

## TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: APLICAÇÃO PRÁTICA EM AÇÕES CONSUMERISTAS EM SEDE DE JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

### THEORY OF CONSUMER PRODUCTIVE DEVIATION: PRACTICAL APPLICATION IN CONSUMER ACTIONS IN SPECIAL CIVIL COURTS

Paula Bastos Félix de Souza<sup>1</sup>

Thyara Gonçalves Novais<sup>2</sup>

**RESUMO:** Este trabalho tem como objetivo analisar a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor em ações consumeristas, especialmente nos Juizados Especiais Cíveis. A teoria, desenvolvida por Marcos Dessaune, reconhece o prejuízo causado ao consumidor não apenas pelos defeitos de produtos ou serviços, mas também pelo tempo perdido tentando resolvê-los, o que configura uma violação à sua dignidade e aos seus direitos. Nesse contexto, a pesquisa busca compreender a estrutura desse problema e investigar como o Poder Judiciário pode atuar para educar as empresas sobre a importância de um atendimento digno, punindo práticas abusivas na via administrativa. Dessa forma, formula-se a seguinte questão-problema: Como o Poder Judiciário pode aplicar a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor para promover a dignidade do consumidor e responsabilizar as empresas por práticas abusivas nas tratativas administrativas? A análise centra-se em identificar em que medida a aplicação da teoria tem sido reconhecida e consolidada nos Juizados Especiais Cíveis, considerando as dificuldades enfrentadas pelos consumidores para obter reparação pelo tempo despendido na resolução de problemas. Além disso, examina-se como práticas abusivas e o atendimento ineficiente das empresas resultam em danos materiais, psicológicos e sociais aos consumidores, caracterizando o desvio produtivo. Por fim, a pesquisa avalia como o Poder Judiciário interpreta a teoria ao julgar ações consumeristas, identificando os principais obstáculos para a sua efetiva aplicação. Através da análise de jurisprudência e da aplicação dessa teoria no sistema jurídico brasileiro, o estudo busca identificar como o Poder Judiciário pode responsabilizar as empresas por práticas que desviam o tempo produtivo do consumidor, promovendo a valorização do tempo e o bem-estar dos consumidores. A pesquisa também discute a relevância do Código de Defesa do Consumidor e a atuação dos Juizados Especiais Cíveis na proteção dos direitos dos consumidores, visando uma relação mais equilibrada e ética entre consumidores e fornecedores.

7396

**Palavras-chave:** Desvio Produtivo do Consumidor. Direitos do Consumidor. Práticas Abusivas. Juizados Especiais Cíveis. Responsabilidade Civil. Código do Consumidor

## 1 INTRODUÇÃO

A relação entre consumidores e fornecedores é um aspecto fundamental da economia moderna, envolvendo uma complexa teia de direitos, deveres e expectativas. No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) busca proteger os direitos dos consumidores, promovendo um ambiente de consumo mais justo e equilibrado. No entanto, práticas abusivas

<sup>1</sup>Estudante do curso de direito, Faculdade Centro de Ensino Superior de Ilhéus.

<sup>2</sup>Mestre em Direito, Professora da Faculdade Ilhéus.

ainda permeiam essa relação, afetando a confiança do consumidor e a qualidade do atendimento.

A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, desenvolvida por Marcos Dessaune, revela como o tempo perdido pelos consumidores ao tentar resolver problemas relacionados a produtos e serviços defeituosos não se trata de mero aborrecimento do cotidiano mas sim uma violação de sua dignidade e direitos. O conceito sugere que, ao serem forçados a investir de forma desarrazoada, tempo em tratativas administrativas frustradas, pode gerar não apenas danos de ordem material, como também de ordem moral passível de reparação.

Neste contexto, o presente artigo visa analisar o "*modus solvendi*" adotado por empresas e seu impacto na vida do consumidor. A expressão *modus solvendi*, criada por Marcos Dessaune, refere-se ao "modo de solução" ou ao conjunto de esforços e caminhos que o consumidor precisa percorrer para resolver um problema gerado por falha na prestação do serviço ou no fornecimento do produto.

A pesquisa lançará luz aos impactos suportados pelos consumidores em razão das tentativas de resolução administrativa frustradas que são, muitas vezes, estratégia das empresas para fazê-los desistir de buscar os seus direitos. Ainda, o papel do Poder Judiciário em proteger o jurisdicionado vítima da má-prestação evidenciada na via administrativa, canal que deveria servir pra facilitar a vida do consumidor e não para abalar a sua paz.

7397

Dessa forma, o presente estudo tem como objetivo central analisar os impactos das práticas abusivas nas tratativas administrativas entre consumidores e empresas, à luz da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, ressaltando seu potencial para promover a dignidade do consumidor e responsabilizar civilmente as empresas. Busca-se, ainda, compreender os danos causados aos consumidores — não apenas de ordem financeira, mas também emocional e psicológica —, explicar os fundamentos dessa teoria e examinar o papel do Poder Judiciário na consolidação de um atendimento mais eficaz e respeitoso nas relações de consumo.

O presente artigo caracteriza-se como uma revisão de literatura de natureza qualitativa, utilizando métodos descritivos e dedutivos para abordar o tema proposto. A metodologia foi estruturada com o intuito de analisar a legislação vigente e a doutrina relacionada à Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, bem como sua aplicabilidade nos processos julgados nos Juizados Especiais Cíveis. A pesquisa busca deduzir como a aplicação da teoria pode contribuir para a responsabilização das empresas e para a valorização da dignidade do consumidor, estabelecendo a ligação entre a teoria e os resultados esperados na prática jurídica.

A relação entre consumidores e fornecedores no Brasil é frequentemente marcada por

práticas abusivas e um “*modus solvendi*” desleal, que geram desgaste emocional e perda de tempo ao consumidor. Mesmo com a proteção garantida pelo Código de Defesa do Consumidor, a ineficácia nas tratativas administrativas evidencia uma cultura empresarial que ignora a dignidade do indivíduo. Diante desse cenário, a pesquisa busca compreender como o Poder Judiciário pode atuar para coibir essas condutas e promover um atendimento mais justo.

Dentro desse cenário é possível formular o seguinte problema: Como o Poder Judiciário pode aplicar a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor para promover a dignidade do consumidor e responsabilizar as empresas por práticas abusivas nas tratativas administrativas?

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Contexto Histórico dos Direitos do Consumidor no Brasil

O direito do consumidor no Brasil, enquanto conceito jurídico e político, é relativamente recente. A evolução dos direitos do consumidor no país é marcada por um longo processo de amadurecimento das relações de consumo, que inicialmente não eram regulamentadas de forma eficaz. Até a década de 1960, o Brasil ainda não possuía uma legislação específica que garantisse a proteção dos consumidores de maneira robusta. A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, assegurou direitos fundamentais que abrangem a proteção ao consumidor, com a previsão da defesa contra abusos e a garantia de condições de dignidade e cidadania. No entanto, a consagração formal desses direitos ocorreu com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) em 11 de setembro de 1990, por meio da Lei nº 8.078/1990.

7398

Na década de 1970, com o desenvolvimento do movimento global de defesa dos consumidores, o Brasil começou a tomar medidas mais eficazes para proteger os direitos dos cidadãos no mercado de consumo. Um marco importante nesse processo foi a criação do Código de Defesa do Consumidor, em 1990, que representou a consolidação de direitos fundamentais, com um conjunto de normas voltadas à proteção do consumidor nas relações de consumo, especialmente no que se refere à prevenção de abusos e práticas empresariais ilegais.

Ainda nesse contexto, os direitos do consumidor no Brasil começaram a ganhar uma maior concretização a partir da década de 1980, quando as questões relativas à proteção do consumidor passaram a ser discutidas com maior ênfase nas esferas jurídicas e políticas. O Código de Defesa do Consumidor estabeleceu um marco regulatório essencial para a proteção dos direitos dos consumidores, reconhecendo o desequilíbrio das relações de consumo, em que o consumidor, em geral, está em posição de vulnerabilidade em relação aos fornecedores de

produtos e serviços.

O Código de Defesa do Consumidor garantiu, pela primeira vez, um sistema de proteção que visava equilibrar a relação entre consumidores e fornecedores, reconhecendo que o consumidor é a parte vulnerável nas transações de consumo. Dentro deste contexto, surgiram diversos mecanismos legais, como o direito à informação adequada, a proteção contra práticas abusivas e a criação de canais para reivindicação de direitos. A evolução do direito do consumidor, com a ampliação de suas garantias, fortaleceu o entendimento de que o tempo do consumidor também deve ser protegido em suas relações com as empresas, surgindo, nesse cenário, a necessidade de uma nova teoria jurídica: a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

O Código do Consumidor estabelece uma série de mecanismos legais que visam garantir a proteção dos consumidores nas relações de consumo, proporcionando-lhes um conjunto de direitos fundamentais para enfrentar práticas abusivas e desequilíbrios nas transações comerciais. O direito à informação adequada é um dos pilares do Código de Defesa do Consumidor e visa garantir que o consumidor tenha acesso a informações claras, precisas e adequadas sobre os produtos e serviços que adquire. Este direito se aplica tanto às informações sobre as características do produto, quanto aos riscos que ele possa oferecer, aos preços e às condições de pagamento. O consumidor tem o direito de saber, de forma transparente, o que está comprando e os termos da transação.

7399

O código também prevê a proteção do consumidor contra práticas abusivas, que são aquelas que colocam o consumidor em desvantagem e desequilibram a relação de consumo. Essas práticas podem ocorrer de várias maneiras, como através de cláusulas contratuais abusivas, fraudes em vendas, ou a cobrança de valores exorbitantes. Um exemplo clássico é a cobrança de taxas de serviços não contratados, como em contratos de adesão em que o consumidor é obrigado a aceitar cláusulas que limitam seus direitos, como a imposição de multas altas em caso de rescisão do contrato ou a cobrança de taxas escondidas.

É determinado pelo código que os consumidores tenham acesso a canais para reivindicar seus direitos de forma eficaz e eficiente. Esses canais podem ser tanto jurídicos, como órgãos de defesa do consumidor, quanto extrajurídicos, como a criação de mecanismos de reclamação e resolução de conflitos por parte das empresas. Um exemplo claro é o Procon, órgão responsável pela fiscalização e proteção dos direitos do consumidor. Caso um consumidor tenha problemas com uma empresa, como a cobrança indevida de um produto ou a entrega de um item com

defeito, ele pode registrar sua reclamação no Procon, que pode intermediar a resolução do problema, aplicando multas ou outras sanções à empresa infratora. Esse serviço está disponível em todo o Brasil, tanto de forma presencial quanto online.

## **2.2- A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor**

A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor é uma inovação doutrinária desenvolvida pelo advogado Marcos Dessaune, que surge com o objetivo de reconhecer o dano causado ao consumidor não apenas pela falha do produto ou serviço, mas também pelo tempo perdido durante a busca por uma solução. O conceito foi introduzido de forma mais expressiva na jurisprudência brasileira a partir de 2018, especialmente por meio de decisões do Superior Tribunal de Justiça, como no REsp 1.737.412/SE, relatado pela Ministra Nancy Andrighi. Conforme Dessaune (2017), trata-se de um prejuízo decorrente da exigência de esforços excessivos do consumidor para resolver problemas causados por falhas alheias à sua responsabilidade.

Essa teoria sustenta que o tempo do consumidor deve ser considerado como um recurso produtivo e que, quando um fornecedor falha em resolver um problema com um produto ou serviço, o consumidor não apenas sofre o impacto do produto defeituoso, mas também perde tempo que poderia ser dedicado a outras atividades. Esse tempo perdido é um prejuízo adicional, que, embora imaterial, tem relevância jurídica e econômica, pois afeta diretamente a qualidade de vida do consumidor.

7400

O desvio produtivo se configura como o dano gerado pela sobrecarga de tempo exigido ao consumidor para buscar uma solução para o problema gerado pela falha do fornecedor. Esse conceito foi elaborado por Marcos Dessaune (2017), ao observar que o consumidor é forçado a se envolver em atividades improdutivas para resolver questões que deveriam ser solucionadas de forma célere e eficiente pelo fornecedor. Nesse sentido, o consumidor se vê obrigado a realizar esforços desproporcionais para resolver problemas que não são de sua responsabilidade, o que implica em uma violação do seu direito à boa-fé nas relações de consumo.

## **2.3- Lesividade e Danos Causados pelas Práticas Abusivas das Empresas**

As práticas abusivas por parte das empresas, como a não resolução de problemas em tempo hábil, a imposição de condições desproporcionais para a resolução de questões técnicas ou a ineficiência no atendimento ao consumidor, configuram lesividade para o consumidor. O

conceito de lesividade, no contexto do Código Civil de 2002 e do Código de Defesa do Consumidor, se refere ao prejuízo gerado por atos ilícitos que afetam diretamente a integridade ou os direitos de uma pessoa.

No caso específico do consumidor, a lesividade não se resume à simples falha do produto ou serviço, mas se estende à sobrecarga de tempo e aos danos emocionais e psicológicos que essa sobrecarga pode causar. As práticas abusivas de empresas que forçam o consumidor a enfrentar longos períodos de espera ou processos burocráticos intermináveis para obter a solução de seus problemas não só violam os direitos materiais do consumidor, mas também impactam sua saúde mental e sua qualidade de vida. O desvio produtivo do consumidor não afeta apenas sua eficiência ou desempenho, mas também pode levar a um stress significativo e ao desgaste emocional. A constante luta para resolver problemas com fornecedores pode gerar frustração, ansiedade e até depressão, principalmente quando a situação não é resolvida de forma rápida ou eficiente.

Em muitos casos, o atendimento ao cliente não é adequado ou eficiente, o que faz com que o consumidor perca mais tempo e energia. Esse processo de "procrastinação" pode gerar sensação de impotência, estresse, e em alguns casos, prejudicar a saúde mental da pessoa que não consegue resolver suas pendências.

7401

#### **2.4 - O Papel do Poder Judiciário e a Responsabilidade Civil Associada à Teoria do Desvio Produtivo**

O Poder Judiciário, ao analisar casos de desvio produtivo, desempenha um papel fundamental na aplicação da teoria do desvio produtivo e na responsabilidade civil das empresas. A responsabilidade civil é um conceito jurídico que exige que uma parte seja responsabilizada pelos danos causados a outra, e o consumidor, em sua posição vulnerável, deve ser protegido pelo sistema judiciário.

Ao aplicar a teoria do desvio produtivo, o Judiciário reconhece que o fornecedor tem a responsabilidade não apenas de garantir a qualidade do produto ou serviço, mas também de atender às expectativas do consumidor de forma eficiente, respeitando seu tempo e evitando práticas abusivas. O tempo do consumidor, como recurso precioso e limitado, deve ser protegido contra as falhas administrativas das empresas, que muitas vezes geram prejuízos não apenas materiais, mas também psicológicos e sociais.

Em diversas decisões, o STJ tem aplicado a teoria do desvio produtivo ao entender que

as empresas que falham em fornecer um atendimento eficaz e resolutivo, gerando sobrecarga de tempo para o consumidor, podem ser responsabilizadas por danos morais e materiais, inclusive por danos coletivos, como no caso do REsp 1.634.851. A responsabilidade civil das empresas se amplia, uma vez que elas devem responder não apenas pela falha no produto ou serviço, mas também pela ineficiência administrativa e pelo desrespeito ao tempo do consumidor.

O estudo do desvio produtivo do consumidor é relevante para compreender a evolução das relações de consumo no Brasil e a aplicação do Código Civil de 2002 e do Código de Defesa do Consumidor. A teoria do desvio produtivo reforça a ideia de que o tempo é um bem valioso e que sua subtração indevida pelas práticas abusivas das empresas deve ser reparada. O papel do Judiciário é essencial na construção de uma jurisprudência que proteja não apenas os bens materiais do consumidor, mas também os seus direitos imateriais, como o tempo e a saúde mental. A aplicação da responsabilidade civil associada à teoria do desvio produtivo é uma medida necessária para garantir que as empresas respeitem as expectativas e direitos dos consumidores, promovendo uma relação mais equilibrada e justa nas relações de consumo.

O Ministério Público do Tocantins ajuizou uma ação civil pública contra os bancos, alegando que a falta de numerário nos caixas eletrônicos e a inoperância desses terminais resultavam em longas esperas para os consumidores. Em alguns casos, o tempo de espera chegava a ultrapassar os 40 minutos, o que é considerado excessivo, especialmente quando há limites estabelecidos por lei para o tempo máximo de espera nas filas de atendimento bancário. A ministra Nancy Andrighi, em seu voto, destacou que a falta de funcionamento adequado dos caixas eletrônicos e o tempo de espera excessivo representam uma falha estrutural nos serviços bancários, impactando negativamente o tempo do consumidor. Ela ressaltou que a ineficácia nos serviços bancários e o desrespeito às normas de proteção ao consumidor justificam a condenação por danos morais coletivos, uma vez que o impacto não é limitado a um único consumidor, mas afeta toda a coletividade que depende desses serviços.

7402

Diante da crescente banalização das falhas no fornecimento de serviços e produtos, o Poder Judiciário exerce um papel essencial na proteção da dignidade do consumidor, especialmente quando este é forçado a desperdiçar seu tempo na tentativa de solucionar problemas causados por condutas desleais de fornecedores. A teoria do desvio produtivo do consumidor, formulada por Marcos Dessaune, propõe que o tempo perdido em virtude de tentativas frustradas de resolução de demandas legítimas configura um dano indenizável, e não



mero aborrecimento cotidiano.

Nesse contexto, a atuação do Judiciário deve se pautar na valorização do tempo do consumidor e no reconhecimento do desgaste enfrentado por ele como lesão imaterial à sua esfera existencial. O reconhecimento judicial do desvio produtivo como dano moral revela-se fundamental para coibir práticas abusivas recorrentes, que comprometem a boa-fé objetiva nas relações de consumo. Dessa forma, a condenação ao pagamento de danos morais se apresenta como o instrumento jurídico mais eficaz para compensar o prejuízo experimentado e, ao mesmo tempo, induzir mudanças de comportamento nos fornecedores.

O próprio Marcos Dessaune defende que tais práticas devem ser combatidas por meio da condenação pecuniária, de forma a criar um desestímulo econômico à repetição de condutas abusivas e um incentivo à melhoria dos canais de atendimento e resolução de conflitos. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem se posicionado de forma favorável à aplicação da teoria, reconhecendo o direito à indenização em casos de desvio produtivo, como demonstram os julgados no REsp 1.634.851/SP e REsp 1.737.412/SE.

Assim, o Judiciário não pode se omitir diante de situações que subtraem o tempo útil do consumidor, sob pena de legitimar uma cultura de desrespeito aos direitos básicos previstos no Código de Defesa do Consumidor. Ao contrário, deve se posicionar de forma firme e coerente, promovendo não apenas a reparação individual, mas também o caráter pedagógico e preventivo da responsabilidade civil.

7403

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar a aplicação prática da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor em ações consumeristas no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis, evidenciando sua relevância para a proteção do tempo e da dignidade do consumidor diante de práticas abusivas cometidas por fornecedores. Partiu-se da seguinte problemática: *Como o Poder Judiciário pode aplicar a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor para promover a dignidade do consumidor e responsabilizar as empresas por práticas abusivas nas tratativas administrativas?* A partir disso, investigou-se de que forma a jurisprudência brasileira tem incorporado a teoria desenvolvida por Marcos Dessaune, especialmente no que se refere à responsabilização civil pelo tempo perdido pelo consumidor.

Ao longo do trabalho, constatou-se que a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor vem obtendo reconhecimento crescente nos tribunais brasileiros, com especial destaque para



decisões do Superior Tribunal de Justiça (STJ), como nos julgados REsp 1.737.412/SE e REsp 1.634.851/SP, ambos relatados pela Ministra Nancy Andrighi. Nesses precedentes, o tempo desperdiçado pelo consumidor ao tentar solucionar problemas gerados pela má prestação de serviços foi reconhecido como um dano moral indenizável, conferindo à teoria respaldo jurídico sólido e legitimando sua utilização como fundamento autônomo da responsabilidade civil.

Em termos práticos, demonstrou-se que o Poder Judiciário possui instrumentos para aplicar a teoria como forma de responsabilizar civilmente as empresas por condutas abusivas que desviam o tempo produtivo do consumidor — seja por ineficiência no atendimento, demora injustificada na solução de demandas ou obstáculos administrativos deliberadamente impostos. Tal responsabilização não se restringe a uma dimensão financeira: ela alcança também a esfera emocional, na medida em que o tempo perdido compromete a rotina pessoal, profissional e o equilíbrio psíquico do consumidor.

Assim, o estudo alcançou plenamente seus objetivos, ao demonstrar que a aplicação da teoria contribui para a efetiva promoção da dignidade do consumidor e para o combate às práticas abusivas no mercado. Reafirma-se, portanto, o caráter multidimensional do dano sofrido: mais do que meros transtornos, as condutas que exigem esforços reiterados e desgastantes por parte do consumidor resultam em violação à sua dignidade, justificando a 7404  
reparação por meio de indenização por dano moral.

A contribuição deste trabalho reside, ainda, em oferecer um panorama atualizado da aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor nos Juizados Especiais Cíveis, ressaltando seu papel como instrumento jurídico relevante na consolidação de um mercado mais ético e responsável. Reconhecem-se, contudo, limitações na pesquisa, especialmente quanto à ausência de dados empíricos que quantifiquem o impacto do desvio produtivo nas ações judiciais. Por isso, sugere-se que futuros estudos se debrucem sobre pesquisas empíricas que mensurem o tempo perdido pelos consumidores e seus reflexos emocionais, além de análises comparativas entre decisões de diferentes tribunais estaduais, com vistas à uniformização do entendimento jurisprudencial.

Conclui-se, por fim, que a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor representa um avanço significativo na proteção dos direitos fundamentais nas relações de consumo. Ao reconhecer o tempo como bem jurídico imaterial — e, portanto, passível de tutela — o Judiciário se posiciona de forma ativa no combate a práticas que violam a boa-fé e impõem sacrifícios indevidos ao consumidor. Como bem pontua Dessaune (2017), “o tempo do consumidor não pode

*ser considerado apenas como um fator quantitativo, mas como um bem de natureza imaterial, cuja violação acarreta danos de ordem psicológica, emocional e até mesmo existencial, que devem ser reparados pelo fornecedor que impõe sobrecarga de esforços desnecessários.”* Tal assertiva reforça a importância da teoria na redefinição da responsabilidade civil no contexto contemporâneo das relações de consumo, destacando o valor jurídico intrínseco ao tempo — bem cada vez mais escasso, valioso e digno de proteção.

## REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

**BRASIL.** Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 1990.

DESSAUNE, Marcos. Desvio Produtivo do Consumidor. In: \_\_\_\_\_. Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. cap. 19, p. 270-280.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade do Cansaço**. Tradução de Enio Paulo Giachini. Petrópolis, RJ: Vozes, 2015.

DESSAUNE, Marcos. Resumo sistematizado e conclusão da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. In: \_\_\_\_\_. Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. cap. 19, p. 270-280.

7405

DOTTI, René Ariel. Prefácio, in: BERGSTEIN, Laís. O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

**BRASIL.** Superior Tribunal de Justiça. REsp 1.737.412/SE, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 05/02/2019, DJe 07/02/2019.

**BRASIL.** Superior Tribunal de Justiça. REsp 1.634.851/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 28/08/2018, DJe 04/09/2018.