



UNIVERSIDADE DO ESTADO DA BAHIA – UNEB
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS E CIÊNCIAS SOCIAIS – CAMPUS III
CURSO: BACHAREL EM DIREITO

MARCOS AYHORIAN RONALD LEAL OLIVEIRA LIMA

**APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO
CONSUMIDOR EM SITES DE INTERNET E A TEORIA DO MERO
ABORRECIMENTO**

JUAZEIRO - BAHIA

2025

MARCOS AYHORIAN RONALD LEAL OLIVEIRA LIMA

**APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO
CONSUMIDOR EM SITES DE INTERNET E A TEORIA DO MERO
ABORRECIMENTO**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado à Universidade do Estado da Bahia – UNEB, Departamento de Tecnologia e Ciências Sociais - DTCS - Campus III, como pré-requisito básico para Conclusão do Curso de Bacharel em Direito.

Orientação da Profa. Dra.: Mary Monalisa Carvalho Costa.

JUAZEIRO - BAHIA

2025



ATA DE DEFESA PÚBLICA DE MONOGRAFIA

Aos vinte e três dias do mês de julho do ano de dois mil e vinte e cinco no Campus III, do DTCS, da UNEB, Juazeiro - BA, reuniram-se sobre a Presidência do(a) Professor(a), orientador(a) Mary Monalisa de Carvalho Costa os professores, Luís Eduardo Gomes do Nascimento, Wank Remy de Sena Medrado e o(a) Bacharelado(a) **MARCOS AYHORIAN RONALD LEAL OLIVEIRA LIMA**, que procedeu, em sessão pública, a apresentação de monografia para conclusão de curso, cujo tema versou sobre, **APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR EM SITES DE INTERNET E A TEORIA DO MERO ABORRECIMENTO**, sendo a audiência iniciada às 15h (quinze horas), durando a explanação 30 (trinta) minutos, seguindo-se de perguntas elaboradas pelos examinadores, que ao final atribuíram as seguintes notas, respectivamente: 10,0(dez) 10,0(dez) e 10,0(dez), sendo, assim, obtida a média final 10,0(dez). Nada mais havendo foi encerrada a presente Ata, que vai devidamente assinada.



Presidente/orientador



Docente/arguidor

Documento assinado digitalmente



WANK REMY DE SENA MEDRADO
Data: 08/08/2025 15:27:12-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Membro

RESUMO

A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor em nosso país é um evento complexo que ocorre quando o consumidor gasta seu tempo para desviar-se de suas atividades com intuito de resolver problemas ocasionados por um fornecedor. Desta maneira busca-se por meio do objetivo geral deste estudo, analisar a teoria do desvio produtivo do consumidor em contraposição à jurisprudência ao mero aborrecimento. A metodologia adotada foi de caráter exploratório com abordagem qualitativa. Foram realizadas buscas nas bases Scielo, Google Acadêmico, Manuais e livros de Direito do Consumidor e Direito Civil. Concluiu-se que a teoria do desvio produtivo do consumidor criada por Marcos Dessaune é importante na proteção do tempo útil dos indivíduos, e diante das atividades comerciais de internet a teoria do desvio produtivo do consumidor traz o equilíbrio nas relações de consumo.

Palavras-chave: Desvio produtivo; Mero aborrecimento; Mídia social.

ABSTRACT

The Theory of Consumer Productive Deviation in our country is a complex event that occurs when the consumer spends his time diverting from his activities in order to solve problems caused by a supplier. Thus, the general objective of this study is to analyze the theory of consumer productive deviation in contrast to the jurisprudence of mere annoyance. The methodology adopted was exploratory in nature with a qualitative approach. Searches were carried out in the Scielo, Google Scholar, Manuals and books on Consumer Law and Civil Law databases. It was concluded that the theory of consumer productive deviation created by Marcos Dessaune is important in protecting the useful time of individuals, and in the face of commercial activities on the Internet, the theory of consumer productive deviation brings balance to consumer relations.

Keywords: Productive deviation; Mere annoyance; Social media.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 CONTEXTO HISTÓRICO DO DIREITO DO CONSUMIDOR	10
2.1 Aspectos gerais de consumo	12
2.2 A Responsabilidade civil do fornecedor	14
3 ESPÉCIES DE DANOS OCACIONADOS AOS CONSUMIDORES	16
3.1 Dano patrimonial ou material	17
3.2 Dano moral	18
4 DESCRIÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR E DA TEORIA DO MERO ABORRECIMENTO	19
4.1 Teoria do mero aborrecimento verso Teoria do desvio produtivo	20
4.2 O dano provocado pelo desvio produtivo do consumidor e o mero aborrecimento .	21
5 A RESPONSABILIDADE CIVIL PELO TEMPO PERDIDO	22
5.1 O tempo como bem jurídico tutelado	23
6 JURISPRUDÊNCIA DOS TRIBUNAIS	25
6.1 Superior Tribunal Federal	25
6.2 Superior Tribunal de Justiça	27
6.3 Aplicabilidade do Direito do consumidor diante dos golpes em sites de internet	28
7 METODOLOGIA	32
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
REFERÊNCIAS	35

1 INTRODUÇÃO

A temática escolhida neste estudo apresenta uma complexa demanda jurídica sobre duas teorias que traz consigo relações de dúvidas e aborrecimentos por parte do consumidor que adquire produtos via sites de internet, a primeira dela é a teoria do desvio produtivo do consumidor e a segunda a teoria do mero aborrecimento, inicialmente através de uma pesquisa bibliográfica irá encontrar de forma contextual sobre como é ocorrido a realização e a aplicação das duas teorias nas transações comerciais com produtos oriundos da internet. Diante disso, faz-se uma reflexão aos estudos de autores que construíram várias abordagens que estas teorias podem ser aplicadas no dia-a-dia.

A responsabilidade do fornecedor de produtos ou serviços é garantir que o consumidor esteja satisfeito com a aquisição do produto solicitado, pois o cliente satisfeito é a melhor propaganda de uma empresa, seja física ou virtual.

Desta forma, a teoria do desvio produtivo do consumidor vem como defensora dos direitos dos consumidores, esta teoria foi criada pelo escritor e advogado Marcos Dessaune, ela baseia-se no fundamento do desenvolvimento da sociedade moderna que necessita de mais tempo livre para desempenhar as suas competências, ou seja, os indivíduos precisam em especial do “direito de receber dos fornecedores produtos e serviços, aí incluídos atendimentos, que não provoquem, literalmente, perda de tempo, ou seja, que sejam, na forma da lei adequados ao consumo” (Goñi; Azevedo, 2022, p. 216).

Para Fonseca *et al.* (2023) o direito do consumidor se apresenta como um

[...] instrumento regulador e protetor contra os prejuízos em que o cidadão se encontra nas relações de consumo gerados por falhas do fornecedor, sejam eles pela vulnerabilidade, hipossuficiência e até mesmo ao dano aos bens jurídicos, tutelados pela Constituição Federal, cabendo ainda ao fornecedor não só a responsabilidade de reparação, mas também a subjacente obrigação de atribuir ao consumidor condições de usar seu recurso produtivo, tempo vital, nas atividades que preferir (Fonseca *et al.*, 2023, p. 42).

Nesta mesma perspectiva, vale ressaltar que um cliente quando busca um produto na internet é imprescindível que receba em sua casa no tempo e com a qualidade esperada, no entanto, é importante relatar que, apesar de todas as inovações tecnológicas e ferramentas que possibilitam ao consumidor a facilidade em suas tarefas de forma mais rápida e eficiente, apesar da distância, assim segundo Braga e Zampier (2019, p. 458) “perder tempo em filas de banco, ao telefone, ou em idas e vindas de assistências técnicas, buscando resolver um problema gerado pelo próprio fornecedor em uma relação de consumo é um verdadeiro “atraso de vida”.

Sendo importante destacar, as palavras de Alana Patrícia Lemos sobre a ampliação do assédio moral em virtude do uso da teoria do mero aborrecimento, a autora refere que a “desrespeito ao código de defesa do consumidor perante o estímulo inverso do judiciário com a generalizada aplicação da teoria do mero aborrecimento, vem acarretando inúmeras injustiças com o indivíduo que sofre o dano moral” (Lemos, 2019, p. 7).

No entanto, deve-se analisar com calma cada decisão, pois o Estado não pode negligenciar e punir as consequências que na maioria das vezes são alarmantes, que é denominado de assédio moral consumerista.

Diante disso, a principal motivação da escolha desta temática está relacionada ao número de pessoas que ficam descontentes após a finalização de uma decisão judicial por uma causa onde o simples fato de querer uma reparação perante os prejuízos e aborrecimentos causados por uma transação comercial não bem sucedida nas compras pela internet.

A problemática central constituiu-se através da seguinte pergunta norteadora: Como se dão as relações de consumo de produtos adquiridos por meio da internet a luz da aplicação da teoria de desvio produtivo do consumidor frente a teoria do mero aborrecimento?

Assim, foi realizada uma pesquisa exploratória de abordagem qualitativa. De acordo com Gil (2010), a pesquisa qualitativa não se preocupa com números, mas com as questões relativas ao cotidiano. Ainda de acordo com Gil (2010), a pesquisa exploratória tem o objetivo de aprimorar ideias e proporcionar maior familiaridade com o tema.

O principal objetivo da pesquisa foi descrever a partir da literatura consultada a teoria do desvio produtivo do consumidor em contraposição à jurisprudência ao mero aborrecimento a partir das relações de consumo de produtos em sites de internet. Para alcançar o objetivo geral, será elencado os seguintes objetivos específicos: Contextualizar sobre o direito do consumidor pautado na teoria do desvio produtivo do consumidor e a teoria do mero aborrecimento; apresentar os principais danos causados aos consumidores; analisar a jurisprudência civil pelo perdido dos consumidores de produtos da internet.

A relevância do estudo parte da busca por uma compreensão na aplicabilidade das teorias estudadas perante os conflitos existentes a partir da comercialização de produtos na internet e as decisões tomadas pelas varas cíveis.

O estudo está dividido em seções, a primeira aborda a introdução, a segunda a contextualização histórica do direito do consumidor, a terceira iremos encontrar as espécies de danos ocasionados aos consumidores, na quarta, a aplicabilidade da teoria do desvio produtivo do consumidor e da teoria do mero aborrecimento, na sexta, um pouco sobre a jurisprudência

no caráter punitivo nos tribunais, na sétima trata-se da metodologia e oitava e última, as considerações finais.

2 CONTEXTO HISTÓRICO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

O direito do consumidor teve os primeiros registros históricos partir do Código de Hamurabi séculos XVIII a.C., que a princípio abordava apenas as questões civis, este código baseava-se na Lei do Talião, conhecida pela expressão por “olho por olho, dente por dente”, que punia um criminoso segundo o seu delito, além das relacionadas ao casamento, à escravidão, ao trabalho e os acordos comerciais (Oliveira, 2010).

Posteriormente, o escambo, caracterizado como uma forma de comercialização sem uso de moedas onde dava-se a troca de mercadorias entre partes, foi utilizado na Idade Antiga e Idade Média. Na Europa entre os séculos V a X através do comércio do escambo, pois nesta época não havia moedas nas atividades comerciais, com tudo era negociável produtos entre si. E para minimizar os conflitos nesta prática onde sempre os mais fortes sobressaiam. Tendo origem no Brasil com a chegada dos portugueses (Almeida; Verdan Ragel, 2022).

Surgiu entre os séculos XV a XVIII o mercantilismo, marcando o feudalismo para o capitalismo, esta prática fortaleceu a burguesia e os monarcas absolutistas, isto é, sua origem está diretamente ligada ao absolutismo. Por conta disso, os reis faziam de tudo para enriquecer os seus países e, conseqüentemente, ter mais poder. Nesse momento a riqueza era medida pela quantidade de ouro e prata que o país possuía. Neste período a produção ainda era de natureza familiar com um número pequeno de pessoas envolvidas, sendo na maioria das vezes de forma manual, artesanal e mecânica (Almeida; Verdan Ragel, 2022). Neste momento histórico, as relações comerciais de consumidor e de fornecedor encontravam-se em condições de igualdade, isto é, as atividades produtivas eram de forma artesanal e envolviam membros da família e poucos operários (Moreira, 2019).

As relações de consumo eram singelas e modestas: o consumidor final, via de regra, adquiria as mercadorias diretamente do produtor. Apenas na segunda metade do século XVIII até a primeira metade do século XX o mundo passou por várias transformações em relação ao trabalho e ao consumo, vivia-se a Revolução Industrial na Inglaterra, e nos países do ocidente e oriente (Moreira, 2019).

Diante do advento da Revolução Industrial, ocorreu uma massificação da produção, que é a padronização do produto e o consumo de massa onde a fabricação começou a ser dividida em etapas, sendo “concentrado em uma única atividade, o trabalhador se especializava na área e em consequência, aumentava a produção, o que acabava influenciando no custo do produto final” (Figueira, 2001 apud Almeida, 2017, p. 18).

No entanto, é importante dar ênfase aos anos de 1962, que representou um marco inicial para a existência do direito do consumidor, a partir da carta que o presidente John Fitzgerald Kennedy, presidente na época dos Estados Unidos da América, onde ele refere ao Congresso Nacional Norte-Americano afirmou que todos os cidadãos eram consumidores, ao tempo em que pediu ao Congresso que aprovasse legislação para disciplinar as relações de consumo (Almeida, 2017).

Em 1969 a Organização das Nações Unidas (ONU) aprova a Resolução nº 2.542/69, que proclamou a Declaração das Nações Unidas, dando assim o primeiro passo no sentido da proteção dos direitos dos consumidores, que posteriormente foi reconhecido como os direitos fundamentais e universais do consumidor em 1973 pela Comissão de Direitos Humanos (Lopes, 2021).

Em 1980 decorrente do marco histórico do regime capitalista no nosso país, foi incorporado o sistema liberal de elementos do cunho social, sendo um avanço para o capital, desta forma, desenvolveu-se o capitalismo, mais crescente e se intrinca as relações de consumo. Neste momento, o consumo não é mais um fato de interesse privado, mas sim de interesse público, tornando-se uma exigência generalizada. Nos “anos 80 é criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor (CNDIC), com a função de elaboração da política nacional de defesa do consumidor” (Moreira, 2019, p. 15).

A partir da promulgação da Constituição Federal de 1988, o Brasil passou a reconhecer como garantia fundamental o Direito do Consumidor como dispõe o art. 5º, inciso XXXII, onde prevê,

[...] o Estado deve promover, na forma da lei, a defesa do consumidor. Foi também considerado Cláusula Pétreia de acordo com o art. 60 §4º, não podendo ser alterado nem mesmo por meio de Proposta de Emenda Constitucional. Isto posto, compreende-se que, consumidor pode ser definido como um agente privado, que deve ser amparado juridicamente de forma especial, devido a situação de vulnerabilidade que ocupa perante aqueles que lhe oferecem serviços e produtos, promovendo dessa forma, uma equiparidade nessa relação de consumo (Lopes, 2021, p. 7).

Desta forma, um direito fundamental é aquele reconhecido e vinculado à esfera do Direito Constitucional de determinado Estado, isto é, aqueles valores éticos, morais e políticos de uma determinada sociedade, em determinada época, sendo eles respeitados, para garantia de condições mínimas que permita uma “existência com dignidade, liberdade e igualdade para qualquer pessoa, em qualquer lugar do mundo onde se encontre” (Almeida, 2017, p. 15).

Em 1990 através da promulgação da Lei nº 8.078 anunciava o Código de Defesa do Consumidor, elaborado através de uma determinação do artigo 48 dos Atos Das Disposições Constitucionais Transitórias, aprovado durante a convocação extraordinária do Congresso em

julho de 1990. Segundo Almeida (2015, p. 14) “hoje o consumidor brasileiro está legislativamente bem equipado, mas ainda se ressentido de proteção efetiva, por falta de vontade política e de recursos técnicos materiais”. No entanto, apenas em 11 de março de 1991 entra em vigor o Código de Defesa do Consumidor (CDC), onde foram reunidos os princípios gerais, a disciplina de direito civil e comercial, administrativo, penal e processual que regula as relações de consumo brasileiras na atualidade.

Embora a nossa legislação tenha saído com um atraso de décadas em comparação à tradição das legislações americana e europeia, o nosso país tem uma legislação conceitualmente avançada e que ao longo dos anos foi estabelecendo outros avanços, como é o caso do art. 4º, a Política Nacional das Relações de Consumo, com intuito de atender as necessidades dos consumidores respeitando à sua dignidade, saúde e segurança.

Diante disso, ao longo da história a humanidade sempre buscou desenvolver atividades de consumos e sem dúvida, os avanços no campo da informação, ciência, medicina, industrialização e do trabalho fizeram dos indivíduos outrora nômades tornaram-se um ser estável, de sociedade especializada e autônoma no que diz respeito a recursos e materiais (Fonseca *et al.*, 2023).

2.1 Aspectos gerais de consumo

Para compreender sobre os aspectos gerais da palavra “**consumo**” é importante destacar as definições e os conceitos através da relação de consumo, ela é formada a partir de três elementos, o consumidor, o fornecedor e o produto ou serviço. O ser humano é um potencializador das relações comerciais de consumo, pois de um lado tem o consumidor e do outro o fornecedor, ambos com intuito de comprar ou vender um produto ou serviço, sendo o fruto desta transição o que chamamos de “**consumo**”.

Segundo Andrade, Pinto e Aragão (2021, p. 4) a palavra consumo significa, “percebe-se que o consumidor, como parte vulnerável nesta relação, acaba por celebrar contratos não condizentes com a bilateralidade que deveria ser própria, caracterizando um acentuado desequilíbrio na relação”.

Analisando as palavras de Alex Coelho, o autor refere que a relação de consumo representa uma relação jurídica de consumo que tem três elementos, como por exemplo:

[...] o subjetivo, o objetivo e o finalístico. Por elemento subjetivo devemos entender as partes envolvidas na relação jurídica, ou seja, o consumidor e o fornecedor. Já por elemento objetivo devemos entender o objeto sobre o qual recai a relação jurídica, sendo certo que, para relação de consumo, este elemento é denominado produto ou serviço. O elemento finalístico traduz a ideia de que o consumidor deve adquirir ou utilizar ou o serviço como destinatário final (Coelho, 2020, p. 25-26).

Desta forma, há uma conexão entre os elementos fundamentais de consumo, que a saber, refere-se: **ao consumidor, o fornecedor e o produto ou serviço**. Observe de forma simples a descrição de cada um a luz dos caminhos do CDC em seus artigos 2º e 3º, a seguir:

a) Consumidor – é aquele que adquire mercadorias ou serviços, particular ou coletivo, sendo este para uso doméstico ou mesmo profissional, sem destino final à revenda. Que segundo o Código de defesa do consumidor, esta palavra está ligada ao conceito de consumir que vem do latim *consumere*, que significa usar, comer ou desperdiçar (Almeida, 2017). No artigo 2º do CDC: “é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. E no “Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo” (Brasil, 1990, p. 1).

b) Fornecedor – é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira. Eles são caracterizados como pessoas jurídicas, públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, com sede ou não no País. Assim como “as sociedades anônimas, as por quotas de responsabilidade limitada, as sociedades civis, com ou sem fins lucrativos, as fundações, as sociedades de economia mista, as empresas públicas, as autarquias, os órgãos da administração” e etc. (Moreira, 2019, p. 21).

Vale ressaltar que os fornecedores são a parte mais forte na relação de consumo, principalmente no que se refere às informações quanto à produção e comercialização dos bens e serviços, mapeando o poder de compra e, também atuando concretamente no planejamento de produção de seus pares (Andrade; Pinto; Aragão, 2021).

No artigo 3º do CDC, faz-se uma descrição sobre o que determina um fornecedor, observe o que se diz:

[...] toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (Brasil, 1990, p. 1).

De forma mais clara, o fornecedor é um conjunto de ações realizadas por sujeitos e organizações que comercializam determinado produto ou serviço.

c) Produto ou Serviço – o produto, é aquele que é fruto de um bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. E o serviço, caracteriza-se como qualquer atividade fornecida no mercado

de consumo, mediante remuneração. Vale ressaltar que para que haja o produto ou serviço é necessário observar as palavras do CDC. Onde diz no artigo 3º e incisos 1 e 2, que referem: “§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial”. [...] E o “§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista” (Brasil, 1990, p. 1).

Há uma associação entre as duas palavras, pois o produto, são bens imateriais que se mostram relevantes com o crescimento econômico tanto de informática quanto de bens e serviços produzidos exclusivamente por este meio. No entanto, serviço significa “qualquer atividade prestada no mercado de consumo, impõe que este seja oferecido no mercado, como decorrência da atividade econômica do fornecedor” (Moreira, 2019, p. 24-25).

A partir da relação de consumo entre os indivíduos e os danos que podem ocorrer perante a comercialização de produtos e serviços, surge a responsabilidade civil do fornecedor.

2.2 A Responsabilidade civil do fornecedor

A responsabilidade civil do fornecedor está atrelada a dois elementos fundamentais que constituem a comercialização entre as partes, os produtos e os serviços, pois é a partir do dano ou irregularidade que ocorra entre ambos que o fornecedor terá que ressarcir os danos. O artigo 12º do CDC diz que:

Art. 12º. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos (Brasil, 1990, p. 1).

Neste contexto, pode-se dizer que para haver uma responsabilidade civil do fornecedor é necessário que o dano seja causado e a inexistência de uma ação para resolução da culpa, em outras palavras, Silva e Batista (2016) referem que não é proveitoso o réu alegar em sua defesa a inexistência de culpa ou dolo, “por tratar-se de responsabilidade objetiva, devendo atentar-se em demonstrar que: a) não colocou o produto no mercado; b) que embora tenha disponibilizado, o defeito inexistente; c) a culpa é exclusiva do consumidor ou do terceiro” (Silva; Batista, 2016, p. 280).

Sendo interessante destacar, que a responsabilidade civil objetiva está plenamente justificada pela necessidade de proteção do consumidor contra os riscos que podem ocorrer

durante a comercialização, entrega e devolução, tendo o fornecedor a responsabilidade de ser capaz de evitar que estes mesmos produtos ofereçam riscos não imaginados pelos consumidores. Portanto, a responsabilidade civil objetiva principalmente no risco decorrente do desenvolvimento da atividade pelo fornecedor (Pereira, 2018).

Em outras palavras, a responsabilidade civil do fornecedor é considerada como um instrumento hábil a fazer com que todo indivíduo que violar um dever jurídico através de um ato lícito ou ilícito, pois ele deve fazer a reparação do dano causado, “pois todos temos um dever jurídico originário o de não causar danos a outrem e ao violar este dever jurídico originário, passamos a ter um dever jurídico sucessivo, o de reparar o dano que foi causado” (Cavaliere Filho, 2008 apud Araújo, 2020, p. 12).

Então, a partir do ressarcimento pelos danos causados ao consumidor e para efeito legal esta reparação é uma forma de compensação da falta de responsabilidade no cumprimento de acordo com as regras de cada produto oferecido. Diante disso, para melhor compreender a responsabilidade civil do fornecedor, vamos conhecer um pouco mais sobre os tipos de danos.

3 ESPÉCIES DE DANOS OCACIONADOS AOS CONSUMIDORES

A partir da compreensão sobre a responsabilidade civil do fornecedor após uma ação não reparadora entende-se que o dano está atrelado a uma relação comercial, descrita na conceituação entre fornecedor e consumidor, traz em si a probabilidade do dano, isto é, “caso o fornecedor cause prejuízo ao consumidor, este último poderá recorrer aos instrumentos que regeram o acordo entre as partes para buscar a devida indenização” (Araújo, 2020, p. 36), fazendo uso de instrumentos legais.

O conceito de dano obteve progressão ao longo dos anos, tratando-se de uma atenuação de um bem jurídico, seja de qualquer natureza, como por exemplo: “a honra, a liberdade, a chance, o tempo. O significado do dano está na lesão ao interesse daquele que usufrui o bem, não se limitando na simples alteração do bem”. (Carnelutti, 2015 apud Andrade; Pinto; Aragão, 2021, p. 11).

Vale ressaltar que o principal objetivo de ordem jurídica em relação aos danos, é proteger o lícito e reprimir o ilícito, ao mesmo tempo que empenha-se em alinhar as atividades “do homem que se comporta de acordo com o direito, reprime a conduta daquele que o contraria” (Moreira, 2019, p. 36).

Para melhor compreender os danos, a autora Letícia Ojuva refere que há quatro tipos de danos comuns aos cidadãos serem acometidos pelo fornecedor. Como mostrar o quadro 1:

Quadro 1 – Principais tipos de danos ocasionados ao consumidor

Danos	Descrição do dano
Material	É tipo comum ao patrimônio, causado à parte lesada. Essa espécie é dividida em danos emergentes, referentes ao que o indivíduo perdeu com a conduta danosa, e aos lucros cessantes, que envolve aquilo que o indivíduo deixou de ganhar.
Moral	Fere não o patrimônio, mas o psíquico do indivíduo, os bens personalíssimos como a honra e a dignidade.
Existencial	Vem sendo aplicada cada vez mais no direito trabalhista, sempre que o empregador priva o trabalhador do convívio social com jornadas exaustivas, por exemplo. O dano existencial é aquele que afeta aspectos exteriores do

	comportamento do indivíduo que se vê obrigado a viver em uma perspectiva indesejada.
Social	Decorre de comportamentos reiterados que causam um mal-estar social e afetam a sociedade como um todo.

Fonte: Ojuva, 2023

O quadro 1, apresenta cada dano e suas características, sendo importante relatar que no âmbito comum, refere-se ao prejuízo sofrido ou causado por alguém; já no âmbito jurídico, é uma lesão ao bem jurídico. Portanto, dano também é “caracterizado como toda lesão de um bem jurídico protegido, causando lesão de um bem juridicamente tutelado, causando lesão de ordem patrimonial ou extrapatrimonial” (Vidal, 2024, p. 1), entre os principais temos o dano material (afeta o patrimônio) ou dano moral (relação extrapatrimonial, afeta a persona).

Estes danos quando analisados sob a luz da legislação brasileira, cada um tem uma ação em defesa ao cidadão consumidor.

3.1 Dano patrimonial ou material

O dano patrimonial ou material são compreendidos como a perda que atinge o patrimônio corpóreo de um indivíduo como mostra o artigo nº 402 do Código Civil, onde se subdivide em: **dano emergente**, o que efetivamente se perdeu e o **lucros cessantes**, o que razoavelmente se deixou de lucrar (Bolesina; Gervasoni, 2020).

O conceito de dano material “para a doutrina clássica, patrimônio é a representação econômica da pessoa e a sua natureza jurídica é a de universalidade de direitos e obrigações” (Araújo, 2020, p. 36). Em outras palavras, ele pode ser conhecido como qualquer aumento no passivo ou diminuição do ativo patrimonial de um indivíduo em virtude de atos de terceiros.

A doutrina jurídica classificou o dano material como sendo reconhecido no direito civil brasileiro três espécies deste tipo de dano, sendo eles: Dano Emergente, Lucros Cessantes e Perda de Uma Chance (Palomares, 2021).

Segundo Moreira (2019) dano ao patrimônio é aquele que atinge de forma frontal o patrimônio da vítima. Sendo importante ressaltar que este tipo de dano aparece como reflexo direto no patrimônio da vítima, pois “não necessariamente o causador do dano se beneficia com o ato ilícito praticado” (Moreira, 2019, p. 40).

Desta forma, o “dano material ou dano patrimonial foi aqui contextualizado e tem como principal característica a mensuração financeira do dano, logo, a referência para que se possa estimar o valor em dinheiro da reparação do dano” (Araújo, 2020, p. 37).

Um exemplo de dano material, temos um acidente de veículo, que por atraso ou até mesmo a perda de compromissos em virtude de ato de outro, assim como a deterioração de imóvel por falta de manutenção, entre tantas outras coisas que possam caracterizar dano material.

3.2 Dano moral

Para entender melhor o termo dano moral no direito, vale ressaltar que é um termo que deriva do próprio fato ofensivo que um indivíduo sofreu por indivíduo em uma transição comercial, ao passo que uma vez provada a ofensa, isto é, a fraude, *ipso facto*, está caracterizado um dano moral (Soares, 2023).

O dano moral, também é visto como uma recorrência de sofrimento humano não gerado por uma perda pecuniária, desta forma, na compreensão o dano “tem sido alvo de se ver as críticas por se revelar excessivamente ampla e permitir que quase todo incômodo ou desconforto possa configurar dano moral” (Bahia; Medeiro, 2016, p. 2).

Diante das falas das autoras acima, a autora Flaviana Rampazzo Soares, refere sobre os danos de objetos, onde ela afirma que,

[...] para se caracterizar dano moral, a ensejar reparação, o fato deve gerar grave ofensa à honra, à dignidade ou a atributo da personalidade da pessoa”, não pelo “simples fato de ter ocorrido o vazamento de dados pessoais”, e que o resultado teria sido corroborado pela constatação de que “não veio para o processo prova efetiva de dano” (Soares, 2023, p. 6).

O Conceito do dano moral, refere-se aos danos morais ocorridos “na esfera da subjetividade, ou no plano valorativo da pessoa na sociedade, alcançando os aspectos mais íntimos da personalidade humana” (Domingues; Brasilino, 2018, p. 203).

As autoras Bahia e Medeiros (2016) abordam ainda, o dano moral não pode ser reparado, isto é, não é possível retornar ao estado original onde o sentimento, a personalidade, o caráter da pessoa ou mesmo mensurar economicamente o dano moral, pois não há como compreender as situações que causem dor, vexame, sofrimento ou humilhação. O sofrimento que a vítima sofreu pelos fatos ocorridos pode-se apenas estabelecer e calcular um valor monetário que possa garantir a redução das perdas emocionais através de critérios compensatórios e punitivos.

4 DESCRIÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR E DA TEORIA DO MERO ABORRECIMENTO

As duas teorias abordadas apresentam uma diferença na aplicabilidade segundo o direito do consumidor. Para melhor compreender as diferenças entre a teoria do desvio produtivo do consumidor e a teoria do mero aborrecimento, observe o quadro 2.

Quadro 2 – Diferença entre desvio produtivo do consumidor e mero aborrecimento

Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor	Teoria do Mero Aborrecimento
A sociedade consumidora brasileira na atualidade, tem sido corriqueiramente levado a demandar parte de seu tempo, desviando da execução de tarefas cotidianas, para enfrentar os problemas de consumo, seja potencial ou efetivo, criados pelo fornecedor, de forma intencional ou não.	O mero aborrecimento é uma teoria comumente utilizada em decisões em que o julgador ou órgão revisor não observa violação dos direitos de personalidade na lide apresentada. Os meros aborrecimentos ou dissabores são as contrariedades que se sofre na vida. Há situações em que podemos receber uma repreensão de determinada pessoa, diante de um comportamento equivocado que tivemos para com a mesma.
É um fenômeno socioeconômico cujas consequências ultrapassam o mero dissabor, aborrecimento ou contratempo normal da vida, trata-se de um evento danoso que acarreta um dano resultado.	O mero aborrecimento não é passível de indenização porque é um incômodo esperado na vida social e não causa um abalo emocional significativo.

Fonte: Moreira, 2019; Delgado, 2020.

O quadro 2, deixa claro a diferença entre essas duas teorias do consumidor que traz grandes consequências aos indivíduos vítimas dos danos que tanto uma como a outra podem trazer.

4.1 Teoria do mero aborrecimento verso Teoria do desvio produtivo

A teoria do mero aborrecimento verso a teoria do desvio produtivo do consumidor tem algo em comum, “o dano causado aos indivíduos diante de uma ação de consumo”, porém, com formatos diferenciados na resolução de conflitos, enquanto o mero aborrecimento está preocupado em desencorajar o consumidor a lutar pelos seus direitos, junto às práticas abusivas, como diz Corrêa (2018), quando refere que há uma indústria do mero aborrecimento, levando a desistência na luta por justiça e responsabilidade pelos danos causados aos indivíduos, pois teme que não irá dar em nada, caso procure ingressar na justiça. O mero aborrecimento, comumente é utilizado para decisões em que o julgador ou órgão revisor não observa violação dos direitos de personalidade na lide apresentada.

Segundo Lemos (2019) refere que na prática jurídica muitas das partes ingressam com ações na intenção de conseguir dinheiro através de indenização levando ao juízo casos estapafúrdios, dando entender que a maioria mesmo tem o interesse de levar vantagens em cima dos fornecedores, desta forma, estas ações infundadas recebeu o nome de indústria do dano moral. Pois o “dano decorrente do tempo desperdiçado em decorrência de falha do produtor ou fornecedor era tido como irrelevante nas sentenças e acórdãos, sob a fundamentação que não passa de um mero aborrecimento, um pequeno dissabor” (Araújo, 2020, p. 53).

No entanto, quando é referido o desvio produtivo do consumidor, Dessaune (2013, p. 156) refere que ele é caracterizado

[...] 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 (Dessaune, 2013. p. 156).

De acordo com Oliveira (2010) na sociedade atual em nosso país, “o consumidor tem sido corriqueiramente levado a demandar parte de seu tempo, desviando da execução de tarefas cotidianas, para enfrentar os problemas de consumo, seja potencial ou efetivo, criados pelo fornecedor, de forma intencional ou não” (Oliveira, 2010, p. 58).

A partir do reconhecimento do Superior Tribunal de Justiça (STJ) o desvio produtivo do consumidor ganha relevância, ele tem sido um marco divisor de águas, pois muitos dos julgamentos são entendidos como perda do tempo útil do consumidor, e não passa de mero aborrecimento, deixando entender que tais decisões chegaram a receber a alcunha de “indústria do mero aborrecimento”, isto é, as duas teorias são interligadas.

4.2 O dano provocado pelo desvio produtivo do consumidor e o mero aborrecimento

A compreensão do dano provocado tanto pelo desvio produtivo do consumidor, quanto ao mero aborrecimento serão melhor explicados através do quadro 3 abaixo:

Quadro 3 – O dano segundo o desvio produtivo do consumidor e o mero aborrecimento

O DANO	
Desvio produtivo do consumidor	Mero aborrecimento
<p>Enfrentar uma fila demorada na agência bancária em que, dos 10 guichês existentes, só há dois ou três abertos para atendimento ao público;</p> <p>Telefonar insistentemente para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de uma empresa, contando a mesma história várias vezes, para tentar cancelar um serviço indesejado ou uma cobrança indevida, ou mesmo pra pedir novas providências acerca de um produto ou serviço defeituoso renitente, mas repetidamente negligenciado;</p> <p>Levar repetidas vezes à oficina, por causa de um vício recorrente, um veículo que frequentemente sai de lá não só com o problema original intacto, mas também com outro problema que não existia antes;</p>	<p>Um aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral;</p> <p>Um estresse no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo.</p>

Fonte: Gonçalves, 2022; Dessaune, 2018.

O dano em ambas as situações causa desgaste ao consumidor, seja físico ou emocional, o resultado final deste ato que é a diferença entre as duas teorias.

5 A RESPONSABILIDADE CIVIL PELO TEMPO PERDIDO

O tempo durante anos foi negligenciado como um bem jurídico merecedor de tutela por doutrinadores e estudiosos, principalmente do campo da responsabilidade civil, o que exigiu defrontamento com situações onde o tempo sofre constantemente agressões à livre disposição e do seu uso livre, em favor de interesses alheios, isto é, vontade pessoal, muitas vezes apenas por mera conveniência negocial de um terceiro (Moreira, 2019).

Diante disso, o autor refere que o tempo tem a “duração relativa das coisas que cria no ser humano a ideia de presente, passado e futuro ou ainda determinado período considerado em relação aos acontecimentos nele ocorridos” (Gonçalves, 2022, p. 102).

No tocante a responsabilidade civil pelo tempo perdido ou teoria da perda do tempo útil, é uma condição que deve ser levada em consideração diante das transações comerciais, pois este ato como bem jurídico insubstituível gera discussão sobre o desperdício deste que configura um dano moral, passível de reparação aos consumidores, com respaldo nos princípios constitucionais e jurisprudência (Bergamim, 2024). O autor aborda ainda que a teoria do tempo perdido, [...] “embora não prevista expressamente em lei, vem sendo reconhecida pela jurisprudência como uma forma de compensar o consumidor por danos morais e materiais decorrentes da perda de tempo útil devido a práticas abusivas ou negligentes de fornecedores” (p. 1).

O tempo na atualidade representa um relevante bem jurídico que é passível de proteção jurídica, e dele somente o titular pode dispor-se. Segundo Guglinski (2012) apud Ibe e Genovez (2015, p. 64) o art. 5º, LXXVIII da Constituição Federal, faz ênfase ao tempo a partir do direito pátrio:

A importância do tempo, no entanto, não se limita a ideia que cada um de nós tem sobre suas implicações, isto é, à subjetividade que envolve a análise de sua influência em nosso cotidiano. Na seara jurídica, o tempo é parâmetro objetivo utilizado para criar e extinguir direitos. No direito pátrio, encontra-se presente na própria Constituição Federal, como direito fundamental implícito na norma que assegura a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação, tanto no âmbito judicial quanto no administrativo (p. 64).

A teoria da perda do tempo útil se insere perfeitamente no âmbito das relações de consumo, sendo uma extensão do princípio da vulnerabilidade do consumidor, consagrado no art. 4º, inciso I, do CDC. A doutrina majoritária, que defende o CDC, deve ser interpretada de forma a garantir o máximo de proteção ao consumidor.

Nessa perspectiva, o tempo despendido pelo consumidor em tentativas frustradas de resolver problemas decorrentes de vícios ou defeitos na prestação de serviços constitui uma

violação da boa-fé objetiva e da função social do contrato, gerando, portanto, o direito à reparação por dano moral. Sendo o tempo perdido como um bem jurídico merecedor de indisputável tutela. No entanto, aos poucos o tempo perdido foi levado a exigência de indenização pelas situações que levaram o indivíduo a intolerância, em que há desídia e desrespeito aos consumidores, causando atos ilícitos ou condutas abusivas dos prestadores de serviços ou produtos (Bergamim, 2024).

Diante disso, posteriormente será apresentado o tempo como um bem jurídico tutelado as leis vigentes em defesa do consumidor.

5.1 O tempo como bem jurídico tutelado

O tempo como bem jurídico tutelado, entende-se já foi dito anteriormente, ele representa um relevante bem jurídico, “passível de proteção jurídica, do qual só o titular pode dispor” (Ibe; Genovez, 2015, p. 68).

Ao longo dos séculos, o tempo recebeu o tratamento cada vez mais especial, principalmente no mundo contemporâneo, pois desde os primórdios da humanidade o tempo sempre foi um bem precioso, irretroatável e irrecuperável, onde constantemente é alterado exigindo o senso de urgência, a pressa e a velocidade marcando a presença na rotina de praticamente todas as pessoas (Maia, 2023).

Marcos Dessaune, refere defronte dos conceitos apresentados sobre o tempo, desenvolver sua teoria a respeito do desvio produtivo, desta forma, o autor

[...] concluiu que a melhor definição a ser utilizada, seria aquela de tempo pessoal ou subjetivo, enquanto valor ou bem. O que significa dizer que ao analisar a presente teoria, é preciso pensar no tempo como a coisa mais valiosa que temos em vida, pois apenas por mérito dele, é que se faz possível efetivar todos os outros bens e direitos que possuímos (Dessaune, 2017, p. 162).

Neste sentido, a perder tempo, ainda que não se perca dinheiro, ainda enseja uma reparação do momento em que o indivíduo perdeu seu tempo, haja vista que o tempo útil poderia ter sido utilizado para outra atividade, como por exemplo de trabalho, de lazer ou puro descanso, bens juridicamente tutelados e direitos garantidos por nossa Constituição Federal (Ibe; Genovez, 2015).

Segundo Gonçalves (2022, p. 102) o tempo como bem juridicamente tutelado, é algo que deve ser respaldado, como por exemplo:

Na vida humana praticamente tudo gira em torno do tempo, já que é dele que precisamos para desempenhar as atividades necessárias à subsistência, incluindo-se aí as relações de consumo.

Na vida ou se perde ou se ganha tempo em tudo que se faz. E muitas das vezes, perder tempo significa perder dinheiro, pois como já diz o ditado “tempo é dinheiro”.

Com a agitação da vida moderna, o homem procura a cada dia mais aproveitar o pouco tempo que lhe resta, utilizando-o da forma mais útil e produtiva possível (p. 102).

O tempo é importante em todos os aspectos da vida, pois o tempo é existencial, produtivo e irrecuperável, ele deve fazer “parte da tutela jurisdicional dos direitos da personalidade do ser humano, estando diretamente ligado à dignidade da pessoa humana” (Gonçalves, 2022, p. 102).

No entanto, Mayara Nittencourt Ibe e Bruno Santhiago Genovez (2015, p. 66) a respeito da responsabilidade civil pela perda do tempo, referem que

[...] A possibilidade de se indenizar alguém pelo desperdício injusto e intolerável de seu tempo livre está dentro do bom senso que se espera na interpretação do Direito, principalmente à luz do regramento da responsabilidade civil decorrente do abuso de direito ou, ainda, da responsabilidade civil oriunda do Código de Defesa do Consumidor, além da equidade que deve guiar o aplicador da norma visando à manutenção da Justiça.

Neste sentido, quando o consumidor desperdiça o seu tempo vital, existencial e produtivo para encontrar soluções de problemas causados pelo mau fornecedor, fica bem nítido que haverá prejuízos passíveis de reparação, pois o consumidor não pode ficar no prejuízo ou dano adverso de um fornecedor despreparado.

6 JURISPRUDÊNCIA DOS TRIBUNAIS

Jurisprudência, palavra que vem do latim, “juris prudentia”, que representa conhecimento ou ciência do direito, isto é, um termo jurídico que significa decisões, aplicações e interpretações das leis. Em relação a Jurisprudência diante do desvio produtivo do consumidor, em grande parte dos julgamentos os Tribunais brasileiro decidem apenas na compensação, pois o dano não como calcular, tornando-se apenas de um mero aborrecimento (Lemos, 2019).

No Código de Processo Civil - Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015, no Art. 926. Refere: é nos tribunais que devem uniformizar jurisprudência e mantê-la estável, íntegra e coerente. § 1º Na forma estabelecida e segundo os pressupostos fixados no regimento interno, os tribunais editarão enunciados de súmula correspondentes a sua jurisprudência dominante. E no Art. 13. Diz que a “jurisdição civil será regida pelas normas processuais brasileiras, ressalvadas as disposições específicas previstas em tratados, convenções ou acordos internacionais de que o Brasil seja parte” (Neves, 2016, p. 5).

A jurisprudência pode ser entendida de três formas: “1) decisão isolada de um Tribunal que não tem mais recursos; 2) um conjunto de decisões reiteradas dos tribunais; e, 3) Súmulas, ou seja, orientação dos tribunais para que seja adotada um entendimento dominante” (Nogueira, 2022, p. 1).

Como será apresentado a seguir as esferas que há ações do código civil para a reparação de danos sofrido por um indivíduo que teve seus direitos violados por um agente externo que não cumpriu com o combinado diante de uma transação comercial ou uma não prestação de serviços adequada.

6.1 Supremo Tribunal Federal

Órgão máximo do Poder Judiciário, também chamado de Supremo Tribunal Judiciário, a sua composição é de onze ministros. Entre as competências do STF, temos: 1. julgar as chamadas ações diretas de inconstitucionalidade, instrumento jurídico próprio para contestar a constitucionalidade de lei ou ato normativo federal ou estadual; 2. apreciar pedidos de extradição requerida por Estado estrangeiro; e 3. julgar pedido de habeas corpus de qualquer cidadão brasileiro (Conselho Nacional de Justiça, 2016).

Observe a decisão na Jurisprudência a nível do STF sobre o uso da teoria do desvio produtivo do consumidor, a partir de um recurso extraordinário nº 1.482.303/2024 (p. 1), respectivamente REsp 1482303/GO abaixo:

CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. SABEMI SEGURADORA S.A. CONTRATO DE SEGURO NÃO COMPROVADO. COBRANÇA INDEVIDA. RESPONSABILIDADE CIVIL DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. ABALOS E CONSTRANGIMENTOS DEMONSTRADOS. DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSOS PARCIALMENTE PROVIDOS.

1. Trata-se de recursos interpostos pela Caixa Econômica Federal e pela SABEMI Seguradora S.A. contra sentença que julgou procedente o pedido e as condenou ao pagamento pro rata de indenização por danos materiais e morais no valor de R\$1.714,62 (mil setecentos e quatorze reais e sessenta e dois centavos) e R\$32.000,00 (trinta e dois mil reais) respectivamente, decorrentes da cobrança indevida de valores de seguro não contratado pela parte autora.

2. A CEF alega, em síntese, a improcedência do pedido de restituição em dobro, posto que não comprovada má-fé, e inexistência de danos morais, já que não comprovado nexó de causalidade entre a conduta da instituição financeira e o dano alegado. Caso mantida a sentença, pugna pela redução da condenação a título de danos morais

3. (...)

4. (...)

5. (...)

6. (...)

7. Acrescente-se a tais fundamentos o fato de que a perda de tempo útil para procurar a solução do problema junto aos bancos demonstra por vezes não se tratar de mero dissabor, mas de verdadeira violação à dignidade do consumidor. A perda de tempo de trabalho, de tempo com a família, de tempo de lazer, enfim, de tempo da vida do consumidor em razão do mau atendimento de um fornecedor não é mero aborrecimento do cotidiano, mas verdadeiro impacto negativo em seu viver.

8. Trata-se do que Marcos Dessaune (Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado. São Paulo: RT, 2014) denomina de desvio produtivo do consumidor, que ocorre quando este, diante de uma situação de mau atendimento (em sentido amplo), 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.

9. Quanto à condenação por danos morais, conforme sedimentado nesta Turma Recursal, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. (in Sérgio Carvalhieri Filho, Programa de Responsabilidade Civil, 7ª edição Revista e atualizada, p. 80.).

10. O dano moral deve, ainda, estar qualificado por elemento psicológico, provado pelo autor, para fundar o direito alegado, conforme expõe com propriedade a Ministra Nancy Andrighi, do Superior Tribunal de Justiça, em seu voto no RESP 622.872: "o

dano moral compensável deve ser qualificado por um elemento psicológico que evidencie o sofrimento a que a vítima foi submetida, o sentimento de tristeza, desconforto, vexame, embaraço na convivência social ou a exposição ao ridículo no meio, social onde reside ou trabalha".

11. No caso em apreço, não há dúvida acerca da flagrante violação à honra subjetiva do autor pelas razões acima expostas, de modo que a reparação moral deve ser feita. Não obstante isso, o valor arbitrado em primeira instância deve ser reduzido, posto que exacerbado e destoante do entendimento pacificado nesta Turma Recursal em casos tais, devendo ser fixado em R\$6.000,00 (seis mil reais), valor suficiente a reparar o dano sofrido e atender ao caráter disciplinar da condenação (Supremo Tribunal Federal, 2024, p. 1).

Em resumo, o STF tem reconhecido a importância da teoria do desvio produtivo do consumidor, visando proteger o tempo do consumidor, que é um bem necessário e irreparável após sua perda, em consequente, vale destacar que o texto nos mostra diversos critérios usados para delimitar diferenças entre teoria do desvio produtivo do consumidor e o mero aborrecimento, critérios esses que embora subjetivos, podem ser utilizados como parâmetro para ações em outras instâncias.

Outro ponto de importante observação diz respeito à correção no valor de indenização por dano moral, uma vez que deve atender de forma proporcional ao dano causado, respeitando a razoabilidade e proporcionalidade para não caracterizar enriquecimento ilícito nem incentivar demandas com objetivo unicamente pecuniário.

Mais uma vez é demonstrado exemplo de caracterização do dano moral baseado na perda do tempo útil, ou seja, baseada na teoria do desvio produtivo do consumidor no Supremo Tribunal Federal, o que demonstra a importância e aplicabilidade dessa teoria no mais alto grau jurisdicional.

6.2 Superior Tribunal de Justiça

É a última instância da Justiça brasileira para as causas infraconstitucionais (não relacionadas diretamente à Constituição Federal de 1988, responsável por uniformizar, padronizar, a interpretação da CF e em todo o Brasil. É composto por 33 ministros nomeados pelo presidente da República a partir de lista tríplice elaborada pelo próprio STJ. Como órgão, o STJ aprecia os recursos vindos da Justiça comum (estadual e federal) (Conselho Nacional de Justiça, 2025).

De acordo com o site do Superior Tribunal Federal (STF) ou Poder Judiciário, no item de suas atribuições que estão contidas no Art. 105 da CF, o STJ compreende no “ramo do Estado responsável pela solução de conflitos da sociedade e garantia de direitos dos cidadãos”

(Superior Tribunal de Justiça, 2025, p. 1). As competências, estabelece quais podem ser os processos iniciados no STJ e aqueles em que o tribunal age como órgão de revisão, inclusive nos julgamentos de recursos especiais (Superior Tribunal de Justiça, 2016).

Assim, é possível apresentar, a título exemplificativo, alguns arestos de julgados do STJ de um agravo em recurso especial nº 2.100.940 no ano de 2022 (p. 1), observemos respectivamente REsp 2100940/RJ abaixo:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. ENERGIA ELÉTRICA. TOI. Sentença de procedência parcial, declarando a nulidade do TOI nº 7611426 e todas as cobranças a ele vinculadas; abster-se a ré em cobrar valor em virtude do TOI em questão; proceder o refaturamento das cobranças posteriores ao TOI, excluindo o parcelamento de débito. Recurso da parte autora buscando a condenação da Concessionária ré ao pagamento de dano moral e a totalidade da sucumbência. [...] **Dano moral caracterizado. Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, através da qual o fato do consumidor ser exposto à perda de tempo na tentativa de solucionar amigavelmente um problema de responsabilidade do fornecedor e apenas posteriormente descobrir que só obterá uma solução pela via judicial, consiste em lesão extrapatrimonial. Precedentes jurisprudenciais do STJ e TJRJ. Valor que se fixa na importância de R\$ 3.000,00, que bem atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade.** Precedentes jurisprudenciais deste Tribunal de Justiça. Custas, despesas e honorários advocatícios que se arbitram em 10% sobre o valor da condenação que serão suportados pela Concessionária ré. Conhecimento e provimento do recurso (Superior Tribunal de Justiça, 2022, p. 1, **grifamos**).

Fica exposto que a teoria do desvio produtivo do consumidor não é só aceita como é tratada como precedente do STJ, demonstrando a necessidade social de tratar o tempo como bem jurídico, que deve ser tutelado em todos os graus de jurisdição.

Outro ponto de importante observação diz respeito à razoabilidade e proporcionalidade no quantum indenizatório, uma vez que deve ser observada a reparação à vítima por dano moral de forma razoável, para que não ocorra enriquecimento ilícito e que a indenização tenha seu caráter punitivo em desfavor do infrator para evitar o cometimento reiterado de abuso nas relações de consumo.

6.3 Aplicabilidade do Direito do consumidor diante dos golpes em sites de internet

O avanço da tecnologia e a globalização da Internet cresceu muito nos últimos anos, principalmente depois da pandemia do Covid-19, onde foi interrompido a circulação de pessoas em todo mundo. O que polarizou os meios de comunicação entre indivíduos, sendo rápida e precisa.

Diante disso, junto a polarização dos meios de comunicação veio às compras online, que se expandiu muito nos últimos 3 anos. E com essa demanda aumentada veio as consequências, como por exemplo: um pedido via internet é diferente do que foi originalmente anunciado, acrescentando um intermediário entre o comprador e vendedor, os mesmos ainda têm intenções comerciais e lucrativas para que agem com intenções profissionais de vender o produto. Como afirma Olmedo e Silva (2022, p. 123) onde refere sobre a modalidade de comércio virtual:

A modalidade de comércio virtual se expandiu ainda mais mediante o cenário pandêmico, visto que as relações de consumo realizadas em lojas físicas foram limitadas pelo distanciamento social, restando ao consumidor que recorresse às lojas virtuais, gerando assim alavancagem no setor com um aumento expressivo de 75% do comércio eletrônico brasileiro.

Desta forma, com o surgimento de novas necessidades aparecem também novos anseios e métodos de satisfação no comércio eletrônico, assim como, “na capitalização das plataformas e no advento dos infoprodutos, como **assinaturas streaming** (plataforma que oferece como produto o consumo de séries e filmes), **nas redes sociais** (impulsioneamento de publicações)” além de automatização de atendimentos (Fonseca *et al.*, 2023, p. 48).

A partir do advento do E-commerce, o comportamento do consumidor foi modificando, pois este método propicia uma maior agilidade na aquisição de produtos e pagamentos. Nesta forma nova de compras virtuais, “as empresas deixam de arcar com uma série de custos (aluguel, energia, funcionários, manutenção de máquinas e equipamentos), além de elevar os níveis de agilidade e qualidade de atendimento” (Oliveira, 2023, p. 20).

Entre as plataformas digitais mais utilizadas na aquisição de produtos, temos: Mercado Livre, Amazon Shopping, Submarino, Dafiti, entre outras. A Associação Brasileira de Comércio Eletrônico - ABCOMM (2020) “estima que estes novos consumidores virtuais mantenham o hábito de adquirir produtos pela internet, mesmo com o fim do período de isolamento social” (Levenfuz; Pacheco, 2020, p. 244).

As causas de golpes virtuais mais comuns contra os consumidores, são: os golpes no whatsapp, a clonagem de número de telefone e do cartão de crédito, além do uso indevido ou falsificação de documentos, as fraudes em financiamento, assim como as compras online em sites falsos hospedados em plataformas do facebook e venda de dados pessoais (Sousa, 2024).

No Brasil, a atuação do Judiciário consolidou o Código de Defesa do Consumidor como vimos anteriormente, no entanto, há uma série de ações ilegais que violam o direito consumerista, e decorrente do avanço vertiginoso dos últimos anos da informática, o Direito do consumidor nos casos de golpes virtuais vem tornando-se cada vez exigidos ações que possam

mitigar os danos. Quando se trata de recurso do consumidor que pleiteia os danos morais pela não entrega de produto em compra online, a partir da apelação civil com pedido de indenização, observe, abaixo:

AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPRA REALIZADA PELA INTERNET. PRODUTO NÃO ENTREGUE. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. 1. É abusiva a conduta de não entregar o produto adquirido pelo consumidor, excedendo a esfera do mero aborrecimento do cotidiano, configurando, portanto, dano moral. 2. A indenização pelo dano moral deve ser fixada em quantitativo proporcional, que represente justa reparação pelo desgaste sofrido, sem caracterizar, no entanto, enriquecimento ilícito do ofendido, de modo que o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) cumpre tais requisitos. Recurso conhecido e provido. Sentença reformada. (TJ-GO - Apelação Cível nº XXXXX20188090151 TURVÂNIA, Relator.: Des(a). ITAMAR DE LIMA, Data de Julgamento: 24/02/2021, 3ª Câmara Cível, Data de Publicação: DJ de 24/02/2021).

Para reafirmar a conduta sobre o dano moral, Dessaune (2017, p. 235):

Tal conduta desleal, não cooperativa e danosa desses grandes fornecedores não raro ainda é marcada pela habitualidade no mercado de consumo, lesando um direito individual homogêneo de um grupo de consumidores ligados por um fato comum [...]. Ao omitir, dificultar ou recusar a solução do problema primitivo em prazo compatível com a real necessidade do consumidor, [...] *o fornecedor faltoso induz o consumidor prejudicado a tomar uma decisão sob a influência inevitável de fatores incontroláveis, a renunciar a alguns de seus direitos especiais instituídos pelo CDC e a submeter ao modus solvendi do problema que o próprio fornecedor veladamente impõe* (Dessaune, 2017, p. 235).

Embora existam leis com o objetivo de proteger o consumidor nas relações de consumo em compras virtuais, a dinâmica social e o avanço da tecnologia trazem consigo novos desafios relacionados a esse tipo de compra, na maioria deles demandam que o consumidor perca seu tempo para tentar solucionar problemas em que não deu causa, ficando prejudicado, mesmo que indiretamente.

A teoria do desvio produtivo do consumidor é fruto dessas relações, buscando coibir condutas abusivas por parte dos fornecedores, que são considerados pelo Código de Defesa do Consumidor como elo forte da relação de consumo, uma vez que possuem os meios de produção e o capital, deixando o consumidor vulnerável e a mercê da vontade dos fornecedores, dessa forma, tendo a teoria do desvio produtivo do consumidor sido reconhecida pelos altos graus jurisdicionais e se tornado jurisprudência, tanto no STF quanto no STJ, é um avanço no que diz respeito à proteção do consumidor nas compras virtuais, uma vez que essa proteção busca inibir os abusos trazidos nas relações de consumo.

Em contraponto, a proteção trazida pela jurisprudência formada com a teoria do desvio produtivo do consumidor não pode ser utilizada sem a dosagem demonstrada na diferenciação entre dano moral e mero aborrecimento, uma vez que tornar qualquer dissabor presente nas relações de consumo em dano moral indenizável pode trazer enriquecimento ilícito e insegurança jurídica. O ponto controverso e que precisa ser mais discutido é a questão da subjetividade trazida na diferenciação entre desvio produtivo do consumidor e mero aborrecimento, uma vez que mesmo a perda de tempo útil precisa ser quantificada, e se essa perda for considerada irrelevante pode ser considerada mero aborrecimento. Dessa forma, assim como a sociedade, o direito evolui, e dentro dele as jurisprudências que regem as relações de consumo com o objetivo de trazer equilíbrio entre fornecedor e consumidor.

7 METODOLOGIA

A metodologia adotada neste estudo foi de caráter exploratório e descritivo, com abordagem qualitativa e construído a partir de uma revisão da literatura sobre a temática da teoria do desvio produtivo do desvio produtivo verso mero aborrecimento. Este procedimento metodológico foi escolhido por possibilitar a ampliação dos conhecimentos neste campo científico, pois sabe-se que apesar de ser um assunto recente, há muitas informações para estudar as duas teorias.

De acordo com Cervo e Bervian (2012, p.69), a pesquisa exploratória, “não tem hipóteses a serem testadas no trabalho, restringindo-se a definir objetivos e buscar mais informação sobre determinado assunto”. Numa perspectiva procedimental, a pesquisa inicial pode ser compreendida como teórica ou bibliográfica.

Já a pesquisa descritiva tem sido muito utilizada nas áreas de Ciências Humanas e Sociais. Conforme Andrade (2010, p.112), “neste tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados, e interpretados, sem que o pesquisador interfira nele”. A coleta de dados ocorreu entre os meses de janeiro e junho de 2025.

Para o embasamento teórico, a coleta de dados foi realizada inicialmente nas bases eletrônicas da *Scientific Eletronic Library Online* (SciELO) e Google Acadêmico, para determinar abrangência temporal utilizaremos os estudos dos últimos vinte anos, nos idiomas inglês e português, conforme apresentação do vocabulário contido nos descritores: Desvio produtivo; mero aborrecimento; mídia social e rede de internet. Além dos Manuais e livros de Direito do Consumidor e Direito Civil.

Por se tratar de um banco de domínio público, não foi necessário submeter ao Comitê de Ética em Pesquisa.

Os dados foram armazenados no banco do programa Word, versão 2017 e discutidos conforme resultados encontrados e com base em referências de trabalhos já publicados com temas propostos semelhantes.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve sua motivação após o interesse em estudar sobre o uso das Teorias do desvio produtivo do consumidor e a teoria do mero aborrecimento nas compras realizadas na internet, sendo de suma importância estudar sobre esta temática.

A pesquisa teve como objetivo geral descrever a partir da literatura consultada a teoria do desvio produtivo do consumidor em contraposição à jurisprudência ao mero aborrecimento a partir das relações de consumo de produtos em sites de internet. Constatou-se que o objetivo geral foi atendido, pois foi demonstrado o conhecimento necessário para entender sobre a teoria do desvio produtivo do consumidor e sua importância no que tange a proteção do tempo útil do consumidor, que é bem jurídico e deve ser tutelado, uma vez que o tempo é um bem necessário e irreparável. Em consequência, é necessário destacar, que considerar o tempo perdido com resolução de problemas trazidos com as relações de consumo mesmo o consumidor não tendo dado causa é cercear a qualidade de vida do indivíduo.

O objetivo específico inicial era contextualizar sobre o direito do consumidor pautado na teoria do desvio produtivo do consumidor e a teoria do mero aborrecimento. O objetivo foi satisfatório, uma vez que foram demonstrados os conceitos tanto da teoria do desvio produtivo como direito do consumidor nas relações de compras virtuais, quanto do mero aborrecimento, explicando suas características bem como suas diferenças, com exemplos de aplicação no cotidiano, com o objetivo de esclarecer e difundir a teoria do desvio produtivo do consumidor e por fim trazer maior proteção jurídica ao consumidor nas compras virtuais.

O segundo objetivo específico era apresentar os principais danos causados aos consumidores. Foram analisados os tipos de dano moral, como se configuram, e quando a teoria do desvio produtivo do consumidor pode ser aplicada para proteção do bem jurídico que é o tempo útil, e como diferenciar o dano moral indenizável dos casos de mero aborrecimento, fazendo uma crítica ao uso exacerbado do mero aborrecimento como justificativa para descaracterização dos abusos praticados por fornecedores que geram uma perda excessiva de tempo por parte do consumidor, bem como a desconfiguração de dano moral indenizável com base no mero aborrecimento, desconsiderando o tempo como bem jurídico indiscutível e que deve ser tutelado.

O terceiro objetivo específico foi analisar a jurisprudência civil no que tange a proteção e direito à indenização pelo tempo perdido dos consumidores na resolução de problemas nas relações de consumo, em que não deram causa e demandam tempo útil que deveria ser utilizado para o bem estar pessoal. Este objetivo foi atendido, pois foi demonstrado por meio de análise

de processos em variadas instâncias jurisdicionais, bem como de doutrinadores, que a teoria do desvio produtivo do consumidor é aceita e amplamente utilizada, sendo considerada precedente jurisprudencial, o que demonstra a sua importância como ferramenta de proteção do bem jurídico do consumidor que é o tempo útil bem como trazer equilíbrio a relação de consumo, onde o consumidor tem posição desprivilegiada.

Nesta pesquisa após considerarmos a pergunta problema “Como se dão as relações de consumo de produtos adquiridos por meio da internet a luz da aplicação da teoria de desvio produtivo do consumidor frente a teoria do mero aborrecimento”? A teoria do desvio produtivo do consumidor foi criada por Marcos Dessaune, com o objetivo de proteger o tempo útil como bem jurídico nas relações de consumo, inclusive nas compras na internet, essa teoria vai de encontro a teoria do mero aborrecimento, onde o tempo perdido na tentativa de solucionar problemas nas relações de consumo é considerado mero dissabor ou fato cotidiano, que embora possa ser considerado abuso, não é passível de indenização, a teoria do desvio produtivo demonstra que o tempo perdido nas tratativas em que o consumidor não deu causa é violação de bem jurídico, o tempo é importante e irreparável, e sua perda deve gerar indenização, tanto no caráter punitivo dos fornecedores, para desestimular a prática de abusos, quanto no dever ressarcitório pela perda do bem jurídico que é o tempo útil.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, L. P. M. **Publicidade abusiva para os hipervulneráveis à luz do Direito do Consumidor**: Uma análise contextualizada da Resolução 163 do CONANDA. 100f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado) – Faculdade Metropolitana São Carlos - FAMESC, Bom Jesus do Itabapoana, RJ, 2017.

ALMEIDA, L.; VERDAN RANGEL, T. Publicidade abusiva para os hipervulneráveis à luz do direito do consumidor: uma análise contextualizada da resolução 163 do CONANDA. **Acta Scientia Academicus: Revista Interdisciplinar de Trabalhos de Conclusão de Curso (ISSN: 2764-5983)**, v. 2, n. 04, 6 abr. 2022. Disponível em: <<http://multiplosacessos.com/ri/index.php/ri/article/view/213>>. Acesso em: 23 abr. 2025.

ANDRADE, M. D.; PINTO, E. R. G. C.; ARAGÃO, L. M. A responsabilização do fornecedor pelo desvio produtivo do consumidor e o dano temporal. **Quaestio Iuris**, v. 14, n. 1, p. 1-21, 2021.

ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ARAÚJO, R. L. S. **O dano temporal como bem jurídico suscetível de autonomia e sua aplicação nas ações judiciais dos consumidores hipervulneráveis**. 124 f. Dissertação (Mestrado) – Instituto Brasileiro de Ensino Desenvolvimento e Pesquisa (IDP) – São Paulo, São Paulo, 2020.

BAHIA, C. M.; MEDEIROS, H. G. O dano moral coletivo nas relações de consumo e a visão dos tribunais. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**. v. 2, n. 2, Curitiba, jul./dez, 2016. p. 153-167.

BARBOZA, M. J. C. **O tempo enquanto bem jurídico a ser tutelado: empresas de telefonia e o desvio produtivo do consumidor no âmbito do Tribunal de Justiça do Maranhão de 2015 a 2020**. São Luís: Centro Universitário UNDB, 2021.

BERGAMIM, L. Teoria da perda do tempo útil: uma análise jurídica. **Revista Migalhas de peso**. [online]. 2024. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/416046/teoria-da-perda-do-tempo-util-uma-analise-juridica>>. Acesso em: 20 mai. 2025.

BOLESINA, I.; GERVASONI, T. A. (Orgs.). **Dicionário de danos jurídicos**. [recurso eletrônico]. Porto Alegre, RS: Editora Fi, 2020.

BRAGA, A. P. B.; ZAMPIER, M. P. A teoria do desvio produtivo do consumidor em contraposição à jurisprudência do mero aborrecimento: uma questão de responsabilidade civil. **Revista Vianna Sapiens, [S. l.]**, v. 10, n. 2, p. 20, 2019. Disponível em: <https://www.viannasapiens.com.br/revista/article/view/610>. Acesso em: 11 nov. 2024.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 24 abr. 2025.

- BUENO, L. A. A. C. T.; CASTRO, M. Q. Desvio produtivo do consumidor à luz de julgados do Superior Tribunal de Justiça. **Boletim de Notícias**. 2022. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2022-nov-25/buenoe-castro-desvio-produtivo-consumidor-julgados-stj/>>. Acesso em: 18 jun. 2025.
- CERVO, A. L.; BERVIAN, P.A. **Metodologia científica**. São Paulo. Fino Traço, 2012.
- COELHO, A. **O fornecimento de produtos e a prestação de serviços sem o consentimento do consumidor**. 65 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL), Florianópolis, 2020.
- COLLARES, A. S. **Dano moral punitivo: a relação do mero aborrecimento com a teoria do desvio produtivo**. 17f. Artigo científico (Pós-Graduação Lato Sensu) – Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2019.
- CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). **Tribunais Superiores: quais são? O que fazem?**. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/noticias/tribunais-superiores-quais-sao-o-que-fazem/170117397>>. Acesso em: 18 jun. 2025.
- DELGADO, R. M. Diferença entre danos morais e meros aborrecimentos ou dissabores. 2020. **Jusbrasil**. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/diferenca-entre-danos-morais-e-meros-aborrecimentos-ou-dissabores/1149582102>>. Acesso em: 10 mai. 2025.
- DESSAUNE, M. V. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: uma visão geral. **Revista de Direito do Consumidor: RDC**, São Paulo, v. 27, n. 119, p. 89-103, set./out. 2018.
- DIAS, I. K. P.; BASAN, A. P. Aplicação dos direitos do consumidor em compras pela internet durante a pandemia. **Revista Jurídica – Rio Verde**, Ano 11, v. 4, jul, 2023.
- DIAS, L. P.; PALHARES, M. P.; LOUREIRO, P. C. A industrialização do mero aborrecimento. **Anais... XIII Semana da Pesquisa Jurídica**, Patos de Minas, MG, 19 a 21 de outubro de 2022. Disponível em: <<https://anais.unipam.edu.br/index.php/pesquisajuridica/article/view/2050/454>>. Acesso em: 11 nov. 2024.
- DOMINGUES, J. G. C.; BRASILINO, F. R. R. A teoria do desvio produtivo e a proteção dos direitos da personalidade do consumidor. **Revista do Instituto de Direito Constitucional e Cidadania**, Londrina, v. 3, n. 1, p. 190-208, jan/jun. 2018. Disponível em: <<https://doi.org/10.48159/revistadoidcc.v3n1.domingues.brasilino>>. Acesso em: 28 abr. 2025.
- FONSECA, R. C.; FREITAS, W. M. C.; FONTENELE JÚNIOR, H. S.; SANTOS, W. S. Atendimento virtual e a teoria do desvio produtivo do consumidor brasileiro: uma análise jurisprudencial dos tribunais brasileiros dos anos de 2020 a 2022 acerca do tempo e dos prejuízos causados aos consumidores. **Revista Eletrônica Interdisciplinar Barra do Garças, MT, Brasil**, v. 15, n. 1, Ano 2023.
- GONÇALVES, L. Z. A evolução da aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor pelo judiciário brasileiro. **Revista Farol – Rolim de Moura – RO**, v. 17, n. 17, p. 100-118, novembro, 2022.

GOÑI, Á. R.; AZEVEDO, F. C. A teoria do desvio produtivo do consumidor: uma perspectiva doutrinária e jurisprudencial no Brasil atual. **Revista do Programa de Pós-Graduação em Mestrado em Direito e Desenvolvimento Sustentável – Direito e Desenvolvimento**, João Pessoa, v. 13, n. 1, p. 212-223, jan./jun. 2022.

GUGLINSKI, V. V. Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/21753>>. Acesso em: 18 mai. 2025.

IBE, M. B.; GENOVEZ, B. S. Responsabilidade civil pela perda do tempo. **Revista do TRF3 – Ano XXVI**, n. 126, jul./ set. 2015. Disponível em: <<https://revista.trf3.jus.br/index.php/rtrf3/article/download/461/433/983>>. Acesso em: 15 mai. 2025.

LEMONS, A. P. **A ampliação do assédio moral consumerista em virtude da teoria do mero aborrecimento**. 46 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Direito) – Centro Universitário – UNIFACIG, Manhaçu (MG), 2019. Disponível em: <<https://www.pensaracademico.unifacig.edu.br/index.php/repositorioctcc/article/view/1872/1462>>. Acesso em: 2 jan. 2025.

LEVENFUZ, S.; PACHECO, T. M. N. D. Direito em tempos de pandemia [recurso eletrônico]: reflexões jurídicas a partir do novo coronavírus / Organizadoras Jéssica Aparecida Soares, Bruna Homem de Souza Osman. **Coronavírus e o aumento das contratações virtuais: desafios para a proteção do consumidor brasileiro na internet**. - Maringá, PR: Uniedusul, 2020.

LOPES, A. M. A. **Direito do consumidor: impactos da covid-19 nas relações de consumo**. 25 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade Anhanguera, Jacareí, 2021.

MAIA, A. C. B. L. **Regime de responsabilidade pelos danos causados pelos contaminantes emergentes como risco do desenvolvimento**. 156 f. 2020. Dissertação (Mestrado em Direito) - Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2020.

MAIA, L. E. F. **O tempo como bem jurídico tutelado pelo direito: uma análise da aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor no âmbito do TJ-RN**. 76f. Monografia (Graduação) – Universidade Federal Rural do Semi-árido. Mossoró (RN), 2023.

MOREIRA, C. O. **Desvio produtivo do consumidor: uma análise de sua aplicabilidade pelos tribunais pátrios**. Monografia (Graduação) – Faculdade Baiana de Direito, Salvador, 2019.

NASCIMENTO, D. S.; COSTA SORDI, A. F.; AMARAL, A. C. C. Z. M. O caráter punitivo da responsabilidade civil nas relações de consumo e o impacto da Teoria do Mero Aborrecimento. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, Florianópolis, Brasil, v. 9, n. 1, p. 96 – 118, 2023. Disponível em: <<https://indexlaw.org/index.php/revistadgrc/article/view/9727>>. Acesso em: 2 jan. 2025.

NEVES, A. A. **Novo Código de Processo Civil**. – Leis nº 13.105/ 2015 e 13.256/ 2016 / Daniel Amorim Assumpção Neves. – 3. Ed. Rev., e ampl., - Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: Método, 2016.

NOGUEIRA, E. Você sabe a diferença entre precedente, jurisprudência e súmula?. **Revista dos Tribunais**. 2022. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/voce-sabe-a-diferenca-entre-precedente-jurisprudencia-e-sumula/429649935>>. Acesso em: 20 jun. 2025.

OJUVA, L. **A responsabilidade civil das instituições bancárias por danos causados ao consumidor**. 49 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2023.

OLIVEIRA, C. M. A. **O direito do consumidor nas compras realizadas por meio das plataformas digitais de E-commerce: uma análise à luz do ordenamento jurídico brasileiro**. 45 f. Monografia (Graduação) – Universidade Federal do Maranhão, Imperatriz, MA, 2023.

OLIVEIRA, C. M. **Tratado de direito do consumidor: doutrina, prática forense e legislação**. São Paulo: Jurídica brasileira, 2010. p. 6.

OLMEDO, C. G.; SILVA, R. G. F. A configuração de dano moral em decorrência aplicabilidade da teoria do desvio produtivo do consumidor nas relações de consumo virtual. **Revista Sociedade e Ambiente**, v. 3, n. 1, 2022. Disponível em: <<https://www.revistasociedadeeambiente.com/index.php/dt/article/view/56>>. Acesso em: 12 mai. 2025.

PALOMARES, R. As três espécies de dano material. 2021. **Jusbrasil**. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/as-tres-especies-de-dano-material/1248760912>>. Acesso em: 28 abr. 2025.

PEREIRA, J. S. F. **A Responsabilidade Civil do Fornecedor pelos Riscos do Desenvolvimento**. 35 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2018.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SILVA, M. G.; BATISTA, D. F. D. Responsabilidade civil do fornecedor nas relações jurídicas de consumo. **REGRAD - Revista Eletrônica de Graduação do UNIVEM - ISSN 1984-7866**, [S.l.], v. 9, n. 1, p. 269-285, aug. 2016. ISSN 1984-7866. Disponível em: <<https://revista.univem.edu.br/REGRAD/article/view/1750>>. Acesso em: 24 apr. 2025.

SOARES, F. R. Dano presumido e dano moral in re ipsa – Distinções necessárias. **Revista IBERC** – v. 6, n. IV-X, jan/abr, 2023.

SOUSA, F. T. O poder judiciário e a proteção do consumidor diante dos golpes virtuais. **Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo**, Ribeirão Preto-SP, v. 1, n. 1, II série, p. 440-462, set./dez. 2024.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). **AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL nº 2.100.940/2022**. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stj/1505431353>>. Acesso em: 15 jun. 2025.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). **APELAÇÃO CÍVEL nº XXXXX-31.8.09.015/2021**. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-go/1171882496>>. Acesso em: 15 jun. 2025.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ). Secretaria do Tribunal. **Relatório de Gestão do Exercício de 2015**. Brasília – DF, 2016. Disponível em:

<https://transparencia.stj.jus.br/wp-content/uploads/RG_2015_consolidado_com_anexos_v7.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2025.

SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL (STF). **RECURSO EXTRAORDINÁRIO nº 1.482.303/2024 GO**. Disponível em:

<<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/stf/2234521656/inteiro-teor-2234521659>>. Acesso em: 15 jun. 2025.

VIANA, G. F.; MUSSE NETTO, J.; SANTOS, F. S. O dano moral e o mero aborrecimento nas relações de consumo envolvendo o comércio eletrônico. **UNIFAN**. 2023. Disponível em: <<https://unifan.net.br/wp-content/uploads/2023/02/O-DANO-MORAL-E-O-MERO-ABORRECIMENTO-NAS-RELAcoes-DE-CONSUMO-ENVOLVENDO-O-COMERCIO-ELETRONICO.pdf>>. Acesso em: 20 mai. 2025.

VIDAL, M. G. Do dano moral da pessoa jurídica. 2024. **Jusbrasil**. Disponível em:

<<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/do-dano-moral-da-pessoa-juridica/2124627105>>. Acesso em: 27 abr. 2025.