidor é hipossuficiente. Seguindo esse prisma, Tartuce (2023) expõe que o conceito de hipossuficiência consumerista deve ser apreciado pelo aplicador do Direito caso

a caso, com o fito de reconhecer a disparidade técnica ou informacional diante de uma situação de desconhecimento, podendo, assim, aplicar a inversão do ônus da prova contra o fornecedor do produto/serviço defeituoso.

Por sua vez, esclarece Cavalieri Filho (2022, p. 75) que a “hipossuficiência é um agravamento da situação de vulnerabilidade, um plus, uma vulnerabilidade qualificada. Além de vulnerável, o consumidor vê-se agravado nessa situação por sua individual condição de carência cultural, material ou ambos”.

Dessa forma, não se pode confundir a vulnerabilidade com a hipossuficiência, uma vez que esta não é condição absoluta do consumidor e deve ser analisada em cada caso em concreto, tendo em vista que a missão do CDC é tentar equiparar os sujeitos da relação de consumo para que não haja desequilíbrio entre fornecedor e consumidor.

Assim, Almeida (2015, p.17) traz um exemplo claro a respeito da hipossuficiência:

Pode ocorrer, ainda, quando o produtor não dê ou não honre a garantia ao bem-produzido, como no caso do eletrodoméstico que se estraga no dia da compra ou logo após e o produtor se esquivava de substituir o produto defeituoso ou até mesmo as peças que impedem o seu perfeito funcionamento.

Por fim se, no caso concreto, fique clara a verossimilhança nas alegações do consumidor, bem como sua hipossuficiência técnica referente ao vício no produto, deve o magistrado da causa inverter o ônus da prova para que o fornecedor do produto/serviço prove o quanto alegado, conforme se pode observar no art. 6º, inciso VIII do CDC (Brasil, 1990).

### **2.2.3 Informação**

O direito à informação está disposto no rol de direitos básicos do consumidor e elencado no art. 6º, inciso III, o qual estabelece que a informação transmitida ao consumidor deve ser adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, bem como indicando a especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, além de apresentar os possíveis riscos a que o consumidor pode estar exposto ao utilizar o produto e/ou o serviço (Brasil, 1990).

Dessa forma, insta ressaltar que o consumidor deve ser informado de maneira clara e eficiente sobre o produto e/ou serviço o qual está adquirindo,



com o objetivo de que não restem dúvidas quanto à sua aquisição, posto que as relações de consumo são pautadas na boa-fé e na confiança entre as partes.

Diante disso, segundo Cavalieri Filho (2022, p. 134), o fornecedor tem o dever de orientar o consumidor:

Além de informar ao consumidor (dever de informar) e de esclarecê-lo (dever de esclarecer), tem o fornecedor especialista, diante de um consumidor não especialista, o dever de aconselhá-lo e de orientá-lo (dever de aconselhamento), o que significa dotar o consumidor de todas as informações e indicações necessárias, bem assim a posição crítica do especialista, para que possa escolher entre as diversas opções que se lhe apresentam.

Ademais, é crivo esclarecer que o fornecedor não é obrigado a listar todas as informações, pois, conforme expressa Cavalieri Filho (2022), “os fatos notórios, amplamente conhecidos, não constituem objeto do dever de informar por não haver legítima expectativa frustrada a respeito deles”, ou seja, o consumidor deve ser informado suficientemente para o conhecimento prévio do produto/serviço a ser adquirido.

Assim, um dos precedentes importantes quanto ao princípio da informação diz respeito à responsabilização da Instituição de Ensino Superior (IES) quanto à falta de informação clara e suficiente a respeito do curso de Educação Física, julgada pela Terceira Turma do STJ:

Constitui dever da instituição de ensino a informação clara e transparente acerca do curso em que matriculados os seus alunos, orientando-os e advertindo-os acerca das modificações ocorridas em relação ao exercício da profissão àqueles que, após outubro de 2005, matricularam-se no curso de licenciatura. Alegada discrepância das informações oferecidas no sítio eletrônico da ré, em que seria garantido o amplo exercício da profissão ao aluno da licenciatura plena evidenciada pela parte autora. Ônus da ré em evidenciar fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito evidenciado não desincumbido. Conclusão alcançada na sentença a reconhecer, com base nas provas dos autos e no ônus probatórios das partes, a existência de falha na prestação dos serviços (falha informacional), que, na espécie, deve ser privilegiada, pois consentânea com o quando disciplinado nos arts. 6º e 30 do CDC (Brasil, 2022).

No que lhe concerne, Soares (2023, p.26) expressa que “impõe ao fornecedor o dever de oportunizar informações ao consumidor, antes de ultimado o contrato, no sentido de conhecer o teor deste, tanto no que diz respeito aos direitos e obrigações das partes quanto às sanções por inadimplemento”.

Por fim, esse importante princípio deve ser considerado como fulcral por parte do consumidor e do fornecedor, sendo que um simples aconselhamento

acerca dos riscos de um determinado produto/serviço evita o desequilíbrio na relação consumerista.

#### **2.2.4 Boa-fé objetiva**

O princípio da boa-fé objetiva requer não apenas dos sujeitos das relações consumeristas, bem como de qualquer área do Direito, que as partes sigam padrões éticos e leais, com o objetivo de cooperarem para o bom desenrolar do cumprimento ali pactuado em contrato. Em atenção a isso, o legislador estabeleceu, no art. 4º, inciso III do CDC que:

Harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores (Brasil, 1990).

Dessa forma, insta ressaltar a importância que o legislador trouxe para o princípio da boa-fé objetiva, o qual deixa claro que as relações de consumo devem ser pautadas na boa-fé, desde o início da relação contratual até sua extinção, prevalecendo o equilíbrio, bem como a harmonia entre as partes.

Ainda nesse sentido, Soares (2023) esclarece que deve prevalecer a boa-fé desde a formação inicial da relação de consumo, para que seja uma relação harmônica e transparente, preservando-se a dignidade, a saúde, a segurança e a proteção dos interesses econômicos do consumidor, ante à sua vulnerabilidade no mercado de consumo.

Nas palavras de Cavalieri Filho (2022, p. 66), a boa-fé objetiva concerne ao “padrão de conduta necessário à convivência social para que se possa acreditar, ter fé e confiança na conduta de outrem”, ou seja, o consumidor tem que confiar que o fornecedor irá agir com ética e lealdade dentro da relação que os une e vice-versa. Por sua vez, segundo Tartuce (2023, p. 20):

A boa-fé objetiva tem relação direta com os deveres anexos ou laterais de conduta, que são deveres inerentes a qualquer negócio, sem a necessidade de previsão no instrumento. Entre eles merecem destaque o dever de cuidado, o dever de respeito, o dever de lealdade, o dever de probidade, o dever de informar, o dever de transparência, o dever de agir honestamente e com razoabilidade.

Logo, é fundamental que, dentro da relação jurídico contratual entre as partes, a transparência e o respeito, bem como a lealdade, devem vir em primeiro

plano, com o intuito de haver um vínculo honesto para que se tenha um equilíbrio entre os sujeitos ali elencados.

Portanto, observa-se abaixo a decisão da Terceira Turma do STJ, a qual julgou o caso em que o consumidor adquiriu um veículo como se fosse novo, zero-quilômetro e, depois, descobriu que o veículo já havia sofrido colisão:

Aquisição de veículo dentro de concessionária do mesmo grupo da companhia de arrendamento mercantil. Carro avariado vendido como novo. Teoria da aparência. Aplicabilidade. Relação de consumo. Caracterização. Responsabilidade do fornecedor. Rescisão do contrato e indenização por danos morais. Cabimento. Quantum indenizatório. Padrão de razoabilidade. Redução. Descabimento.

I. A concessionária integrante do mesmo grupo da companhia de arrendamento mercantil é parte legítima passiva para responder à ação de indenização por danos materiais e morais proposta por adquirente de automóvel dito zero-quilômetro, que vem a descobrir, em ulterior perícia, que o veículo já havia sofrido colisão. A responsabilidade existe, ainda que o negócio tenha se efetivado por meio de contrato de leasing, porquanto celebrada a avença no interior da empresa revendedora, diretamente com seus empregados, circunstância que autoriza a aplicação da teoria da aparência, cujo escopo é a preservação da boa-fé nas relações negociais, afastando a interpretação de que o contrato foi firmado com terceiro. Está evidenciado que a ação reparatória teve origem em conduta ardilosa da própria concessionária, não havendo como ser afastada, portanto, sua responsabilidade pelos prejuízos que foram causados ao consumidor, o qual não teria celebrado o negócio se lhe fossem dados conhecer os defeitos do veículo.

Por fim, nesta decisão, resta claro que a conduta da concessionária foi completamente ilícita e abusiva pois vendeu, ao consumidor, um veículo como se fosse novo, porém, já havia sofrido colisão, evidenciando a má-fé da fornecedora do produto, com o intuito de ludibriar o consumidor.

### 2.3 APLICAÇÃO DO DANO MORAL

O dano moral é um dano extrapatrimonial, o qual será caracterizado quando o fornecedor de produto e/ou serviço pratica ato ilícito contra o consumidor, violando os seus direitos elencados na CRFB/88 e, em decorrência dessa falha na prestação de serviço, o consumidor é indenizado com o objetivo de ser compensado por todo o transtorno passado.

A indenização pelo dano extrapatrimonial causado ao consumidor tem previsão expressa na CRFB/88, conforme se pode observar em seu artigo 5º, incisos V e X, e expressam basicamente que a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem são invioláveis e, caso haja a violação, todos os brasileiros e os

estrangeiros residentes no país podem ser indenizados tanto material quanto moralmente (Brasil, 1988).

Na Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002 – Código Civil, o legislador teve a expertise de incluir o tópico da responsabilidade civil em seu título IX e, mais precisamente, no artigo 927, parágrafo único, a qual expressa que quem causar dano a outrem fica obrigado a repará-lo independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem (Brasil, 2002).

Quanto ao CDC, esse importante diploma normativo estabelece, de maneira expressa, a figura do dano moral como um direito básico do consumidor, no artigo 6º, inciso VI, como sendo “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos” (Brasil, 1990).

Nessa oportunidade, é muito importante distinguir a indenização ressarcitória da indenização de natureza compensatória, sendo que, na primeira situação, tem-se a indenização que corresponde ao dano material, ou seja, voltando-se ao estágio anterior ao dano. Se o consumidor realiza a compra de uma geladeira e, com isso, apresenta um vício, se este não for sanado no prazo de 30 dias, pode o consumidor requerer a substituição do produto, com isso será ressarcido (Brasil, 1990).

Com relação à indenização de natureza compensatória, por sua vez, corresponde aos danos morais. Para fins exemplificativos, o consumidor sempre pagou suas contas de energia em dia e, ainda assim, teve seus dados inscritos de maneira ilícita e unilateral pela concessionária nos órgãos de proteção ao crédito. Nesse caso, a indenização será compensatória, pois a honra e a dignidade do consumidor foram violadas.

Além disso, a compensação pelos danos morais deve ser analisada em cada caso em concreto, sendo analisado pelo magistrado com os critérios de proporcionalidade e razoabilidade na decisão, tudo isso com o fito de evitar o enriquecimento ilícito do consumidor. Nesse sentido, expressa Cavalieri Filho (2022, p. 142) que:

A compensação dos danos morais é tarefa das mais árduas e complexas; a sua indenização não deve constituir meio de locupletamento indevido do lesado e, assim, deve ser arbitrada com moderação e prudência pelo julgador. Por outro lado, não pode, nem deve, ser insignificante, mormente diante da situação econômica do

ofensor, eis que não pode constituir estímulo à manutenção de práticas que agridam e violem direitos do consumidor.

Dessa forma, pode-se observar que a indenização por danos morais tem o objetivo de compensar o ofendido, o qual teve seus direitos extrapatrimoniais violados, bem como a honra, a integridade física, o abalo psicológico sofrido ou, até mesmo, o tempo de vida útil perdido para tentar solucionar uma lide a qual não deu causa.

Assim, a indenização imposta pelo magistrado por meio de uma sentença ao fornecedor também tem o objetivo de retaliar as práticas abusivas e a intenção de educar os empresários para que não voltem a cometer as sucessivas falhas na prestação de serviço. Nas palavras de Khouri (2020, p. 191):

A violação a um direito extrapatrimonial, indisponível, inalienável, tão sagrado da personalidade, sem o qual não se concebe a existência digna de qualquer pessoa, deve, pois, merecer do Estado-Juiz uma justa resposta, no âmbito penal, e na esfera cível, na forma da indenização por dano moral que realmente desestime de forma exemplar novas violações dos direitos da personalidade no meio social.

Logo, é importante salientar que os consumidores são tratados pelo CDC como vulneráveis e devem ter uma proteção especial frente às condutas abusivas e ilícitas dos fornecedores, que respondem pelos riscos da atividade desenvolvida.

Em sua obra, Tartuce (2023) esclarece que “aquele que expõe aos riscos outras pessoas, determinadas ou não, por dele tirar um benefício, direto ou não, deve arcar com as consequências da situação de agravamento”, ou seja, responde de forma objetiva pelos danos causados ao consumidor.

Como exemplo, pode-se analisar o entendimento do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA) com relação à aplicação do dano moral no caso em que o consumidor teve o seu limite do cartão de crédito diminuído de maneira unilateral.

APELAÇÃO. CIVIL E PROCESSUAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANO MORAL. REDUÇÃO DE LIMITE DE CARTÃO DE CRÉDITO SEM AVISO PRÉVIO AO CONSUMIDOR SENTENÇA QUE JULGOU PROCEDENTE A PRETENSÃO AUTORAL. PRELIMINAR DE ILEGITIMIDADE PASSIVA AFASTADA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DA EMPRESA TITULAR DA BANDEIRA. VIOLAÇÃO AO DEVER DE INFORMAÇÃO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO QUE ATENDE AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO. (Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

TJ-BA; Classe: Apelação, Número do Processo: 0088462-81.2001.8.05.0001; Relator(a): Maria da Graça Osório Pimentel Leal, Primeira Câmara Cível, Publicado em: 14/03/2017; Assim, considerando as razões acima expostas, NEGO PROVIMENTO ao recurso, mantendo a sentença de origem em todos os seus termos. Acórdão integrativo proferido nos termos do art. 46 da lei 9.099/95. Custas e honorários em 20% sobre o valor da causa, com exigibilidade suspensa em razão da gratuidade deferida. Salvador- BA, em 23 de outubro de 2023. ROSALVO AUGUSTO VIEIRA DA SILVA Relatoria Presidência (Bahia, 2023).

Por fim, no caso dito alhures, a empresa fornecedora do serviço foi condenada ao pagamento dos danos morais em virtude da redução do limite de cartão de crédito sem nenhum consentimento ou anuência do consumidor, violando o importante princípio da informação. Assim, essa indenização tem natureza extrapatrimonial, pois tem o intuito de compensar todo o transtorno causado à vítima.

### 3 TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO

A teoria do desvio produtivo tem o objetivo de responsabilizar o fornecedor de produto e/ou serviço que em decorrência da falha na prestação de serviço, força o consumidor a dispor do seu tempo de vida útil para resolver um problema para o qual não concorreu, gerando dever de indenizar.

Nesse sentido, primeiramente é importante esclarecer o contexto na qual a teoria foi pensada, bem como as reiteradas decisões judiciais que atestavam o mero aborrecimento, tendo a necessidade de apresentar a definição dessa teoria, analisando as aplicações quando há culpa exclusiva do fornecedor, vez que não sana o vício do produto e força o consumidor, como parte vulnerável da lide a se despendar do seu tempo para solucionar um imbróglio para o qual não deu causa.

Em seguida, é imprescindível apresentar as implicações do tempo perdido na vida humana quando há culpa exclusiva do fornecedor, nascendo assim uma nova possibilidade de aplicação do dano moral nas relações consumeristas.

#### 3.1 CONTEXTO E DEFINIÇÃO

Quando a teoria do desvio produtivo foi criada e publicada, em 2011, os tribunais pátrios se baseavam na tese do “mero aborrecimento” para embasar

as decisões nos casos em que o consumidor tinha que ir em busca dos fornecedores para tentar resolver um problema para o qual não deram causa e, conseqüentemente, não ocorria a configuração do dano moral.

Assim, conforme dito alhures, o dano moral é um prejuízo extrapatrimonial, o qual é ocasionado quando o fornecedor, em decorrência da falha na prestação, gera no consumidor o abalo psicológico em virtude de todo o descontentamento gerado ao tentar resolver uma lide para a qual não deu causa.

Diante disso, a teoria do desvio produtivo busca a reparação do consumidor, o qual teve que desviar sua atenção e dispor do seu tempo existencial para resolver um impasse ocasionado por culpa exclusiva do fornecedor do produto e/ou serviço defeituoso. Nesse sentido, expressa Dessaune (2019, p. 23) que:

O consumidor, impelido por seu estado de carência e por sua condição de vulnerabilidade, despende então uma parcela do seu tempo, adia ou suprime algumas de suas atividades planejadas ou desejadas, desvia as suas competências dessas atividades e, muitas vezes, assume deveres operacionais e custos materiais que não são seus.

Nesse diapasão, o autor desta teoria trouxe uma inovação jurisprudencial para os tribunais, no sentido de que o tempo, por ser um recurso finito, inacumulável e irrecuperável, deve ser indenizado caso o fornecedor do produto e/ou serviço não resolva a lide em tempo hábil, fazendo com que o consumidor seja forçado a despender do seu tempo de vida útil para resolver um vício no qual fora ocasionado pelas grandes empresas.

Um exemplo desse desvio produtivo se caracteriza quando o consumidor, possuindo contrato para prestação de serviço de energia elétrica junto à concessionária do seu Estado, mesmo estando adimplente, tenha o serviço suspenso de maneira ilícita e unilateral. Diante disso, o consumidor tenha que desviar seu tempo produtivo para tentar a solução da demanda pela via extrajudicial, restando completamente infrutífera, podendo pleitear a indenização com base no tempo perdido do consumidor.

Dessa forma, Dessaune ([2011], p. 70-71) esclarece que “o dano em questão resulta da lesão ao tempo vital do consumidor que, enquanto bem econômico escasso e inacumulável, nessa situação sofre um desperdício irrecuperável”, ou seja, o fornecedor tem que ser responsabilizado pelas suas

práticas abusivas e o consumidor indenizado por todo o tempo perdido, no intuito de solucionar uma demanda para a qual não concorreu.

Por fim, é importante salientar que essa possibilidade de indenizar o consumidor – que teve seu tempo de vida útil perdido em decorrência da falha na prestação de serviço do fornecedor –, é uma vitória para os consumidores, tendo em vista que, rotineiramente, sofre na luta contra os abusos das grandes empresas, na qual é a parte hiperssuficiente da relação de consumo e detentoras das técnicas.

### 3.2 APLICAÇÃO QUANDO HÁ CULPA EXCLUSIVA DO FORNECEDOR

A regra imposta pelos legisladores é que aquele fornecedor que prestar seus serviços com ineficiência responde independentemente da existência de culpa, ou seja, basta que o serviço/produto seja defeituoso e que o fornecedor não sane o vício no prazo razoável, para que a conduta ilícita seja caracterizada, conforme podemos observar no artigo 14 do CDC (Brasil, 1990).

Diante disso, para que a teoria do desvio produtivo seja aplicada e o fornecedor do produto e/ou serviço possa ser responsabilizado independentemente da existência de culpa, em razão da falha na prestação de serviço, existem alguns requisitos necessários e que precisam ser observados no caso concreto. Nas palavras de Dessaune (2019, 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) onexo 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).

Assim, deve-se restar claro que o consumidor teve o seu tempo desviado para resolver um impasse gerado por culpa exclusiva do fornecedor, estabelecendo-se, assim, o nexo de causalidade entre o evento danoso e a prática abusiva por parte das empresas, que são detentoras das técnicas para solução da lide e, por mera desídia, não o fazem, deve ser condenada ao pagamento de danos morais.

Destarte, em 21 de julho de 2023, o próprio Tribunal de Justiça do Estado da Bahia (TJBA) aprovou a Súmula de nº 30, na Sessão Ordinária da Turma de



Uniformização de Jurisprudência das Turmas Recursais dos Juizados especiais, no seguinte teor:

Súmula nº 30 - A usurpação do tempo do consumidor na tentativa de solucionar, extrajudicialmente, problema a que não deu causa, pode caracterizar, a depender das circunstâncias do caso concreto, o denominado 'desvio produtivo', do que decorre o dever de indenizar pelo dano causado (Bahia, 2023).

Assim, o entendimento do TJBA já está pacificado com relação à aplicação da teoria do desvio produtivo, quando há culpa exclusiva do fornecedor, como no a seguir, em que o consumidor foi cobrado em duplicidade e, mesmo assim, a empresa ré apenas estornou após decisão judicial:

Tribunal de Justiça do Estado da Bahia PODER JUDICIÁRIO QUINTA TURMA RECURSAL - PROJUDI PADRE CASIMIRO QUIROGA, LT. RIO DAS PEDRAS, QD 01, SALVADOR - BA ssa-turmasrecursais@tjba.jus.br - Tel.: 71 3372-7460 Ação: Procedimento do Juizado Especial Cível Recurso nº 0019327-10.2023.8.05.0001 Processo nº 0019327-10.2023.8.05.0001 Recorrente(s): NILDO LEITE MIRANDA FILHO Recorrido(s): BRADESCO SAUDE S A DECISÃO MONOCRÁTICA RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. COBRANÇA EM DUPLICIDADE, SENDO O AUTOR OBRIGADO A REALIZAR O PAGAMENTO. AUSÊNCIA DE ESTORNO PELA RÉ. MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA DO FORNECEDOR. SENTENÇA QUE JULGOU PROCEDENTE PARCIALMENTE O PEDIDO PARA CONDENAR A RÉ A RESTITUIR A PARTE AUTORA NA QUANTIA TOTAL DE R\$ 3.265,73, SEM CONCESSÃO DOS DANOS MORAIS. DANOS MORAIS EVIDENCIADOS. REFORMA DA SENTENÇA PARA CONCEDER DANO EXTRAPATRIMONIAL NO VALOR DE R\$ 3.000,00 (TRÊS MIL REAIS), MANTENDO OS DEMAIS TERMOS DA SENTENÇA. EE 5ªTR – BA – 29 RESPONSABILIDADE CIVIL - TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR - OBJETIVA - DANOS MORAIS - DESÍDIA DO FORNECEDOR EM SOLUCIONAR O PROBLEMA caracterizada mediante comprovação, pelo consumidor, da tentativa em solucionar de forma administrativa, sem êxito (Bahia, 2023).

Portanto, restou claro que para a teoria ser aplicada o fornecedor de produto/serviço tem que usurpar o tempo do consumidor que, em razão de sua vulnerabilidade, tem que deixar de lado o seu tempo de vida produtivo para solucionar um problema para o qual não deu causa.

### 3.3 TEMPO PERDIDO E IMPLICAÇÕES NA VIDA HUMANA

O tempo é essencial na vida humana, visto que é finito, inacumulável e irrecuperável, assim, aquele consumidor que tenha se frustrado ou lesado em decorrência de alguma prática abusiva por parte do fornecedor e, para isso, teve

que dispor do seu tempo existencial para resolver um problema para o qual não concorreu, devendo sim ser indenizado.

Dessa forma, é notório que a usurpação do tempo de vida do consumidor gera diversas implicações na vida humana, ainda mais que vivemos na era da globalização e da tecnologia em que o relógio da vida flui com tamanha facilidade e o período perdido não volta atrás.

Assim, conforme preleciona Dessaune, (2019, p 31), “esse tempo vital tem valor inestimável, visto que é um bem econômico escasso que não pode ser acumulado nem recuperado ao longo da vida”, ou seja, é importante salientar que o fornecedor de produto e/ou serviço que se esquivava do problema e força o consumidor a dispor do seu tempo de vida para resolver o imbróglio para o qual não deu causa, está ferindo também o princípio fundamental da dignidade da pessoa humana.

Nesse sentido, de acordo com Marques (2021), como o tempo é um recurso indispensável ao desempenho de toda atividade humana, além de ser um valor finito e escasso, ele é não renovável, com isso passa a merecer a tutela jurisdicional, como forma de compensação pelos danos causados ao consumidor.

Ademais, está em tramitação nas casas legislativas o Projeto de Lei 2856/2022, o qual tem o objetivo de alterar o CDC para incluir o tempo como um bem jurídico tutelado e com isso assegurar a efetiva reparação ao consumidor pelo tempo de vida perdido ao tentar solucionar uma demanda provocada por culpa exclusiva do fornecedor.

Portanto, o tempo perdido deve ser indenizado, haja vista que a não responsabilização dos fornecedores de produtos e/ou serviços gera outra implicação na vida humana, que é falta de punibilidade frente as práticas comerciais abusivas, deixando as empresas ainda mais à vontade para perpetuar e multiplicar as condutas ilícitas.

#### 4 CONCLUSÃO

No presente trabalho, buscou-se analisar a teoria do desvio produtivo como reparação da perda do tempo existencial nos casos em que há culpa exclusiva do fornecedor de produto e/ou serviço, com o fito de identificar suas aplicações práticas através de debates de ideias a respeito do tema.

Nesse sentido, foram diferenciados os termos consumidor e fornecedor, sendo que o primeiro se refere à toda pessoa física ou jurídica que utiliza do produto e/ou serviço como destinatário final. Por sua vez, o segundo é aquele que exerce profissionalmente atividade econômica organizada, com a finalidade de auferir lucro dentro da relação de consumo, ou seja, aquele que desenvolve a atividade de modo periódico não pode ser considerado fornecedor.

A seguir, foram identificados os princípios de proteção aplicáveis às relações de consumo, sendo eles: a vulnerabilidade do consumidor, que é uma característica intrínseca à própria condição de destinatário final, diferentemente do princípio da hipossuficiência, que tem conexão com a capacidade financeira do consumidor frente ao fornecedor de produto e/ou serviço; além disso ficou demonstrado o princípio da informação, que é um direito básico de o consumidor ser informado de maneira clara e adequada sobre os diferentes produtos e serviços, bem como o princípio da boa-fé objetiva, pois as partes devem seguir os padrões éticos e leais na relação de consumo.

Por sua vez, identificou-se a aplicação do dano moral nas relações de consumo, pois tem o intuito de compensar o consumidor que foi lesado em virtude das práticas abusivas dos fornecedores, em decorrência de falha na prestação de serviço. Ademais, adotando os critérios da razoabilidade e proporcionalidade, o magistrado irá condenar as empresas, por meio de uma sentença judicial, com o objetivo de retaliar as práticas abusivas, bem como de educar os empresários para que não voltem a cometer falhas na prestação de serviço.

Assim, analisou-se o motivo da criação da teoria do desvio produtivo, pois, antes de seu surgimento, a maioria dos tribunais adotava a tese do mero aborrecimento nos casos em que o consumidor tentava resolver uma demanda e, por não obter êxito na esfera extrajudicial, ao judicialmente ingressar com uma ação, o consumidor conseguia a procedência de seu pedido via sentença expedida pelo magistrado, por meio da condenação do réu fornecedor a apenas a obrigação de fazer, sem a sanção pecuniária obtida pela condenação por danos morais. Isso culminava na frustração do consumidor, que não era indenizado como uma forma de compensação por todo o transtorno sofrido.

No entanto, quando há culpa exclusiva do fornecedor, a aplicação da teoria do desvio produtivo busca indenizar o consumidor que teve seu tempo de

vida existencial usurpado pelas empresas fornecedoras de produto e/ou serviço, as quais não solucionam os impasses ocasionados por conta de suas condutas ilícitas e abusivas.

Frise-se que o tempo é um bem essencial para a existência da pessoa humana, pois é inacumulável, irrecuperável e a partir do qual o indivíduo realiza suas atividades existenciais. Logo, é crível que, se uma empresa fornecedora adotar práticas abusivas e forçar o consumidor a despende seu valioso tempo de vida para resolver esse imbróglio, deve pagar indenização por dano temporal para compensar o tempo perdido.

É imperioso destacar que o presente trabalho faz uma análise da aplicação da teoria e, a partir das jurisprudências explanadas, pôde-se observar que o Judiciário vem adotando a teoria do desvio produtivo como uma espécie de condenação por dano extrapatrimonial existencial, quando há culpa exclusiva dos fornecedores de produto e/ou serviço.

Portanto, é de fundamental importância a concretização e a pacificação da aplicação da teoria do desvio produtivo como um meio de compensação do consumidor por todo o transtorno sofrido em decorrência da falha na prestação de serviço, pois pune as grandes empresas, impondo-lhes indenizações com caráter pedagógico, com o intuito de evitar que essas situações ocorram novamente.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do Consumidor esquematizado**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2015. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502616837/>. Acesso em: 30 set. 2023.

ALMEIDA, Julio Cesar. A história do direito do consumidor no Brasil. conheça a história e os seus direitos. **Jusbrasil**, [Brasil], 2016. Disponível em:

<https://jcadvogado14.jusbrasil.com.br/artigos/464928575/ahistoriadodireitodocoonsumidor-no-brasil>. Acesso em: 16 dez. 2023.

AMORIM, Daniel; TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Nacional, 2014.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm). Acesso em: 16 dez. 2023.

BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em: 16 dez. 2023.

BRASIL. Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 11 jan. 2002. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2002/L10406.htm). Acesso em: 10 nov. 2023.

BRASIL. Senado Federal. **Projeto de Lei n. 2856 de 2022**. Altera artigos da Lei n. 8078/90, que institui o Código de Defesa do Consumidor e dá outras providências. Brasília, DF, 2022. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/155218>. Acesso em: 16 dez. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (STJ). Agravo Interno no Recurso Especial n. 1.738.996. Recorrente: Jaqueline de Souza Gonçalves. Recorrido: Sociedade Unificada de Ensino Augusto Motta. Relator: Ministro Paulo de Tarso. **Diário de Justiça Eletrônico**, Brasília, DF, 2 jun. 2022. Disponível em: [https://processo.stj.jus.br/processo/dj/documento/mediado/?tipo\\_documento=documento&componente=MON&sequencial=138329123&tipo\\_documento=docu](https://processo.stj.jus.br/processo/dj/documento/mediado/?tipo_documento=documento&componente=MON&sequencial=138329123&tipo_documento=docu)

mento&num\_registro=201801040552&data=20211123&tipo=0&formato=PDF.

Acesso em: 4 dez. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (STJ). Recurso Especial n. 369.971/MG. Recorrente: Embrauto Empresa Brasileira de Automóveis LTDA. Recorrido: Antônio Jorge Marques. Relator: Ministro Castro Filho. **Diário de Justiça Eletrônico**, Brasília, DF, 16 dez. 2003. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/7404297/inteiro-teor-13061716>.

Acesso em: 4 dez. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (STJ). Recurso Ordinário em Mandado de Segurança n. 27.512/BA. Recorrente: Banco Safra S/A. Recorrido: Pascalp Produtos Cirurgicos Ltda. Relator: Ministra Nancy Andrighi. **Diário de Justiça Eletrônico**, Brasília, DF, 23 nov. 2009. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/6031597>. Acesso em: 16 dez. 2023.

BAHIA. Tribunal de Justiça do Estado da Bahia. **Processo n. 0019327-10.2023.8.05.0001**. Recorrente: Nildo Leite Miranda Filho. Recorrido: Bradesco Saúde. Relatora: Eliene Simone Silva Oliveira. Salvador, 2023. Disponível em: <https://jurisprudencia.tjba.jus.br/>. Acesso em: 16 dez. 2023.

BAHIA. Tribunal de Justiça do Estado da Bahia. **Processo n. 0019776-22.2023.8.05.0080**. Recorrente: Itaú Unibanco holding s a. Recorrida: Viviane Teodora da Silva. Relator: Rosalvo Augusto Vieira da Silva. Salvador, 2023. Disponível em: <https://jurisprudencia.tjba.jus.br/>. Acesso em: 16 dez. 2023.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Grupo GEN, 2022. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559772766/>. Acesso em: 14 out. 2023.

DESSAUNE, Marcos V. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: uma visão geral. **Revista Luso**, [Brasil], p. 63-78, [2011]. Disponível em:

[https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/116703/teoria\\_aprofundada\\_desvio\\_dessaune.pdf](https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/116703/teoria_aprofundada_desvio_dessaune.pdf). Acesso em: 20 dez. 2023.

DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama. **Direito em Movimento**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 15-31, 1º sem. 2019. Disponível em: [https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento\\_online/edicoes/volume17\\_numero1/volume17\\_numero1\\_15.pdf](https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento_online/edicoes/volume17_numero1/volume17_numero1_15.pdf). Acesso em: 20 dez. 2023.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Direitos do Consumidor**. 15. ed. São Paulo: Grupo GEN, 2018. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597017069/>. Acesso em: 30 set. 2023.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

KHOURI, Paulo R. Roque A. **Direito do Consumidor**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597026443/>. Acesso em: 14 out. 2023.

MARQUES, Claudia Lima. **Direito do Consumidor - 30 anos de CDC**. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2020. *E-book*. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530992156/>. Acesso em: 18 dez. 2023.

MARQUES, Claudia Lima. Introdução ao Direito do Consumidor. *In*: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe (coords.). **Manual de Direito do Consumidor**. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021. 608 p.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor**: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais. Porto Alegre: Síntese, 1999.

SOARES, Ricardo Maurício Freire. **Princípios do direito do consumidor brasileiro**: doutrina e jurisprudência. São Paulo: Editora Saraiva, 2023. E-book. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786553624429/>. Acesso em: 14 out. 2023.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim A. **Manual de Direito do Consumidor**: Direito Material e Processual. Rio de Janeiro: Grupo GEN, 2023. E-book. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786559648054/>. Acesso em: 30 nov. 2023.