



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS E HUMANAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO**

GISELE MARNIA CAVALCANTE LIMA

**A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO NAS RELAÇÕES DE
CONSUMO: UMA ANÁLISE QUANTITATIVA DOS RECURSOS
INOMINADOS DAS TURMAS RECURSAIS DO RIO GRANDE DO
NORTE (2019 - 2024)**

**MOSSORÓ/RN
2025**

GISELE MARNIA CAVALCANTE LIMA

**A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO NAS RELAÇÕES DE
CONSUMO: UMA ANÁLISE QUANTITATIVA DOS RECURSOS
INOMINADOS DAS TURMAS RECURSAIS DO RIO GRANDE DO
NORTE (2019 - 2024)**

Artigo apresentado ao Departamento de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (DCSA/UFERSA), como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharela em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Ulisses Levy Silvério dos Reis

MOSSORÓ/RN
2025

GISELE MARNIA CAVALCANTE LIMA

**A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO NAS RELAÇÕES DE
CONSUMO: UMA ANÁLISE QUANTITATIVA DOS RECURSOS
INOMINADOS DAS TURMAS RECURSAIS DO RIO GRANDE DO
NORTE (2019 - 2024)**

Artigo apresentado ao Departamento de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (DCSA/UFERSA), como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharela em Direito.

APROVADO EM: ____/03/2025

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Ulisses Levy Silvério dos Reis (UFERSA)
Presidente

Prof^a. Dr^a Rosângela Viana Zuza Medeiros (UFERSA)
Membro Examinadora

Prof. Esp. Adailson Pinho de Araújo (UFERSA)
Membro Examinador

AGRADECIMENTOS

Agradeço, em primeiro lugar, aos meus pais, Vânia e Edson, pelo apoio incondicional ao longo da graduação, por acreditarem no meu potencial e por serem meu porto seguro em todas as etapas dessa caminhada. Aos meus irmãos, padrinhos e à minha afilhada, que me mostraram e ensinaram o amor simples e genuíno.

Aos amigos que caminharam comigo durante esses anos, dividindo desafios, conquistas e aprendizados, minha eterna gratidão. Agradeço também àqueles que a jornada acadêmica me presenteou e aos que encontrei ao fazer de Mossoró um novo lar, obrigada por tornarem essa fase mais leve e significativa.

Agradeço ao Professor Ulisses Reis, meu orientador, que não apenas me apresentou ao universo da pesquisa quantitativa, mas também me guiou com paciência e entusiasmo na incrível experiência da Iniciação Científica. Seu incentivo e dedicação foram fundamentais para o desenvolvimento deste trabalho.

Por fim, agradeço à Universidade Federal Rural do Semi-Árido, um espaço singular de crescimento acadêmico e humano, e a todos os professores que, em sua singularidade, me mostraram um conhecimento que vai além dos livros e sala de aula.

*À minha família, com gratidão, por me
mostrarem que a educação e a perseverança
transformam sonhos em conquistas.*

*"Como sou pouco e sei pouco, faço o pouco
que me cabe me dando por inteiro" — Ariano
Suassuna.*

**A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: UMA
ANÁLISE QUANTITATIVA DOS RECURSOS INOMINADOS DAS TURMAS
RECURSAIS DO RIO GRANDE DO NORTE (2019 - 2024)**

**THE THEORY OF PRODUCTIVE DEVIATION IN CONSUMER RELATIONS: A
QUANTITATIVE ANALYSIS OF UNNAMED APPEALS IN THE APPELLATE
PANELS OF THE COURT OF JUSTICE OF RIO GRANDE DO NORTE (2019 - 2024)**

Gisele Mania Cavalcante Lima¹

RESUMO

Este estudo investiga a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor nas Turmas Recursais do Rio Grande do Norte, com enfoque nos Recursos Inominados julgados entre 2019 e 2024. A pesquisa busca responder: quais critérios as Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte (TJRN) adotam para o reconhecimento da teoria? Para isso, utiliza uma abordagem quantitativa, analisando 574 acórdãos obtidos na base de jurisprudência do TJRN. A primeira seção apresenta o referencial teórico, abordando a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor e sua fundamentação jurídica. A segunda seção discute a metodologia adotada, detalhando a seleção dos acórdãos e os critérios de análise. A terceira seção expõe os resultados da pesquisa, demonstrando a frequência e os padrões decisórios identificados nas Turmas Recursais do TJRN. Os resultados indicam que a tese é aceita em um número expressivo de decisões, com destaque para os casos de cobrança indevida, que figuram como a principal causa de litígio relacionada ao desvio produtivo. Observou-se que a tentativa de solução do problema pela via administrativa tem sido um fator determinante para a concessão da indenização, enquanto o não reconhecimento da tese decorre, em grande parte, da ausência de perda de tempo útil considerada excessiva. A pesquisa reforça a importância da tutela do tempo do consumidor como um bem juridicamente protegível e aponta a necessidade de maior uniformização no reconhecimento do dano. Estudos futuros podem ampliar a análise para outros tribunais, permitindo uma visão comparativa sobre a consolidação da teoria no ordenamento jurídico brasileiro.

Palavras-chave: Perda de tempo útil; Direito do Consumidor; Pesquisa Quantitativa.

ABSTRACT

This research investigates the application of the Consumer Productive Deviance Theory in the Appeals Panels of the Court of Justice of Rio Grande do Norte (TJRN), focusing on unnamed appeals judged between 2019 and 2024. The study seeks to answer: what criteria do the Recursal Panels of TJRN adopt for recognizing this theory? To this end, it employs a quantitative approach, analyzing 574 rulings obtained from the TJRN jurisprudence database. The first section presents the theoretical framework, discussing the Consumer Productive Deviance Theory and its legal foundation. The second section outlines the methodology, detailing the selection of rulings and the criteria used for analysis. The third section presents the research findings, demonstrating the frequency and decision-making patterns identified in the Appeals Panels of TJRN. The results indicate that the theory is accepted in a significant

¹ Graduanda em Direito pela Universidade Federal Rural do Semi-Árido. Email: giselemarnia@gmail.com.

number of decisions, particularly in cases of improper billing, which stands out as the main cause of litigation related to productive deviance. It was observed that the attempt to resolve the issue through administrative means has been a determining factor in the granting of compensation, while the non-recognition of the theory largely stems from the absence of an excessive loss of useful time. The research reinforces the importance of protecting consumer time as a legally safeguarded asset and highlights the need for greater standardization in the recognition of damages. Future studies may expand the analysis to other courts, allowing for a comparative view on the consolidation of the theory within the Brazilian legal system.

Keywords: Loss of productive time; Consumer Law; Quantitative Research.

1 Introdução

Mais do que um simples ato de aquisição, o consumo reflete padrões culturais, tecnológicos e jurídicos, ocupando um papel central no desenvolvimento social e econômico. Nesse contexto, a relação entre consumidores e fornecedores exige mais do que transações comerciais, demandando equilíbrio e transparência para prevenir prejuízos e garantir a proteção dos direitos do consumidor.

O ordenamento jurídico brasileiro estabelece uma série de garantias para proteger os consumidores de práticas abusivas, assegurando-lhes direitos fundamentais que vão além da simples entrega de produtos ou da execução de serviços.

A proteção contra práticas abusivas, o acesso à informação adequada e a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais são princípios fundamentais dispostos no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990). Além disso, o artigo 14 estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados ao consumidor por defeitos relativos à prestação de serviços, reforçando a necessidade de uma relação de consumo equilibrada e transparente (Brasil, 1990).

Nesse contexto, Dessaune (2019) enfatiza que os fornecedores têm o dever legal de oferecer produtos e serviços que atendam a padrões adequados de qualidade e segurança, disponibilizar informações claras, agir com boa-fé e evitar práticas abusivas. Além disso, cabe-lhes sanar eventuais vícios e reparar danos de forma célere e eficaz. Essa missão, segundo o autor, reflete a lógica da sociedade contemporânea, na qual a interdependência entre os indivíduos deve ser vivida com consciência, equidade e responsabilidade.

No entanto, essa realidade normativa nem sempre se traduz na prática. De acordo com o relatório "Justiça em Números 2024", os temas mais demandados nas Turmas Recursais estaduais incluem a responsabilidade do fornecedor e a indenização por dano moral oriundo das relações de consumo, totalizando 228.012 processos, o que representa 12,53% das ações ajuizadas em 2023 (CNJ, 2024).

Esses dados evidenciam que os consumidores ainda enfrentam desafios significativos para obter soluções eficazes para os problemas gerados pelos próprios fornecedores, muitas vezes sendo obrigados a investir tempo e esforço excessivos na busca dos seus direitos.

Diante desse cenário, surge o debate acerca da necessidade de reconhecer o tempo como um bem jurídico indenizável. Nesse sentido, Guglinski (2015) destaca que, no campo jurídico, o tempo é um elemento fundamental para a criação, extinção e exercício de direitos, sendo parâmetro para institutos como a prescrição, a decadência e a preclusão. Embora seja natural que determinadas questões cotidianas exijam um certo investimento de tempo para serem resolvidas, há limites que não podem ser ultrapassados.

Desse modo, a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, desenvolvida por Dessaune (2019), propõe que o tempo desperdiçado pelo consumidor na tentativa de solucionar problemas indevidamente impostos pelos fornecedores constitui um dano passível de reparação. Afinal, o tempo é um recurso escasso e insubstituível, essencial para a realização pessoal e profissional do indivíduo.

Com a crescente valorização do tempo como elemento essencial na relação de consumo, os tribunais vêm ampliando a aplicação dessa teoria, consolidando o entendimento de que os fornecedores devem responder pelos prejuízos causados pela ineficiência de seus serviços.

No entanto, diante a ausência de positivação e a dependência de interpretações da jurisprudência sobre os requisitos para a configuração do dano pelo desvio produtivo, surge o seguinte problema de pesquisa: quais critérios as Turmas Recursais do Rio Grande do Norte adotam para o reconhecimento da teoria?

O trabalho busca identificar os principais padrões decisórios, a frequência de reconhecimento do dano e os critérios adotados para tal reconhecimento. Ao investigar como essa teoria tem sido aplicada, este estudo pode contribuir para o aperfeiçoamento de medidas que garantam uma proteção mais eficaz ao consumidor.

Metodologicamente, este estudo será conduzido por meio de uma pesquisa jurisprudencial quantitativa, utilizando como base de dados os acórdãos proferidos pela Turma Recursal do Rio Grande do Norte entre os anos de 2019 a 2024. Com isso, pretende-se oferecer um panorama da recepção dessa teoria em âmbito local e sua efetividade na tutela dos direitos dos consumidores. A análise, dentro do recorte estabelecido, será censitária e exploratória.

Na primeira seção, o estudo aborda o referencial teórico, explorando os fundamentos jurídicos da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor e sua evolução na literatura e

jurisprudência. A segunda seção detalha a metodologia adotada, explicando os critérios de seleção dos acórdãos, a abordagem quantitativa empregada e as variáveis analisadas.

A terceira seção se dedica à exposição e discussão dos resultados, apresentando os padrões decisórios identificados nas Turmas Recursais do Rio Grande do Norte, bem como as principais razões para a aceitação ou rejeição da tese nos julgados. Por fim, a conclusão sintetiza os achados da pesquisa, destacando o grau de adesão da teoria nos julgados analisados e suas implicações para a proteção do consumidor.

A crescente judicialização de conflitos consumeristas demonstra a importância de compreender como os tribunais vêm interpretando essa teoria e quais parâmetros têm sido utilizados para conceder ou negar a reparação pelo tempo indevidamente despendido. Ao mapear as decisões das Turmas Recursais do Rio Grande do Norte, a pesquisa busca fornecer subsídios para aprimorar a previsibilidade jurídica e fomentar debates sobre a necessidade de uma regulamentação mais clara acerca do tema.

2 A Teoria do Desvio Produtivo no Direito do Consumidor

Visando compreender o funcionamento da Teoria do Desvio Produtivo, analisar-se-á o desenvolvimento do conceito na literatura e sua aplicação nos tribunais superiores. A teoria, que surgiu como uma ferramenta de proteção ao consumidor, foi progressivamente reconhecida e incorporada pelas cortes, diante da necessidade de reparar os danos causados pelo desperdício de tempo e recursos do consumidor. O próximo tópico abordará a origem e a evolução do conceito, destacando sua aplicação na jurisprudência dos tribunais superiores e sua relevância no contexto jurídico atual.

2.1 Origem e evolução do conceito na doutrina

O artigo 5º, inciso XXXII², da Constituição Federal (Brasil, 1988), atribui ao Estado a responsabilidade de promover a defesa do consumidor, reconhecendo a vulnerabilidade deste na relação de consumo e estabelecendo uma garantia de proteção de seus direitos. Além disso, o artigo 170, inciso V³ da Constituição Federal (Brasil, 1990), eleva a defesa do consumidor ao patamar de princípio da ordem econômica, assegurando que a política econômica do país deve ser orientada pelo respeito aos direitos do consumidor,

² “Art. 5º, XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”.

³ “Art. 170. 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, observados os seguintes princípios: V - defesa do consumidor”.

equilibrando as relações entre consumidores e fornecedores.

Assim, reconhecendo a vulnerabilidade que decorre dessa posição, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) foi instituído como um marco jurídico que, além de inovar ao consolidar direitos específicos do consumidor, reafirma direitos universais sob a perspectiva de uma proteção especializada (Rocha; Castro, 2008).

O propósito da lei consumerista, portanto, é implantar uma política nacional do consumo com fins de proporcionar dignidade, saúde, segurança, proteção de interesses econômicos, transparência e harmonia das relações de consumo (Andrade; Pinto; Aragão, 2021).

Tal proteção se justifica pela vulnerabilidade constante do consumidor, que se manifesta de diversas formas ao longo da relação de consumo. A vulnerabilidade informacional, por exemplo, coloca o consumidor em posição de desvantagem ao privá-lo de dados essenciais para uma escolha consciente, tornando-o suscetível a práticas abusivas ou decisões prejudiciais (Bergstein, 2018).

Da mesma forma, a vulnerabilidade técnica impede o consumidor de avaliar corretamente a qualidade, segurança e adequação dos produtos ou serviços, confiando muitas vezes exclusivamente nas informações fornecidas pelo próprio fornecedor. Já a vulnerabilidade jurídica decorre do desconhecimento de normas e direitos que regem as relações de consumo, dificultando a proteção contra cláusulas abusivas ou cobranças indevidas (Bergstein, 2018).

Por fim, a vulnerabilidade fática aprofunda esse desequilíbrio sempre que fatores econômicos, físicos ou psicológicos limitam a capacidade do consumidor de negociar em igualdade de condições (Bergstein, 2018). Diante desse cenário, a intervenção do ordenamento jurídico torna-se imprescindível para restabelecer o equilíbrio contratual e garantir que a parte mais frágil da relação tenha seus direitos efetivamente preservados.

Nesse sentido, Marcos Dessaune (2019), desenvolve a ideia da indenização pelo desperdício do tempo do consumidor. A partir da concepção de que o tempo mereceria uma tutela específica no ordenamento, a indenização seria autônoma, não se confundindo com os danos materiais ou morais (Bastos, 2017).

Dessaune (2019) defende a ideia de tempo vital, existencial ou produtivo, como um dos objetos do direito fundamental à vida, sustentado pelo valor fundamental da dignidade humana, retirado do art. 1º, III, da Constituição Federal (Brasil, 1988), e do rol aberto dos direitos da personalidade.

O autor defende que o dano em questão seria autônomo e resultaria da lesão ao tempo produtivo do consumidor que, enquanto bem econômico escasso e inacumulável, sofre um desperdício irrecuperável. Além disso, tal dano também decorreria da lesão a qualquer atividade planejada ou desejada do consumidor que, por ser um interesse existencial, torna-se vulnerável a prejuízos quando seu tempo é indevidamente consumido (Dessaune, 2019).

Assim, o autor concluiu que é possível responsabilizar objetivamente os fornecedores pelo desvio produtivo do consumidor, com ressalva apenas aos profissionais liberais, desde que ocorra (1) o problema de consumo potencial ou efetivamente danoso ao consumidor, (2) a prática abusiva do fornecedor de se esquivar da responsabilidade pelo problema de consumo, (3) o fato ou evento configure dano de desvio produtivo do consumidor, (4) o nexo causal existente entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante, (5) o dano extrapatrimonial de índole existencial sofrido pelo consumidor, (6) o dano emergente e/ou o lucro cessante sofrido pelo consumidor (requisito facultativo) e (7) o dano coletivo (requisito facultativo) (Dessaune, 2019).

A perda de tempo surge, então, como um novo dano, amparado pelos atos rotineiramente presentes na contemporaneidade, já que os cidadãos necessitam de empenho diário para a organização e planejamento de suas atividades (Andrade; Pinto; Aragão, 2021).

Divergindo do entendimento de Dessaune, Bastos e Silva (2020), apesar de reconhecerem a perda de tempo útil do consumidor como elemento passível de indenização, desenvolvem que considerar autônomo um bem jurídico não traz como consequência uma indenização a título diferente das categorias já consagradas.

Os autores desenvolvem que a criação de uma terceira categoria, sem a necessária comprovação de um dano efetivo, acaba por enfraquecer a estrutura tradicional da responsabilidade civil, que se baseia na reparação de um prejuízo concreto (Bastos; Silva, 2020).

Ao desvincular o dano da efetiva lesão a um direito, introduz-se um conceito de dano que pode ser facilmente confundido com uma simples violação da norma, o que torna a responsabilidade civil um mecanismo punitivo e não mais compensatório (Bastos e Silva, 2020).

Ou seja, o consumidor (que inicialmente seria a vítima de uma falha da empresa) poderia abusar do direito de pedir reparação, usando a teoria de maneira excessiva e injusta.

Isso poderia levar a uma distorção do sistema, na qual o fornecedor, mesmo sem ter cometido uma falta grave, passaria a ser punido indevidamente.

Isso, por sua vez, coloca em risco a segurança jurídica, pois não há uma delimitação clara sobre quando a responsabilidade deve ser imputada, permitindo que a aplicação do direito passe a ser mais subjetiva e alinhada a uma postura de castigo do que de reparação.

Em vista disso, o reconhecimento da teoria do desvio produtivo como fundamento para a configuração do dano moral começou a se consolidar gradualmente, à medida que os tribunais passaram a interpretar a perda injusta de tempo do consumidor como uma violação de sua dignidade.

2.2 A consolidação da teoria na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça

Em meados de 2018, surgiram no Superior Tribunal de Justiça (STJ), em decisões monocráticas, as primeiras menções à teoria do desvio produtivo como ensejadora de violação da moral humana.

No julgamento do AREsp 1.260.458/SP (Brasil, 2018) o relator, Ministro Marco Aurélio Bellizze, reconheceu a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo, ao destacar que a missão dos fornecedores deve ser proporcionar aos consumidores produtos e serviços de qualidade, evitando que os consumidores precisem despendar tempo e esforço na solução de falhas operacionais evitáveis⁴.

No caso concreto, a instituição financeira instituiu cobrança de encargos indevidos, mesmo após impugnação fundamentada pela consumidora, submetendo-a a um longo período de disputas administrativas e judiciais. A decisão ressaltou que tal situação ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano, configurando dano moral passível de reparação.

No AREsp 1.274.334/SP (Brasil, 2018), a relatora, Ministra Maria Isabel Gallotti, reafirmou a aplicação da teoria, reconhecendo que o tempo excessivo gasto para solucionar

⁴ AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.260.458 - SP (2018/0054868-0) DECISÃO RESPONSABILIDADE CIVIL. Danos morais. Contrato de mútuo com pacto adjeto de alienação fiduciária de bem imóvel. Lançamento indevido de encargos bancários, porque resultantes exclusivamente de falha operacional do banco. Situação que extrapolou o mero aborrecimento do cotidiano ou dissabor por insucesso negocial. [...] Com efeito, tem-se como absolutamente injustificável a conduta da instituição financeira em insistir na cobrança de encargos fundamentadamente impugnados pela consumidora, notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período [por mais de três anos, desde o início da cobrança e até a prolação da sentença], a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitado, cumprindo prestigiar no caso a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, ao perfilhar o entendimento de que a "missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser - dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. (AREsp n. 1.260.458, Ministro Marco Aurélio Bellizze, DJEN de DJe 25/04/2018)

problemas decorrentes da conduta negligente do fornecedor constitui dano indenizável⁵.

No caso citado, a seguradora falhou em realizar a transferência do automóvel para o seu nome, resultando em sucessivas cobranças indevidas para consumidora, o que ensejou a condenação por danos morais. A decisão destacou que, além da perda de tempo na resolução da questão, houve também violação da imagem e honra do consumidor, agravando a sua situação.

Nos casos analisados, o STJ reforçou a necessidade de respeitar a boa-fé objetiva nas relações de consumo, destacando que a persistência de cobranças indevidas ou a inércia do fornecedor na resolução de problemas extrapolam o mero aborrecimento, configurando violação à dignidade do consumidor.

No contexto dos julgamentos colegiados, uma das primeiras decisões relevantes foi o REsp 1.634.851/RJ (Brasil/2018), em que a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça analisou uma ação civil pública proposta pelo Ministério Público do Rio de Janeiro. Nesta ação, buscava-se que a empresa Via Varejo corrigisse vícios em produtos comercializados por ela no prazo máximo de 30 (trinta) dias. Caso contrário, a empresa estaria sujeita à substituição do produto ou ao abatimento proporcional do preço.

A relatora do recurso, Ministra Nancy Andrigli (2018), apontou que a modernidade exige soluções mais rápidas e eficientes, e o comerciante, ao desenvolver sua atividade econômica em benefício próprio, está em posição de proporcionar essas soluções.

De acordo com a ministra, não seria razoável que, além da frustração de adquirir um bem com vício, o consumidor ainda tivesse que enfrentar o desgaste de tentar resolver um problema do qual não é responsável. Essa situação poderia ser evitada ou, ao menos, atenuada se o comerciante participar ativamente do processo de reparo, atuando como intermediário entre o consumidor e o fabricante⁶.

⁵ AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.274.334 - SP (2018/0078610-7) DECISÃO. Trata-se de agravo interposto por SUL AMÉRICA COMPANHIA NACIONAL DE SEGUROS contra decisão que negou seguimento ao recurso especial, com fundamento na alínea "a" do inciso III do artigo 105 da Constituição Federal, em face de acórdão assim ementado [...] RECURSO DA SEGURADORA (RÉ) NÃO PROVIDO e PROVIDO O APELO DO AUTOR. No caso concreto, as sucessivas cobranças em nome do autor, por conta da negligência da requerida na transferência do automóvel para o seu nome deu ensejo à indenização moral - aplica-se, aqui, a teoria do desvio produtivo do consumidor, mas, também, a violação de sua imagem e honra, consideradas as sucessivas cobranças indevidas que recaíram sobre seu nome. Nesse contexto, verifica-se que rever o entendimento do acórdão recorrido, a fim de verificar ou não a presença da boa-fé na avença de prestação de serviços, ensejaria o reexame do conjunto fático-probatório da demanda, providência vedada em sede de recurso especial, ante a Súmula 7 do STJ. (AREsp n. 1.274.334, Ministra Maria Isabel Gallotti, DJEN de DJe 27/08/2018).

⁶ A começar pela tentativa – por vezes frustrada – de localizar a assistência técnica próxima de sua residência ou local de trabalho ou até mesmo de onde adquiriu o produto; e ainda o esforço de agendar uma “visita” da autorizada – tarefa que, como é de conhecimento geral, tem frequentemente exigido bastante tempo do consumidor, que se vê obrigado a aguardar o atendimento no período da manhã ou da tarde, quando não por todo o horário comercial (Andrigli, 2018, p.11).

Outro marco jurisprudencial foi o REsp 1.737.412/SE (Brasil, 2019). Neste caso, ajuizado pela Defensoria Pública de Sergipe contra o Banco do Estado de Sergipe S.A., buscou-se a imposição de diversas medidas, incluindo o cumprimento das regras de tempo máximo para atendimento presencial em agências bancárias.

A relatora do recurso, novamente a Ministra Nancy Andrighi, desenvolveu acerca do dever de qualidade dos fornecedores e sua função social de otimizar os recursos produtivos da sociedade, como o tempo dos consumidores.

No caso citado, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que seria suficiente para a configuração do dano moral coletivo (Brasil, 2019)⁷.

Os entendimentos acima reforçam a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor ao estabelecer que a espera e os esforços despendidos para resolver defeitos em produtos ou serviços não são meramente inconvenientes, mas sim danos passíveis de reparação, sinalizando uma tendência à valorização do tempo do consumidor.

Nesse sentido, a quarta turma do STJ, no EDcl no AgInt no Agravo em Recurso Especial nº 2.393.261/BA (Brasil, 2024), reforça a necessidade de comprovação efetiva do dano para a concessão de indenização por desvio produtivo do consumidor⁸.

O entendimento manifestado na decisão destaca que o mero aborrecimento ou a perda de tempo para solucionar um problema não são, por si sós, suficientes para caracterizar dano moral. Para que haja direito à indenização, é imprescindível que o consumidor demonstre de forma concreta a violação de um direito da personalidade, evidenciando circunstâncias excepcionais que ultrapassem os dissabores cotidianos (Brasil, 2024).

A partir da análise dos acórdãos examinados, verifica-se que o Superior Tribunal de

⁷ O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC – vislumbrado, em geral, somente sob o prisma individual, da relação privada entre fornecedores e consumidores – tem, assim, um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo (Andrighi, 2019, p.14).

⁸ O que se observa, portanto, é que a condenação por danos morais -qualquer que seja o rótulo que se confira ao tipo de prejuízo alegado - tem por pressuposto necessário que haja circunstâncias excepcionais e devidamente comprovadas de que o consumidor efetivamente arcou com insuficiência ou inadequação do serviço causadora de forte abalo ou dano em seu direito de personalidade. [...] Por isso, do transcrito acima, é possível notar que, de fato, não houve consequência alguma que pudesse abalar a honra ou causar situação de dor, sofrimento ou humilhação da parte embargante, tampouco relativa a eventual tempo em excesso ou circunstância excepcional que viesse a possibilitar o reconhecimento da teoria do desvio produtivo pelo consumidor (Gallotti, 2024, p.06)

Justiça tem admitido a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo no âmbito das relações de consumo. No entanto, observa-se que a reparação por dano moral é condicionada à comprovação concreta da lesão sofrida, não sendo suficiente a mera insatisfação ou o tempo despendido para a solução do problema. É necessário demonstrar que a conduta do fornecedor gerou um prejuízo efetivo a um direito da personalidade do consumidor, indo além dos dissabores comuns do cotidiano

Considerando o tratamento conferido pelo STJ à Teoria do Desvio Produtivo é pertinente observar como esse instituto tem sido adotado no âmbito local, analisando as decisões das Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte.

3. Base de dados e o método de pesquisa

Este estudo adota uma abordagem quantitativa para examinar os acórdãos proferidos pelas Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte que fundamentam suas decisões na Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. O objetivo é analisar a recepção e a aplicação dessa tese, especialmente no que se refere à sua utilização para a determinação da existência ou não de dano moral. Para tanto, serão expostos os critérios de seleção dos julgados e as variáveis consideradas, a fim de identificar padrões decisórios e os principais fatores que influenciaram o reconhecimento ou a rejeição da teoria no âmbito jurisprudencial.

O Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte foi selecionado para este estudo por abranger a jurisdição na qual se insere o polo educacional da autora. Além disso, a escolha se justifica pela atuação da autora como estagiária em um escritório de advocacia com ampla demanda em questões consumeristas, o que despertou o interesse em compreender o funcionamento das Turmas Recursais no que tange à aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor em suas decisões.

As Turmas Recursais foram escolhidas para esta análise devido à sua relevância na uniformização da jurisprudência sobre a matéria. Sendo o último grau de jurisdição a examinar a questão fático-probatória no âmbito dos Juizados Especiais, seus julgados desempenham um papel fundamental na consolidação do entendimento sobre a teoria em debate (Maia, 2023).

O estudo teve como foco os Juizados Especiais, uma vez que essas instâncias refletem os efeitos das políticas de acesso à justiça implementadas nas últimas décadas, como a assistência jurídica gratuita e a desformalização dos procedimentos (Oliveira Júnior, 2022). Os Juizados permitem uma melhor compreensão dos papéis desempenhados por seus

principais atores – partes, advogados, juízes e servidores – no contexto dessas mudanças (Silva, 2019).

Os dados originais para a composição da base de dados da pesquisa foram obtidos no próprio sítio eletrônico de pesquisa jurisprudencial do TJRN, denominado “Banco de Jurisprudência”. Para uma melhor delimitação da pesquisa, foram aplicados filtros específicos na seleção dos acórdãos⁹.

O primeiro filtro de pesquisa adotado foi a delimitação temporal da publicação dos acórdãos, de modo que as decisões analisadas foram publicadas entre 01/03/2019 a 05/12/2024. O ano de 2019 foi escolhido como marco inicial da análise das decisões por ter sido o ano em que foi publicado o REsp n. 1.737.412/SE (Brasil, 2019), no qual a Ministra Nancy Andrighi adotou expressamente a teoria do desvio produtivo, reconhecendo à proteção ao tempo útil do consumidor.

A delimitação temporal em 05/12/2024 foi adotada considerando o estágio avançado do ano, coincidindo com o início da coleta dos dados e garantindo um período adequado para uma análise consistente e representativa.

O segundo filtro utilizado foi a pesquisa por palavras-chave contidas na ementa dos julgados, escolhida por proporcionar maior precisão nos resultados. Optou-se por decisões em que o desvio produtivo fosse um elemento central na possível condenação por danos morais. Para isso, foram utilizados os termos “tempo útil” e “consumidor”, uma vez que o termo “desvio produtivo” gerava um resultado reduzido de acórdãos. Como o presente trabalho se limitou a análise dos Acórdãos das Turmas Recursais, foi aplicado o filtro “Recurso Inominado Cível”.

Ao término do processo de coleta, em 8 de fevereiro de 2025, foram identificados 635 acórdãos. Essa data marca o momento em que todos os julgados disponíveis foram analisados, levando em conta a instabilidade do banco de jurisprudência do Tribunal. Durante a pesquisa, observou-se que novas decisões eram adicionadas de forma inesperada dentro do período delimitado, o que evidencia a inconsistência na atualização e organização do repositório disponibilizado pelo Tribunal de Justiça¹⁰.

Em seguida, foram definidas as variáveis necessárias para a extração e organização das informações relevantes para esta pesquisa. As variáveis selecionadas foram as seguintes: (i) número do processo, (ii) data do julgamento, (iii) Turma Recursal, (iv) relator, (v) tema,

⁹ Disponível em: <https://jurisprudencia.tjrn.jus.br/>.

¹⁰ Para fins de conhecimento, no início da coleta, em 05/12/2024, havia um total de 575 (quinhentos e setenta e cinco) acórdãos.

(vi) decisão em primeira instância, (vii) valor arbitrado em primeira instância, (viii) decisão da turma recursal, (ix) valor arbitrado pela turma recursal, (x) recorrente, (xi) fundamento¹¹.

As variáveis incluíram elementos de identificação do processo, como o número do feito, a Turma Recursal responsável pelo julgamento e o relator. Além disso, foi considerada uma variável temporal, como a data do julgamento, possibilitando a verificação de padrões ao longo do tempo.

No que se refere ao conteúdo decisório, foram incluídas informações sobre o tema da demanda, a decisão e o valor arbitrado tanto em primeira instância quanto na Turma Recursal, bem como a parte recorrente e o fundamento utilizado para o reconhecimento ou não do dano moral.

Importante ressaltar que as variáveis relacionadas à decisão ou à valoração do dano referem-se exclusivamente ao dano moral, não sendo considerados ou analisados outros tipos de danos ou pedidos formulados nos processos.

Após a análise individualizada de todos os acórdãos, foi possível reunir um total de 574 (quinhentos e setenta e quatro) acórdãos. Durante o processo de coleta, foi necessário excluir 74 (setenta e quatro) acórdãos.

Essa exclusão ocorreu após a análise detalhada de cada decisão, sendo considerada a presença de processos repetidos, casos de inovação recursal — nos quais a Turma não analisava o dano moral com base na Teoria do Desvio Produtivo —, e decisões em que, embora a ementa tenha sido utilizada como critério de busca, surgiram termos semelhantes como “dia útil” e “vida útil”, ou em que a teoria do desvio produtivo era mencionada apenas em votos vencidos¹². Assim, com a abertura de todos os acórdãos, as exclusões foram realizadas para garantir maior precisão e consistência na base de dados analisada.

Após a finalização da coleta e revisão dos dados, estes foram inseridos no ambiente do RStudio. Com o auxílio das ferramentas disponíveis no software, foi possível gerar gráficos e tabelas que facilitaram a visualização e a identificação de padrões e tendências nos julgados, os quais serão apresentados a seguir.

Por fim, para o levantamento de artigos na literatura, realizou-se uma busca nas seguintes bases de dados: Scielo, Portal de Periódicos CAPES e repositório da Universidade

¹¹ Observar Anexo I.

¹² Embora os votos vencidos possam conter argumentações relevantes, eles não refletem o entendimento consolidado pelo colegiado e, portanto, não foram incluídos na sistematização dos dados. Essa opção metodológica visa garantir que a pesquisa retrate com fidelidade a posição efetivamente adotada pelas Turmas Recursais sobre a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo.

Federal Rural do Semi-Árido (Ufersa), de modo a identificar estudos relevantes sobre a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

4. Resultados e discussão

Ao analisar os dados obtidos, observa-se uma significativa disparidade na quantidade de acórdãos julgados ao longo dos anos. Dos 574 acórdãos considerados na análise, a maior concentração ocorreu em 2024, com um total de 329 decisões, representando aproximadamente 57,2% do total.

O ano de 2023 apresentou 191 acórdãos, o que equivale a 33,2% do volume analisado, evidenciando um aumento substancial em relação aos anos anteriores. Já em 2022, foram contabilizados apenas 38 acórdãos (6,6%), enquanto 2021 registrou 10 julgamentos (1,7%). Notavelmente, o ano de 2020 não apresentou nenhum acórdão, e 2019 contou com apenas 6 decisões (1,0%).

Gráfico 1 - Número de decisões por ano

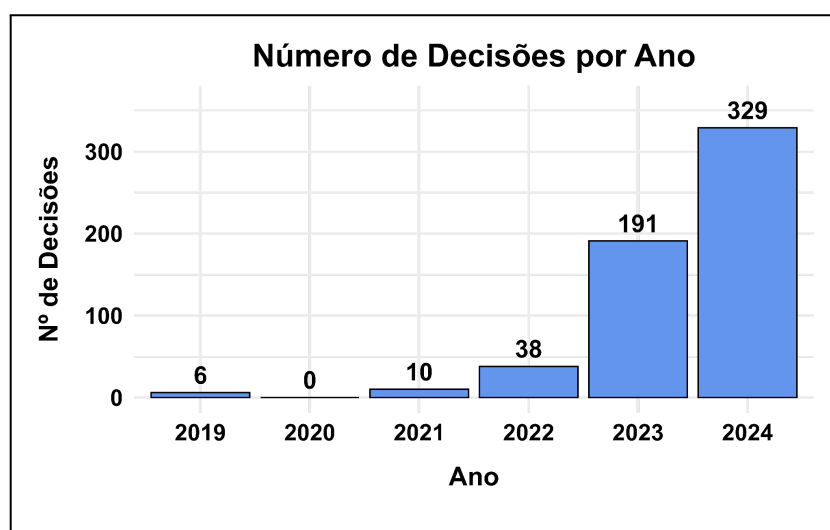


Gráfico elaborado pela autora (2025).

Essa variação expressiva na quantidade de acórdãos julgados sugere a necessidade de investigar possíveis fatores que tenham influenciado essa distribuição ao longo do tempo, como o impacto da pandemia de COVID-19 no fluxo processual e alterações estruturais nos tribunais, como maior celeridade na tramitação dos casos nos últimos anos.

No entanto, de acordo com o relatório Justiça em Números 2021 (CNJ, 2021), o Poder Judiciário finalizou o ano de 2020 com 75,4 milhões de processos em tramitação e uma

redução histórica de cerca de dois milhões de processos, demonstrando que o Judiciário continuou a desempenhar seu papel de forma ativa, mesmo diante as dificuldades impostas pelo período pandêmico.

A modernização impulsionada pela pandemia contribuiu diretamente para esse desempenho. Como destacam Oliva e Silva (2020), a implementação de tecnologias como o teletrabalho, o juízo 100% digital e plataformas auxiliares permitiu que a Justiça mantivesse sua produtividade, evitando a paralisação dos serviços jurisdicionais.

Desse modo, Silva *et al.* (2022) analisaram a eficiência do Poder Judiciário em tribunais estaduais, utilizando o método DEA¹³, que leva em consideração o relacionamento entre os recursos financeiros aplicados e o número de processos julgados ou baixados por magistrado.

A partir dessa análise, observaram que, no caso específico do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte (TJRN), apesar da redução nos recursos financeiros, houve um aumento significativo no número de processos baixados por magistrado entre os anos de 2019 e 2020 (Silva *et al.*, 2022).

Em resumo, os dados indicam que, apesar dos desafios impostos pela pandemia, a produtividade do Poder Judiciário, especialmente do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte (TJRN), permaneceu consistente. Dessa forma, a disparidade observada na quantidade de acórdãos entre 2020 e os anos seguintes não pode ser atribuída unicamente aos impactos da pandemia.

Nesse sentido, Reis e Gomes Neto (2025) apontam que os tribunais podem não disponibilizar integralmente seu acervo jurisprudencial, o que sugere a existência de limitações nas ferramentas de busca quanto à precisão e abrangência dos dados publicados.

Da mesma forma, Veçoso *et al.* (2014) destacam que os julgados disponíveis ao público na internet representam apenas uma amostra do total de casos decididos pelos tribunais, sem que os critérios de seleção estejam claramente definidos.

Essa hipótese se reforça uma vez que, apesar de a produção jurisprudencial não ter sido interrompida em 2020, por exemplo, não há nenhum acórdão registrado para aquele ano na base de dados utilizada. Isso levanta questionamentos sobre possíveis lacunas no armazenamento e na disponibilização das decisões.

¹³ A Análise Envoltória de Dados (Data Envelopment Analysis – DEA) é uma técnica de programação matemática utilizada para medir a eficiência relativa de diferentes unidades tomadoras de decisão (Decision Making Units – DMUs). O método compara o desempenho dessas unidades ao avaliar a relação entre os recursos utilizados (inputs) e os resultados obtidos (outputs), identificando aquelas que operam de forma mais eficiente e servindo como referência para melhorias nas demais.

Portanto, a ausência de um volume consistente de dados entre 2019 e 2022 restringe a capacidade de avaliar a evolução histórica da produtividade e eficiência das Turmas Recursais, de modo que este estudo apresenta resultados majoritariamente concentrados nos anos de 2023 e 2024, tornando-os os principais referenciais para as conclusões extraídas da análise.

Além da distribuição temporal dos acórdãos analisados, outro padrão pertinente se refere à distribuição entre as Turmas Recursais. De acordo com a Lei de Organização Judiciária (Lei 643/2018), no âmbito do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte, existem três Turmas Recursais, denominadas 1ª Turma Recursal, 2ª Turma Recursal e 3ª Turma Recursal (RIO GRANDE DO NORTE, 2018).

Cada Turma Recursal permanente é composta por três juízes de direito da classe final, denominado Juiz de Turma Recursal, com competência para processar e julgar os recursos interpostos contra decisões dos Juizados Especiais Cíveis, Criminais e da Fazenda Pública, bem como os embargos de declaração de suas próprias decisões¹⁴.

Apesar da teórica equivalência de competência entre as três Turmas, a distribuição dos acórdãos analisados demonstra uma disparidade expressiva. A 2ª Turma Recursal concentrou 487 acórdãos, enquanto as 1ª e 3ª Turmas apresentaram um número significativamente inferior.

Tabela 1 - Distribuição de Processos por Turma Recursal

Distribuição de Processos por Turma Recursal	
Turma Recursal	Processos
2ª Turma Recursal	487
1ª Turma Recursal	67
3ª Turma Recursal	20

Tabela elaborada pela autora (2025).

Não há, com base nos dados disponíveis, uma explicação clara para essa discrepância no volume de julgados por turma, uma vez que não há previsão legal que justifique a concentração de demandas em uma única unidade recursal.

¹⁴ Art. 45, II, Lei 643/2018.

Contudo, conforme mencionado, as lacunas no armazenamento e na divulgação das decisões podem estar impactando a amostra acessível, comprometendo a análise da jurisprudência de forma ampla.

Assim, considerando a quantidade expressiva de acórdãos coletados na 2ª Turma Recursal, é possível afirmar que os dados fornecem um panorama da forma como esse colegiado tem avaliado os pedidos de indenização pelo tempo produtivo do consumidor desperdiçado na tentativa de solucionar problemas causados pelos fornecedores.

Outra variável relevante para a análise diz respeito às temáticas mais recorrentes nos processos que chegam às Turmas Recursais envolvendo a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Para compreender essa dinâmica, foi adotado um critério baseado na ementa dos acórdãos, considerando a forma como as próprias Turmas classificam e sintetizam os casos.

Essa escolha metodológica possibilitou captar quais são os principais tipos de conflitos em que a teoria é suscitada, além de permitir uma análise mais fiel à prática adotada pelos julgadores.

Observou-se uma ampla diversidade de temas, evidenciando que o desvio produtivo do consumidor pode ocorrer em diferentes contextos. No entanto, um tema específico se destacou entre os acórdãos analisados: a cobrança indevida, com 102 acórdãos.

Tabela 2 - Temas Frequentes

Temas Frequentes	
Tema	Frequência
Cobrança indevida	102
Produto não entregue	35
Vício no produto	22
falha no dever de segurança bancário	18
Falha na prestação de serviço bancário	17

Tabela elaborada pela autora (2025).

A recorrência desse tema se revelou em distintos cenários, abrangendo desde a cobrança indevida de mensalidades escolares e planos de saúde até valores lançados sem justificativa em faturas de serviços essenciais, como energia elétrica e telefonia. Em algumas

situações, a ementa do acórdão deixava claro o vínculo entre a cobrança indevida e o tempo perdido pelo consumidor para resolver a questão. Em outras, no entanto, a expressão "cobrança indevida" se apresentava de maneira isolada, sem explicitar o contexto de sua incidência¹⁵.

A persistente ocorrência de cobranças indevidas reflete a falha das empresas em corrigir tais erros de maneira eficiente, impondo ao consumidor o ônus de ter que solucionar o problema. Como resultado, o consumidor se vê compelido a recorrer ao Judiciário, buscando reparação pelo tempo despendido na resolução da questão.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seu artigo 42, parágrafo único, assegura ao consumidor o direito à devolução em dobro do valor pago indevidamente, salvo engano justificável. No entanto, por não prever expressamente a indenização por danos morais em casos de cobrança indevida, muitos consumidores recorreram ao Judiciário em busca dessa reparação.

Após a análise inicial das turmas e dos temas recorrentes, é possível adentrar ao cerne da questão do presente trabalho, que se refere ao comportamento do Tribunal quanto à adoção da teoria em questão. A pesquisa revelou que, de um total de 310 decisões favoráveis (54%) e 264 desfavoráveis (46%) à tese, observou-se uma maioria de recepção da teoria do desvio produtivo pelas Turmas Recursais nos casos analisados.

Gráfico 2 - Distribuição das Decisões das Turmas Recursais

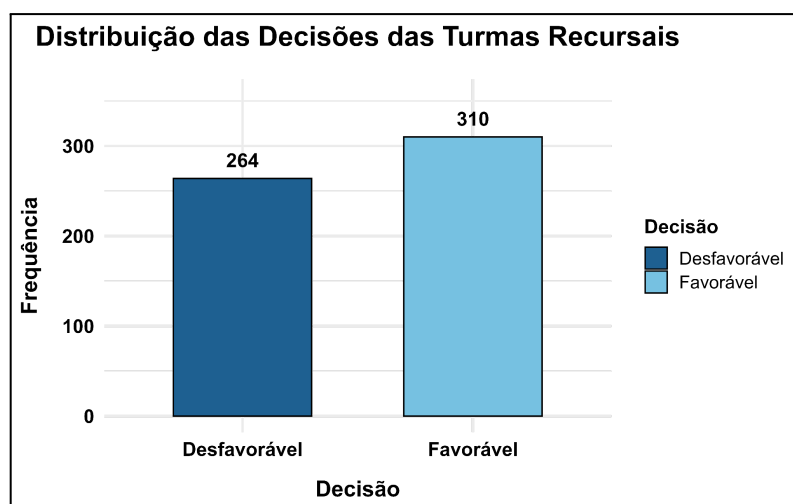


Gráfico elaborado pela autora (2025).

¹⁵ Todos os acórdãos coletados foram analisados em sua integralidade, considerando todo o teor decisório disponibilizado. Os casos em que a expressão 'cobrança indevida' aparecia isoladamente não foram descartados, mas examinados quanto à presença de fundamentação relacionada à Teoria do Desvio Produtivo. Nessas situações, foi verificado se a decisão estabelecia uma conexão explícita entre a cobrança indevida e o tempo despendido pelo consumidor na resolução do problema.

Maia (2023), ao realizar análise similar de 2018 a 2022, também concluiu que o percentual de acolhimento permaneceu sempre superior ao de rejeição, demonstrando que, mesmo com variações no volume de processos julgados, o entendimento predominante se manteve relativamente estável ao longo do período analisado.

Contudo, para além da simples contagem de acórdãos, é essencial uma análise mais detalhada sobre os critérios e fundamentações que embasam a aplicação da teoria. Essa análise fundamentada se faz importante para entender os contornos do posicionamento jurisprudencial, permitindo identificar eventuais padrões, divergências ou mudanças na interpretação da teoria ao longo do tempo.

Cabe destacar que a coleta desses dados seguiu um critério de proximidade com os termos empregados pelos magistrados em seus julgamentos. Essa abordagem visou garantir maior precisão na identificação das motivações que embasaram as decisões.

No entanto, as Turmas Recursais, vinculadas aos Juizados, frequentemente proferem decisões mais concisas e sucintas. Tal característica é reflexo da natureza do próprio sistema dos Juizados, que visa a celeridade no julgamento e a simplificação dos processos.

Dessa forma, nas situações analisadas, observou-se que muitas fundamentações foram limitadas ao conteúdo das ementas, sem uma explicação detalhada dos fundamentos jurídicos subjacentes.

A tabela que será apresentada a seguir destaca os três termos que mais se repetiram nas fundamentações, revelando uma disparidade notável entre as duas primeiras colocações, que apresentam uma frequência consideravelmente mais alta, em comparação com a terceira variável. As demais 74 fundamentações englobam termos similares, como a “presença de perda de tempo útil”, que possuem uma recorrência menor.

Tabela 3 - Fundamentações Frequentes

Fundamentações Frequentes	
Fundamentação	Frequência
ausência de prova da perda de tempo excessiva; mero dissabor	249
perda de tempo útil; solução do problema no âmbito administrativo	229
perda excessiva de tempo útil e produtivo	23
Outros	73

Tabela elaborada pela autora (2025).

Observando a tabela acima, é notável que 274 acórdãos foram fundamentados na "ausência de prova da perda de tempo excessiva", enquanto 229 acórdãos utilizaram a justificativa "perda de tempo útil; solução do problema no âmbito administrativo". Nota-se que a primeira fundamentação (274 acórdãos) corresponde a decisões desfavoráveis, evidenciando que a ausência de provas concretas da perda de tempo excessiva é um fator determinante no julgamento dos magistrados.

Maia (2023) corrobora com essa conclusão ao demonstrar que o principal fundamento para afastar a condenação por danos morais, com base na teoria do desvio produtivo do consumidor, é a ausência de comprovação do tempo desperdiçado ilicitamente. Isso reflete uma crescente valorização, por parte das Turmas Recursais do Rio Grande do Norte, principalmente a 2ª Turma, do prejuízo temporal imposto pelos fornecedores, sendo esse passível de indenização somente quando devidamente comprovado.

Contudo, verifica-se que não há um critério objetivo para definir o que seria uma perda de tempo útil excessiva, ficando essa análise à mercê da subjetividade do julgador. Essa situação gera uma insegurança jurídica, uma vez que em casos semelhantes, as decisões podem ser divergentes dependendo da avaliação individual do magistrado sobre o que é considerado razoável para um consumidor em termos de tempo despendido na resolução de um problema com o fornecedor.

Observa-se, ainda, que essa variável está diretamente relacionada ao conceito de "mero dissabor", uma vez que, na ausência de um tempo excessivo e injustificado de perda útil, o transtorno vivenciado pelo consumidor é considerado um aborrecimento cotidiano, sem relevância jurídica para indenização.

Em análise semelhante, Rodrigues, Oliveira e Dutka (2024), examinando a jurisprudência do Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC) sobre a aplicabilidade do desvio produtivo, destacaram que, de forma majoritária, nos casos em que o TJSC rejeitou a tese, compreenderam que o tempo gasto na resolução do conflito se enquadra mais como um incômodo rotineiro do que como um bem jurídico indenizável.

Dessaune (2019) se posiciona contrariamente ao mero aborrecimento. Para o autor, o tempo desperdiçado pelo consumidor na tentativa de solucionar problemas causados pelos próprios fornecedores não pode ser trivializado como um simples dissabor cotidiano. Isso porque, na concepção moderna, o dano moral é caracterizado pela lesão a um direito da

personalidade, e o tempo do consumidor, enquanto recurso escasso e irrecuperável, deve ser reconhecido como um bem jurídico protegido.

Além disso, Dessaune (2019) argumenta que, na sociedade contemporânea, os fornecedores têm o dever implícito de facilitar a vida do consumidor, proporcionando produtos e serviços de qualidade que lhe permitam otimizar seu tempo e direcioná-lo para atividades que promovam seu bem-estar, realização pessoal e felicidade.

Dessa forma, quando um fornecedor age de maneira negligente, obrigando o consumidor a desperdiçar horas ou até dias para resolver um problema que não deu causa, configura-se um dano que ultrapassa o mero incômodo, exigindo reparação.

As demais fundamentações dispostas na tabela acima referem-se aos acórdãos da Turma Recursal em que a tese do desvio produtivo do consumidor foi reconhecida. Observa-se que, em menor número, os julgados basearam-se no argumento de "perda excessiva de tempo útil e produtivo".

No entanto, como já exposto, não há um critério objetivo e uniforme para determinar quando o tempo desperdiçado ultrapassa o limiar do mero dissabor e se torna juridicamente indenizável. A análise desse aspecto permanece subjetiva, variando conforme a interpretação de cada magistrado.

A fundamentação mais recorrente nos acórdãos favoráveis à indenização foi "perda de tempo útil; solução do problema no âmbito administrativo". Esse entendimento sugere o reconhecimento da tese do desvio produtivo especialmente quando o consumidor demonstra ter buscado resolver a questão diretamente com o fornecedor, sem êxito, antes de recorrer ao Judiciário.

Esse posicionamento valoriza a tentativa de solução extrajudicial, reforçando que a demora injustificada, a recusa indevida ou a ineficiência da empresa em atender à demanda do consumidor podem ser determinantes para o reconhecimento do prejuízo temporal como passível de reparação.

Rodrigues e Albuquerque (2024) destacam que, de forma semelhante, o Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas tem reforçado, em julgados recentes, a consolidação da Teoria do Desvio Produtivo. Segundo os autores, o Tribunal de Justiça do Alagoas (TJAL), reconhece cada vez mais que consumidores alagoanos são injustamente prejudicados pelo tempo que despendem tentando, sem sucesso, solucionar problemas junto às empresas demandadas (Rodrigues; Albuquerque, 2024).

Isso corrobora a ideia de que a tentativa de resolução extrajudicial é um fator valorizado pelo Tribunal, mas, ao mesmo tempo, cria uma nova incerteza: qual o número de

tentativas ou o tempo mínimo necessário para que o desgaste do consumidor seja considerado uma violação do seu direito à eficiência e à qualidade do serviço prestado?

Não há uma definição clara sobre quanto tempo ou quantas tentativas são necessárias na esfera administrativa para que o tempo perdido seja considerado juridicamente relevante. Assim como nas situações anteriores, tal fato gera insegurança jurídica e amplia o espaço para decisões discrepantes, pois um mesmo caso pode ter desfechos distintos a depender do juízo competente.

Em suma, observa-se a aceitação pelas Turmas Recursais acerca da aplicação da Teoria do Desvio Produtivo, condicionando tal reconhecimento, todavia, à comprovação de perda excessiva de tempo útil, bem como à tentativa de resolução da questão no âmbito administrativo. No entanto, ainda faltam parâmetros norteadores seguros para definir objetivamente o que configura um tempo útil excessivo, o que pode gerar interpretações divergentes e comprometer a previsibilidade das decisões judiciais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo analisar a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor na jurisprudência das Turmas Recursais do Rio Grande do Norte. Buscou-se identificar padrões decisórios, a frequência de reconhecimento do dano e os critérios adotados para sua determinação.

A análise dos acórdãos demonstra uma concentração de decisões nos anos de 2023 e 2024, sugerindo uma falha na atualização ou no abastecimento de dados nas pesquisas de jurisprudência, diante do valor exíguo de acórdãos nos demais anos (2019 - 2022). Destaca-se a expressiva quantidade de decisões proferidas pela 2ª Turma Recursal, evidenciando sua relevância na consolidação desse entendimento. Entre os temas recorrentes, a cobrança indevida se sobressai em comparação a outras demandas, reafirmando a frequência com que esse tipo de problema ocorre no cotidiano.

Concluiu-se também pela aceitação pelas Turmas Recursais acerca da aplicação da Teoria do Desvio Produtivo, condicionando tal reconhecimento, todavia, à comprovação de perda excessiva de tempo útil, bem como à tentativa de resolução da questão no âmbito administrativo.

Do ponto de vista teórico, esta pesquisa contribui ao aprofundar a discussão sobre a reparação do tempo perdido no contexto das relações de consumo. Ao evidenciar como as Turmas Recursais vêm recepcionando a Teoria do Desvio Produtivo, o estudo reforça a

importância da tutela do tempo como um bem jurídico indenizável, alinhando-se às transformações da responsabilidade civil contemporânea.

Além de sua contribuição acadêmica, esta pesquisa possui um impacto prático e social significativo. A análise das decisões judiciais pode estimular o debate sobre uma regulamentação mais clara do tema, especialmente no que se refere à qualificação da perda excessiva de tempo útil, atualmente decidida de forma subjetiva pelo magistrado.

Como qualquer investigação, este trabalho apresenta limitações. A ausência de uma amplitude na disponibilidade de dados disponibilizados pela “Busca de Jurisprudência” pode não refletir integralmente a realidade local. Além disso, a subjetividade na interpretação dos julgados pode ter influenciado a categorização dos dados.

Diante dessas limitações, pesquisas futuras podem expandir a análise para outros tribunais, permitindo uma comparação mais ampla da aplicação da teoria em diferentes contextos. Outro caminho relevante seria investigar a valoração do dano moral na aplicabilidade da Teoria do Desvio Produtivo, buscando compreender de que forma os tribunais mensuram o desperdício de tempo útil do consumidor e qual o impacto dessa quantificação na efetividade da reparação.

Referências

ANDRADE, Mariana Dionísio de; PINTO, Eduardo Régis Girão de Castro; ARAGÃO, Larissa Magalhães. Responsabilidade civil pelo desvio produtivo: estudo de caso para identificar o posicionamento do Tribunal de Justiça de São Paulo na aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM [Recurso Eletrônico]**, Santa Maria, v.16, n.1, P. 1-36, 2021. Disponível em: <https://dspace.almg.gov.br/handle/11037/42593>. Acesso em: 3 mar. 2025.

BASTOS, Daniel Deggau. **A perda do tempo como categoria indenizatória autônoma: terminologia jurídica e coerência sistemática**. 2017. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Direito, Florianópolis, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/178332>. Acesso em: 3 mar. 2025.

BASTOS, Daniel Deggau; SILVA, Rafael Peteffi da. A busca pela autonomia do dano pela perda do tempo e a crítica ao compensation for injury as such. **Civilistica.com**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, p. 1–27, 2020. Disponível em: <https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/554>. Acesso em: 3 mar. 2025.

BERGSTEIN, Laís Gomes. **O tempo do consumidor nas relações de consumo: pela superação do menosprezo planejado nos mercados**. Tese de Doutorado. Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, 2018. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/194406>. Acesso em: 3 mar. 2025.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm Acesso em: 13 mar. 2025.

BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm Acesso em: 12 fev. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça **REsp n. 1.634.851/RJ**, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, Data de julgamento: 12/09/2017, Data de Publicação: 15/02/2018. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?num_registro=201502262739 Acesso em: 13 mar. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça **REsp n. 1.737.412/SE**, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, Data de julgamento: 5/02/2019, Data de Publicação: 8/02/2019. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?num_registro=201700670718 Acesso em: 13 mar. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **AREsp n. 1.260.458**, Ministro Marco Aurélio Bellizze. Data de julgamento: 5/04/2018, Data de Publicação: 25/4/2018. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?num_registro=201800548680 Acesso em: 13 mar. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **AREsp n. 1.274.334**, Ministra Maria Isabel Gallotti. Data de julgamento: 17/8/2018, Data de Publicação: 27/8/2018. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?num_registro=201800786107 Acesso em: 13 mar. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **EDcl no AgInt no AREsp n. 2.393.261/BA**, Ministra Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, Data de julgamento: 9/9/2024, Data de Publicação: 12/9/2024. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?num_registro=202302105485 Acesso em: 13 mar. 2025.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **Relatório Justiça em Números 2024**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf> Acesso em: 3 mar. 2025.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **Relatório Justiça em Números 2021**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf> Acesso em: 3 mar. 2025.

DESSAUNE, Marcos. Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: Um Panorama. **Direito em Movimento**, [S. l.], v. 17, n. 1, p. 15–31, 2019. Disponível em: <https://ojs.emerj.com.br/index.php/direitoemmovimento/article/view/137>. Acesso em: 3 mar. 2025.

GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos Tribunais. **Revista Misión Jurídica**, Bogotá, v. 9, p. 77 - 96, 2016. DOI: <https://doi.org/10.25058/1794600X.131>. Acesso em: 3 mar. 2025.

MAIA, Lucas Emanuel Freitas. **O tempo como bem jurídico tutelado pelo direito: uma análise da aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor no âmbito do TJ-RN**. 2023. Monografia (Graduação) – Universidade Federal Rural do Semi-Árido, Curso de Direito, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufersa.edu.br/handle/prefix/9825>. Acesso em: 3 mar. 2025.

OLIVA, Afonso Carvalho de; SILVA, Laura Sampaio dos Santos. Os impactos da pandemia da covid-19 na modernização do Poder Judiciário: uma análise acerca da sobrecarga e da produtividade. **Diké (UFS)**, [S. l.], v. 9, n. 1, p. 71–80, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufs.br/dike/article/view/19351>. Acesso em: 31 mar. 2025.

OLIVEIRA JÚNIOR, José Wilson Vidal de. **Juizados especiais cíveis: uma análise à luz do acesso à justiça e do centro judiciário de solução de conflitos e cidadania de Mossoró**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso – Universidade Federal Rural do Semi-Árido, Curso de Direito, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufersa.edu.br/handle/prefix/8509>. Acesso em: 28 mar. 2025.

REIS, Ulisses. GOMES NETO, José M. W. Quando a Parte Não Representa o Todo: mecanismos oficiais de consulta ("pesquisa") jurisprudencial e os riscos de seu uso na pesquisa empírica quantitativa. **RBSD –Revista Brasileira de Sociologia do Direito**, v. 12, n. 1, jan./abr. 2025. Disponível em: <https://revista.abrasd.com.br/index.php/rbsd/article/view/814>. Acesso em: 3 mar. 2025.

RIO GRANDE DO NORTE. Lei Complementar nº 643, de 21 de dezembro de 2018. Regula a Divisão e a Organização Judiciárias do Estado do Rio Grande do Norte. **Diário Oficial do Estado**, Natal, 22 dez. 2018. Disponível em: <https://atos.tjrn.jus.br/atos/detalhar/2707>. Acesso em: 3 mar. 2025.

ROCHA, Ana Claudia Loyola da; CASTRO, Rodrigo Pironti Aguirre de. A proteção do consumidor como princípio da ordem econômica na Constituição de 1988. **A&C - Revista de Direito Administrativo & Constitucional, Belo Horizonte**, v. 8, n. 32, p. 11–29, 2008. DOI: 10.21056/aec.v8i32.503. Disponível em: <https://www.revistaaec.com/index.php/revistaaec/article/view/503>. Acesso em: 29 mar. 2025.

RODRIGUES, Milena Karine da Silva; ALBUQUERQUE, Ariane Loudemila Silva de. Reflexos da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor diante das empresas mais demandadas no PROCON/AL., Brasil. **Diversitas Journal**, [S. l.], v. 9, n. 4, p. 1871 - 1891, 2024. DOI: 10.48017/dj.v9i4.3120. Disponível em: https://diversitasjournal.com.br/diversitas_journal/article/view/3120. Acesso em: 10 fev. 2025.

RODRIGUES, Pávola Marcela Martins; OLIVEIRA, Rejane da Costa de; DUTKA, Joel. Dano moral pela perda do tempo útil nas relações de consumo. **Academia de Direito**, [S. l.], v. 6, p. 980–994, 2024. DOI: 10.24302/acaddir.v6.4447. Disponível em: <https://www.periodicos.unc.br/index.php/acaddir/article/view/4447>. Acesso em: 3 mar. 2025.

SILVA, Paulo Eduardo Alves da. Por um acesso qualitativo à justiça: o perfil da litigância nos juizados especiais cíveis. **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**, Belo Horizonte, n. 75, p. 443-466, jul./dez. 2019. DOI: 10.12818/P.0304-2340.2019v75p443. Disponível em: <https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/article/view/2037>. Acesso em: 12 fev. 2025.

SOUZA, A. C. C. S.; PIOLI, P. C. A.; FERREIRA, I. S.; LIMA, R. N. F.. Desempenho judiciário brasileiro: a eficiência de tribunais estaduais utilizando o método DEA. **Revista Brasileira de Administração Científica**, v.13, n.2, p.292-307, 2022. DOI: <http://doi.org/10.6008/CBPC2179-684X.2022.002.0020>. Disponível em: <https://sustenere.inf.br/index.php/rbadm/article/view/7071>. Acesso em: 28 mar. 2025.

VEÇOSO, F. F. C.; PEREIRA, B. R.; PERRUSO, C. A.; MARINHO, C. M.; BABINSKI, D. B. DE O.; WANG, D. W. L.; BERRINI, E. W.; DE PALMA, J. B.; SALINAS, N. S. C. A Pesquisa em Direito e as Bases Eletrônicas de Julgados dos Tribunais: matrizes de análise e aplicação no Supremo Tribunal Federal e no Superior Tribunal de Justiça. **Revista de Estudos Empíricos em Direito**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 105-139, 2014. DOI: 10.19092/reed.v1i1.10. Disponível em: <https://revistareed.emnuvens.com.br/reed/article/view/10>. Acesso em: 28 fev. 2025.

Anexo I

VARIÁVEL	DESCRIÇÃO
Número do Processo	Número processual do recurso analisado
Data do Julgamento	Data em que a Turma Recursal proferiu a decisão
Turma Recursal	Identificação da Turma Recursal que julgou o recurso
Relator	Relator responsável pela decisão
Tema	Circunstância que motivou a demanda judicial.
Decisão de 1ª Instância	Resultado da decisão de primeira instância (procedente ou improcedente) em relação aos danos morais
Valor arbitrado em 1ª Instância	Valor concedido como indenização por dano moral na primeira instância
Decisão da Turma Recursal	Resultado do julgamento: favorável ou desfavorável ao dano
Valor arbitrado pela Turma Recursal	Valor concedido como indenização por dano moral após análise da Turma Recursal
Recorrente	Indicação da natureza do recorrente, distinguindo entre pessoa física ou jurídica
Fundamento	Motivação utilizada pela Turma Recursal para justificar a decisão