

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

FELIPE NOVAIS MOREIRA

DANO MORAL EM RAZÃO DO DESVIO DE TEMPO PRODUTIVO DO  
CONSUMIDOR: REQUISITOS E ANÁLISE JURISPRUDENCIAL

São Paulo

2019

FELIPE NOVAIS MOREIRA

Trabalho de Graduação Interdisciplinar apresentado  
como requisito para obtenção do título de Bacharel no  
Curso de Direito da Universidade Presbiteriana  
Mackenzie.

ORIENTADOR: BRUNNO PANDORI GIANCOLI

São Paulo

2019

FELIPE NOVAIS MOREIRA

DANO MORAL EM RAZÃO DO DESVIO DE TEMPO PRODUTIVO DO  
CONSUMIDOR: REQUISITOS E ANÁLISE JURISPRUDENCIAL

Trabalho de Graduação Interdisciplinar apresentado  
como requisito para obtenção do título de Bacharel no  
Curso de Direito da Universidade Presbiteriana  
Mackenzie.

Aprovado em:

BANCA EXAMINADORA

---

Examinador(a):

---

Examinador(a):

---

Examinador(a):

## DANO MORAL EM RAZÃO DO DESVIO DE TEMPO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: REQUISITOS E ANÁLISE JURISPRUDENCIAL

FELIPE NOVAIS MOREIRA<sup>1</sup>

**Resumo:** O trabalho descreve uma pesquisa jurisprudencial conduzida por meio do levantamento de julgados proferidos em 2019 do Tribunal de Justiça de São Paulo. Partindo-se das delimitações conceituais de desvio produtivo do consumidor e dano moral, bem como a relação entre esses conceitos, realizou-se um levantamento de acórdãos para alimentação de uma planilha e, conseqüentemente, a conversão dos dados inseridos em gráficos estatísticos que foram analisados no decorrer da pesquisa. Deu-se especial ênfase às ideias de duração de tratativas com o fornecedor e diversidade de tentativas para solução do problema. O estudo tem o intuito de encontrar padrões na aplicação da teoria do desvio produtivo que possam determinar critérios e requisitos objetivos.

**Palavras chaves:** Desvio produtivo; consumidor; Tribunal de Justiça de São Paulo; análise jurisprudencial.

**Abstract:** This graduation work describes case-law analysis that raised precedents of the year of 2019 from Sao Paulo State Court of Appeals. Based on conceptual ideas of “productive consumer deviation” and “moral damage” and the relationship between these notions, this research gathered decisions to supply a spreadsheet and to transform the inserted data in statistics graphic which were analysed in the study. It has a special focus in the ideas of duration and diversity of the complaints. This research has the goal to find standards in the application of the productive consumer deviation that can ascertain verifiable criteria and requirements.

**Key words:** Productive deviation; consumer; Sao Paulo State Court of Appeals; case-law analysis.

---

<sup>1</sup> Aluno da graduação do curso de Direito da Universidade Presbiteriana Mackenzie. Possui título de Técnico em Informática pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo - IFSP - Campus Cubatão (2013).

**Sumário:** 1. Introdução. 2. Delimitando o conceito de desvio produtivo e os requisitos para sua ocorrência. 3. Delimitando o conceito de dano moral e sua relação com o desvio produtivo. 4. Escolha do Tribunal de Justiça de São Paulo para o levantamento de julgados. 5. Metodologia de pesquisa. 6. Análise dos levantamentos gráficos. 7. Conclusão. 8. Referências. APÊNDICE A – Planilha gerada no excel para levantamento dos acórdãos

## 1. Introdução

Nas atuais relações de consumo, a resolução dos problemas oriundos da má prestação de serviços gastam um tempo cada vez mais escasso dos consumidores prejudicados, gerando desgaste ao desviar suas competências.

Nesse sentido, conforme jurisprudência e doutrina contemporânea, entende-se que esse desgaste lesa moralmente o consumidor, gerando, portanto, danos extrapatrimoniais indenizáveis.

Tal entendimento se fundamenta na teoria do desvio produtivo do consumidor, que, apesar do surgimento recente, já é aplicada de forma frequente nos diversos tribunais do país, com precedentes inclusive nas esferas trabalhista<sup>2</sup> e tributária<sup>3</sup>.

Esta teoria ganhou ainda mais força após acórdão proferido pela Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, em julgamento realizado no dia 5 de fevereiro de 2019<sup>4</sup>, que condenou um fornecedor a indenizar danos morais coletivos usando como base o desvio produtivo.

Todavia, assim como aumenta a gama de julgados sobre o tema, também aumenta a preocupação acadêmica em explicar o desvio produtivo, principalmente no tocante aos requisitos necessários, isto é, o que precisa para gerar um dano indenizável, se existe algum

---

<sup>2</sup> ROVER, Tadeu. **TRT-17 aplica teoria do desvio produtivo para condenar empresa**. 2019. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2019-jun-24/trt-17-aplica-teoria-desvio-produtivo-condenar-empresa>. Acesso em: 16 out. 2019.

<sup>3</sup> VIAPIANA, Tábata. **TJ-SP usa teoria do desvio produtivo para anular cobrança indevida de IPVA**. 2019. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2019-jul-16/tj-sp-usa-teoria-desvio-produtivo-anular-cobranca-ipva>. Acesso em: 16 out. 2019.

<sup>4</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial 1737412 / SE - SERGIPE. Relatora: Ministra Nancy Andrighi, **Pesquisa de Jurisprudência**, Acórdãos, 05 fev. 2019. Disponível em: [https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num\\_registro=201700670718&dt\\_publicacao=08/02/2019](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num_registro=201700670718&dt_publicacao=08/02/2019). Acesso em: 16 out. 2019.

tempo mínimo a ser gasto para começar a ser considerado desvio produtivo ou se tal análise passa por um esgotamento das vias administrativas de solução de problemas de consumo.

Nesse contexto, o presente trabalho visa explorar como a teoria é explorada pela jurisprudência do Tribunal de Justiça de São Paulo no corrente ano, por meio do levantamento de 239 acórdãos proferidos entre o dia 1º de janeiro até 10 de setembro de 2019.

## **2. Delimitando o conceito de desvio produtivo e os requisitos para sua ocorrência**

Assim, inicialmente, cumpre delimitar o que se entende de desvio produtivo e quais serão os requisitos que servirão de norte para o presente estudo.

Para tanto, é fundamental a análise do jurista Marcos Dessaune em seu livro<sup>5</sup>, que também é usada em diversos julgados do Tribunal de Justiça de São Paulo, a ver:

[...] quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências de uma atividade necessária ou por ele preferida para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável<sup>6</sup>.

Deste conceito, identifica-se que os principais requisitos para caracterização do desvio produtivo são: (i) uma situação de mau atendimento; (ii) desperdício de tempo; e (iii) desvio de competências de uma atividade necessária ou preferida para resolução de um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável.

Em síntese, os três principais requisitos que se extrai inicialmente da definição apresentada por Dessaune para a ocorrência de um desvio produtivo são: (i) mau atendimento; (ii) desperdício de tempo e (iii) desvio de competências.

---

<sup>5</sup> DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória, Es: Edição Especial do Autor, 2017. 368 p.

<sup>6</sup> Id., **Desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado. São Paulo, SP: Editora Revista dos Tribunais, 2011. apud BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo (27. Câmara de Direito Privado). Apelação Cível nº 1003258-61.2018.8.26.0360. Relator: Desembargador Mourão Neto, **Consulta de Jurisprudência do Segundo Grau**, Consulta Simples, 29 ago. 2019. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoSimples.do?conversationId=&nuProcOrigem=1003258-61.2018.8.26.0360&nuRegistro=>. Acesso em: 17 out. 2019., p. 9.

Em relação ao primeiro requisito, o jurista define, em sua obra de 2017, o mau atendimento como *fornecimento de um produto ou serviço com vício ou defeito ou como o emprego de uma prática abusiva no mercado de consumo*<sup>7</sup>.

No entanto, cabe neste trabalho uma interpretação mais ampla.

Para esta pesquisa jurisprudencial, o mau atendimento deve ser entendido como o atendimento -*forma pela qual determinados serviços são prestados ao público*<sup>8</sup> - executado de modo insatisfatório, deficiente, ineficaz, incompleto, e, muitas vezes, sem aplicação da conduta paciente e moral de quem está prestando o serviço contratado<sup>9</sup>.

Nesse sentido, vale a ressalva de que o conceito de desvio produtivo utilizado como norte no presente trabalho é elaborado por Dessaune em 2011, tendo em vista que é o mais adotado jurisprudencialmente. Entretanto, em 2017, a noção de desvio produtivo é atualizada com a implantação de um novo requisito, o qual exige que, além da ocorrência de um problema oriundo do mau atendimento, que o fornecedor se esquive de sua responsabilidade de sanar o problema<sup>10</sup>.

Todavia, adotando a proposta interpretação mais ampla, é possível englobar essa ideia de esQUIVA do fornecedor no conceito de mau atendimento, pois verifica-se o atendimento incompleto ou executado de modo insatisfatório quando o fornecedor deixa de tentar solucionar o problema por ele gerado

Desse modo, cabe explorar o segundo requisito identificado, isto é, a ideia de desperdício de tempo.

Aqui, cabe a noção de tempo vital, existencial ou produtivo que Dessaune desenvolve em sua doutrina. Nesse estudo, o autor observa que a melhor forma de se analisar o tempo, em sua teoria, é verificando este em seu caráter “vital”, “existencial”, ou “produtivo”, pois, desse modo, tem-se um significado que abarca a “*totalidade*” do tempo pessoal que pode ser destinado à realização de qualquer atividade, notadamente as existenciais - como estudar,

---

<sup>7</sup> Id., 2017, p.245.

<sup>8</sup> ATENDIMENTO. In: Michaelis Online. Disponível em: michaelis.uol.com.br. Acesso em: 18 out. 2019.

<sup>9</sup> GUEDES, Daniella Maria Brito Azêdo. **A responsabilidade civil pelo mau-atendimento ao consumidor**. 2013. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-110/a-responsabilidade-civil-pelo-mau-atendimento-ao-consumidor/>. Acesso em: 17 out. 2019.

<sup>10</sup> DESSAUNE, 2017, p. 357.

*trabalhar, descansar, dedicar-se ao lazer, conviver socialmente, cuidar de si e consumir o essencial*<sup>11</sup>.

Tendo em vista que o tempo é um bem que tem “totalidade”, isto é, finito, quando um consumidor precisa despende o seu tempo com a intenção de tentar resolver um problema de consumo, verifica-se uma verdadeira perda de parcela do tempo total de um ser humano<sup>12</sup>, isto é, um desperdício de tempo.

Assim, quando este requisito é tratado, deve-se considerar somente o tempo gasto na tentativa de solução do problema de consumo, seja ele a visita ou a ligação ao fornecedor, o contato com alguma agência ou fundação que atenda ao consumidor e, até mesmo, o tempo despendido para o ajuizamento de uma eventual ação judicial contra o fornecedor.

Não obstante, o terceiro requisito identificado no conceito de desvio produtivo é o desvio de competências, isto é, a exigência de que o desperdício de tempo impeça o consumidor de realizar quaisquer de suas atividades existenciais.

Aliás, Dessaune separa algumas das atividades que considera como principais, são elas: estudar; trabalhar; descansar; dedicar-se ao lazer; conviver socialmente; cuidar de si; e consumir o essencial<sup>13</sup>. Desse modo, verifica-se que o desperdício de tempo, quando, pelo menos, impede o consumidor de realizar algumas dessas atividades do cotidiano, pode ser tratado como um desvio de competências.

Até porque Dessaune define competências, em termos econômicos, como *recursos produtivos limitados e especializados necessários para o desempenho de qualquer atividade, as quais cada pessoa desenvolve ao longo de sua vida de forma gradual e árdua*<sup>14</sup>.

Todavia, o presente estudo adota uma ideia distinta para a verificação do terceiro requisito influente no desvio produtivo.

Em vez de considerar a necessidade do tempo desperdiçado gerar um desvio de competências, este trabalho entende que o tempo desperdiçado deve, em realidade, gerar um desgaste emocional.

---

<sup>11</sup> Ibid., p. 163.

<sup>12</sup> Ibid., p. 180.

<sup>13</sup> Ibid., p. 194-195.

<sup>14</sup> Ibid., p. 169.



Ocorre que praticamente todo e qualquer desperdício de tempo geraria um desvio de competência se considerar que, quando uma pessoa precisa desviar as suas competências de atividades existenciais para sanar um problema de consumo, essa pessoa está lidando com um período de inatividade existencial<sup>15</sup>, independentemente de sua duração, principalmente considerando a infinitude de atividades existenciais praticadas.

Todavia, nem todo desperdício de tempo gera desgaste emocional. Para esse contexto, adequada a adoção do vocábulo “canseira” utilizado pelo Desembargador Reinaldo Caldas em seu voto no processo nº 0003881-69.2010.8.26.0281<sup>16</sup>, desse modo, pode-se dizer que o desvio produtivo só ocorrerá quando a situação de desperdício de tempo “cansar” o consumidor.

Assim, a compreensão de desgaste emocional que o presente estudo adota é a de que o mesmo se trata daquele processo de destruição emocional da pessoa pelo tempo<sup>17</sup> que supera um mero dissabor ou aborrecimento do cotidiano, ou seja, uma “canseira”.

Desse modo, a interpretação inicial do conceito de desvio produtivo merece um pequeno ajuste, sendo que, para o presente trabalho, deve-se entender o desvio produtivo do consumidor como um fenômeno oriundo de um problema gerado pelo mau atendimento de um fornecedor que faz com que o consumidor desperdice o seu tempo de modo a gerar desgaste emocional.

Logo, os requisitos que se verificam nessa leitura final do conceito de desvio produtivo são: (i) o mau atendimento; (ii) o desperdício de tempo; e (iii) o desgaste emocional.

### **3. Delimitando o conceito de dano moral e sua relação com o desvio produtivo**

Com previsão constitucional nos incisos V e X do art. 5º da Constituição Federal de 1988<sup>18</sup>, o dano moral, também conhecido como “dano extrapatrimonial”, consiste em todo dano

---

<sup>15</sup> Ibid., loc. cit.

<sup>16</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo (29. Câmara de Direito Privado). Apelação Cível nº 1041707-92.2018.8.26.0100. Relator: Desembargador Reinaldo Caldas, **Consulta de Jurisprudência do Segundo Grau**, Consulta Simples, 20 de agosto de 2019. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoSimples.do?conversationId=&nuProcOrigem=0003881-69.2010.8.26.0281&nuRegistro=>. Acesso em: 19 out. 2019., p. 5.

<sup>17</sup> DESGASTE. In: Michaelis Online. Disponível em: [michaelis.uol.com.br](http://michaelis.uol.com.br). Acesso em: 20 out. 2019.

<sup>18</sup> BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 23 out. 2019.

que não atinge o patrimônio do ofendido<sup>19</sup>, sendo também possível afirmar que é toda lesão aos direitos da personalidade<sup>20</sup>. Contudo, para o estudo do desvio produtivo, restringir-se-á o estudo unicamente aos danos morais como lesão aos direitos de personalidade.

Para tanto, consideremos direitos da personalidade como *direitos ínsitos na pessoa, em função de sua própria estruturação física, mental e moral*<sup>21</sup>, podendo, assim, ser divididos entre direitos físicos, psíquicos e morais. Os primeiros tratando de componentes materiais da estrutura humana; os segundos, dos elementos intrínsecos à personalidade; e os últimos, dos atributos valorativos (ou virtudes) da pessoa na sociedade<sup>22</sup>.

No entanto, vale ressaltar que o dano moral não pressupõe necessariamente a verificação de sentimentos humanos desagradáveis como dor ou sofrimento<sup>23</sup>, estes, como afirma Carlos Roberto Gonçalves, são estados de espírito que *constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano*<sup>24</sup>.

Nesse sentido, cumpre mencionar a aceitação doutrinária e jurisprudencial quanto aos danos morais direcionados às pessoas jurídicas. Tal entendimento consta na Súmula n° 227 do Superior Tribunal de Justiça<sup>25</sup>, sendo certo que nesses casos sequer existem sentimentos humanos desagradáveis a serem tratados.

Ademais, cabe identificar quando os danos morais, sendo qualquer lesão aos direitos da personalidade, são indenizáveis. Desse modo, insta salientar o enunciado 159 da III Jornada de Direito Civil, que prelude: *o dano moral, assim compreendido todo dano extrapatrimonial, não se caracteriza quando há mero aborrecimento inerente a prejuízo material*<sup>26</sup>.

---

<sup>19</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. São Paulo: Saraiva Educação, 2019. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553610570/>. Acesso em: 23 out. 2019., p. 549.

<sup>20</sup> DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. 29. ed, v.. 7. São Paulo: Saraiva, 2015., p. 111.

<sup>21</sup> BITTAR, Carlos Alberto. **Os direitos da personalidade**. 8. ed., rev., aum. e mod. por Eduardo C. B. Bittar. São Paulo : Saraiva, 2015. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502208292/>. Acesso em: 24 out. 2019., p. 35.

<sup>22</sup> Ibid., p. 49.

<sup>23</sup> cf. V Jornada de Direito Civil, enunciado 445. In: AGUIAR JÚNIOR, Ministro Ruy Rosado (coord.). **Jornadas de direito civil I, III, IV e V** : enunciados aprovados. Brasília: Conselho da Justiça Federal, Centro de Estudos Judiciários, 2012. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/jornadas-cej/EnunciadosAprovados-Jornadas-1345.pdf>. Acesso em: 23 out. 2019., p. 65

<sup>24</sup> GONÇALVES, loc. cit.

<sup>25</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula n° 227**. A pessoa jurídica pode sofrer dano moral. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça, [1999]. Disponível em: [http://www.stj.jus.br/docs\\_internet/SumulasSTJ.pdf](http://www.stj.jus.br/docs_internet/SumulasSTJ.pdf). Acesso em 23 out. 2019.

<sup>26</sup> AGUIAR JÚNIOR, op. cit., p. 37.

Importantíssima essa compreensão, pois se verifica bastante explorada na jurisprudência que trata de dano moral.

Inclusive, retoma-se aqui o já mencionado terceiro requisito do desvio produtivo, isto é, o desgaste emocional. Este, como citado anteriormente, se verifica quando supera o mero dissabor ou aborrecimento do cotidiano, sendo claro que somente se superado esse ponto que o desgaste poderá ser considerado um desvio produtivo, sendo assim, uma modalidade do dano moral.

Em relação ao assunto, Antonio Chaves, citado por Flávio Tartuce, explica que pleitear pela mais ampla ressarcibilidade do dano moral não implica o reconhecimento de todo e qualquer transtorno, sendo preciso que se trate de um acontecimento grave, capaz de deixar marcas indeléveis na generalidade das pessoas comuns<sup>27</sup>.

Dessa forma, restringe-se o dano moral àquele que gera lesão aos direitos inerentes de uma pessoa (jurídica ou física), no tocante à sua estrutura física, mental e moral, que supere o mero dissabor.

Tendo isso em mente, cabe estudar qual a relação do desvio produtivo com os danos morais.

Nesse contexto, cumpre mencionar que parte considerável da doutrina defende que o desvio produtivo é incluso em uma nova modalidade do dano reparável, inclusive apartada do dano moral, qual seja, o dano temporal.

Entretanto, o trabalho em tela adota o entendimento de que o desvio produtivo configura modalidade do dano moral, não havendo razão para a criação de uma nova categoria, seguindo inclusive o exposto por Flávio Tartuce, a ver:

Em verdade, há uma tendência crescente de menção à perda do tempo e ao desvio produtivo nos julgamentos concretos. Todavia, como se pode notar, os acórdãos reconhecem a situação como geradora de danos morais, e não como danos em separado. Sigo igualmente essa posição. Com o devido respeito, não consigo vislumbrar que o dano em questão tenha obtido sua emancipação como categoria

---

<sup>27</sup> CHAVES, Antônio. **Tratado de Direito Civil**. São Paulo: Saraiva, 1985. v. 3, p. 637. apud TARTUCE, Flávio. **Manual de responsabilidade civil**: volume único. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2018. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530982218/>. Acesso em: 23 out. 2019., p. 436.

autônoma, separada do dano moral, como ocorreu com o dano estético. Quem sabe um dia isso se efetive na civilística nacional<sup>28</sup>.

Pelo exposto, o presente trabalho fez o levantamento dos acórdãos considerando o desvio produtivo como uma modalidade de indenização do dano moral, aqui compreendido como o dano que gera lesão aos direitos ínsitos de uma pessoa, que supera um mero aborrecimento.

Assim, verificadas as delimitações conceituais, caberá agora explorar os critérios metodológicos.

#### **4. Escolha do Tribunal de Justiça de São Paulo para o levantamento de julgados**

Para este estudo, o Tribunal de Justiça de São Paulo foi o escolhido para o levantamento dos acórdãos muito em razão do fato do primeiro precedente colegiado sobre o tema ter advindo deste tribunal<sup>29</sup>, proferido em novembro de 2013, de relatoria de Fábio Podestá.

Além disso, em levantamento realizado pelo jurista Marcos Dessaune<sup>30</sup> em 2017, o tribunal paulista foi o que contou com mais julgados sobre o tema, de modo que é certo que se revela maior debruçamento e tempo de maturação sobre a teoria nesta corte.

Desse modo, por ser o primeiro tribunal a emitir um julgado colegiado sobre o tema, bem como ser o que contou, em pesquisa recente, com a maior quantidade de julgados, escolheu-se o Tribunal de Justiça de São Paulo para o levantamento de acórdãos praticado no estudo.

#### **5. Metodologia da pesquisa**

Para a realização da pesquisa, foi feita visita à página de consulta completa de jurisprudências do portal esaj (<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsjg/consultaCompleta.do?f=1>) e, nesta

---

<sup>28</sup> TARTUCE, op. cit., p. 517.

<sup>29</sup> cf. CREPALDI, Thiago. **TJ-SP aplica teoria do desvio produtivo ao condenar empresas por cobrança indevida**. 2018. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-abr-16/tj-sp-aplica-teoria-desvio-produtivo-condenar-empresas>. Acesso em: 16 out. 2019.

<sup>30</sup> DESSAUNE, 2017. p. 281-282.

página, foi feita consulta inserindo, no campo Pesquisa livre, o termo “desvio produtivo do consumidor”, na Classe, a opção “Apelação Cível”, em Data do Julgamento, “01/01/2019” até “10/09/2019” e, no Assunto, foram selecionados todos os assuntos vinculados com o “1156 - DIREITO DO CONSUMIDOR”, conforme se verifica na cadeia de figuras a seguir:

Figura 1: Tela de Consulta do TJSP - Passo 1

**Consulta Completa**

Pesquisa livre :

**Como utilizar os filtros**  Pesquisar por sinônimos

**Pesquisa por campos específicos**

Ementa :

Número do recurso :

Número do registro :

Relator(a) :

Magistrado prolator :

Classe :

Assunto :

Comarca :

Órgão julgador :

Data do julgamento :  até  (dd/mm/aaaa)

Data de publicação :  até  (dd/mm/aaaa)

Origem :  2º grau  Colégios Recursais

Tipo de Publicação :  Acórdãos  Homologações de Acordo  Decisões Monocráticas

Ordenar por :  Data de publicação  Relevância

**Acórdãos(400)**

Fonte: Esaj (2019)

Figura 2: Tela de Consulta do TJSP - Passo 2

**Consulta Completa**

Pesquisa livre :

**Como utilizar os f**

**Pesquisa por campos específicos**

Ementa :

Número do recurso :

Número do registro :

Relator(a) :

Magistrado prolator :

Classe :

Assunto :

Comarca :

Órgão julgador :

Data do julgamento :  até

Data de publicação :  até

Origem :  2º grau  Colégios Recursais

Tipo de Publicação :  Acórdãos  Homologações de Acordo  Decisões

Ordenar por :  Data de publicação  Relevância

**Acórdãos(400)**

**SAJ**

consumi

- 1156 - DIREITO DO CONSUMIDOR
- 99999999 - ASSUNTOS ANTIGOS DO SAJ
  - 10000117 - Direito do Consumidor
  - 10000239 - Lei 8.078/90 - Proteção do Consumidor

Fonte: Esaj (2019)

Figura 3: Tela de Consulta do TJSP - Passo 3

**Consulta Completa**

Pesquisa livre :       **Como utilizar os filtros**  Pesquisar por sinônimos

**Pesquisa por campos específicos**

Ementa :

Número do recurso :

Número do registro :

Relator(a) :

Magistrado prolator :

Classe :

Assunto :

Comarca :

Órgão julgador :

Data do julgamento :  até  (dd/mm/aaaa)

Data de publicação :  até  (dd/mm/aaaa)

Origem :  2º grau  Colégios Recursais

Tipo de Publicação :  Acórdãos  Homologações de Acordo  Decisões Monocráticas

Ordenar por :  Data de publicação  Relevância

**Acórdãos(239)**

Fonte: Esaj (2019)

O preenchimento no campo Pesquisa Livre tem o intuito de buscar uma quantidade de julgados razoável em que seu inteiro teor conste, mesmo que em uma única ocorrência, o exato termo “desvio produtivo do consumidor”, por isso as aspas. Cumpre apontar que a vantagem da consulta pelo inteiro teor é que o resultado contará com uma gama de acórdãos que tratam do assunto, mesmo não sendo a discussão principal. A desvantagem desse modo de pesquisa é que serão identificados acórdãos que só mencionam o termo ou na descrição dos fatos (sem necessariamente combatê-lo depois), ou em jurisprudência da qual fizeram referência que trate do assunto em sua ementa<sup>31</sup>.

No tocante à classe das decisões, optou-se pelos julgamentos de Recurso de Apelação Cível por duas razões, sendo a primeira afastar a análise de dois julgados da mesma ação - agravo apenso, tutela provisória, embargos de declaração etc - e o segundo se dá em razão de que a apelação devolve ao Tribunal o conhecimento de toda matéria impugnada, conforme

<sup>31</sup> Importante mencionar que, por isso, no levantamento final, há também uma separação entre os julgados que tratam do assunto e dos que não tratam.

*caput* do artigo 1.013 do Código de Processo Civil<sup>32</sup>, sendo mais provável que a reanálise dos danos morais certamente passará pela Corte.

Quanto à data de julgamento, tendo em vista que o trabalho visa levantar a jurisprudência mais atual possível, levantam-se acórdãos que tenham sido julgados entre o dia “01/01/2019” até “10/09/2019”, o limite se deve à data em que foi dado início ao levantamento propriamente dito dos acórdãos.

Já no que se refere ao assunto, faz-se necessária a delimitação da matéria ao Direito do Consumidor, tendo em vista que o desvio produtivo vem gradualmente sendo adotado por analogia em outras áreas do direito e o presente estudo tem como intuito observar a aplicação da teoria na área de direito do consumidor.

Com a realização da pesquisa, procedeu-se com a elaboração de planilha pelo programa MS Excel (APÊNDICE A), na qual houve a inserção das informações pertinentes a todos os julgados encontrados na pesquisa. Para tanto, houve o preenchimento das seguintes colunas:

**Nº:** número em que o acórdão aparece como resultado da pesquisa.

**Número do processo:** número do processo no qual constava o acórdão.

**Relator:** nome do desembargador relator no caso.

**Órgão julgador:** em qual câmara da seção de direito privado do Tribunal de Justiça de São Paulo o processo foi julgado.

**Unanimidade:** se a votação do acórdão foi por unanimidade ou não<sup>33</sup>.

**Trata da tese:** se o acórdão trata da tese<sup>34</sup>.

**Êxito nos danos morais:** se o consumidor autor logrou êxito no pedido de indenização de danos morais.

---

<sup>32</sup> BRASIL. [Código de Processo Civil (2015)]. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Brasília, DF: Presidência da República, [2019]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em: 26 out. 2019.

<sup>33</sup> Para efeitos práticos, quando a votação se deu por maioria de votos, considerou-se para inserção somente o voto vencedor.

<sup>34</sup> Importante esse levantamento para tentar tirar as desvantagens citadas na página anterior, quando se explicou o preenchimento do campo Pesquisa Livre.

**Influência da tese:** se a tese do desvio produtivo influenciou de alguma forma na decisão<sup>35</sup>.

**Valor da indenização:** caso aplicável<sup>36</sup>, qual foi o valor da indenização por danos morais definido em acórdão.

**Requisitos:** se especificados, quais foram os requisitos usados pelo desembargador que acolhem ou afastam a aplicação da teoria do desvio produtivo.

**Duração de tentativas:** se especificada no inteiro teor do voto, quanto tempo o consumidor passou se empenhando na resolução do problema de consumo.

**Diversidade de tentativas:** se especificada no inteiro teor do voto, por quantas vias distintas, fora a judicial, o consumidor tentou solucionar seu problema. Entre parênteses, inseriu-se as vias buscadas pelo consumidor.

Quanto ao preenchimento das linhas, adotou-se nas colunas “Unanimidade”, “Trata da Tese”, “Êxito nos danos morais” e “Influência da tese” a inserção de “S” para “Sim” e “N” para “Não”.

Na coluna “Requisitos”, deu-se o preenchimento considerando-se os três requisitos alcançados no tópico 2 deste trabalho, quais sejam, “mau atendimento”, “desperdício de tempo” e “desgaste emocional”. Aqui, exigiu-se que o voto, com alguma ênfase, justificasse a aplicação da teoria do desvio produtivo usando um desses requisitos em sua fundamentação. Para avaliar tanto, levantou-se também palavras chaves que foram usadas para relacionar a fundamentação do voto com a aplicação do requisito.

Para o requisito de mau atendimento, as palavras chave adotadas foram: "despreparo"; "desatenção"; "descaso"; "omissão"; "negligência"; "desídia"; "ineficiência"; "imprecisão de informações"; "desorganização administrativa"; "falta de prontidão"; "letargia"; "falha na prestação do serviço"; "abuso do comportamento"; "manifesta desorganização administrativa"; "letargia".

---

<sup>35</sup> Em certas situações, o dano moral pode ser concedido considerando outra modalidade de dano moral ou não ser concedido caso verificada a licitude da conduta do fornecedor, a depender do caso concreto.

<sup>36</sup> Caso não haja condenação em indenização por danos morais, inaplicável o preenchimento da linha, sendo a mesma preenchida por “N/A” (não aplicável).



Já para o desperdício de tempo, considerou-se: "perda de tempo"; "tempo útil"; "contratempo"; "tempo considerável"; "irrecuperabilidade do tempo útil perdido"; "parte foi privada de seu tempo"; "tempo utilizado e perdido"; "desvio de competências do indivíduo.

Para desgaste emocional, as palavras identificadas foram: "desgaste"; "cansaço"; "calvário"; "via crucis"; "transtorno"; "dissabores corriqueiros"; "aflição e a dor moral"; "frustração", "raiva"; "impotência"; "indignação"; "preocupação"; "ansiedade".

Salienta-se que nas situações em que termo de pesquisa estava num julgado citado, ou no voto vencido, ou sequer houve conduta equivocada do fornecedor, tampouco o relator usou do desvio para justificar sua posição, o que se inseriu na linha como requisito foi “não especificou”, pois nesses casos não houve a exploração de qualquer requisito para aplicação ou não da teoria.

Já em relação à coluna “Duração de tentativas”, vale uma ressalva importante. Observou-se que diversos votos, em vez de informarem uma quantidade fixa de meses, optaram por informar “mais de um ano”, “mais de dois meses” etc. Assim, para posteriores levantamentos gráficos, considerou-se a quantificação da seguinte forma:

**1 dia:** entende-se por 1 (um) dia.

**1 mês:** entende-se por 1 (um) mês.

**Mais de mês:** entende-se por todo período superior a 1 (um) mês e menor que 6 (seis) meses.

**Meio ano:** entende-se por 6 (seis) meses.

**Mais de meio ano:** entende-se por todo período superior a 6 (seis) meses e menor que 1 (um) ano.

**1 ano:** entende-se por 1 (um) ano.

**Mais de ano:** entende-se por todo período superior a 1 (um) ano.

No tocante à coluna “Diversidade de tentativas”, cumpre salientar que se entende por tentativa diversa todo o conjunto de contatos com o fornecedor ou com algum órgão que protege o consumidor (PROCON, agência reguladora entre outros identificados com a leitura dos

acórdãos), sejam estes presenciais ou não, que tenham como intuito tentar resolver o problema de consumo por uma via extrajudicial ou administrativa.

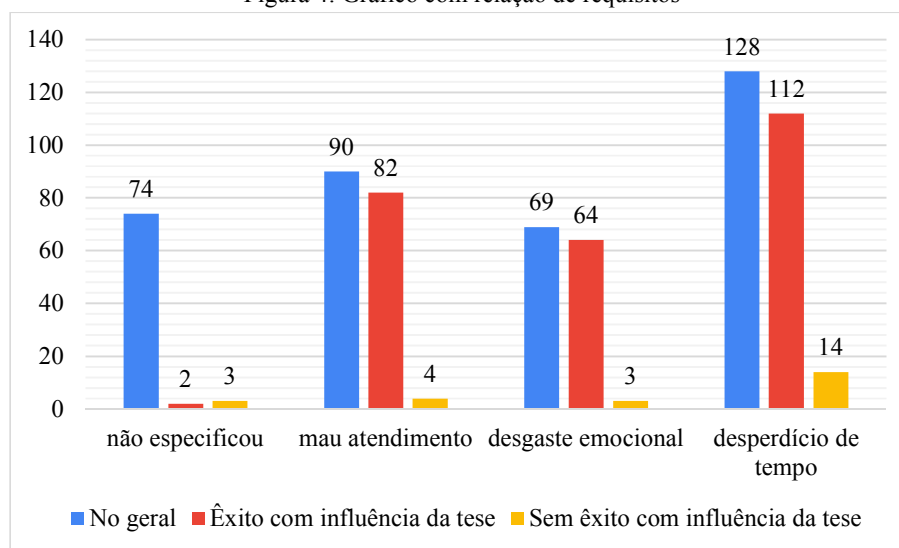
Sendo assim, verifica-se que a pesquisa contou com duas etapas, sendo uma o levantamento dos acórdãos por meio da consulta com filtro no *website* do Tribunal de Justiça de São Paulo e a outra com a alimentação de uma planilha excel dos dados obtidos com a pesquisa. Assim, resta verificar quais os efetivos resultados desta pesquisa, o que será feito em capítulo que segue.

## 6. Análise dos levantamentos gráficos

Com a pesquisa realizada, foi possível dar seguimento aos pertinentes levantamentos comparativos dos resultado da análise dos julgados. Assim, seguem as breves considerações sobre os dados obtidos.

Inicialmente, deve-se observar quais os requisitos que foram mais frequentemente adotados nas decisões encontradas pela pesquisa anteriormente descrita. Para tanto, fez-se um primeiro levantamento abrangendo todos os julgados obtidos (coluna azul), após, foi realizado um levantamento considerado somente os julgados em que o pedido por indenização por danos morais, influenciados pela tese do desvio produtivo do consumidor, logrou êxito (coluna vermelha) ou não (coluna laranja). Conforme observa-se abaixo:

Figura 4: Gráfico com relação de requisitos



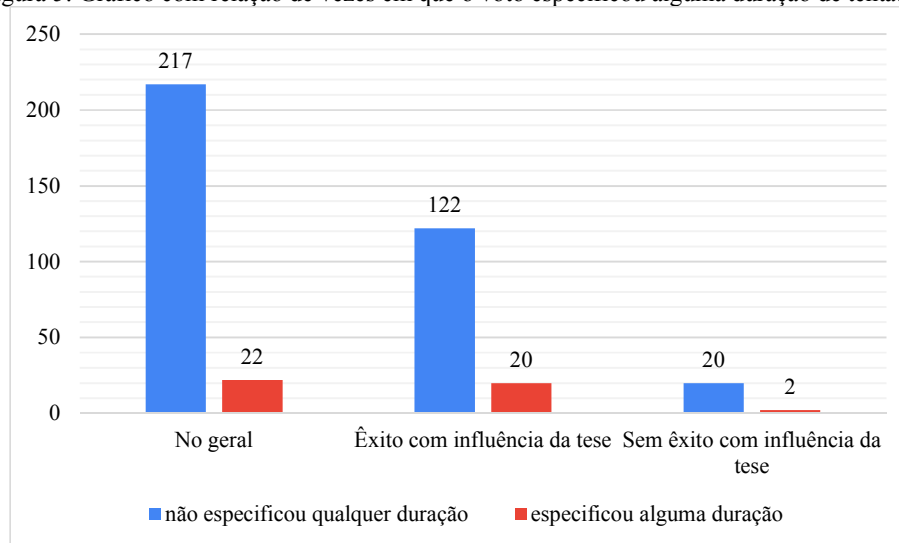
Com esse levantamento, é possível concluir que o desperdício de tempo é o argumento mais recorrente para a fundamentação do desvio produtivo, tanto para procedência como para a improcedência da tese. Apesar de restarem configurados em uma boa parte dos julgados o tratamento dos requisitos do mau atendimento e do desgaste emocional, a exigência do desperdício de tempo parece, de fato, o critério primordial para a aplicação da teoria do desvio produtivo.

No entanto, a partir de quanto tempo pode-se dizer que um consumidor está sofrendo efetivo desvio produtivo?

A pesquisa também buscou tentar quantificar um tempo mínimo usando como base a fundamentação ou relatório dos julgados, preenchendo-se, assim, as colunas “Duração de tentativas” e “Diversidade de tentativas”. Aquela visa identificar por quanto tempo o consumidor esteve em contato com o fornecedor ou algum outro órgão para tratar de seu problema de consumo, enquanto esta verifica qual o percurso administrativo que o consumidor adotou para tentar resolver sua questão.

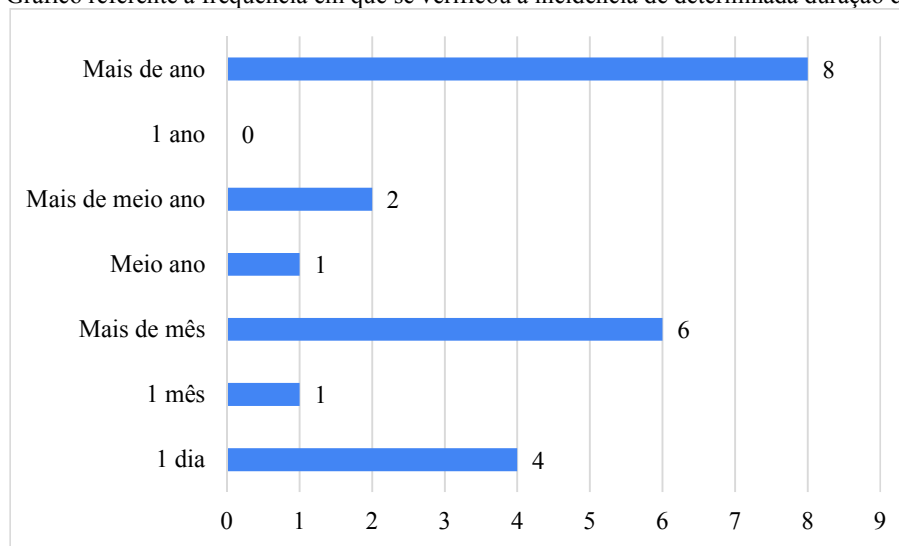
Assim, em primeiro lugar, cumpre analisar o gráfico que abrange a coluna “Duração de tentativas” e, o primeiro detalhe relevante é que a maioria dos acórdãos, conforme se verifica abaixo, não tratou do tempo gasto pelo consumidor para solucionar seu problema de consumo. Portanto, a coluna azul consiste nas vezes em que se verificou que o acórdão não tratou da duração, enquanto a vermelha identifica a quantidade de momentos em que o voto ao menos abordou de alguma forma a duração das tentativas de solucionar o problema de consumo. Assim, como no levantamento anterior, houve a utilização de três filtros de pesquisa, sendo um que abrange todos os julgados (primeiro conjunto de colunas), outro que abrange os julgados que deram provimento à tese de dano moral tendo como influência a tese de desvio produtivo (segundo conjunto) e outro que negaram provimento à tese adotando como um dos fundamentos a teoria (terceira coluna).

Figura 5: Gráfico com relação de vezes em que o voto especificou alguma duração de tentativas



Aqui, identifica-se que, independentemente do filtro de pesquisa utilizado, na maioria esmagadora dos votos a duração de tentativas não é abordada, sequer é mencionada na narrativa do relatório. Desse levantamento, é possível obter conclusão de que, certamente a ideia de duração de tentativas é, de fato, dispensável conforme o caso concreto. Reforça-se a conclusão fazendo um levantamento dos 22 votos que especificaram alguma duração, a ver:

Figura 6: Gráfico referente à frequência em que se verificou a incidência de determinada duração de tentativas



Em que pese a preocupante verificação de casos que exigem mais de um ano para a solução de algum problema de consumo, algo que chama a atenção é a diversidade de períodos que foram observados nesse pequeno nicho de 22 casos que especificaram alguma duração para as tentativas de solução da relação de consumo.

Dado ainda mais interessante é que, verificando os casos que tiveram solução mais rápida, isto é, no mesmo dia em que o consumidor acionou o fornecedor, dos quatro casos identificados, somente dois afastaram a incidência de desvio produtivo pelo fato da questão ter sido solucionada no mesmo dia. Ambos são casos em que os fornecedores, empresas diversas de aviação, avisaram previamente do cancelamento de voos comprados pelos consumidores. Em um deles, Apelação Cível nº 1072349-82.2017.8.26.0100, de relatoria do Desembargador Álvaro Torres Júnior, temos a seguinte afirmação:

Não se há falar na aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor, pois, embora a autora tenha gastado algum tempo ao telefone com as atendentes da ré, o problema foi solucionado no mesmo dia.

[...]

Houve um tempo razoável entre o aviso de cancelamento e a data do voo, o que permitiu a autora, embora não se desconheça o aborrecimento gerado por esse contratempo, solucionar o mal entendido, afastando o dano moral pleiteado.<sup>37</sup>

Nada obstante, desses quatro casos específicos, os dois casos em que a teoria foi aplicada, também referentes a cancelamentos de voos por distintas companhias, o mero fato do consumidor precisar entrar em contato com o fornecedor de forma antecipada, bem como o não pagamento dos eventuais prejuízos gerados pelo reagendamento do vôo, configuraram a aplicação do desvio produtivo, como se verifica:

Ainda que a ré tenha prestado assistência à autora, com a realocação para outro voo, fato é que o cumprimento do contrato não se deu na forma pactuada, além de que, a acomodação no outro voo só se deu pelo fato dos autores terem empreendido esforços para que tal ocorresse, sem solução por parte da empresa que, desde o dia 04.05.2018 já tinha ciência da possível paralisação e cancelamento dos voos da companhia.<sup>38</sup>

Desse modo, é possível constatar que, mesmo que o problema de consumo tenha sido solucionado de algum modo no mesmo dia do contato do consumidor com o fornecedor, ainda

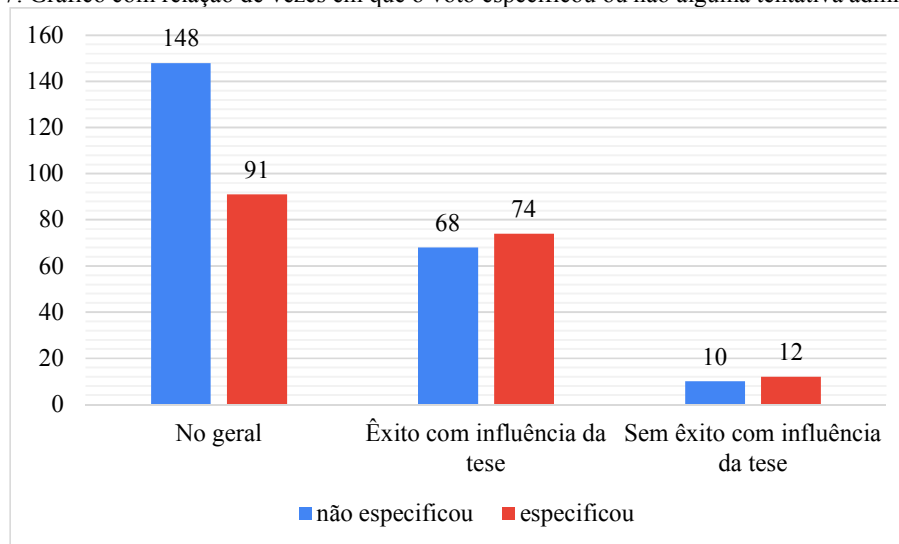
<sup>37</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo (20. Câmara de Direito Privado). Apelação Cível nº 1072349-82.2017.8.26.0100. Relator: Desembargador Álvaro Torres Júnior, **Consulta de Jurisprudência do Segundo Grau**, Consulta Simples, 25 mar. 2019. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoSimples.do?conversationId=&nuProcOrigem=1072349-82.2017.8.26.0100&nuRegistro=>>>. Acesso em: 30 out. 2019., p. 8.

<sup>38</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo (13. Câmara de Direito Privado). Apelação Cível nº 1071295-47.2018.8.26.0100. Relator: Desembargador Cauduro Padin, **Consulta de Jurisprudência do Segundo Grau**, Consulta Simples, 29 ago. 2019. Disponível em: <<https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoSimples.do?conversationId=&nuProcOrigem=1071295-47.2018.8.26.0100&nuRegistro=>>>. Acesso em: 30 out. 2019., p. 6.

há como verificar desvio produtivo de acordo com o caso concreto, sendo assim, difícil estabelecer uma duração mínima para a configuração de desperdício de tempo indenizável pelo desvio produtivo.

Ademais, verificou-se também a via administrativa percorrida pelo consumidor, quando os casos exigiram tentativas de qualquer sorte para a solução da questão de consumo e, conferiu-se:

Figura 7: Gráfico com relação de vezes em que o voto especificou ou não alguma tentativa administrativa

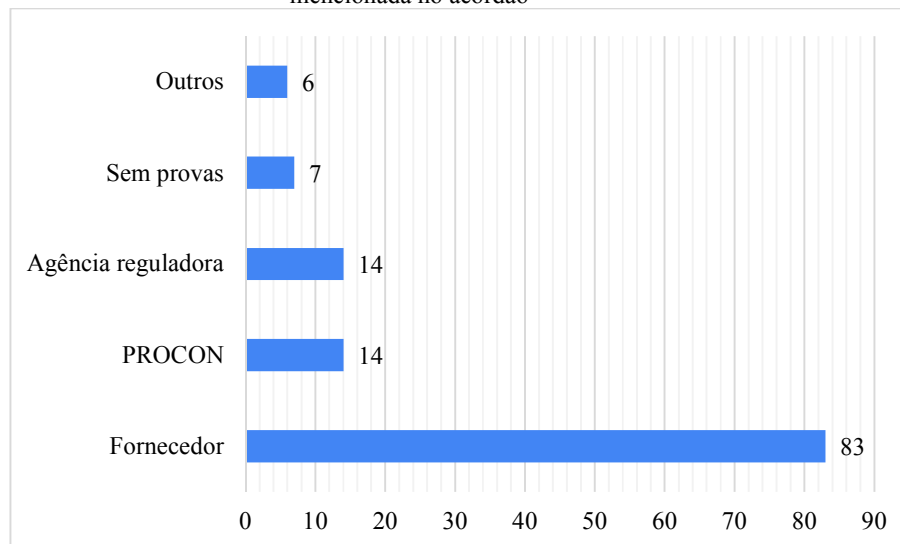


Nesse caso, tal como o levantamento exposto na “Figura 5”, o gráfico acima representa o levantamento referente à coluna “Diversidade de tentativas” e, tal como antes, a maioria dos acórdãos não tratou da diversidade de meios adotados pelo consumidor para resolver seu litígio. Assim, a coluna azul trata-se das vezes em que verificou-se que o acórdão não tratou da diversidade e a vermelha abrange os votos que, de algum modo trataram disso. Quanto aos conjuntos de coluna, o agrupamento foi o mesmo da “Figura 5”.

Apesar de, no geral, a maioria ainda não tratar da diversidade de vias percorridas pelo consumidor para solucionar seu problema, verifica-se uma diferença menor, sendo que nas causas em que a tese exerceu alguma influência, pode-se notar que a maior parte dos julgados especificou algum dos modos de tentativas adotado pelas partes.

Claramente, na maioria dos casos, a tentativa de solução administrativa se deu pelo contato direto com o fornecedor, seja por um canal de atendimento, seja por visita presencial, conforme se verifica abaixo:

Figura 8: Gráfico com relação de vezes em que algum tipo de tentativa de solução pela via administrativa foi mencionada no acórdão



Ademais, também não se afasta que, em 14 (quatorze) ocorrências, as Agências Reguladoras (ANATEL, ANEEL, BACEN etc) foram acionadas para tentativa de solução do problema. Por sua vez, com a mesma frequência, a Fundação de Proteção ao Consumidor - PROCON aparece na tentativa de solução de litígio.

Considerando a frequência com a qual ocorreu a menção de algum meio administrativo nas causas em que a tese de desvio produtivo influenciou na decisão (Figura 7), o percurso pelas vias administrativas denota ser um método mais relevante na aplicabilidade da teoria do desvio produtivo do que a duração das tentativas de solução.

Aliás, isso justifica também a já mencionada especificação realizada por Dessaune de um requisito referente à “esquiva do fornecedor em solucionar a lide”, haja vista a importância para aplicação do desvio produtivo o fato do fornecedor se recusar a resolver o problema que ele mesmo deu causa.

Contudo, em que pese o entendimento de Dessaune, um grande percentual de votos levantados sequer especificam de algum modo a diversidade de tentativas de solução do conflito, de modo que impede a adoção como regra desse quarto requisito no estudo em tela. Além disso, conforme mencionado no tópico 2 deste trabalho, o conceito exposto pelo autor em 2011 não abrange esse requisito e, considerando que grande parte dos acórdãos baseiam suas decisões nesse conceito mais antigo, incluir a esquiva do fornecedor como uma forma de mau atendimento permanece um entendimento mais seguro.

Também deve-se considerar que, na realidade nacional, nem todo fornecedor se preocupa em informar canais alternativos para efetuação de reclamações, sendo que, em grande parte das vezes, o consumidor deve se locomover até um estabelecimento físico do fornecedor para tentar obter alguma solução para seu problema de consumo, visto que nem toda empresa apresenta algum canal de atendimento a longa distância.

Assim, parece inadequado que o desvio produtivo ocorra somente quando o fornecedor expressamente se esquivar de resolver a questão, até porque, tal esquivia demandaria a produção de prova, o que é dificilmente aplicável para os casos de visitas presenciais.

Portanto, pelos levantamentos gráficos, verifica-se que é difícil a elaboração de algum requisito concreto e objetivo para a aplicação da teoria do desvio produtivo, pois, conforme foi verificado, o entendimento diverge muito em função do caso concreto. O que se observa é que as ideias de “duração de tentativas” e “diversidade de tentativas”, sugeridas por este estudo, não conta com grande adesão frente ao Tribunal de Justiça de São Paulo, de modo que restam inconclusivos os estudos sobre os requisitos.

## **7. Conclusão**

Enfim, conclui-se o estudo de como a teoria do desvio produtivo do consumidor é explorada pela jurisprudência do Tribunal de Justiça de São Paulo - escolhido pelo fato de ser o primeiro tribunal a emitir um julgado colegiado sobre o tema, bem como ser o que contou, em pesquisa recente, com a maior quantidade de julgados - no corrente ano.

Por meio de uma delimitação inicial, usou-se como conceito para o termo “desvio produtivo do consumidor” a noção de fenômeno oriundo de um problema gerado pelo mau atendimento de um fornecedor, que faz com que o consumidor desperdice o seu tempo de modo a gerar desgaste emocional. Assim, os requisitos a serem explorados para o estudo do tema foram: (i) o mau atendimento; (ii) o desperdício de tempo; e (iii) o desgaste emocional.

Ademais, também foi delimitada a relação do tema com os danos morais, sendo que a conclusão alcançada para tanto é a de que o desvio produtivo é uma modalidade de indenização por dano moral, sendo este compreendido como todo dano que gera lesão aos direitos ínsitos de uma pessoa, que supera um mero dissabor.



Em relação à metodologia de pesquisa, esta contou com duas etapas, que são: (i) consulta com filtro na página eletrônica do Tribunal de Justiça de São Paulo; e (ii) elaboração de planilha excel com os dados obtidos no estudo.

Com esse levantamento, foi possível concluir que o desperdício de tempo é o argumento mais recorrente para a fundamentação do desvio produtivo, tanto para a procedência como para a improcedência da tese. Apesar de restarem configurados em uma boa parte dos julgados o tratamento dos outros requisitos, a exigência do desperdício de tempo é, de fato, o critério mais recorrente para a aplicação da teoria do desvio produtivo.

Também constatou-se a dificuldade de obter requisitos mais concretos para a configuração de um desvio produtivo.

Como se verificou, não há como estabelecer uma duração mínima para a configuração de desperdício de tempo indenizável e, apesar da menção de meios administrativos nos votos que identificaram indenização por dano moral mostrar que a diversidade de tentativas é um requisito mais influente para o uso da tese, também não possui uma influência suficientemente notável nas decisões para que seja considerado um critério de aferição do desvio produtivo.

## 8. Referências

AGUIAR JÚNIOR, Ministro Ruy Rosado (coord.). **Jornadas de direito civil I, III, IV e V** : enunciados aprovados. Brasília: Conselho da Justiça Federal, Centro de Estudos Judiciários, 2012. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/jornadas-cej/EnunciadosAprovados-Jornadas-1345.pdf>.

Acesso em: 23 out. 2019.

ATENDIMENTO. *In*: Michaelis Online. Disponível em: [michaelis.uol.com.br](http://michaelis.uol.com.br). Acesso em: 18 out. 2019.

BITTAR, Carlos Alberto. **Os direitos da personalidade**. 8. ed., rev., aum. e mod. por Eduardo C. B. Bittar. São Paulo : Saraiva, 2015. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788502208292/>. Acesso em: 24 out. 2019.

BRASIL. [Código de Processo Civil (2015)]. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Brasília, DF: Presidência da República, [2019]. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm). Acesso em: 26 out. 2019.

\_\_\_\_\_. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 23 out. 2019.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça (3. Turma). Recurso Especial 1737412 / SE - SERGIPE. Relatora: Ministra Nancy Andrigli, **Pesquisa de Jurisprudência**, Acórdãos, 05 fev. 2019. Disponível em: [https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num\\_registro=201700670718&dt\\_publicacao=08/02/2019](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num_registro=201700670718&dt_publicacao=08/02/2019). Acesso em: 16 out. 2019.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. **Súmula nº 227**. A pessoa jurídica pode sofrer dano moral. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça, [1999]. Disponível em: [http://www.stj.jus.br/docs\\_internet/SumulasSTJ.pdf](http://www.stj.jus.br/docs_internet/SumulasSTJ.pdf). Acesso em 23 out. 2019.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça de São Paulo (13. Câmara de Direito Privado). Apelação Cível nº 1071295-47.2018.8.26.0100. Relator: Desembargador Cauduro Padin, **Consulta de Jurisprudência do Segundo Grau**, Consulta Simples, 29 ago. 2019. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoSimples.do?conversationId=&nuProcOrigem=1071295-47.2018.8.26.0100&nuRegistro=>. Acesso em: 30 out. 2019.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. (27. Câmara de Direito Privado). Apelação Cível nº 1003258-61.2018.8.26.0360. Relator: Desembargador Mourão Neto, **Consulta de Jurisprudência do Segundo Grau**, Consulta Simples, 29 ago. 2019. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoSimples.do?conversationId=&nuProcOrigem=1003258-61.2018.8.26.0360&nuRegistro=>. Acesso em: 17 out. 2019.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. (29. Câmara de Direito Privado). Apelação Cível nº 1041707-92.2018.8.26.0100. Relator: Desembargador Reinaldo Caldas, **Consulta de Jurisprudência do Segundo Grau**, Consulta Simples, 20 de agosto de 2019. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoSimples.do?conversationId=&nuProcOrigem=0003881-69.2010.8.26.0281&nuRegistro=>. Acesso em: 19 out. 2019.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. (20. Câmara de Direito Privado). Apelação Cível nº 1072349-82.2017.8.26.0100. Relator: Desembargador Álvaro Torres Júnior, **Consulta de Jurisprudência do Segundo**

**Grau**, Consulta Simples, 25 mar. 2019. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/resultadoSimples.do?conversationId=&nuProcOrigem=1072349-82.2017.8.26.0100&nuRegistro=>. Acesso em: 30 out. 2019.

CHAVES, Antônio. **Tratado de Direito Civil**. São Paulo: Saraiva, 1985. v. 3.

CREPALDI, Thiago. **TJ-SP aplica teoria do desvio produtivo ao condenar empresas por cobrança indevida**. 2018. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-abr-16/tj-sp-aplica-teoria-desvio-produtivo-condenar-empresas>. Acesso em: 16 out. 2019.

DESGASTE. *In*: Michaelis Online. Disponível em: [michaelis.uol.com.br](http://michaelis.uol.com.br). Acesso em: 20 out. 2019.

DESSAUNE, Marcos. **Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado**. São Paulo, SP: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

\_\_\_\_\_. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. ed. Vitória, Es: Edição Especial do Autor, 2017. 368 p.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. 29. ed, v.. 7. São Paulo: Saraiva, 2015. 768 p.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. São Paulo: Saraiva Educação, 2019. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788553610570/>. Acesso em: 23 out. 2019.

GUEDES, Daniella Maria Brito Azêdo. **A responsabilidade civil pelo mau-atendimento ao consumidor**. 2013. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-110/a-responsabilidade-civil-pelo-mau-atendimento-ao-consumidor/>. Acesso em: 17 out. 2019.

ROVER, Tadeu. **TRT-17 aplica teoria do desvio produtivo para condenar empresa**. 2019. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2019-jun-24/trt-17-aplica-teoria-desvio-produtivo-condenar-empresa>. Acesso em: 16 out. 2019.

VIAPIANA, Tábata. **TJ-SP usa teoria do desvio produtivo para anular cobrança indevida de IPVA**. 2019. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2019-jul-16/tj-sp-usa-teoria-desvio-produtivo-anular-cobranca-ipva>. Acesso em: 16 out. 2019.

TARTUCE, /Flávio. **Manual de responsabilidade civil:** volume único. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2018. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788530982218/>. Acesso em: 23 out. 2019.

**APÊNDICE A – Planilha gerada no excel para levantamento dos acórdãos**

