



ANA CAROLINA FERREIRA LELES MARIANO DE
CARVALHO

**A CONTEMPORANEIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO
CONSUMIDOR POR MEIO DA TEORIA DO DESVIO
PRODUTIVO**

Apucarana
2020

ANA CAROLINA FERREIRA LELES MARIANO DE
CARVALHO

**A CONTEMPORANEIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO
CONSUMIDOR POR MEIO DA TEORIA DO DESVIO
PRODUTIVO**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito parcial à
obtenção do grau de Bacharel em Direito,
ao Curso de Direito, da Faculdade do
Norte Novo de Apucarana – FACNOPAR.

Prof. Esp. Norman Prochet Neto.

Apucarana
2020

ANA CAROLINA FERREIRA LELES MARIANO DE CARVALHO

**A CONTEMPORANEIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO
CONSUMIDOR POR MEIO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito parcial à
obtenção do grau de Bacharel em Direito,
ao Curso de Direito, da Faculdade do
Norte Novo de Apucarana – FACNOPAR.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Orientador Esp. Norman Prochet
Neto
Faculdade do Norte Novo de Apucarana

Prof. Componente da Banca
Faculdade do Norte Novo de Apucarana

Prof. Componente da Banca
Faculdade do Norte Novo de Apucarana

Apucarana, 17 de Julho de 2020.

A CONTEMPORANEIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR POR MEIO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO¹

THE CONTEMPORANEITY OF THE DEFENSE'S CODE CONSUMER BY THE THEORY OF VARIANCE'S PRODUCTIVE²

Ana Carolina Ferreira Leles Mariano de Carvalho³

SUMÁRIO: 1 INTRODUÇÃO; 2 O SURGIMENTO DO DIREITO DO CONSUMIDOR NO BRASIL; 2.1 A CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1998 E O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR; 2.1.1 A Relação Jurídica de Consumo: a Definição de Consumidor, Fornecedor, Produto e Serviço; 3 O OBJETIVO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR; 3.1 OS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR; 4 A RESPONSABILIDADE CIVIL; 4.1 A RESPONSABILIDADE CIVIL E O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR; 4.1.1 Das Espécies de Danos Doutrinadas no Código de Defesa do Consumidor; 4.1.2 Da Possibilidade Jurídica do Reconhecimento de Novos Danos na Esfera Consumerista; 5 TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR; 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS. REFERÊNCIAS.

RESUMO: O principal objetivo buscado pelo legislador quando da elaboração de um texto normativo é o de que aquele conjunto de regras efetivamente se aplique na vida prática da sociedade para a qual fora criado e que tenha plena aptidão para decidir os eventuais litígios envolvendo o tema nele abordado. Assim sendo, a legislação consumerista vem ao mundo para englobar, de forma irrestrita, a problemática trazida nas relações de consumo. No entanto, o passar do tempo acaba por tornar o texto normativo nada mais do que um conjunto de palavras ineficaz, diante da evolução social e das transformações das relações jurídicas, que se modernizam e se expandem significativamente. A teoria do desvio produtivo, objeto central do presente trabalho, advém em tal contexto, tratando-se de um mecanismo doutrinário que tem por objetivo o de tutelar o consumidor, lesado em sua esfera jurídica e vítima de um problema na relação de consumo, causado pelo fornecedor ou prestador de serviços e que, por negligência desses, deve inclusive ser solucionado por aquele. Através de uma metodologia dedutiva, busca-se apresentar a conceituação geral da referida teoria e algumas visões específicas de como a teoria atinge prontamente seu objetivo inicial, qual seja, o de contextualizar o Código de Defesa do Consumidor para com a sociedade moderna atual, revigorando e recuperando, pois, a legislação e a mantendo totalmente efetiva, sob uma vertente

¹ Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Direito, do Curso de Direito da Faculdade do Norte Novo de Apucarana – FACNOPAR. Orientação a cargo do Prof. Esp. Norman Prochet Neto.

² Course Conclusion Paper presented as a partial requirement to obtain a Bachelor of Law degree, from the Law Course of the Faculty of Norte Novo de Apucarana - FACNOPAR. Orientation by Expert Teacher Norman Prochet Neto.

³ Acadêmico do Curso de Direito da Faculdade do Norte Novo de Apucarana – FACNOPAR. Turma do ano de 2016. E-mail para contato: carolina_leles@hotmail.com.

que se une com as principais características das relações de consumo atuais, dentre elas a modernidade e dinamicidade, tudo, em defesa do consumidor.

Palavras-chave: Vulnerabilidade, tutela do consumidor, desvio produtivo, relações de consumo, proteção ao consumidor.

ABSTRACT: *The main objective searched by a legislator when he is producing a normative text is that the group of rules be applied effectively in the practice's life of society which has been created and that has totally ability to solve the problems involving the subject inside it. Therefore, the consumerist law comes to the world to involve, in a totally way, the problems inside the consumption's relationships. However, the course of time become the normative text in a group of words ineffective, by the social evolution and the transformations of juridic's relations, that are updated and get bigger exponentially. The theory of desfuncion productive, main object of this paper, has risen in this context, and it is a douctrinaire device that has the goal the consumer's protection, injured in his juridic sphere and victim of a problem in a consumption's relationships, caused by a provider or a service provider and that, by tottally fault of then, must be solved by that. Using a deductive's methodology, it is seek to show the conceptuation general of the theory and some specifics visions about the way that the theory achieves readily its inicial goal, that is contextualize the code of consumption's defense in a modern and actual society, reviving and recovering the law and keep it totally efective, by a view that is compatible with the main characteristics of the consumption's current relations, among them modernity and dynamicity, all of it, in defense of the consumption.*

1 INTRODUÇÃO

Ao se analisar um texto legal, apesar de a importância de constatar a eficácia da norma junto à sociedade, trata-se de grande relevância o levantamento da finalidade para a qual o trabalho normativo fora criado.

No tocante à legislação consumerista, tem-se, em uma interpretação teleológica, que o objetivo primordial da mesma fora o de tutelar o consumidor e proteger sua condição dentro de uma relação negocial, haja vista sua hipossuficiência dentro da mesma, o qual, não possuindo por maiores informações do produto adquirido ou serviço contratado, acabava por se tornar verdadeiro refém da sorte bem como da total vontade do fornecedor ou prestador.

Com a intenção de igualar a relação de consumo, até então regrada pelo Código Civil, o qual por vezes se mostrava por insuficiente diante da complexidade daquelas, nasce o Código de Defesa do Consumidor, norma esta que define os direitos e garantias do destinatário final do produto ou serviço e delimita a atuação dos fornecedores e prestadores, impondo a estes deveres e obrigações necessárias

a fim de se alcançar o equilíbrio efetivo de direitos entre ambos os envolvidos no negócio jurídico a ser pactuado.

Ocorre que, com o decorrer dos tempos, as relações de consumo ganham maior complexidade e abrangência, além de se modernizarem com a revolução digital, sendo, inclusive, em sua vasta maioria, realizadas em ambientes virtuais, fatos estes que, por vezes, diminuem a qualidade do serviço prestado e ocasionam problemas que, além de serem suportados pelo consumidor, devem ser, por estes, solucionados.

Tais alterações, exigem, tanto do legislador bem como do aplicador da norma quanto do julgador, diligências no sentido de recuperar as normas pré-existentes, a fim de que o texto legal permaneça produzindo efeitos no mundo jurídico, mantendo, pois, a efetividade e eficácia da norma na sociedade atual.

Sob tal vertente, no campo do aplicador da norma e do julgador, destaca-se a teoria do desvio produtivo, ciência esta que visa contextualizar o Código de Defesa do Consumidor, datado do século passado, para com a sociedade atual que se encontra em um período moderno, digital e ágil, fazendo-se, pois, com que a legislação consumerista continue a ser compatível com as novas relações de consumo, tutelando o consumidor quando um dos aspectos mais irreversíveis de sua vida é afetado em decorrência de defeito ou má qualidade do bem ou serviço que lhe é disponibilizado, qual seja, o tempo.

Através de uma metodologia dedutiva, o presente trabalho abordará as razões pelas quais o Código de Defesa do Consumidor fora criado, sua base principiológica e seus fundamentais objetivos, todos estes em consenso com a Constituição Federal de 1988, a qual inclusive ressalta a importância de tais direitos ao incluí-los no rol dos direitos e garantias fundamentais, mais precisamente em seu artigo 5º, inciso XXXII, bem como as características primordiais da nova e moderna teoria do desvio produtivo, sua aplicação nas relações de consumo bem como sua utilização junto aos litígios apresentados ao Poder Judiciário como forma de manter a essência e a intenção daquela vigentes, isto é, a proteção efetiva do consumidor.

No capítulo inicial foi visto o surgimento do direito do consumidor no Brasil como uma grande evolução na legislação. Será analisado, ainda, a Constituição Federal de 1998 estabelecendo o Código de Defesa do Consumidor como um direito fundamental, a relação Jurídica de Consumo e as definições de consumidor, fornecedor, produto e serviço.

No sequente capítulo, explica-se o objetivo do Código de Defesa do Consumidor, que é garantir a proteção ao consumidor parte vulnerável na relação de consumo, e mais adiante os princípios fundamentais que regem essa determinada norma.

No capítulo decorrente, foi conceituado a responsabilidade civil e sua aplicabilidade no Código de Defesa do Consumidor. Ainda no mesmo capítulo foi especificados as espécies de danos aplicados pela Lei consumerista brasileira e a possibilidade jurídica do reconhecimento de novos danos nessa esfera.

O último capítulo, aborda a teoria do desvio produtivo do consumidor, de autoria do advogado Marcos Dessaune que se baseia como uma forma de tutelar a parte mais vulnerável da relação de consumo, nas atuais relações de consumo, validando a eficácia do Código de Defesa do Consumidor.

Por derradeiro, seguem as considerações finais e as referências bibliográficas.

2 O SURGIMENTO DO DIREITO DO CONSUMIDOR DO BRASIL

No âmbito dos novos direitos, “o Direito do Consumidor é estrela de primeira grandeza”.⁴ O seu surgimento no Brasil, segundo o site do Ministério da Justiça: “se desenvolveu a partir da década de 1960, quando foi reconhecida a vulnerabilidade do consumidor e a sua importância nas relações comerciais nos Estados Unidos”.⁵

De acordo com o autor Sergio Cavalieri Filho: “somente na década de 1960 é que o consumidor, realmente, começou a ser reconhecido como sujeito de direitos específicos tutelados pelo Estado. Tem sido apontado como marco inicial desse novo direito a mensagem do Presidente Kennedy”.⁶ Em 15 de março de 1962 “John Fitzgerald Kennedy, presidindo a maior potência do mundo capitalista no pós-guerra, encaminhou Mensagem Especial ao Congresso dos Estados Unidos sobre Proteção dos Interesses dos Consumidores”,⁷ na qual afirma:

⁴ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 2.

⁵ BRASIL. Ministério da justiça e segurança pública. **A Defesa do Consumidor no Brasil**. Brasília-DF. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/a-defesa-do-consumidor-no-brasil>. Acesso em: 25 mar.2020.

⁶ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 5.

⁷ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 5.

Consumidores pode definição, somos todos nós. Os consumidores são o maior grupo econômico na economia, afetando e sendo afetado por quase todas as decisões econômicas, públicas e privadas [...]. Mas o único grupo importante da economia não eficazmente organizado e cujos posicionamentos quase nunca são ouvidos.⁸

Diante do posicionamento do Presidente Kennedy, exposto acima, pode-se concluir que o grupo em que os consumidores pertenciam era um dos mais importantes para a economia, mas não era dada a devida importância para que realmente tivessem uma organização do Estado, e por isso, ele defende que a classe consumidora deveria ser considerada relevante nas decisões econômicas.

Segundo o autor Sergio Cavalieri Filho:

No Brasil, a questão da defesa do consumidor começou a ser discutida, nitidamente, nos primórdios dos anos 70, com a criação das primeiras associações civis e entidades governamentais voltadas para esse fim. Assim, em 1974 foi criado, no Rio de Janeiro, o Conselho de Defesa do Consumidor (CONDECON); em 1976 foi criada, em Curitiba, a Associação de Defesa e Orientação do Consumidor (ADOC); 1976, em Porto Alegre, a Associação de Proteção ao Consumidor (APC); em maio de 1976, pelo Decreto nº 7.890, o Governo de São Paulo criou o Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor, que previa em sua estrutura, como órgãos centrais, o Conselho Estadual de Proteção ao Consumidor e o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, depois denominado de PROCON.⁹

Nesse sentido, conforme lições apresentadas pelo doutrinador Sérgio Cavalieri, o consumidor brasileiro “na verdade, só despertou para seus direitos na segunda metade da década de 80, após a implantação do Plano Cruzado e a problemática econômica por ele gerada”.¹⁰

Diante da essencial importância da tutela dos direitos do consumidor, o Estado brasileiro não pode se manter inerte e estabeleceu, pois, em sua Carta Magna de 1988 a proteção ao consumidor como um tópico de extrema necessidade, determinando-se inclusive a elaboração de uma nova e específica legislação para esta finalidade.

Trata-se, pois, a legislação inerente à tutela dos direitos do consumidor de norma constitucional de eficácia limitada de princípio instituído, pois a mesma possui suas diretrizes gerais traçadas na Constituição Federal, a qual, no entanto, posterga as regras para sua efetiva aplicabilidade a lei a ser posteriormente elaborada pelo Poder Legislativo.

⁸ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 5

⁹ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 7.

¹⁰ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 7.

Sendo assim, estabeleceram na Constituição de 1988, como dever do Estado, promover a defesa do consumidor, determinando um prazo para a elaboração de um novo Código para essa finalidade, deixando, pois, ainda em maior evidência o cuidado e atenção que o ordenamento pátrio iria por empenhar às relações de consumo.

2.1 A CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988 E O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, conhecido pelas iniciais CDC, foi estabelecido pela Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, caracterizando-se como direito fundamental, tendo sua tipificação originária e gênese fixada na Constituição de 1988, no art. 5º, XXXII, inserido no título dos direitos e garantias fundamentais, onde determina expressamente que: “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”.¹¹

Os juristas Ada Pellegrini Grinover e Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, definem com grande excelência a finalidade principal da legislação consumerista:

[...] coroar o trabalho legislativo, ampliando o âmbito de incidência da Lei da Ação Civil Pública, ao determinar sua aplicação a todos os interesses difusos e coletivos, e criando uma nova categoria de direitos ou interesses, individuais por natureza e tradicionalmente tratados apenas a título pessoal, mas conduzíveis coletivamente perante a justiça civil, em função da origem comum, que denominou direitos individuais homogêneos.¹²

De acordo com o autor Flávio Tartuce: “o Código de Defesa do Consumidor é tido pela doutrina como uma norma principiológica, diante da proteção constitucional dos consumidores, que consta especialmente, no art. 5º, XXXII, da Constituição Federal de 1988”.¹³

A legislação consumerista, pois, visa inserir toda e qualquer relação envolvendo um fornecedor de produtos ou prestador de serviços e um destinatário

¹¹ BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. 35. ed. São Paulo: Saraiva, 2018, p. 6.

¹² GRINOVER, Ada Pellegrini, et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. Direito Material. 10. ed. rev., atual. e ref. Rio de Janeiro: Forense, 2011, v. I, p. 2.

¹³ TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: método, 2014, p. 33.

final, sem limitar a área de atuação dos envolvidos, se tratando, pois, de regra com aplicabilidade bastante abrangente.

Já o art. 170, inciso V, da Constituição Federal estabelece taxativamente que: “A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social”¹⁴, observando certos princípios, dentre eles destacando a defesa do consumidor.

Com a criação, pois, de uma legislação voltada a proteger a parte mais hipossuficiente de uma relação de consumo, o Estado brasileiro impulsionava importante passo para uma evolução social que acompanhava todas as demais sociedades modernas e desenvolvidas.

2.1.1 A Relação Jurídica de Consumo: a Definição de Consumidor, Fornecedor, Produto e Serviço

A Lei 8.078/90 foi criada com o objetivo de tutelar o consumidor, parte vulnerável da relação jurídica. Desta forma, suas normas são aplicadas sempre que uma relação jurídica se estabelecer entre um fornecedor ou prestador de serviço para com um destinatário final, sendo este, presumidamente, a parte hipossuficiente e carente, pois, da tutela.

De acordo com o autor Rizzatto Nunes, uma relação jurídica será considerada de consumo “sempre que se puder identificar num dos polos da relação o consumidor, no outro, o fornecedor, ambos transacionando produtos e serviços”.¹⁵

A definição jurídica de consumidor é estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor, onde em seu art. 2º estabelece: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”¹⁶, ou seja, pode-se concluir que consumidores serão pessoas naturais ou jurídicas. Serão também, considerados consumidores as pessoas descritas no parágrafo único do art. 2º: “Art. 2º. [...] - Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de

¹⁴ BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. 35. ed. São Paulo: Saraiva, 2018, p. 51.

¹⁵ NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 12.ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 118.

¹⁶ BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 29 mar.2020.

peças, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”¹⁷. Já o art. 17 fala que as vítimas de evento são equiparadas a consumidores¹⁸, e, por seu turno, o art. 29 do CDC, reza que as pessoas determináveis ou não expostas às práticas comerciais, também são consideradas consumidores.¹⁹

Além da conceituação dos tipos de consumidores nos artigos mencionados acima, pertinentes ao Código de Defesa do Consumidor, importante se faz, para melhor explicação, tomar definições do termo consumidor, como será visto, a seguir.

Segundo o autor Rizzaro Nunes, a definição de consumidor no Código de Defesa do Consumidor:

Começa no individual, mais concreto (art. 2º, *caput*), e termina no geral, mais abstrato (art. 29). Isto porque, logicamente falando, o *caput* do art. 2º aponta para aquele consumidor real que adquire concretamente um produto ou um serviço, e o art. 29 indica o consumidor do tipo ideal, um ente abstrato, uma espécie de conceito difuso, na medida em que a norma fala da potencialidade, do consumidor que presumivelmente exista, ainda que possa não ser determinado.²⁰

As pessoas mencionadas nos artigos acima, são consideradas consumidores equiparados ou consumidores por equiparação, haja vista que, apesar de não fazer parte diretamente da relação de consumo, será atingido por quaisquer danos vindos da mesma.

Já o art. 17 equipara a consumidor todas as vítimas do acidente de consumo, como estabelece o autor Bruno Miragem:

A seção em questão é a que regula a responsabilidade dos fornecedores por fato do produto ou do serviço, qual seja, a responsabilidade por danos à saúde, à integridade ou ao patrimônio do consumidor (*acidentes de consumo*). Deste modo, consideram-se consumidores equiparados todas as vítimas de um acidente de consumo, não importando se tenham ou não realizado ato de consumo (adquirido ou utilizado produto ou serviço). Basta para ostentar tal qualidade, que tenha sofrido danos decorrentes de um acidente de consumo (fato do produto ou do serviço). Trata-se da extensão

¹⁷ BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 29 mar.2020.

¹⁸ BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 29 mar.2020.

¹⁹ BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 29 mar.2020.

²⁰ NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 12.ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 118.

para o terceiro que tenha sido vítima de um dano no mercado de consumo, e cuja causa se atribua ao fornecedor, de qualidade de consumidor, da proteção indicada pelo regime de responsabilidade civil extracontratual do CDC.²¹

Por fim, o art. 29 estabelece o terceiro conceito de consumidor equiparado, como dispõe o autor Rizzatto Nunes em sua obra, que “o art. 29 indica o consumidor do tipo ideal, um ente abstrato, uma espécie de conceito difuso, na medida em que a norma fala da potencialidade, do consumidor que presumivelmente exista, ainda que possa não ser determinado”²², ou seja não se trata de equiparação eventual das pessoas que foram afetadas às práticas “o que a lei diz é que, uma vez existindo qualquer prática comercial, toda a coletividade de pessoas já está exposta a ela, ainda que em nenhum momento se possa identificar um único consumidor real que pretenda insurgir-se contra tal prática”.²³

O conceito de fornecedor está previsto no art. 3º do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe:

Art. 3º 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 serviços²⁴.

Assim sendo, pode-se determinar que o consumidor possa ser uma pessoa física ou jurídica, ou até mesmo por coletividade de pessoas, equiparação ou serem determináveis ou não, e que comprem ou usufruir de produtos ou serviços, para seu benefício próprio ou para outra pessoa.

Já os produtos e serviços estão conceituados, nos parágrafos 1º e 2º do art. 3º do Código de Defesa do Consumidor, da seguinte forma:

Art. 3º - [...]

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de

²¹ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 160.

²² NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 12.ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 128.

²³ NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 12. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 128.

²⁴ BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 29 mar.2020.

crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Sendo definidos os conceitos acima, pode-se concluir que quando houver em uma das partes, em uma relação jurídica, um fornecedor, e de outro lado um destinatário final dos mesmos, ambos negociando produtos e serviços, será definido como uma relação jurídica de consumo e sobre ela incidirá as normas de proteção e defesa do consumidor.

3 O OBJETIVO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O objetivo dessa lei é garantir proteção ao consumidor parte vulnerável na relação de consumo, através da garantia de direitos básicos e da imposição de limites à atuação do fornecedor. Nas palavras do autor Sérgio Cavalieri, a finalidade do direito do consumidor é a de “eliminar essa injusta desigualdade entre o fornecedor e o consumidor, restabelecendo o equilíbrio entre as partes nas relações de consumo”.²⁵

O Código de Defesa do Consumidor, se inova ao reconhecer que o Código Civil de 1916 não especificava o conceito de consumidor, nas relações de consumo, sendo, pois, incapaz de gerir todas as relações pactuadas entre um fornecedor e seu destinatário final.

Importantes dizeres são apresentados pela autora Tamila Cavaler Pessoa de Melo, sob o tema em questão:

Reconheceu-se que, ao contrário da relação estabelecida entre dois particulares, o contrato de consumo possui em um dos lados um indivíduo buscando satisfazer suas necessidades (pouco importando se essenciais ou se supérfluas) e no outro um fornecedor buscando auferir benefício monetário com a transação realizada.²⁶

O Código Civil, não obstante, ser bastante completo no que se referia às relações sociais, se entendia por limitado em gerir as relações de consumo que se transformavam com a evolução dos tempos, além de não tutelar de forma concisa e profunda a parte hipossuficiente da relação.

²⁵ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 8.

²⁶ MELO, Tamila Cavaler Pessoa de. **A responsabilidade civil pela perda de tempo útil: o valor social e jurídico do tempo e a sua violação como uma nova categoria de dano indenizável ao consumidor**. 2013. 93 f. Monografia (Graduação em Direito) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. p. 11.

Nesse sentido, pode-se entender que o Código Civil de 1916 e a Lei 8.078/1990, tiveram uma confrontação principiológica, conforme o autor Flávio Tartuce defende em sua obra:

Muitos dos conceitos que constam da codificação privada de 2002 encontram suas raízes na Lei 8.078/1990. Certo é que, diante de diferenças principiológicas históricas e políticas, o Código de Defesa do Consumidor encontrava-se muito distante do Código Civil de 1916, realidade essa alterada a partir da vigência do Código Civil de 2002.²⁷

Desta forma, o Código de Defesa do Consumidor, buscando proteger a vulnerabilidade do consumidor, prevalecerá sobre todas as relações jurídicas de consumo, sendo a legislação apta a ser aplicada quando quaisquer litígios ou problemas ocorrer em tais atos jurídicos.

3.1 OS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor, como abordado anteriormente, foi a lei mais revolucionária do século XX, em razão de ter produzido grandes inovações no ordenamento jurídico brasileiro. Sendo assim, se faz necessária a análise dos alicerces de tal norma. Veja-se a seguir, quais são os princípios legais dessa lei.

A advogada Maria Bernadete Miranda, discorre que:

Em 15 de março de 1962, o presidente dos Estados Unidos erigiu a proteção e defesa do consumidor como Política Nacional do Estado, fixando quatro princípios básicos que foram reconhecidos pelo ordenamento jurídico pátrio, são eles: direito de ser informado, de ser ouvido, de escolha, e a segurança.²⁸

Portanto, os princípios mencionados acima são direitos básicos do consumidor, para que seja obtido um consumo seguro, consciente, passando a ter informações sobre o produto, como: os riscos, o preço e o modo de utilização do mesmo.

²⁷ TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2014, p. 47.

²⁸ MIRANDA, Maria Bernadete. **Os princípios consagrados no Código de Proteção e Defesa do Consumidor**. Disponível em: <http://estadodedireito.com.br/os-principios-consagrados-no-codigo-de-protecao-e-defesa-consumidor1>. Acesso em: 12 maio 2020.

Esses princípios, não são taxativos no Código de Defesa do Consumidor, ou seja, são meramente exemplificativos, possuindo outros que estão implicitamente fixados nas normas, haja vista que, sendo uma legislação que tutela e defende os direitos do consumidor, toda e qualquer base principiológica que se encontra com tal ideia deverá ser aplicada.

Consoante escreve Bruno Miragem:

Os princípios gerais do direito do consumidor que se reconhecem a partir do Código de Defesa do Consumidor, incidem sobre as relações jurídicas de consumo, visando a correta interpretação e aplicação das regras que a regulamentam.²⁹

Para fins de iniciar a análise dos princípios, pode-se destacar o princípio da dignidade da pessoa humana e do consumidor expresso no caput do art. 4º da Lei nº 8.078/1990, onde o autor Rizzato Nunes define que: “é garantia fundamental que ilumina todos os demais princípios e normas e que, então, a ela devem respeito, dentro do sistema constitucional soberano brasileiro”.³⁰

Esse princípio é ligado ao texto da Constituição Federal, passando a tutelar a defesa dos consumidores e seus interesses pela dignidade da pessoa humana. A proteção à vida, saúde e segurança são direitos inerentes a este.

A Lei nº 8.078/90 estabelece no seu art. 1º, sua imagem protecionista e de interesse social. Segundo o autor Rizzato Nunes:

Esse princípio da garantia do suprimento das necessidades do consumidor está em consonância com o princípio maior básico que lhe dá sentido, que é a liberdade de agir e escolher, garantindo no texto constitucional (art. 1º, III, art. 3º, I, art. 5º, *caput*, entre outros).³¹

Assim expressa o art. 1º do CDC:

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.³²

²⁹ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 127.

³⁰ NUNES, Rizzato. **Curso de direito do consumidor**. 12. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 121.

³¹ NUNES, Rizzato. **Curso de direito do consumidor**. 12. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 122.

³² BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 13 maio 2020.

O princípio da proteção está previsto no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor protegendo a incolumidade física, psíquica ou econômica. O mesmo tem a finalidade de equilibrar as relações de consumo, estabelecendo igualdade entre as partes.

Outro princípio é o da transparência expresso no *caput* do art. 4º do CDC, onde o fornecedor tem a obrigação de passar a informação sobre os riscos que podem ocorrer no negócio, para que o consumidor tenha conhecimento do que possa vir acontecer com o serviço contratado, tornando-se mais visível a relação de consumo.

Nesse mesmo art. 4º, inciso III, aparece o princípio da harmonia:

Art. 4º [...] - III - 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.³³

Segundo o autor Bruno Miragem: “a harmonia indicada pelo CDC, todavia, pressupõe a igualdade substancial das partes, razão pela qual suas normas, na medida em que protegem o consumidor, devem ter por objetivo a garantia desta igualdade material”, ou seja, o CDC protege o consumidor de boa-fé, distanciando aquele que aproveita “brechas” nas relações para obter vantagens indevidas. Nesse princípio é assegurado as garantias que impõe sobre o consumidor e o fornecedor.

Em continuidade ao raciocínio, observa-se o princípio da vulnerabilidade, onde o autor Bruno Miragem define que: “é o princípio básico que fundamenta a existência e aplicação do direito do consumidor”.³⁴ Esse princípio está expresso no art. 4º, I do diploma normativo:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

³³ BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 13 maio 2020.

³⁴ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 127.

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.³⁵

Em suma, o princípio da vulnerabilidade é o que determina ao direito a proteção do consumidor, constituindo presunção legal, onde informa se as normas estão sendo aplicadas corretamente.

A doutrinadora Claudia Lima Marques define a vulnerabilidade como: “uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza o sujeito de direitos, desequilibrando a relação consumerista”³⁶, ou seja, trata-se de um sinal de necessidade de proteção ao sujeito mais fraco da relação.

O princípio a ser analisado a seguir é o da boa-fé objetiva, expresso no art. 4º, inciso III e no art. 51, inciso IV do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 4º - [...]

III - 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 sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

E:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade.[...]³⁷

A boa-fé veio para identificar os valores éticos da ordem jurídica, ou seja, desvinculando as intenções do consumidor, indica o comportamento objetivamente enquadrado nos padrões da sociedade, como o da lealdade, solidariedade, honestidade e colaboração em suas relações.

O inciso II do art. 6º da Lei nº 8.078/1990, garante o princípio da equivalência negocial: “Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...] II - a

³⁵ BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 29 mar.2020.

³⁶ MARQUES, Claudia Lima. Campo de Aplicação do CDC. In: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012, p. 93.

³⁷ BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 29 mar.2020.

educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações”.

Conforme o autor Flávio Tartuce, o este princípio: “é garantida a igualdade de condições no momento da contratação ou de aperfeiçoamento da relação jurídica patrimonial”³⁸, ou seja, fica vedado que os destinatários finais sejam expostos as práticas desproporcionais.

A função social do contrato, o Código do Consumidor traz como um princípio fundamental, mas implícito. Nas palavras do jurista Flávio Tartuce: “o objetivo principal da função social dos contratos é tentar equilibrar uma situação que sempre foi díspar, em que o consumidor sempre foi vítima das abusividades da outra parte em relação de consumo”.³⁹

Portanto, esse princípio é um mecanismo eficiente para proteger a tal vulnerabilidade do destinatário final.

Há ainda o princípio da hipossuficiência do consumidor, expresso no art. 6º, VIII, da Lei nº 8.078/1990:

Art. 6º [...]

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.⁴⁰

Esse princípio vai além das expressões de “sem recursos”, ele reconhece a disparidade entre as partes, diante de uma situação de difícil entendimento.

E por último, o princípio da reparação integral dos danos, inserido no art. 6º, inciso VI, do CDC. Segundo o autor Flávio Tartuce:

O princípio da reparação integral de danos gera a responsabilidade objetiva de fornecedores e prestadores como regra das relações de consumo. Consigne-se que essa responsabilidade independentemente de culpa visa à facilitação das demandas em prol dos consumidores, representando um aspecto material do acesso à justiça.⁴¹

³⁸ TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: método, 2014, p. 72.

³⁹ TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: método, 2014, p. 66.

⁴⁰ BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 29 mar.2020.

⁴¹ TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor**: direito material e processual. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: método, 2014, p. 83.

O direito do consumidor, é composto de uma base principiológica, sendo essencial para a compreensão e a interpretação de suas normas. Observa-se que, os princípios do Código de Defesa do Consumidor estão explícitos, mas possuem também os princípios implícitos que estão no contexto normativo que compõe a proteção do consumidor vulnerável.

4 A RESPONSABILIDADE CIVIL

A palavra “responsabilidade” tem sua origem no verbo latino *respondere*, significando a obrigação que alguém tem de assumir com as consequências jurídicas de sua atividade.⁴²

Com os acontecimentos dos fatos naturais, humanos e as causas mais relevantes para a sociedade, a ordem jurídica impõe a todos por meio das leis constitucionais e infraconstitucionais vários deveres de conduta.

Sendo assim, as pessoas por intermédio dos atos jurídicos, também acabam criando obrigações para si. Quando for violado esse dever, configura-se o ilícito, causando danos para outro indivíduo, formando assim, a responsabilidade civil.

Segundo a jurista Maria Helena Diniz:

A responsabilidade civil é a aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros, em razão de ato por ela mesmo praticado, por pessoa por quem ela responde, por alguma coisa a ela pertencente ou de simples imposição legal.⁴³

Sendo assim, a responsabilidade civil é o encargo que é determinado ao indivíduo para reparar o dano que ele mesmo causou em virtude de sua atividade ou conduta (positiva ou negativa), ou conduta de outro a quem responde. Os prejuízos reparados, serão aqueles resultantes da ofensa a um bem jurídico protegido por lei, sendo expresso essa proteção, que precede da interpretação dos princípios legais.

Em tal contexto, pode-se citar como exemplo o art. 186 do Código Civil: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar

⁴² GAGLIANO, Pabro Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Manual de direito civil**. Saraiva, 2017, v. único, p. 854.

⁴³ DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil brasileiro**. v.7. responsabilidade civil. 21. ed. ver. e atual. São Paulo: Saraiva, 2007, p.35.

direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.⁴⁴

Portanto, a pessoa que violar o interesse jurídico de outrem, que esteja tutelado por lei, comete ato ilícito, devendo o indivíduo reparar os prejuízos causados a este.

4.1 A RESPONSABILIDADE CIVIL E O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor possui duas partes principais, sendo o consumidor e o fornecedor. No art. 3º da Lei nº 8.078/11 especifica que:

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.⁴⁵

Sendo assim, a lei se refere ao fornecedor como pessoa que desenvolve várias atividades, se caracterizando como um produtor. Segundo o autor Carlos Roberto Gonçalves:

Não é considerado fornecedor quem celebra um contrato de compra e venda, mas aquele que exerce habitualmente a atividade de comprar e vender. Assim como não é fornecedor quem vende a sua casa ou seu apartamento, mas o construtor que exerce a atividade de venda dos imóveis que constrói, habitual e profissionalmente.⁴⁶

Ou seja, é considerado fornecedor aquele que frequentemente pratica o ato de comprar e vender, profissionalmente e corriqueiramente e não quem pactua um contrato de compra e venda.

Conforme o autor Carlos Roberto Gonçalves explica em sua obra, o CDC percebeu que surgia novos aspectos da responsabilidade civil nos dias atuais, sendo assim:

⁴⁴ BRASIL. Lei n. 10.406, 10 de janeiro de 2002. **Código Civil**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 11 jan. 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm. Acesso em: 31 maio 2020.

⁴⁵ BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 31 maio 2020.

⁴⁶ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro**, v .4: responsabilidade civil. 14. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019, p. 298.

O Código de Defesa do Consumidor, atento a esses novos rumos da responsabilidade civil, também consagrou a responsabilidade objetiva do fornecedor, tendo em vista especialmente o fato de vivermos, hoje, em uma sociedade de produção e de consumo em massa, responsável pela despersonalização ou desindividualização das relações entre produtores, comerciantes e prestadores de serviços, em um polo, e compradores e usuários do serviço, no outro.⁴⁷

Em virtude disso, pode-se observar que a sociedade atual se transformou rapidamente com as novas descobertas nas relações de consumo e com isso a velocidade de comunicação e tecnologia que vem sendo aplicada no nosso cotidiano, modificou a visão dos doutrinadores, sendo assim, a pessoa humana tomou uma posição de extrema vulnerabilidade.

O Código de Defesa do Consumidor considerou a responsabilidade objetiva nas relações de consumo. Segundo o autor Sergio Cavilieri Filho:

O Código do Consumidor deu uma guinada de 180 graus na disciplina jurídica até então existente na medida em que transferiu os ricos do consumidor para o fornecedor. Estabeleceu [...], responsabilidade objetiva (sem culpa) para todos os casos de acidente de consumo, quer decorrente do fato do produto (CDC, art. 12), quer do fato do serviço (CDC, art. 147).⁴⁸

Desta forma, com as novas vertentes em nossa realidade, fizeram com que os legisladores aplicassem um novo sistema de responsabilidade civil nas relações de consumo, pois se tornou ineficaz a responsabilidade civil subjetiva, para proteger o consumidor.

A responsabilidade civil, na esfera das relações de consumo, se divide em duas espécies objetivas, sendo elas: a responsabilidade pelo fato do produto e do serviço e a responsabilidade por vícios do produto e do serviço.

O autor Carlos Roberto Gonçalves define elas em sua obra, como:

A primeira é derivada de danos do produto ou serviço, também chamados de acidentes de consumo (extrínseca). A segunda, relativa ao vício do produto ou serviço (intrínseca), tem sistema assemelhado ao dos vícios redibitórios, ou seja, quando o defeito torna a coisa imprópria ou inadequada para o uso a que se destina, há o dever de indenizar.⁴⁹

⁴⁷ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. 14. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019, v.4, p. 298.

⁴⁸ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 240.

⁴⁹ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. 14. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019, v. 4,p. 300.

Assim sendo, para que nas relações consumeristas o consumidor possua o dever de reparação é necessário que existam os seguintes elementos: vício ou defeito do produto ou serviço, um dano que alcance o consumidor, seja o ele tanto equiparado quanto de direto.

4.1.1 Das Espécies de Danos Doutrinadas no Código de Defesa do Consumidor

O Direito Consumerista brasileiro, possui duas espécies de dano, conforme o autor Marcos Dessaune define: “o patrimonial ou matérias e suas subespécies e o extrapatrimonial ou imaterial e suas subespécies e variações”.⁵⁰

Segundo o autor Bruno Miragem:

Os danos materiais, ou também identificados como danos patrimoniais, são os prejuízos econômicos que decorrem de uma determinada ofensa ao direito alheio. Em geral reclama-se que sejam certos e demonstráveis, compondo-se tanto da parcela de patrimônio diminuída em razão de um determinado comportamento do ofensor, quanto o dos acréscimos patrimoniais que deixam de ser obtidos em razão deste mesmo comportamento (lucros cessantes).⁵¹

Dessa forma, os danos matérias são aqueles que atingem o patrimônio da vítima, causando uma redução significativa tanto na modalidade de lucros emergente como também nos cessantes, dando o direito do consumidor à reparação integral do que se perdeu.

Também importante ressaltar considerações, sobre o dano extrapatrimonial ou imaterial, o qual é sabiamente abordado pelo o autor Carlos Roberto Gonçalves:

A expressão “dano moral” deve ser reservada exclusivamente para designar a lesão que não produz qualquer efeito patrimonial. Se há consequências de ordem patrimonial, ainda que mediante repercussão, o dano deixa de ser extrapatrimonial.⁵²

Assim sendo, pode-se concluir que o dano moral é aquele que atinge os direitos da personalidade humana e não o seu patrimônio, como por exemplo a

⁵⁰ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. rev. e ampl. Vitória, ES: 2017, p. 123.

⁵¹ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 595.

⁵² GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro**: responsabilidade civil. 14. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019, v. 4, p. 381.

tranquilidade, vexame, tristeza, humilhação, seus valores, sua honra, sua privacidade, entre outros.

O inciso VI do art. 6º da Lei nº 8.078/1990 nos traz que: “Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...] VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”⁵³, ou seja, se refere a questão da efetividade do Código de Defesa do Consumidor como mecanismo de prevenção e de reparação de danos ao consumidor.

4.1.2 Da Possibilidade Jurídica do Reconhecimento de Novos Danos na Esfera Consumerista

Ao analisar que tanto na Constituição Federal e no Código Civil, o Código de Defesa do Consumidor não restringiu taxativamente os interesses que necessitam de tutela, como por exemplo no art. 6º, VI, mencionado acima, sendo uma norma geral de ressarcimento de danos. Sendo assim, nota-se que possui a probabilidade, desde que sucedam da análise dos princípios e normas, novos danos tuteláveis nas relações de consumo.

Tamila Cavaler, escreve em sua monografia que o Código de Defesa do Consumidor é uma norma protetora, através de sua estrutura principiológica e direitos básicos que são aplicados aos consumidores⁵⁴. E conclui seu entendimento:

[...] toda a normativa do Código de Defesa do Consumidor serve para assegurar direitos mínimos a este, não deixando qualquer margem de dúvida quanto aos expressamente positivados. Mas a ausência de uma determinada conduta explicitada no código não deve afastar a atuação no sentido de repeli-la quando esta contrariar o conjunto de princípios ou direitos básicos assegurados ao consumidor.⁵⁵

Portanto, os direitos dos consumidores não ficam restringidos apenas aqueles expressos na Lei, mas também a outros que, embora não estejam previstos

⁵³ BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 13 jun.2020.

⁵⁴ MELO, Tamila Cavaler Pessoa de. **A responsabilidade civil pela perda de tempo útil**: o valor social e jurídico do tempo e a sua violação como uma nova categoria de dano indenizável ao consumidor. 2013. 93 f. Monografia (Graduação em Direito) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. p. 22.

⁵⁵ MELO, Tamila Cavaler Pessoa de. **A responsabilidade civil pela perda de tempo útil**: o valor social e jurídico do tempo e a sua violação como uma nova categoria de dano indenizável ao consumidor. 2013. 93 f. Monografia (Graduação em Direito) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. p. 24.

na legislação, são aplicados conforme os princípios que regem o ordenamento jurídico e a necessidade de proteger as relações de consumo na sociedade em que vive.

Nesse aspecto, o art. 7º da Lei nº 8.078/1990, dispõe:

Art. 7º Os direitos previstos neste Código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.⁵⁶

Desta forma, não sendo expressamente previsto um dano no Código de Defesa do Consumidor, não significa que este ficará impossibilitado de ser aplicado nas relações de consumo.

Desta forma, a ausência de previsão legal de um dano e sua conseqüente reparação junto ao Código de Defesa do Consumidor não exclui o mesmo de ser reparado com base nas normas definidas neste diploma legal.

Conceituação sobre o tema é traçada por Tamila Cavaler:

[..] novos danos têm sido erigidos pela doutrina e, com um pouco mais de resistência, pela jurisprudência nacional. Essa ampliação dos danos atualmente tuteláveis deve-se à mudança de paradigma verificada na atual sociedade. O objetivo é, cada vez mais, garantir uma maior proteção às vítimas que sofrem a mácula da violação de seus bens jurídicos.⁵⁷

Nesse sentido, com base na aplicação ampla da legislação consumerista, sempre em defesa do consumidor, bem como diante da duradoura necessidade de manter a efetividade e contemporaneidade da norma aos anseios sociais, necessário se faz traçar considerações sobre a teoria do desvio produtivo do consumidor, sendo essa uma recente e atual vertente que se define como meio totalmente compatível para o alcance de tal objetivo.

Ato contínuo, abordar-se a teoria do desvio produtivo do consumidor, abordando-a teórica e também, jurisprudencialmente.

⁵⁶ BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 13 jun.2020.

⁵⁷ MELO, Tamila Cavaler Pessoa de. **A responsabilidade civil pela perda de tempo útil**: o valor social e jurídico do tempo e a sua violação como uma nova categoria de dano indenizável ao consumidor. 2013. 93 f. Monografia (Graduação em Direito) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. p. 48.

5 TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

Nos dias atuais a demanda consumerista aumentou significativamente. Todas as pessoas, independentemente da classe social, possuem a necessidade de consumir, sendo no sentido de necessidade para sobrevivência ou de obter coisas supérfluas.

O comércio online vem se modernizando cada vez mais e conquistando os consumidores. A facilidade nas compras, que hoje podem ser realizadas inclusive por celulares, bem como a realizações de promoções sistêmicas, acarretam a conseqüente venda em massa de mercadorias e serviços.

Milhares de pessoas se tornam consumidores todos os dias e tão somente os PROCONs locais não conseguem atender a demanda existente em face a esse novo mundo de serviços.

Com a expansão do mercado de consumo, veio também os problemas de prestação de serviços dos fornecedores. Segundo a autora Milena Oliveira Faria:

A despeito do sistema consumerista protetivo vigente, prevalece o constante descaso com o consumidor, que é diariamente obrigado a tolerar a péssima qualidade do serviço que lhe é prestado e ainda a conceder demasiada parcela de seu tempo na tentativa, muitas vezes infrutífera, de solucionar problemas a que sequer deu causa, deparando-se ainda com a falta de respeito por parte daquele que deveria lhe amparar. Situação que viola diretamente os princípios da adequada e eficaz prestação dos serviços, bem como a efetiva prevenção e reparação dos danos ocasionados (art. 6º, CDC).⁵⁸

Assim sendo, novas vertentes como a estudada a seguir, tem a aptidão de manter a legislação consumerista atual e totalmente contextualizada com a nova realidade do consumidor e permanece a protegê-lo.

A teoria do desvio produtivo, se baseia na indenização no tempo desproporcional ou abusivo empregado pelo consumidor, para solucionar problemas devido ao desinteresse do fornecedor. O criador dessa nova teoria é o autor Marcos Dessaune, que em sua excelente obra conceitua ela sendo:

O “desvio produtivo do consumidor” é um evento danoso induzido pelos fornecedores que, de modo abusivo, se eximem da sua responsabilidade pelos problemas de consumo que criam no mercado. O desvio produtivo do consumidor acarreta, necessariamente, um dano existencial indenizável

⁵⁸ FARIA, Milena Oliveria. **O desvio produtivo do consumidor**: (ir)responsabilidade do fornecedor. 2015. Monografia (Graduação em Direito) Faculdade Baiana de Direito, Salvador. p. 119.

para o consumidor que a jurisprudência tradicional, partindo de premissas equivocadas, vinha reduzindo a “mero dissabor ou aborrecimento.”⁵⁹

Ou seja, inúmeros fornecedores em vez de atender o consumidor com qualidade e dar o suporte necessário para que assim promova o bem-estar do mesmo, frequentemente não cumprem com o seu devido papel.

Seguindo o pensamento do autor Marcos Dessaune:

Na atual sociedade de consumo brasileira, o consumidor tem sido corriqueiramente levado a despende o seu tempo e a se desviar das suas atividades cotidianas para enfrentar problemas de consumo potencial ou efetivamente lesivos, que são criados pelos próprios fornecedor.⁶⁰

Segundo essa teoria, toda vez que o consumidor tiver que alterar sua rotina e perder seu tempo essencial para solucionar atos ilícitos e condutas abusivas causados pelos fornecedores, deverá este ser indenizado.

Portanto, o autor Marcos Dessaune, em sua obra “teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor”, explica que o consumidor quando é afetado por algum problema causado pelo fornecedor “se vê forçado a optar por uma dentre todas as alternativas de ação possíveis”⁶¹ sendo que ao tentar resolver a situação em que se encontra, terá que desviar de suas atividades, sendo que:

Ninguém pode realizar, ao mesmo tempo, duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes como, por exemplo, reclamar e descansar, preocupar-se com um problema de consumo e divertir-se, aguardar atendimento em casa e trabalhar fora, [...] esperar em uma fila demorada e participar de um culto religioso, fazer um longo relato telefônico e estudar, reunir-se com um advogado e confraternizar com amigos, ir a uma audiência judicial e visitar familiares.⁶²

Sendo assim, o consumidor perde uma parcela de seu tempo, acaba adiando ou suprimindo as suas atividades que estariam muitas vezes planejadas e marcadas e desvia suas atividades para solucionar o problema que surgiu, que geralmente se torna prioritário. O consumidor acaba agindo assim, por não ter opção

⁵⁹ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. rev. e ampl. Vitória, ES: 2017, p. 25.

⁶⁰ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. rev. e ampl. Vitória, ES: 2017, p. 234.

⁶¹ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. rev. e ampl. Vitória, ES: 2017, p.86.

⁶² DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. rev. e ampl. Vitória, ES: 2017, p.86.

e solução no momento, e assim tenta resolver para que o dano não venha a causar mais prejuízo e para ser indenizado por aquilo que sofreu, dependendo do caso.

Diante desses problemas e situações que o consumidor enfrenta nas relações de consumo o autor Marcos Dessaune criou essa teoria e explica em sua obra:

[...] as consequências desse fenômeno “ultrapassam o mero dissabor, aborrecimento, percalço ou contratempo normal da vida do consumidor” porque, [...] o tempo de que cada pessoa dispõe na vida possui características singulares que o tornam um recurso precioso que não admite atitude perdulária em tão efêmera existência humana. Afinal, embora à primeira vista não se mostre evidente, esse tempo é fortemente tutelado pela Constituição Federal de 1998.⁶³

O autor assegura que o “tempo” está tutelado pela lei vigente, ou seja, mesmo que o desvio produtivo retire uma parte importante do cotidiano da pessoa, não se pode obrigar o consumidor a reparar o dano causado pelo fornecedor, pois no art. 5º, II, da Constituição Federal impõe que: “Ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude da lei”⁶⁴. Sendo assim o consumidor vulnerável não tem o dever de reparar o dano, que é causado pelo descaso do fornecedor e não está tutelado pela lei brasileira.

A teoria supramencionada vem sendo usada por vários Tribunais do País, fazendo com que o fornecedor indenize a parte lesada, ou seja, o consumidor, pela perda do tempo que este sofreu.

Os autores Tarcisio Teixeira e Leonardo Silva Augusto em seu artigo publicado na Revista de Direito da Universidade de São Paulo, escrevem que:

[...] felizmente, parte da jurisprudência vem contribuindo paulatinamente para alterar este cenário de desídia relativamente ao tempo, não mais considerado como mero aborrecimento a perda do tempo vivenciada pelo consumidor nas relações de consumo. Ao adotarem a Teoria da Responsabilidade Civil pela Perda do Tempo útil, os Tribunais, reconhecendo a merecida importância do tempo na vida da pessoa consumidora, passaram a admitir a responsabilização dos fornecedores pela perda do tempo útil do consumidor, condenando-os ao pagamento de indenizações por dano moral.⁶⁵

⁶³ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. rev. e ampl. Vitória, ES: 2017, p.88.

⁶⁴ BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. 35. ed. São Paulo: Saraiva, 2018, p. 4.

⁶⁵ TEIXEIRA, Tarcisio; AUGUSTO, Leonardo Silva. **O dever de indenizar o tempo desperdiçado (desvio produtivo)**. Revista da Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, v. 110, 2016. p. 197-198. Disponível em: <http://www.periodicos.usp.br/rfdusp/article/view/115490>. Acesso: 19 jun. 2020.

A gênese jurisprudencial da presente teoria ocorreu 12/09/2017 no Superior Tribunal de Justiça, conforme publicado no site Consultor Jurídico pelo autor Thiago Crepaldi:

[...] no julgamento colegiado do REsp 1.634.851/RJ interposto pela Via Varejo, a 3ª Turma do STJ, sob a relatoria da ministra Nancy Andrighi, já havia mencionado o Desvio Produtivo do Consumidor para negar provimento ao recurso especial daquele fornecedor: "À frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado – ou, ao menos, atenuado – se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo", disse a ministra.⁶⁶

Em uma decisão do Tribunal de Justiça do Paraná, realizada em maio de 2019, a 11ª Câmara Cível aplicou a teoria do desvio produtivo do consumidor e condenou uma operadora ao ressarcimento civil pelo dano causado ao consumidor. Veja a seguir a publicação do TJPR:

Em julgamento realizado em maio de 2019, a 11ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR) condenou, por unanimidade de votos, uma empresa de telefonia a pagar 15 mil reais por danos morais a um ex-cliente. Mesmo após mudar de operadora e cancelar os serviços contratados anteriormente – atitudes realizadas em março de 2017 - o autor da ação foi cobrado por débitos inexistentes durante 1 ano e 3 meses. [...] A sentença de primeiro grau determinou a interrupção das cobranças indevidas, porém desconsiderou a ocorrência de dano moral. Por isso, o ex-cliente recorreu ao TJPR. Ao julgar a apelação, o Tribunal entendeu que a situação não se tratava de um mero aborrecimento cotidiano. No acórdão, o relator Desembargador Fábio Haick Dalla Vecchia destacou que a operadora impôs "ao consumidor inocente o dispêndio indesejado e indevido de seu tempo útil, o qual poderia ser utilizado em atividades produtivas, familiares, dentre outras, para resolver os problemas causados exclusivamente pela falha ou má prestação dos serviços". O entendimento da Câmara adota a "Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor" (assim como fazem Tribunais Superiores e outras Cortes Estaduais), que procura proteger os consumidores e reprimir atos ilícitos ou abusivos praticados por fornecedores (AP 0081322-86.2017.8.16.0014).⁶⁷

Portanto, são inúmeros casos que são reconhecidos os danos morais pelo prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada nos dias de hoje, pois o Código

⁶⁶ CREPALDI, Thiago. **STJ reconhece aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-mai-01/stj-reconhece-aplicacao-teoria-desvio-produtivo-consumidor>. Acesso em: 10 jul. 2020.

⁶⁷ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ. **Decisão do TJPR aplica "Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor"**. Publicado em: 07.06.2019. Disponível em: https://www.tjpr.jus.br/destaques/-/asset_publisher/1IKI/content/decisao-do-tjpr-aplica-teoria-do-desvio-produtivo-do-consumidor-/18319. Acesso em: 19.jun.2020.

de Defesa do Consumidor por ser uma doutrina antiga, acaba não tutelando a parte vulnerável da relação do consumo, nas novas situações de consumo que vem surgindo no cotidiano. Sendo assim, a teoria do desvio do consumidor surgiu como uma nova vertente, na qual promove a tutela da parte mais “fraca” efetivando a proteção do Código de Defesa do Consumidor.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quando da definição de normas sociais, se faz necessário apresentar quais os principais aspectos a serem tutelados na sociedade destinatária de tais regramentos, bem como conciliar os princípios legais para que as relações humanas sejam pautadas sempre com igualdade, economia e imparcialidade.

Em período no qual as relações de consumo demonstravam ser um ponto imprescindível no desenvolvimento da economia local, nascem os direitos dos consumidores sendo que, no ordenamento jurídico pátrio, o regramento maior ficou restrito a Lei nº 8.078/90.

A importância de tutelar o consumidor, parte reconhecida por hipossuficiente em uma relação de consumo, fora de tal importância que a defesa do mesmo recebeu significado constitucional, sendo reconhecida como um direito fundamental pela Carta Magna.

O Código de Defesa do Consumidor nasce com significados eficientes e objetivos, alicerçado em princípios grandes e de tamanha solidez, tais como o da boa-fé, da proteção e da transparência, que mantêm a legislação apta a solucionar os problemas das relações de consumo até os dias atuais, fixando em sua competência conceituações acerca da responsabilização civil em desfavor do fornecedor e do prestador de serviços em sentido objetivo, ponto este que reforça ainda mais o caráter protetivo da norma.

Não obstante a resistente efetividade da legislação consumeirista, as evoluções das relações sociais vinda com a globalização e com o decorrer dos tempos desafiam a norma e instigam os aplicadores do direito a evoluírem seus pensamentos e ampliarem suas visões, sendo necessária uma interpretação por vezes criativa da lei para manter a norma apta ao fim principal para o qual fora criada: o de tutelar e defender o consumidor.

Sob tal desafiante vertente, nasce a teoria do desvio produtivo, linha de aplicação e raciocínio a qual busca, antes de amparar o consumidor, lesado em seu tempo para solucionar problemas ocasionados por culpa do prestador de serviços ou fornecedor, também manter a essência protetiva da legislação consumeirista.

Sempre ao se realizar a inclusão da norma, ou seja, ao se aplicar a regra ao caso concreto que busca auxílio e abrigo no conjunto normativo, é necessário buscar a interpretação que mais se aproxime a intenção do mesmo, bem como a função social que a mesma se destina, ponto estes ligados de forma integral ao bem comum, preceitos de tamanha relevância que seguem inclusive delineados na Lei de Introdução às Normas de Direito Brasileiro.

Nota-se que a aplicação da teoria do desvio produtivo é uma grande e forte construção doutrinária que possui total aptidão a atingir o fim para o qual se propõe, qual seja, o de recuperar os alicerces da legislação consumeirista, sob uma visão criativa e dinâmica, aplicável em relações de consumo em sentido abrangente, sendo, pois, mecanismo dotado de tamanha importância a fim de contextualizar o Código De defesa do Consumidor para com as relações de consumo atuais que, a não aplicação desta pode até mesmo se confundir e ser interpretada como a própria ofensa experimentada pelo consumidor a qual se busca inibir e reparar.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. 35. ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

BRASIL. Lei n. 10.406, 10 de janeiro de 2002. **Código Civil**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 11 jan. 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm. Acesso em: 31 maio 2020.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Institui o Código de Processo Civil**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 março 2015. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 10 jun.2020.

BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm.

BRASIL. Ministério da justiça e segurança pública. **A Defesa do Consumidor no Brasil**. Brasília-DF. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/a-defesa-do-consumidor-no-brasil>. Acesso em: 25.mar.2020.

BRITO. Mauro da Costa. **A aplicação da teoria do desvio do recurso produtivo do consumidor**. 2019. Disponível em:<http://www.conteudojuridico.com.br/consulta/artigos/53946/a-aplicacao-da-teoria-do-desvio-do-recurso-produtivo-do-consumidor>. Acesso em: 19 jun.2020.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008.

CREPALDI, Thiago. **STJ reconhece aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-mai-01/stj-reconhece-aplicacao-teoria-desvio-produtivo-consumidor>. Acesso em: 10 jul. 2020.

DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. ed. rev. e ampl. Vitória, ES: 2017.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil brasileiro: responsabilidade civil**. 21. ed. ver. e atual. São Paulo: Saraiva, 2007, v. 7.

FARIA, Milena Oliveria. **O desvio produtivo do consumidor: (ir)responsabilidade do fornecedor**. 2015. Monografia (Graduação em Direito) Faculdade Baiana de Direito, Salvador.

GAGLIANO, Pabro Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Manual de direito civil**. Saraiva, 2017, v. único.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. 14. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019, v. 4.

GRINOVER, Ada Pellegrini, et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. Direito Material. 10. ed. rev., atual. e ref. Rio de Janeiro: Forense, 2011, v. I.

MARQUES, Claudia Lima. Campo de Aplicação do CDC. *In*: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012.

MELO. Tamila Cavaler Pessoa de. **A responsabilidade civil pela perda de tempo útil: o valor social e jurídico do tempo e a sua violação como uma nova categoria de dano indenizável ao consumidor**. 2013. 93 f. Monografia (Graduação em Direito) Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

MIRANDA, Maria Bernadete. **Os princípios consagrados no Código de Proteção e Defesa do Consumidor**. Disponível em: <http://estadodedireito.com.br/os-principios-consagrados-no-codigo-de-protecao-e-defesa-consumidor1>. Acesso em: 12.maio 2020.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 12. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: método, 2014.

TEIXEIRA, T.; AUGUSTO, L. S. **O dever de indenizar o tempo desperdiçado (desvio produtivo)**. Revista da Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, v. 110, 2016. p. 197-198. Disponível em: <http://www.periodicos.usp.br/rfdusp/article/view/115490>. Acesso: 19 jun. 2020.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ. **Decisão do TJPR aplica “Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor”**. Publicado em: 07.06.2019. Disponível em: https://www.tjpr.jus.br/destaques/-/asset_publisher/1IKI/content/decisao-do-tjpr-aplica-teoria-do-desvio-produtivo-do-consumidor-/18319. Acesso em: 19 jun.2020.

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer primeiramente a Deus por ter me capacitado até o presente momento, não deixando faltar a sua presença, suas bençãos e bondade para que eu pudesse concluir mais esse sonho na minha vida.

Ao meu grande amor, amigo, companheiro e esposo Samuel. Você foi essencial para que eu pudesse alcançar essa vitória. Obrigada por todo apoio, compreensão e amor dispensado a mim.

Aos meus pais Eliseu e Sonia, pela dedicação, incentivo, esforço, amizade e amor que sempre tiveram por mim. Nos momentos de dificuldades nunca faltaram as suas orações para comigo.

Aos meus irmãos Tiago e Filipe, por sempre torcerem pela minha felicidade e vibrarem pelas minhas conquistas.

Ao professor Norman Prochet pela atenção, orientação e conhecimentos passados na elaboração deste artigo. A todos os professores que passaram pelo meu caminho nestes 5 anos contribuindo para a minha formação.

Agradeço também ao meu chefe e amigo Fernando Garcia por todos os ensinamentos, apoio e disposição para que sempre eu buscasse o meu melhor. Obrigada pela oportunidade de fazer parte da equipe Juizado Especial de Apucarana.

A todos amigos e familiares que me ajudaram nessa trajetória.