



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE DIREITO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

DAVI MARTINS BEZERRA

**O IMPACTO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO NAS CONDENAÇÕES EM
DANOS MORAIS CONTRA A ENEL: ESTUDO DE CASO**

FORTALEZA - CE
2025

DAVI MARTINS BEZERRA

O IMPACTO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO NAS CONDENAÇÕES EM
DANOS MORAIS CONTRA A ENEL: ESTUDO DE CASO

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Graduação em Direito da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientadora: Profa. Dra. Nélida Astezia Castro Cervantes

FORTALEZA - CE

2025

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Sistema de Bibliotecas

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

- B469i Bezerra, Davi Martins.
O impacto da teoria do desvio produtivo nas condenações em danos morais contra a ENEL : estudo de caso / Davi Martins Bezerra. – 2025.
104 f. : il. color.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Direito, Curso de Direito, Fortaleza, 2025.
Orientação: Profa. Dra. Nélida Astézia Castro Cervantes.
1. Teoria do desvio produtivo. 2. Direito do consumidor. 3. Danos morais. I. Título.

CDD 340

DAVI MARTINS BEZERRA

O IMPACTO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO NAS CONDENAÇÕES EM
DANOS MORAIS CONTRA A ENEL: ESTUDO DE CASO

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Curso de Graduação em
Direito da Faculdade de Direito da
Universidade Federal do Ceará, como
requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Direito.

Aprovado em 24/07/2025.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Nélida Astezia Castro Cervantes (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Esp. Adauto Carneiro de França Neto
Universidade de Fortaleza (UNIFOR)

Profa. Dra. Márcia Correia Chagas
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Ao meu Deus.

À minha esposa, Nicole, bem como à minha mãe, Cielane, e a todos que contribuíram para minha formação pessoal e profissional.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus por todas as oportunidades que me foram concedidas, bem como pelo cuidado para que fosse possível chegar até esse momento.

À minha esposa, Nicole, que luta ao meu lado as batalhas da vida, indispensável, inclusive, para a conclusão deste trabalho.

À minha mãe, Cielane, por ter cuidado de mim e sempre me apoiado em todos os desafios.

À Profa. Nélida por toda sua orientação, paciência e ajuda neste trabalho, bem como todas as suas contribuições como professora para minha formação como estudante.

*“Para tudo há uma ocasião, e um tempo
para cada propósito debaixo do céu”
(Eclesiastes 3:1, NVI)*

RESUMO

A teoria do desvio produtivo surgiu dentro do direito do consumidor, desde 2009, e busca ampliar a compreensão de dano moral, tratando-o como dano extrapatrimonial, dano gerado em razão da perda de tempo útil. O objetivo geral deste trabalho foi a análise do impacto da teoria do desvio produtivo nas condenações em danos morais contra a ENEL. A pesquisa se deu no cumprimento dos objetivos específicos, primeiramente da análise da repercussão dos julgados que fossem baseados na teoria do desvio produtivo, no âmbito das turmas recursais do TJCE entre 2019 e 2025, seguido pela pesquisa de quais desses julgados haviam posições favoráveis à condenação por danos morais, findando na investigação do impacto da teoria do desvio produtivo nas condenações em danos morais contra a ENEL. Assim, tendo em vista que a massiva maioria dos acórdãos que fundamentaram suas decisões na teoria do desvio produtivo também condenaram a ENEL em danos morais, concluiu-se que houve uma mudança na percepção do poder judiciário, pois situações em que antes eram negados os danos morais, agora são objeto de compensação imaterial, como nos casos de cobranças indevidas, quedas de energia e faturas em valores excessivos.

Palavras-chave: Teoria do Desvio Produtivo. Direito do Consumidor. Dano Morais.

ABSTRACT

The theory of productive deviation emerged within consumer law in 2009 and seeks to broaden the understanding of moral damages, treating them as non-pecuniary damages, damages generated by the loss of useful time. The general objective of this study was to analyze the impact of the theory of productive deviation on moral damages awards against ENEL. The research met specific objectives: first, by analyzing the impact of judgments based on the theory of productive deviation within the appellate panels of the Court of Justice of Ceará (TJCE) between 2019 and 2025. This was followed by an investigation into which of these judgments favored moral damages awards. Finally, the study investigated the impact of the theory of productive deviation on moral damages awards against ENEL. Thus, considering that the vast majority of rulings that based their decisions on the theory of productive deviation also condemned ENEL for moral damages, it was concluded that there was a change in the perception of the judiciary, as situations in which moral damages were previously denied are now subject to immaterial compensation, such as in cases of undue charges, power outages and excessive invoices.

Keywords: Theory of Productive Deviation. Consumer Law. Moral Damages.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Disposição das espécies e danos	25
Gráfico 1 - Proporção de acórdãos por turma durante o período de 2019 e 2025	39
Gráfico 2 - Proporção de acórdãos por turma e ano	40
Gráfico 3 - Fundamentos dos acórdãos da 1ª Turma	41
Gráfico 4 - Proporção dos acórdãos favoráveis aos danos morais e à teoria do desvio produtivo	43
Gráfico 5 - Assuntos dos acórdãos da 1ª turma e a parte recorrente	45
Gráfico 6 - Tipos de deferimentos de danos morais e incidência de recorrentes	46
Gráfico 7 - Proporção de assuntos por acórdãos que recepcionaram a teoria e o dano moral	46
Gráfico 8 - Assuntos, fundamentos e danos morais contra a ENEL dos acórdãos do entrevistado	47

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Proporção de acórdãos mencionando os termos Consumidor e Desvio Produtivo	39
Tabela 2 - Proporção de acórdãos por turma recursal e ano	40

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

TJCE	Tribunal de Justiça do Estado do Ceará
JEC	Juizado Especial Cível
CAC	Código de Atendimento ao Consumidor
ENEL	Ente nazionale per l'energia elettrica
a.C	Antes de Cristo
CCB	Código Civil Brasileiro
CC	Código Civil
CPC	Código de Processo Civil
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CF	Constituição Federal
Art.	Artigo
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
PJe	Processo Judicial Eletrônico
TJSP	Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo

LISTA DE SÍMBOLOS

§ Parágrafo

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
2	DA RESPONSABILIDADE CIVIL BRASILEIRA AO DIREITO DO CONSUMIDOR.	16
2.1	A responsabilidade civil na legislação brasileira.....	16
2.2.	Elementos da responsabilidade civil.....	17
2.2.1	<i>Do nexo de causalidade.....</i>	17
2.2.2	<i>Da conduta do agente: o ato ilícito e o abuso de direito.....</i>	19
2.2.2.1	<i>Da culpabilidade do agente e a sua classificação: a responsabilidade civil subjetiva e objetiva.....</i>	20
2.2.3	<i>Do dano: material e extrapatrimonial.....</i>	22
2.3	A responsabilidade civil e o direito do consumidor.....	26
2.3.1	<i>A origem e a necessidade do direito do consumidor.....</i>	26
2.3.2	<i>A responsabilidade civil no direito do consumidor.....</i>	27
3	DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO À SUA APLICAÇÃO.....	30
3.1	Definição e origem da teoria do desvio produtivo.....	30
3.2	A recepção da teoria pelo poder judiciário.....	32
3.2.1	<i>A aplicação no contexto cearense.....</i>	37
3.2.1.1	<i>A recepção da 1ª turma recursal: a teoria do desvio produtivo e os danos morais....</i>	41
3.3	A ENEL e as ações comuns que lhe afetam.....	43
4	DO IMPACTO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO NAS CONDENAÇÕES EM DANOS MORAIS CONTRA A ENEL.....	45
4.1	A condenação em dano moral da ENEL com fundamento na teoria do desvio produtivo: pluralidade interna da 1ª turma recursal.....	45
4.2	O impacto da teoria do desvio produtivo: o ponto de vista do magistrado.....	47
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	51
	REFERÊNCIAS.....	55
	APÊNDICE A - MODELO DE AUTORIZAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DA ENTREVISTA NESTE TRABALHO.....	59
	APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADO AO MAGISTRADO DR. ANTONIO ALVES DE ARAÚJO.....	60
	APÊNDICE C - AS PARTES, OS FUNDAMENTOS E OS DANOS MORAIS NOS ACÓRDÃOS DA 1ª TURMA RECURSAL QUE MENCIONAM OS TERMOS	

“CONSUMIDOR” E “DESVIO PRODUTIVO”	61
ANEXO A - AUTORIZAÇÃO ASSINADA PARA UTILIZAÇÃO DA ENTREVISTA NESTE TRABALHO.....	96
ANEXO B - TRANSCRIÇÃO DA GRAVAÇÃO DA ENTREVISTA REALIZADA COM O MAGISTRADO DR. ANTONIO ALVES DE ARAÚJO.....	97

1 INTRODUÇÃO

A teoria do desvio produtivo surgiu dentro do direito do consumidor por meio do autor Marcos Dessaune, com os primórdios de seu Código de Atendimento ao Consumidor (CAC) em 2005, sendo desenvolvida propriamente dita a teoria em 2009 (Santos, 2022).

Esta teoria busca ampliar a compreensão de dano moral, tratando-o como dano extrapatrimonial, ou seja, todo e qualquer dano que vai além da diminuição do patrimônio do ofendido, no qual está incluso, por exemplo, o dano estético, o dano existencial e o próprio dano gerado em razão da perda de tempo útil.

Nesse contexto, surge a seguinte pergunta: Qual o impacto da teoria do desvio produtivo nas condenações em danos morais nas demandas contra a ENEL no período de 2019 a 2025?

Contudo, é necessário delimitar o objeto do estudo para que se possa mensurar o impacto da referida teoria nas condenações em danos morais.

As concessionárias de serviços públicos são algumas das maiores demandadas em litígios consumeristas no País, motivo pelo qual, utilizando como delimitação do espaço o Estado do Ceará, resolveu-se utilizar como delimitação da pesquisa a concessionária de energia elétrica do Estado, a Ente nazionale per l'energia elettrica (ENEL), uma das empresas mais demandadas em litígios em virtude das falhas na prestação de serviço público, conforme reportagem recente do site Carta Capital, que apontou a existência de 120.525 processos judiciais contra a ENEL em todo o território nacional entre os anos de 2020 e 2024 (Lucena, 2024).

Insta salientar que muitos dos processos contra a ENEL tramitam nos Juizados Especiais Cíveis (JEC) e suas respectivas Turmas Recursais (TR) do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE).

Verificando esta realidade, este trabalho tem como objetivo principal analisar o impacto da teoria do desvio produtivo nas condenações por danos morais nos processos contra a ENEL que tramitam nas Turmas Recursais do TJCE no período de 2019 a 2025.

Deste objetivo principal decorrem os seguintes objetivos específicos:

- a) *Pesquisar* a repercussão da teoria do desvio produtivo nos acórdãos das Turmas Recursais do Tribunal de Justiça do Ceará entre 2019 e 2025;

- b) *Analisar* quantos desses julgados da 1ª Turma Recursal do TJCE que resultaram em condenação por danos morais se utilizaram da teoria do desvio produtivo;
- c) *Investigar* se houve mudança de entendimento do Poder Judiciário Cearense em relação às condenações em danos morais contra a ENEL.

Vale consignar que o interesse pelo tema surgiu quando o pesquisador tomou ciência da teoria em um estágio de um escritório de advocacia como uma teoria que ampliava a visão sobre o que seria o dano moral ou o dano extrapatrimonial. Além de ter tido a sua curiosidade despertada sobre a recepção desta teoria pelo Poder Judiciário.

Assim, observando os casos frequentes de perda de tempo útil em razão de problemas que não deveriam existir e ao mesmo tempo causados pelas empresas, surgiu o interesse por pesquisar se, de fato, a teoria do desvio produtivo alterou a compreensão do Poder Judiciário ou se tratavam apenas de citações superficiais da teoria.

Para tanto, a metodologia do trabalho será descritiva e exploratória, bem como serão utilizadas fontes secundárias, como a revisão bibliográfica e documental, mas também fontes primárias, como a análise de decisões da 1ª Turma Recursal do TJCE que tiveram o magistrado Dr. Antonio Alves de Araújo como relator, haja vista, inclusive, que este magistrado foi entrevistado para fins deste trabalho, realizando uma abordagem dos resultados de forma quantitativa e qualitativa.

Por fim, a divisão de capítulos se dará da seguinte forma: um capítulo de *introdução*, no qual apresentaremos o tema, a pergunta chave, o objetivo geral e os objetivos específicos, bem como a metodologia e tratamento dos dados da pesquisa, sendo seguido logo após pelo *primeiro* capítulo, o qual será dedicado à análise das bases teóricas para o surgimento da teoria do desvio produtivo, enquanto o *segundo* capítulo será dedicado à pesquisa do que se trata a teoria do desvio produtivo propriamente dita, bem como sua recepção pelas Turmas Recursais do TJCE, principalmente a 1ª Turma Recursal.

O *terceiro* capítulo, por sua vez, foi composto pela investigação dos julgados mencionados para entender qual a influência da teoria do desvio produtivo na aplicação e a quantificação dos danos morais. As considerações finais do

trabalho trarão a análise da pesquisa; resposta à pergunta de pesquisa e análise dos objetivos geral e específicos traçados inicialmente, assim como as limitações do trabalho e as contribuições às pesquisas futuras.

2 DA RESPONSABILIDADE CIVIL BRASILEIRA AO DIREITO DO CONSUMIDOR

Na linha da história, como relatado por Tartuce (2021, p. 449), a responsabilidade civil surgiu como meio de garantir a obediência a uma obrigação e a sua devida reparação em caso de descumprimento, seja esta obrigação uma regra contratual (responsabilidade civil contratual) seja ela um preceito normativo (responsabilidade civil extracontratual ou *aquilliana*, nomeada assim em razão da *Lex Aquilia de Damno*, do direito romano, aprovada no século III a.C).

Na mesma linha também conceitua C. Gonçalves (2017, p. 21) que a responsabilidade civil é “a consequência jurídica patrimonial do descumprimento da relação obrigacional”.

Todavia, vale salientar que, no passado, essa responsabilização era precária, a qual não avaliava a culpa do agente, bem como não o responsabiliza apenas patrimonialmente, mas, sim, corporalmente, ou seja, o corpo respondia pelo agente, o que constituíam diversas injustiças (Diniz, 2014, p. 28).

Entretanto, com a evolução das civilizações, tornou-se obrigatória a comprovação de culpa do agente, bem como a responsabilização única do patrimônio do agente, sendo irradiado este pensamento aos sistemas jurídicos da época, como o Código Civil Francês de 1804 e o Código Civil Brasileiro de 1916, até chegar ao Código Civil Brasileiro de 2002, sendo este vigente em nosso País (Gonçalves, C., 2017, p. 26-27).

Assim, surgem as bases da responsabilidade civil no contexto brasileiro.

2.1 A responsabilidade civil na legislação brasileira

C. Gonçalves (2017, p. 44-48) aponta que a responsabilidade civil está disposta atualmente no Código Civil Brasileiro (CCB) da seguinte forma:

- a) Responsabilidade civil contratual: aquela que busca garantir o cumprimento das obrigações pactuadas em um contrato, bem como a reparação devida no caso de descumprimento, lastreadas pelos artigos 389, 390 e 391 do CCB;
- b) Responsabilidade civil extracontratual ou *aquilliana*: fundada na ocorrência do abuso de direito (art. 187) ou no ato ilícito (art. 186) que

viole direito e gera dano a outrem, mesmo que o dano não seja patrimonial (dano moral/extrapatrimonial);

Ocorre que, embora a responsabilidade civil possa ser assim classificada, Tartuce (2021, p. 450-451) aponta que este modelo binário de responsabilidade (contratual e extracontratual) tende a se unificar, haja vista alguns exemplos, como o art. 187 (abuso de direito) do CCB/2002, que também se aplicaria à responsabilidade civil contratual.

Logo, tendo em vista as semelhanças de ambos os institutos, resta apenas compreender os elementos que os constituem, a saber: a conduta, o nexo causal e o dano.

2.2. Elementos da responsabilidade civil

A abordagem da responsabilidade civil há que ser considerada verificando cada um de seus elementos.

2.2.1 Do nexo de causalidade

O nexo de causalidade pode ser definido como a ponte e a liga que conecta e mantém conectados a conduta do agente e o dano suportado por alguém para que haja responsabilidade civil, constituindo-se, assim, o item imaterial da tríade (Tartuce, 2021; Venosa, 2005).

Insta salientar que a conduta a que se refere é tanto a conduta dolosa, quanto a culposa, bem como a própria tomada de riscos nas hipóteses do parágrafo único do art. 927 do CCB/2002 (Tartuce, 2021).

Ocorre que, como aponta Diniz (2014), há hipóteses em que, mesmo havendo uma determinada conduta do agente ou até mesmo um risco por ele tomado, bem como a existência de um dano a outrem, não há nexo de causalidade entre elas, que são os casos de:

- a) Culpa exclusiva ou comum da vítima;
- b) Culpa exclusiva de terceiro;
- c) Caso fortuito ou de força maior (art. 393, CCB/2002);

Vale salientar que também há casos apenas de atenuantes do nexo de causalidade, como a culpa concorrente da vítima, no qual o agente e a vítima concorrem com uma parcela de culpa por produzirem um mesmo prejuízo por atos independentes (Diniz, 2014), na forma do caput do art. 945 do CCB/2002.

Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano. (BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Código Civil. Brasília, DF, 10 jan. 2002)

Todavia, caso essa culpa seja exclusiva da vítima ou em igual proporção a do agente, considera-se excluído o nexo causal e, conseqüentemente, o dever de reparar o dano (Diniz, 2014), como indicado anteriormente.

Outrossim, quanto à culpa exclusiva de terceiro, C. Gonçalves (2017) explica que embora seja excluído o nexo de causalidade dos atos do agente em relação ao dano gerado na vítima, não é exonerado o agente de reparar o dano, possuindo este o direito de regresso em relação ao terceiro causador do dano, conforme os arts. 929 e 930 do CCB/2002:

Art. 929. Se a pessoa lesada, ou o dono da coisa, no caso do inciso II do art. 188, não forem culpados do perigo, assistir-lhes-á direito à indenização do prejuízo que sofreram.

Art. 930. No caso do inciso II do art. 188, se o perigo ocorrer por culpa de terceiro, contra este terá o autor do dano ação regressiva para haver a importância que tiver ressarcido ao lesado. (BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Código Civil. Brasília, DF, 10 jan. 2002)

Tartuce (2021, p. 475-476) classifica o caso fortuito como evento totalmente imprevisível decorrente de ato humano ou de evento natural, enquanto de força maior seria o evento previsível, mas inevitável e irresistível, tendo ressaltado que outros doutrinadores entendem se tratarem de conceitos sinônimos. Por fim, aponta que é necessário avaliar caso a caso para fins de aplicação desta excludente de nexo causal, haja vista que é necessário verificar se o evento em questão não se trataria de algo relacionado aos riscos tomados pelo agente (Tartuce, 2021).

O nexa de causalidade é, pois, peça fundamental para a responsabilidade civil, sendo necessário compreender melhor, também, os conceitos de conduta do agente e dano gerados à vítima.

2.2.2 Da conduta do agente: o ato ilícito e o abuso de direito

Venosa (2005, p. 13) explica que “em princípio, toda atividade que acarreta prejuízo gera responsabilidade ou dever de indenizar”.

Nesse sentido, Tartuce (2021, p. 464 e 520) aponta que, pela teoria da culpa, o ordenamento pátrio toma como regra a responsabilização subjetiva, isto é, ligada ao sujeito, analisando sua ação (conduta positiva) ou omissão (conduta negativa) voluntária (dolo ou culpa genérica) ou sua negligência, imprudência ou imperícia (culpa em sentido restrito).

Ora, essa é a estrutura do art. 186 do atual Código Civil de 2002, bem como possui raízes na codificação civil anterior:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. (BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Código Civil. Brasília, DF, 10 jan. 2002.)

Além disso, é inevitável observar as mudanças no texto em questão em comparação a codificação civil anterior:

Art. 159. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência, ou imprudência, violar direito, ou causar prejuízo a outrem, fica obrigado a reparar o dano. A verificação da culpa e a avaliação da responsabilidade regulam-se pelo disposto neste Código, arts. 1.518 a 1.532 e 1.537 a 1.553. (BRASIL. Lei nº 3.071, de 01 de janeiro de 1916. Código Civil dos Estados Unidos do Brasil. Rio de Janeiro, RJ, 01 jan. 1916.)

Assim, o ato ilícito é o tipo de conduta humana que gera a obrigação de indenizar (Diniz, 2014, p. 57).

Tartuce (2021, p. 451) declara que o ato ilícito é “a conduta humana que fere direitos subjetivos privados, estando em desacordo com a ordem jurídica e

causando danos a alguém”, inclusive mesmo que o dano seja exclusivamente moral, uma inovação do CC/2002.

Ocorre que o Código Civil de 2002 também inovou ao consagrar que o abuso de direito fosse uma forma de ato ilícito, na forma do art. 187:

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes. (BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Código Civil. Brasília, DF, 10 jan. 2002.)

Cumprido consignar que muito embora o abuso de direito se trate, no início, do exercício legítimo de um direito, ele se torna ilícito na medida em que é excedido, não se confundindo com as hipóteses de atos lícitos que também ensejam a reparação civil, como é o caso dos atos praticados em estado de necessidade (188, inciso II, CCB/2002), no qual é excluída a ilicitude, mas subsiste o dever de reparar o dano (Gonçalves, C., 2017).

Além disso, há outros casos em que possam ser praticados atos lícitos ou até mesmo sem a prova do próprio ato ilícito com dolo ou culpa do agente em que seja cabível a responsabilização civil.

2.2.2.1 Da culpabilidade do agente e a sua classificação: a responsabilidade civil subjetiva e objetiva

Diante da evolução civilizatória da humanidade, não era mais cabível a responsabilização sem a comprovação de culpa do agente. Logo, o ordenamento jurídico garantiu a responsabilidade do agente na medida de sua culpa quanto ao dano. (Gonçalves, C., 2017).

Além disso, por força do inciso I do art. 373, é dever da vítima provar a culpa do agente no dano questionado:

Art. 373. O ônus da prova incumbe: I - ao autor, quanto ao fato constitutivo de seu direito; (BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF, 15 mar. 2015.)

Essa é a regra do direito civilista brasileiro, que também é conhecida como a responsabilidade civil subjetiva, provinda da teoria da culpa (Tartuce, 2021).

Ocorre que a insuficiência da teoria da culpa levou à criação da teoria do risco, a qual sustenta que o sujeito é o responsável pelos riscos e perigos que sua atuação promove, ainda que coloque toda diligência para evitar o dano, configurando, assim, as hipóteses da responsabilidade civil objetiva, pois independe dos atos do sujeito, sendo caracterizado de modo objetivo (Venosa, 2005).

Nesse sentido, a codificação civil previu essa possibilidade quando o legislador inseriu o parágrafo único no art. 927:

Art. 927. (...) Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem. (BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Código Civil. Brasília, DF, 10 jan. 2002.)

Essa teoria se fundamenta na responsabilidade civil do agente em razão dos riscos decorrentes da sua atividade, seja porque (1) assim a lei entende ou porque (2) pela própria natureza da atividade do agente pode-se implicar dano a outrem (Venosa, 2005).

Todavia, diante destas duas hipóteses, cumpre esclarecer que quanto aos riscos derivados naturalmente da atividade do agente, o Enunciado n. 448 da V Jornada de Direito Civil aponta que:

A regra do art. 927, parágrafo único, segunda parte, do CC aplica-se sempre que a atividade normalmente desenvolvida, mesmo sem defeito e não essencialmente perigosa, induza, por sua natureza, risco especial e diferenciado aos direitos de outrem. São critérios de avaliação desse risco, entre outros, a estatística, a prova técnica e as máximas de experiência. (Jornadas de direito civil I, III, IV e V : enunciados aprovados, 2012).

Em outras palavras, como a atividade do agente, mesmo que seja lícita, gera por si perigos a todos, é necessário que o perigo tenha sido mais expressivo para a vítima para que haja a responsabilização civil objetiva, isto é, mesmo não sendo necessário se comprovar a culpa em *lato sensu*, é necessário comprovar no

mínimo o dano - risco especial e diferenciado aos direitos de outrem. As exceções existem também quanto à desnecessidade da comprovação do dano (Tartuce, 2021).

2.2.3 Do dano: material e extrapatrimonial

Em regra, na responsabilidade civil, embora possa haver a possibilidade da responsabilização sem culpa ou dolo, é necessária a comprovação do dano gerado (Gonçalves, C., 2017), cujo ônus de provar é da vítima/autor, na forma do inciso I do art. 373 do CPC/2015 (Neves, 2018).

O prejuízo sofrido pelo agente é a consequência decorrida da conduta humana ilícita (Venosa, 2005; Noronha, 2010).

C. Gonçalves (2017, p. 370), considerando a natureza do bem jurídico tutelado, classifica esse dano como patrimonial (ou material) e como extrapatrimonial (ou moral), sendo este último conceito ampliado por Noronha (2010) como dano moral em sentido amplo.

Primeiramente, quanto ao dano patrimonial ou material, este é relativo a toda lesão ao patrimônio da vítima, sendo o patrimônio uma universalidade jurídica constituída pelo conjunto de bens de uma pessoa (Diniz, 2014).

C. Gonçalves (2017) esclarece que a nossa codificação civil escolheu empregar o termo *perdas e danos* exatamente para a identificar a figura do dano material ou patrimonial.

Ocorre que esse instituto é composto pelas suas espécies: danos emergentes, resumido na diminuição do patrimônio, na forma dos arts. 403, I, CCB/2002, e lucros cessantes, sendo a privação do aumento do respectivo patrimônio, conforme o art. 948, I, CCB/2002 (Gonçalves, C., 2017; Tartuce, 2021).

Entretanto, nem todo dano punível é relativo ao patrimônio, sendo o caso do dano extrapatrimonial ou dano moral em sentido amplo (Noronha, 2010).

Segundo Braga Netto (2014), esse dano não é ressarcível ou reparável, haja vista que não se pode mensurá-lo em dinheiro e nem tão pouco cumprir a missão do significado etimológico de indenizar (voltar ao estado anterior), exatamente por se tratar de dano não ligado ao patrimônio. Porém, esse dano é compensável, devendo ser arbitrado com razoabilidade e a depender das

particularidades do caso a fim de cumprir a dupla função de compensar a vítima e punir/ensinar o agente a não reincidir no ilegalidade.

O fundamento legal para o dever de reparação do dano moral está garantido nos incisos V e X do art. 5º da Constituição Federal (CF) de 1988, nos incisos VI e VII do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor (CDC) de 1990, bem como no caput do art. 186 do Código Civil de 2002 (Cavaliere Filho, 2023).

Ocorre que, quanto à sua interpretação, classicamente, a definição de dano moral se apresenta como a consequência da lesão aos direitos da personalidade (Tartuce, 2021).

Essa é a perspectiva expoente do Professor Sergio Cavaliere Filho, de que dano moral é:

a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústias e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo (Cavaliere Filho, Sergio. Programa de Responsabilidade Civil. 8. Ed. São Paulo: Atlas, 2008, p. 83-84)

Assim, por muitos anos essa foi a tese predominante quanto à compreensão do dano moral (Gonçalves, C., 2017), como no julgado marcante do Superior Tribunal de Justiça (STJ):

(...) segundo a doutrina pátria 'só deve reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústias e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo (...)' (STJ, REsp 844.736/DF, j.

27-10-2009, rel. Min. Luis Felipe Salomão, rel. p/ acórdão Min. conv. Honildo Amaral de Mello Castro)

Ocorre que, atualmente, esse entendimento se encontra superado, tendo, inclusive, o próprio autor reconhecido em edições mais recente de seu *Programa de Responsabilidade Civil* que:

o dano moral não está necessariamente vinculado a alguma reação psíquica da vítima. Pode haver ofensa à dignidade da pessoa humana sem dor, vexame, sofrimento, assim como pode haver dor, vexame e sofrimento sem violação da dignidade. (Cavaliere Filho, 2023, p. 106)

Portanto, hodiernamente, se compreende de forma mais predominante que o dano moral tem o seu sentido estrito e seu sentido amplo (Cavaliere Filho, 2023; Noronha, 2010).

Noronha (2010) explica que o dano moral em sentido estrito é o clássico dano moral, o dano anímico, pois:

serão todas as ofensas que atinjam as pessoas nos aspectos relacionados com sentimentos, a vida afetiva, cultural e de relações sociais; eles traduzem-se na violação de valores ou interesses puramente espirituais ou afetivos, ocasionando perturbações na alma do ofendido. (Noronha, 2010, p. 584)

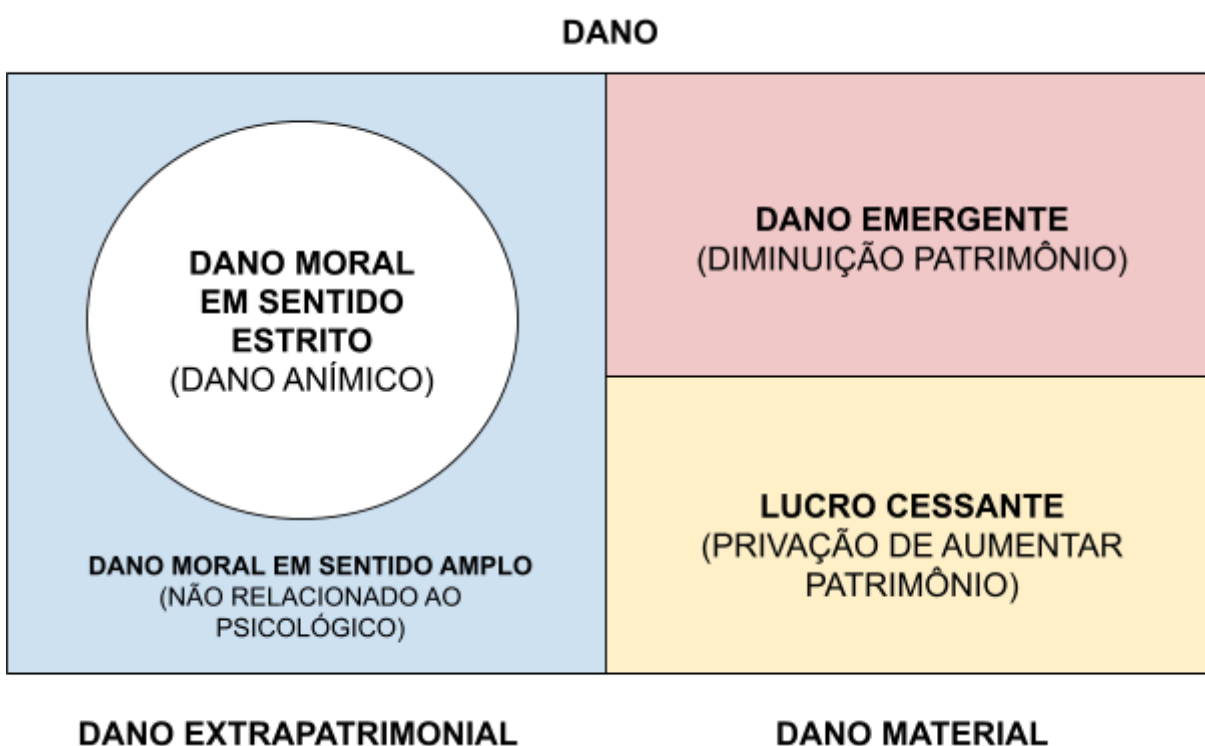
Todavia, o próprio Cavaliere Filho (2023, p. 105-106), ampliou a interpretação do dano moral em sentido estrito, para toda violação à dignidade da pessoa humana, sob fundamento de que foi por causa da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem - que são corolários da dignidade da pessoa humana - é que a Carta Magna inseriu a reparação do dano moral nos incisos V e X do seu art. 5º.

Outrossim, o dano moral em sentido amplo ou dano extrapatrimonial são “aqueles que se traduzem na violação de quaisquer interesses não suscetíveis a avaliação pecuniária”, contudo, finalizando com a ressalva de que “os verdadeiros danos morais são os danos anímicos” (Noronha, 2010, p. 590-591).

Cavaliere Filho (2023, p. 107) reconhece o dano moral em sentido amplo como aqueles que venham afetar a imagem, o bom nome, sentimentos, relações afetivas, entre outros direitos da honra objetiva, considerando, assim, não apenas os danos anímicos como danos morais a serem reparados, mas, também, os danos extrapatrimoniais de um modo geral, porém, desde que vinculado aos direitos da personalidade.

A imagem a seguir ilustra esses conceitos:

Figura 1 - Disposição das espécies de danos



Fonte: Elaborado pelo autor a partir das definições das doutrinas.

Diante desse contexto, Dessaune (2023) aponta que corriqueiramente o consumidor brasileiro era levado a despende de seu tempo e até por vezes a desviar de suas atividades cotidianas para enfrentar problemas de consumo criados pelos próprios fornecedores, levando o doutrinador a se questionar se essas situações se enquadram como danos extrapatrimoniais ou danos morais em sentido amplo, podendo, assim, serem reparados.

No mesmo sentido, Gaspar (2016) ensina que a perda do tempo útil do consumidor é violação aos direitos da personalidade pelo afastamento do dever de

segurança que deve permear as relações de consumo, pela inobservância da boa-fé objetiva e seus deveres anexos, pelo abuso da função social do contrato (seja na fase pré-contratual, contratual ou pós-contratual) e, em último grau, pelo desrespeito ao princípio da dignidade da pessoa humana.

Por fim, embora o dano seja parte essencial da tríade para caracterização da responsabilidade civil, há hipóteses em que o ônus subjetivo da prova pode ser invertida para o agente ou réu, caso haja hipossuficiência do consumidor ou verossimilhança das alegações, na forma do art. 6º, VIII, CDC/90, bem como o ônus de provar pode ser inclusive dispensado, nos casos de dano *in re ipsa*, no qual a jurisprudência informa em quais casos pode-se presumir o dano em questão (Tartuce, 2021; Gonçalves, C., 2017).

2.3 A responsabilidade civil e o direito do consumidor

Quanto à relação da responsabilidade civil com o direito do consumidor, é necessário compreender a origem e a necessidade deste ramo do direito para que se compreenda como essas áreas se comunicam. A reparação do dano moral decorrente da violação aos direitos provindos das relações de consumo (art. 12 ao 25, Lei n. 8078/90) é a medida que se impõe (Nunes, 2018; Gonçalves, C., 2017).

2.3.1 A origem e a necessidade do direito do consumidor

Nesse sentido, observa-se que o direito do consumidor, por ter tido sua codificação apenas em 1990, surgiu no ordenamento jurídico brasileiro de forma tardia, comparado ao sistema jurídico americano, que estabeleceu desde 1890 com a Lei de Sherman como resposta à crescente concentração de poder econômico durante a Revolução Industrial. Ela visava combater práticas anticompetitivas, como a formação de trustes e monopólios, que ameaçavam a livre concorrência e prejudicavam consumidores e pequenas empresas (Nunes, 2018).

Ocorre que havia urgência na positivação de uma norma consumerista, haja vista que a partir das revoluções industriais as relações de consumo foram extremamente padronizadas, ensejando diversas injustiças entre a figura do fornecedor e do consumidor, restando apenas a lei civil para regular tal relação injusta, o que tornou necessário a existência de uma norma que protegesse o

consumidor, a fim de equilibrar a relação (Nunes, 2018; Benjamin; Marques; Bessa, 2013).

Nesse sentido, durante o período de reestruturação do Estado brasileiro, o constituinte reconheceu a urgência na defesa dos direitos do consumidor, dispondo de diversos dispositivos na CF/1988 como os arts. 5º, XXXII, 170, V, e art. 48 dos Atos das Disposições Constitucionais Transitórias, tendo este último determinado o prazo de 120 dias para a criação da legislação consumerista (Benjamin; Marques; Bessa, 2013).

Contudo, para a inovação que estava por vir nessa nova legislação, não foi possível cumprir esse prazo pelo Congresso Nacional, tendo sido a referida legislação publicada no dia 11 de setembro de 1990, 706 dias depois da promulgação da Carta Magna (BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF), a fim de garantir equiparação nas relações entre consumidor e fornecedor diante (Benjamin; Marques; Bessa, 2013).

2.3.2 A responsabilidade civil no direito do consumidor

O direito consumerista brasileiro adotou a responsabilidade civil objetiva do fornecedor, haja vista a desigualdade da relação e o propósito do código, indo no mesmo sentido que outros países industrializados, como os Estados Unidos, Inglaterra (Consumer Protection Act, de 1987), a Itália (Lei n. 183/87) (Gonçalves, C., 2017).

Além disso, Diniz (2014) esclarece que o CDC/90 expõem 2 (dois) tipos de responsabilidade do fornecedor: a responsabilidade pelo fato ou pelo vício de produto ou serviço.

C. Gonçalves (2017) diferencia as duas responsabilidades como sendo a primeira (pelo fato) relativa a acidentes de consumo (extrínseco) e a segunda (pelo vício) relativos aos vícios (intrínseco).

Além disso, ambos os tipos de responsabilidades incidem sobre os fornecedores de forma solidária, isto é, atingem toda a cadeia produtiva do produto ou serviço a fim de garantir a defesa integral do consumidor (Gonçalves, C., 2017).

Esse é o disposto nos arts. 12, 13, 14, 18, 19 e 20 do CDC/90:

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

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando: (...)

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (...)

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas. (...)

Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: (...)

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: (...) (BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF)

A única exceção à regra da responsabilidade civil objetiva no direito do consumidor é aquela relacionada ao profissional liberal, no qual será necessário que se comprove a sua culpa *lato sensu* (dolo ou culpa *stricto sensu* - negligência, imperícia ou imprudência), na forma do § 4º do art. 14 do CDC:

Art. 14 (...) § 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa. (BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF)

Assim, Dessaune (2023) observou a importância da responsabilidade civil no direito do consumidor porque, mesmo com a proteção legal em comento, ainda era comum que o fornecedor criasse problemas de consumo, gerando não apenas os danos na esfera patrimonial e anímica, mas também levava o consumidor, em estado de vulnerabilidade, a desperdiçar seu tempo vital ou a se desviar de suas atividades existenciais para enfrentar o problema que foi imposto, devendo, portanto, ser visto como dano extrapatrimonial e a sua devida reparação.

3 DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO À SUA APLICAÇÃO

Verificados os fundamentos que ensejaram o surgimento da teoria do desvio produtivo, cumpre investigar sua origem e recepção pelo poder judiciário.

3.1 Definição e origem da teoria do desvio produtivo

Barreto (2017) aponta uma pesquisa da Fundação Getúlio Vargas que demonstrou o índice de 20% para a quantidade de consumidores que receberam alguma cobrança indevida por operadoras de telefonia em 2015 e que, ao contrário do esperado, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ) apresentou em contraposição: a tese do mero aborrecimento.

A teoria do mero aborrecimento se caracteriza quando:

Os tribunais brasileiros negam frequentemente indenizações por danos morais para consumidores, fundando seu entendimento no mero aborrecimento cotidiano. Embora a empresa tenha realizado um ilícito, vez que descumpriu norma prevista na legislação consumerista, tal ilícito, por sua extensão, não é [ou não seria] capaz de causar dano, sendo apenas um aborrecimento. (...) O mero aborrecimento, ou dissabor, para os que defendem a teoria, pode-se entender como aborrecimento, desgosto, irritação que pode ocorrer no dia a dia das pessoas, e que pela natureza de sua fugacidade devem ser excluídos do dano extrapatrimonial (Efig; Bozo, 2022, p. 131, grifo nosso)

O surgimento dessa teoria se deu após a emenda constitucional (EC) n. 45, que criou o CNJ em 2009, sendo estipuladas metas de produtividade para os magistrados, os quais deveriam, por exemplo, proferir mais sentenças do que processos distribuídos em cada ano (Santos, 2022).

Portanto, com a crescente das falhas nas prestações de serviços por parte das empresas e a judicialização dessas demandas no mesmo sentido, os tribunais recepcionaram a tese do mero aborrecimento, a fim de desestimular a multiplicação de processos (Barreto, 2017).

Essa teoria foi recepcionada inclusive pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), como no julgado mencionado do tópico 2.2.3 deste trabalho, a saber o REsp 844.736/DF, onde restou definido que o dano moral é apenas aquele tenha causado

“dor, vexame, sofrimento ou humilhação que, fugindo da normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo” (STJ, REsp 844.736/DF, j. 27-10-2009, rel. Min. Luis Felipe Salomão, rel. p/ acórdão Min. conv. Honildo Amaral de Mello Castro).

Esse conceito se manteve latente entre os anos de 2009 e 2014 em todo o Brasil (Santos, 2022).

Entretanto, o mesmo Superior Tribunal de Justiça, em julgado de 2015, no REsp 1.245.550/MG, começou a entender pela ampliação do conceito de dano moral, não se restringindo a dor, o sofrimento, vexame, etc:

(..) 4. O dano moral não se revela na dor, no padecimento, que são, na verdade, sua consequência, seu resultado. O dano é fato que antecede os sentimentos de aflição e angústia experimentados pela vítima, não estando necessariamente vinculado a alguma reação psíquica da vítima. 5. Em situações nas quais a vítima não é passível de detrimento anímico, como ocorre com doentes mentais, a configuração do dano moral é absoluta e perfeitamente possível, tendo em vista que, como ser humano, aquelas pessoas são igualmente detentoras de um conjunto de bens integrantes da personalidade. 6. Recurso especial provido. (STJ, Resp 1.245.550/MG, j. 17-03-2015, v.u, Quarta Turma, Rel. Min Luis Felipe Salomão)

Diante desse contexto, Efing e Bozo (2022, p. 137) ensinam que “em resposta à teoria do mero aborrecimento, nasceu a teoria do desvio produtivo que noticia que o consumidor sofre danos devido ao desvio de seus recursos produtivos como tempo, competência e liberdade, quando precisa resolver um problema gerado pelo prestador de serviço/fornecedor”, pois o ilícito praticado pela empresa, mesmo que considerado mero aborrecimento pelo judiciário, por vezes, gera a perda de tempo vital do consumidor na busca por solucionar o problema.

Assim, surgiram as bases para o reconhecimento do dano pela perda do tempo útil do consumidor pelo poder judiciário (Dessaune, 2023).

Dessaune afirma, em sua entrevista a Santos (2022), que desde 2009 era desenvolvida, de forma embrionária, a concepção de que o tempo do consumidor deveria ser um bem jurídico a ser tutelado, tendo o surgimento da teoria do desvio produtivo por volta de 2011.

Hodiernamente, a teoria se encontra estruturada, evidenciando que o fornecedor que gerar um problema de consumo e, ao mesmo tempo, eximir-se de saná-lo de forma voluntária, tempestiva e efetiva, levando o consumidor, que se encontra em vulnerabilidade, a desperdiçar de seu tempo vital (recurso limitado e irrecuperável) e a desviar das suas atividades existenciais, é gerado um dano extrapatrimonial presumido, que deve ser reparado pelo fornecedor (Dessaune, 2023).

Logo, observa-se a superação da tese do mero aborrecimento pela inovadora teoria do desvio produtivo (Efing; Bozo, 2022), restando investigar a sua recepção pelo Poder Judiciário.

3.2 A recepção da teoria pelo poder judiciário

Dessaune, em entrevista a Santos (2022), informou que teve o conhecimento da primeira sentença inteiramente fundamentada na teoria do desvio produtivo nos autos de n. 0005804-43.2014.8.26.0297, proferida pelo juiz de Direito Dr. Fernando Antônio de Lima do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP), no qual um banco foi condenado ao pagamento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) em danos morais por espera excessiva da consumidora:

(...) não provando a parte-requerida o contrário, o certo é que a parte-autora foi atendida apenas após o transcurso de 3 horas e 02 minutos, nas dependências da instituição financeira ora requerida. Isso traduz hipótese de reparação, autônoma, se a parte-autora assim o desejasse, ou por danos morais, nos termos pleiteados na inicial em razão da perda de tempo produtivo ou útil direito, esse, de cunho fundamental, extraído do regime e princípios adotados pela Constituição Federal. (...) O desperdício de tempo produtivo do consumidor assim como o genérico direito fundamental do consumidor (CF, art. 5º, inciso XXXII) traduz verdadeiro direito fundamental social, porque voltado ao grupo vulnerável na relação de consumo, direito de solidariedade social. (...) É por isso que, ao contrário do que se passa na reparação dos danos morais, a reparação pelo desperdício de tempo produtivo envolverá, sempre, a conjugação de vários direitos da personalidade, indevidamente violados: liberdade, trabalho, lazer, às vezes saúde, convivência familiar, estudos. (...) Posto isso, JULGA-SE PROCEDENTE o pedido, para condenar a parte-requerida na reparação por

danos morais, no valor de R\$10.000,00, com atualização monetária a partir desta sentença e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação. (...) (TJSP, Processo n. 0005804-43.2014.8.26.0297, Julgamento: 28/08/2014, Juiz de Direito Fernando Antônio de Lima)

Enquanto a primeira decisão colegiada teria sido no TJSP, pelo desembargador Fábio Podestá nos autos da Apelação Cível 0007852-15.2010.8.26.0038, condenando a empresa de máquinas de lavar, após a sua desídia, inclusive perante acordo firmado no PROCON de entregar produto sem defeito, à reparação por danos de perda de tempo útil:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – VÍCIO DO PRODUTO - Máquina de lavar – Aquisição em decorrência de a consumidora ser portadora de 04 (quatro) hérnias discas extrusas e, por orientação médica, foi privada de realizar esforços físicos – Inúmeras tentativas de resolução do problema que restaram infrutíferas – Tentativa de resolução por intermédio do processo administrativo junto ao Procon, onde avençou-se acordo que não foi cumprido pelo fornecedor – Nítida ocorrência do “Venire contra factum proprium” - Fixação de cláusula penal – Dano material que não se confunde com o dano moral - Tempo demasiado sem o uso do referido produto – Desídia e falta de respeito para com o consumidor – Tempo perdido do consumidor para tentativa de solução do infortúnio, que acarreta dano indenizável – Inteligência da tese do Desvio Produtivo do Consumidor. Danos morais Configurados Afronta à dignidade da pessoa humana Caso dos autos que não se confunde com um “mero aborrecimento” do cotidiano Indenização fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais). Sentença de improcedência reformada. Recurso provido (TJSP, Apelação Cível: 0007852-15.2010.8.26.0038, Julgamento: 13/11/2013, 5ª Câmara de Direito Privado, Des. Rel. Fábio Podestá)

Já em nível nacional há 2 (dois) acórdãos da 3ª Turma do STJ, relatados pela ministra Nancy Andrighi nos Recursos Especiais 1.737.412/SE e 1.929.288/TO, destacando-se o primeiro, no qual foi considerado pelo Superior Tribunal que a demora excessiva em agências bancárias configuram dano extrapatrimonial:

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, “D”, DO

CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. 1. Cuida-se de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações. (...) 3. O propósito recursal é determinar se o descumprimento de normas municipais e federais que estabelecem parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva. (...) 8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. 9. Na hipótese concreta, 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 é suficiente para a configuração do dano moral coletivo. 10. Recurso especial provido. (STJ, REsp 1.737.412 - SE, Julgamento: 05/02/2019, 3ª Turma, Min.ª Rel.ª Nancy Andriahi)

O desenvolvimento da teoria também foi recepcionado, por analogia, em outro ramos do direito, como o direito do trabalho, no acórdão do TRT-17 relatado pela desembargadora Daniele Santa Catarina no RO 0000210-16.2018.5.17.0101, no qual foi reconhecido o direito à reparação pela perda do tempo útil do reclamante, haja vista que fora necessário ajuizar ação para que houvesse anotação em carteira de trabalho, sendo que desde o início este fato era dever do empregador:

(...) O douto juízo de piso deferiu o pagamento de danos morais no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), sob dois fundamentos, um pela falta de anotação na CTPS durante o período em que o vínculo não havia sido reconhecido, bem como pelo não pagamento das verbas rescisórias.

Sustenta a recorrente que o autor não provou a existência de afronta à honra ou à imagem do trabalhador para que a reclamada fosse condenada em pagamento de danos morais. Requer, pelo princípio da eventualidade, que o valor seja reduzido. Com razão, em parte. A falta de anotação da CTPS do autor representa ofensa à dignidade do trabalhador e autoriza o deferimento da respectiva reparação. Outrossim, pode-se utilizar ao caso, por analogia, o entendimento que ora vem se tornando pacífico no âmbito do E. STJ no que tange às relações de consumo, que diz respeito à teoria do desvio produtivo. (...) Nesse sentido, aquela Corte Superior tem entendido que nos casos em que o fornecedor deixa de praticar ato que lhe era imposto, levando o consumidor ao desgaste de obter o bem da vida em juízo, impõe-se a condenação daquele ao pagamento de uma indenização em razão do tempo perdido pelo hipossuficiente. (...) Nessa brilhante decisão, o Ministro assentou claramente que aquele que ao realizar (ou não realizar) ato que lhe competia, levando à parte contrária ao desperdício do seu tempo para solucionar questão que não deu causa, deve ressarcir os prejuízos morais causados: (...) No que tange ao quantum arbitrado, merece reforma o julgado. Em razão do princípio da proporcionalidade e considerando a média arbitrada em casos semelhantes, defiro o pedido de redução do valor da indenização, arbitrando, portanto, em R\$ 6.000,00 (seis mil reais). (...) (TRT-17, Recurso Ordinário: 0000210-16.2018.5.17.0101, Julgamento: 24/06/2019, 3ª Turma, Des.ª Rel.ª Daniele Corrêa Santa Catarina)

Bem como no direito administrativo, no acórdão do TRF-2 relatado pelo desembargador federal Guilherme Calmon Nogueira da Gama na Apelação Cível 0068187-66.2015.4.02.5101, onde a Fazenda Pública foi condenada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para reparação pela perda do tempo útil de aposentado que teve de ajuizar ação para ver cessado o desconto de 30% em seu benefício, o qual ocorria sob fundamento de reparação ao erário por ser acusado de fraudar documentos para uma aposentadoria anterior, sendo que não houve o devido processo legal para apurar estas acusações:

(...) 1. Cinge-se a controvérsia em definir se segurado do INSS deve devolver valores recebidos, a título de aposentadoria por tempo de serviço, concedida de forma irregular, objeto de fraude imputável a terceiro não identificado, diante da inexistência de tempo de contribuição suficiente, para a concessão de tal benefício previdenciário. (...) 8. Relativamente ao pleito

autoral de indenização por danos morais, a cargo do réu, verifica-se que essa pretensão merece guarida, tal como reconhecido na sentença, porquanto “Foi reconhecido na sentença proferida pelo 9º JEF/RJ nos autos do processo nº 2003.5151046615-0 que a fraude na concessão do benefício nº 42/ 046.854-859-9 foi perpetrada por terceira pessoa, sem participação do autor. Apesar disso, em março de 2015, o INSS enviou Ofício ao autor comunicando-lhe que seria incluído em seu benefício consignação de 30% do valor de sua renda mensal, a título de ressarcimento pelo suposto recebimento indevido do benefício nº 42/ 046.854.859-9. Dessa forma, passou o autor a receber mensalmente quantia inferior ao salário mínimo, o que não deve ser admitido. Deve-se respeitar o mínimo existencial e o princípio da dignidade da pessoa humana.”. 9. Configura-se, no caso, o desvio produtivo do tempo existencial do segurado, com lesão à sua esfera de dignidade - de que fala com propriedade o jurisperito e advogado, Marcos Dessaune (In: Desvio Produtivo do Consumidor: O prejuízo do tempo desperdiçado, RT), cuja teoria já foi encampada inclusive pelo STJ [Vide, dentre outros, por exemplo: AREsp 1.260.458/SP, Terceira Turma, rel. Min. Marco Aurélio Bellizze], - decorrente da perda de tempo e de dispêndio para custear advogado, em busca de tutela jurisdicional, por mera desídia do réu, que não adotou as cautelas cabíveis para evitar o dano, mesmo ciente de que o direito ao recebimento de aposentadoria por tempo de contribuição do demandante achava-se sob o amparo de sentença já transitada em julgado e de que ele não participou da irregularidade do benefício objeto de fraude, cujo fraudador é ignorado pela Autarquia Previdenciária e pelos demais órgãos investigativos (MPF e PF), o que agrava a responsabilidade da demandada, sem que tenha havido culpa concorrente do autor, perpassando a fronteira do mero dissabor na espécie. 10. À luz do caso concreto e de suas particulares circunstâncias, o valor definitivo, fixado a título de danos morais na sentença, sofridos pelo autor por obra do réu, no importe correspondente a R\$ 10.000,00 (...) (TRF-2, Apelação Cível: 0068187-66.2015.4.02.5101, Julgamento: 23/10/2019, 6ª Turma Especializada, Des. Rel. Guilherme Calmon Nogueira da Gama)

A jurisprudência pátria, portanto, entendeu como passível de reparação de danos morais o tempo despendido pelo consumidor de questões a que não deu causa.

3.2.1 A aplicação no contexto cearense

A teoria do desvio produtivo também tem recepção pelo Poder Judiciário Cearense, como no julgado de Relatoria da Desembargadora Maria de Fátima de Melo Loureiro, no qual fundamentou o arbitramento de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) em danos morais na perda do tempo útil de um consumidor que teve a demora injustificada da entrega e instalação de sua pia e espelho:

(...) 3. Sabe-se que o dano moral tem previsão no art. 5º, inciso X, da Constituição Federal, que dispõe: "são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação". 4. Destaca-se que, a Teoria do Desvio Produtivo, também conhecida como Teoria da Perda do Tempo Útil, se relaciona intrinsecamente com o dever atribuído aos fornecedores de garantia da qualidade, segurança, durabilidade e desempenho dos produtos e serviços, nos termos do art. 4º, II do CDC. 5. Desse modo, surge com o dever de qualidade, a ideia de eficiência nas relações de consumo, em que cabe ao fornecedor além da responsabilidade pelos fatos e vícios dos produtos e serviços que coloca em circulação, o compromisso no emprego de todos os meios adequados a uma resposta ágil e eficiente ao consumidor, sobretudo no contexto da sociedade globalizada e marcada pela expressão "tempo é dinheiro". 6. No caso em tela, que trata de uma relação consumerista, em que houve falha na entrega de um produto e na prestação de um serviço, leva-se em consideração o conteúdo probatório nos autos, bem como os transtornos diante do atraso de quase um mês na entrega do produto comprado (pia e espelho) e no serviço de montagem por parte da ré, a ausência de comprovação nos autos de que o produto fora de fato entregue, e até mesmo o dispêndio emocional e financeiro com tentativa de ter os produtos almejados, na angústia diária de não recebê-los como contratado. 7. Assim, entende-se que o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) se mostra suficiente para indenizar, a título de danos morais, o autor, inclusive, atendendo aos ditames da razoabilidade e proporcionalidade, além de cumprir a função educativa. (...) (TJCE, Apelação Cível: 0108775-26.2007.8.06.0001. Julgamento: 07/10/2020, 2ª Câmara de Direito de Privado, Rel. Des. Maria de Fátima de Melo Loureiro)

Ocorre que, para as causas do cotidiano, aquelas de menor valor, Neves (2018) ensina que são litigadas perante os Juizados Especiais Cíveis (JECs), por não superarem 40 (quarenta) salários mínimos.

Além disso, é cabível recurso de suas decisões, o qual é encaminhado para o “colégio recursal, órgão composto por três juízes togados, em exercício no primeiro grau de jurisdição, reunidos na sede do juizado” (Gonçalves, M., 2017, p. 867).

Atualmente, o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará conta com o Fórum das Turmas Recursais Dolor Barreira, localizado na Avenida Santos Dumont, 1.400, no bairro Aldeota, na cidade de Fortaleza, sendo composto por 6 (seis) Turmas Recursais, as quais possuem competência Cível e Criminal, exceto a 3ª Turma que é de competência exclusiva da Fazenda Pública (CEARÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. Turmas Recursais. [...] Acesso em: 08 jun. 2025).

Assim, após ter sido realizada uma pesquisa exploratória e identificado o problema a ser investigado (recepção da teoria do desvio produtivo), realiza-se um “recorte institucional e o recolhimento dos dados expressos por decisões ou conjuntos de decisões”, conforme a Metodologia de Análise de Decisões de Freitas Filho e Lima (2010, p. 12).

Nesse sentido, quanto a teoria do desvio produtivo, em pesquisa no site de consultas de jurisprudência lançadas no sistema PJe do TJCE, utilizando a palavra-chave “consumidor” e “desvio produtivo”, tendo como base apenas as turmas recursais, entre o período de 25 de outubro de 2019 até 30 de maio de 2025, o resultado obtido foi de 1.103 acórdãos proferidos (Ceará. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. SJURIS - Busca de Jurisprudência. [...] Acesso em: 08 jun. 2025).

Em contrapartida, quando a mesma pesquisa é feita apenas com a palavra-chave “consumidor” entre o mesmo período, o resultado obtido foi de 45.976 acórdãos proferidos.

Esses termos demonstram-se os mais adequados, pois em pesquisa por termos semelhantes como “perda do tempo útil”, trazem menos resultados, a saber 687 no total, bem como o sistema acaba por filtrar casos que não tratem do tema em questão, por encontrar acórdãos diversos que tenha apenas algumas das palavras, como no “perda do tempo” (TJCE, Recurso Inominado: 3001103-17.2022.8.06.0118, Julgamento: 14/12/2023, 5ª Turma Recursal Provisória, Juíza Rel.^a Samara de Almeida Cabral Pinheiro de Sousa).

Em outras palavras, durante o período mencionado, dos 45.976 acórdãos que mencionaram o termo “consumidor”, apenas 2,39% destes acórdãos também mencionaram o termo “desvio produtivo”.

A tabela a seguir demonstra a diferença latente na quantidade de acórdãos de acordo com o período mencionado:

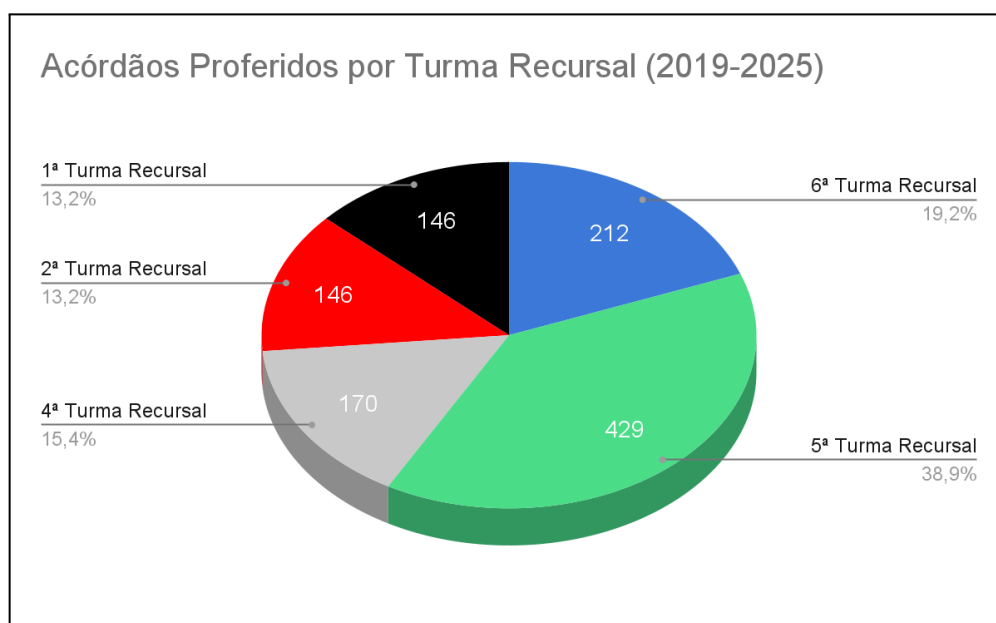
Tabela 1 - Proporção de acórdãos mencionando os termos Consumidor e Desvio Produtivo

Menção nos acórdãos	Quantidade	Porcentagem
Apenas “Consumidor”	44.873	97,61%
“Consumidor” + “Desvio produtivo”	1.103	2,39%
Total	45.976	100%

Fonte: Elaborado pelo autor a partir da pesquisa de dados realizada no SJuris.

Especificamente, dos 1.103 acórdãos proferidos que mencionam o termo “Consumidor” e “Desvio Produtivo”, 146 são da 1ª Turma Recursal, 146 são da 2ª Turma Recursal, 170 são da 4ª Turma Recursal, 429 são da 5ª Turma Recursal e 212 são da 6ª Turma Recursal, conforme gráfico que ilustra a proporção dos acórdãos proferidos de acordo com as suas respectivas turmas:

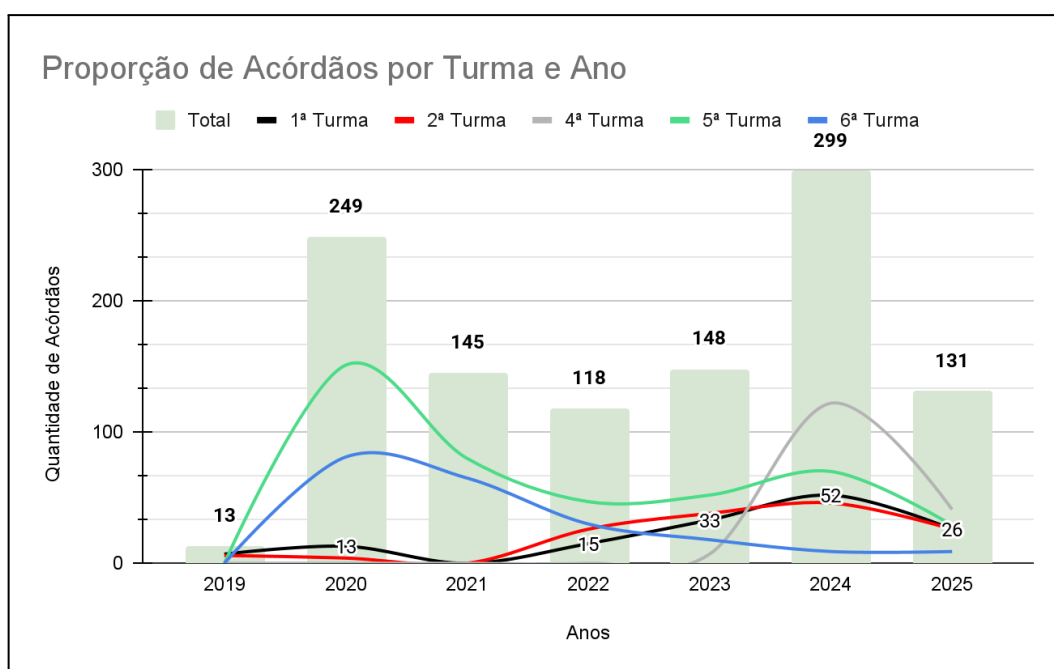
Gráfico 1 - Proporção de acórdão por turma durante o período de 2019 e 2025



Fonte: Elaborado pelo autor a partir da pesquisa de dados realizada no SJuris.

Enquanto isso, o gráfico a seguir ilustra a proporção desses acórdãos por turma e ano:

Gráfico 2 - Proporção de acórdãos por turma e ano



Fonte: Elaborado pelo autor a partir da pesquisa de dados realizada no SJuris.

Os números do gráfico acima estão dispostos na tabela abaixo:

Tabela 2 - Proporção de acórdãos por turma recursal e ano

Turmas	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1ª Turma	7	13	0	15	33	52	26
2ª Turma	6	4	0	26	38	46	26
4ª Turma	0	0	0	0	7	122	41
5ª Turma	0	151	80	47	52	70	29
6ª Turma	0	81	65	30	18	9	9
Total	13	249	145	118	148	299	131

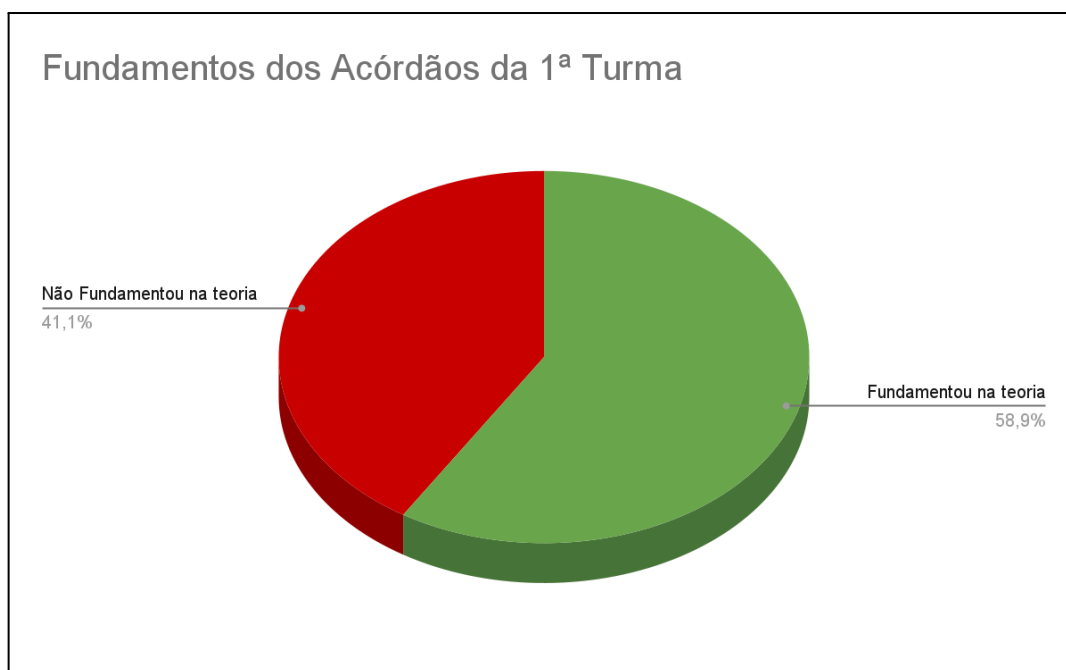
Fonte: Elaborado pelo autor a partir da pesquisa de dados realizada no SJuris.

Portanto, por pertinência temática e relevância decisória (Filho; Lima, 2010), o recorte institucional será quanto à pluralidade interna dos decisores da 1ª Turma Recursal.

3.2.1.1 A recepção da 1ª turma recursal: a teoria do desvio produtivo e os danos morais

Conforme pesquisa disposta no apêndice C deste trabalho, durante o período de 2019 a 2025, dos 146 acórdãos que mencionaram o termo “consumidor” e “desvio produtivo” na 1ª Turma Recursal, 86 deles fundamentam suas decisões na teoria do desvio produtivo, isto é, a teoria do desvio produtivo repercutiu em 58% dos acórdãos proferidos no período referido, conforme ilustração a abaixo:

Gráfico 3 - Fundamentos dos acórdãos da 1ª Turma



Fonte: Elaborado pelo autor a partir da pesquisa de dados realizada no SJuris.

Entretanto, a repercussão da teoria nos acórdãos não significa necessariamente a existência do dano imaterial a ser reparado, como nos casos em que a Turma entende que não ficou comprovada a perda de tempo de forma anormal para se solucionar o problema (TJCE, Recurso Inominado:

3000004-44.2023.8.06.0096, Julgamento: 30/05/2025, 1ª Turma Recursal, Juíza Rel. Geritsa Sampaio Fernandes).

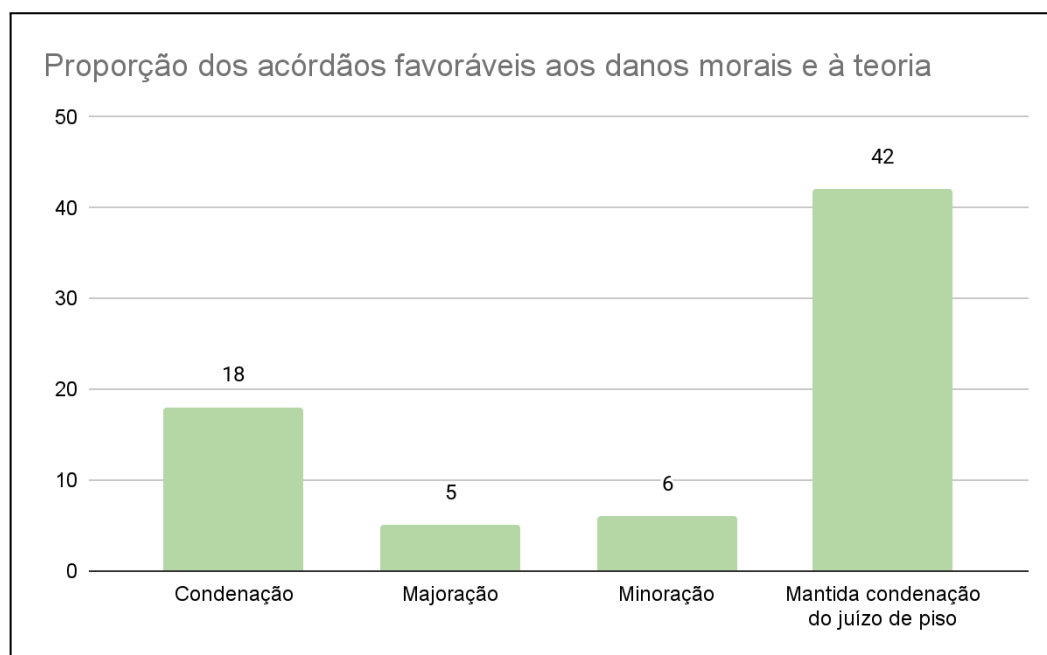
Porém, isso não significa que não haja casos de deferimento do dano moral sem a teoria do desvio produtivo, mesmo que citada por alguma das partes ou em jurisprudência utilizada pelo juiz (TJCE, Recurso Inominado: 3000292-60.2022.8.06.0117, Julgamento: 29/11/2023, 1ª Turma Recursal, Juiz Rel. Antônio Alves de Araújo), ou até mesmo a condenação em danos morais com fundamento em outros fatores juntamente com a teoria (TJCE, Recurso Inominado: 3002159-40.2020.8.06.0091, Julgamento: 28/07/2023, 1ª Turma Recursal, Juiz Rel. Antonio Alves de Araújo) ou unicamente na teoria (TJCE, Recurso Inominado: 3001674-69.2021.8.06.0167, Julgamento: , 1ª Turma Recursal, Juíza Rel.^a Geritsa Sampaio Fernandes).

Especificamente, dos 86 acórdãos que houve repercussão da teoria, em 71 deles (82%) houve decisão favorável à reparação por danos morais, seja condenando (por não ter sido reconhecido os danos morais pelo juízo de 1º Grau) majorando, minorando ou até mantendo o valor arbitrado pelo juízo de 1ª instância, a exemplo dos julgados abaixo:

- a) Condenação: (TJCE, Recurso Inominado: 3000929-74.2023.8.06.0020, Julgamento: 26/04/2024, 1ª Turma Recursal, Juíza Rel. Geritsa Sampaio Fernandes)
- b) Majoração: (TJCE, Recurso Inominado: 3001674-69.2021.8.06.0167, Julgamento: 16/10/2023, 1ª Turma Recursal, Juíza Rel. Geritsa Sampaio Fernandes)
- c) Minoração: (TJCE, Recurso Inominado: 3000101-79.2022.8.06.0128, Julgamento, 22/03/2024, 1ª Turma Recursal, Juiz Rel. Irandes Bastos Sales)
- d) Mantida condenação do juízo de 1º Grau: (TJCE, Recurso Inominado: 3000726-88.2023.8.06.0222, Julgamento: 29/04/2024, 1ª Turma Recursal, Juiz Rel. Irandes Bastos Sales)

Por fim, a disposição desses acórdãos com os resultados acima estão na seguinte proporção:

Gráfico 4 - Proporção dos acórdãos favoráveis aos danos morais e à teoria do desvio produtivo



Fonte: Elaborado pelo autor a partir da pesquisa de dados realizada no SJuris.

3.3 A ENEL e as ações comuns que lhe afetam

A *Ente nazionale per l'energia elettrica* (ENEL) é uma multinacional italiana que atua no ramo da distribuição de energia elétrica e gás (Wikipédia. Enel. [...] Acesso em: 16 jun. 2025).

Ocorre que, desde 2016, a referida empresa tornou-se a distribuidora de energia de alguns Estados brasileiros, como o próprio Ceará (G1 CE. [...] Acesso em: 16 jun. 2025). “As atividades de geração, distribuição, comercialização e soluções de energia estão sob o controle da holding Enel Brasil, sociedade anônima de capital fechado” (ENEL. Enel no Brasil. [...] Acesso em: 16 jun. 2025).

Todavia, a mesma empresa é uma das maiores litigantes no contexto do Estado do Ceará, como demonstrado por uma simples pesquisa ao Sistema PJe (Processo Judicial Eletrônico), desenvolvido pelo CNJ, do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, que demonstra a existência 9.584 processos autuados entre 01 de janeiro de 2024 e 31 de dezembro do mesmo ano, tendo a ENEL Ceará (CNPJ 07.047.251/0001-70) em algum dos polos da demanda (Ceará. Tribunal de Justiça

do Estado do Ceará. Processo Judicial Eletrônico (PJe). [...] Acesso em: 11 jun. 2025.).

Em outras palavras, considerando que o ano de 2024 teve 366 dias, pode-se afirmar que pelo menos 26 processos foram autuados por dia tendo a ENEL em um dos pólos, ou, no mínimo, 1 processo autuado por hora na mesma situação, apenas no ano de 2024.

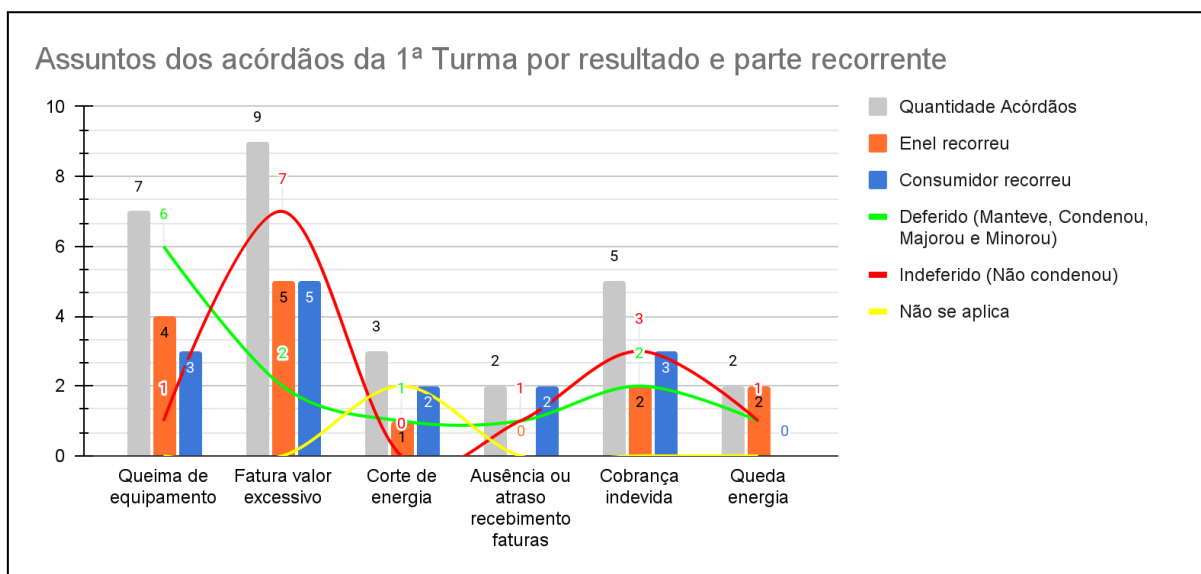
4 DO IMPACTO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO NAS CONDENAÇÕES EM DANOS MORAIS CONTRA A ENEL

Tendo em vista o contexto da ENEL, deve-se investigar o impacto da teoria do desvio produtivo nas condenações em danos morais sofridas pela empresa.

4.1 A condenação em dano moral da ENEL com fundamento na teoria do desvio produtivo: pluralidade interna da 1ª turma recursal

Considerando os mesmos parâmetros informados anteriormente, há 28 acórdãos possuindo a ENEL em um dos pólos, que podem ser dispostos por assuntos em comum e de acordo com o posicionamento quanto ao dano moral e qual parte teria recorrido:

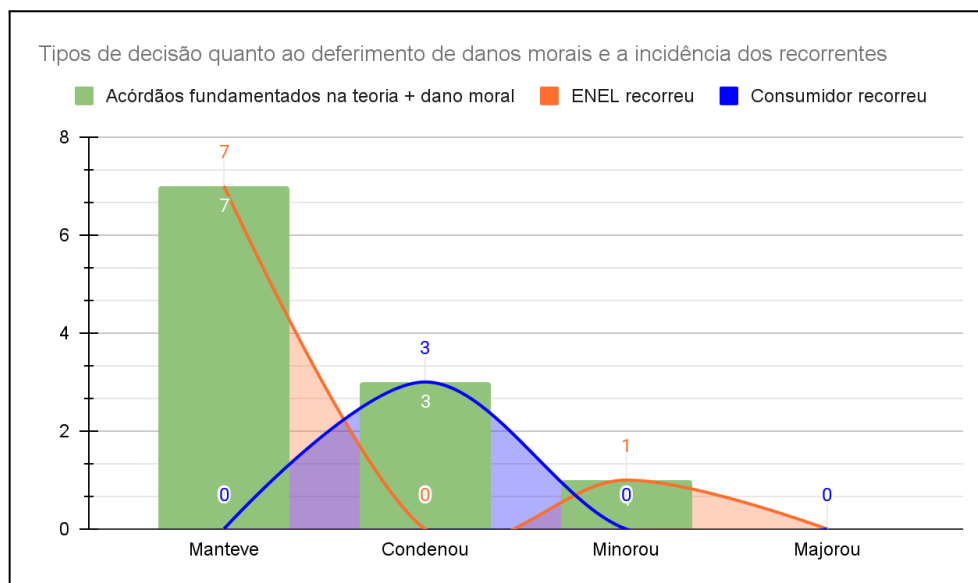
Gráfico 5 - Assuntos dos acórdãos da 1ª Turma por resultado e parte recorrente



Fonte: Elaborado pelo autor a partir da pesquisa de dados realizada no SJuris.

Outrossim, quanto à aplicação da teoria do desvio produtivo e do deferimento de danos morais, dos 28 acórdãos que possuem a ENEL no processo, apenas 11 deles recepcionaram na teoria e foram favoráveis à reparação pelo dano imaterial, sendo a incidência dos recursos em cada tipo de decisão da seguinte forma:

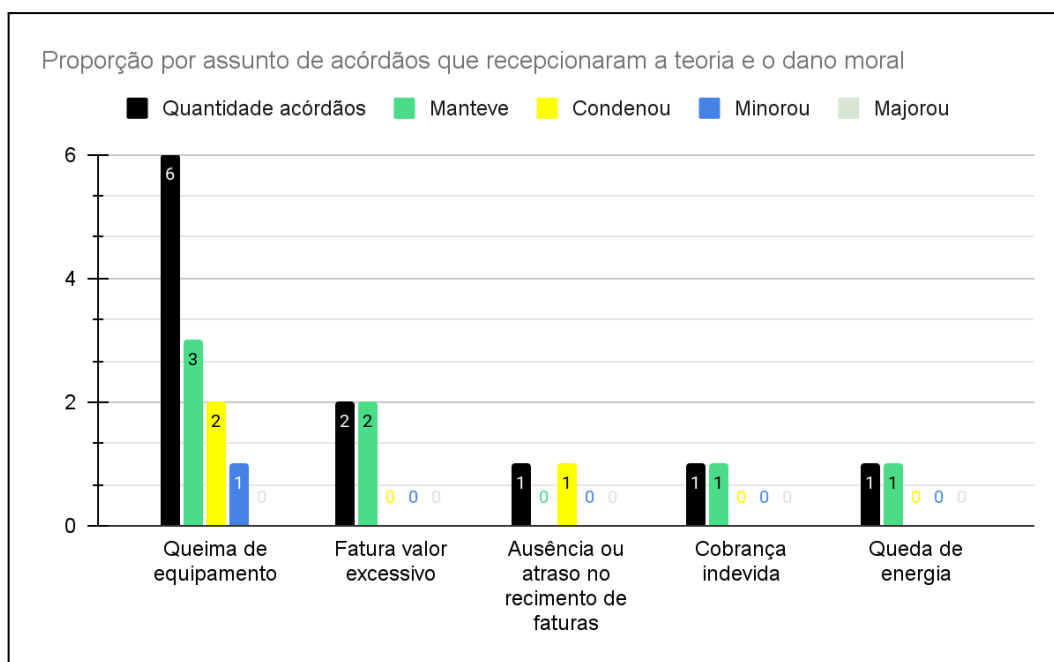
Gráfico 6 - Tipos de deferimentos de danos morais e a incidência dos recorrentes



Fonte: Elaborado pelo autor a partir da pesquisa de dados realizada no SJuris.

Por fim, esses são os assuntos que recepcionaram a teoria do desvio produtivo e o deferimento do dano moral:

Gráfico 7 - Proporção por assunto de acórdãos que recepcionaram a teoria e o dano moral



Fonte: Elaborado pelo autor a partir da pesquisa de dados realizada no SJuris.

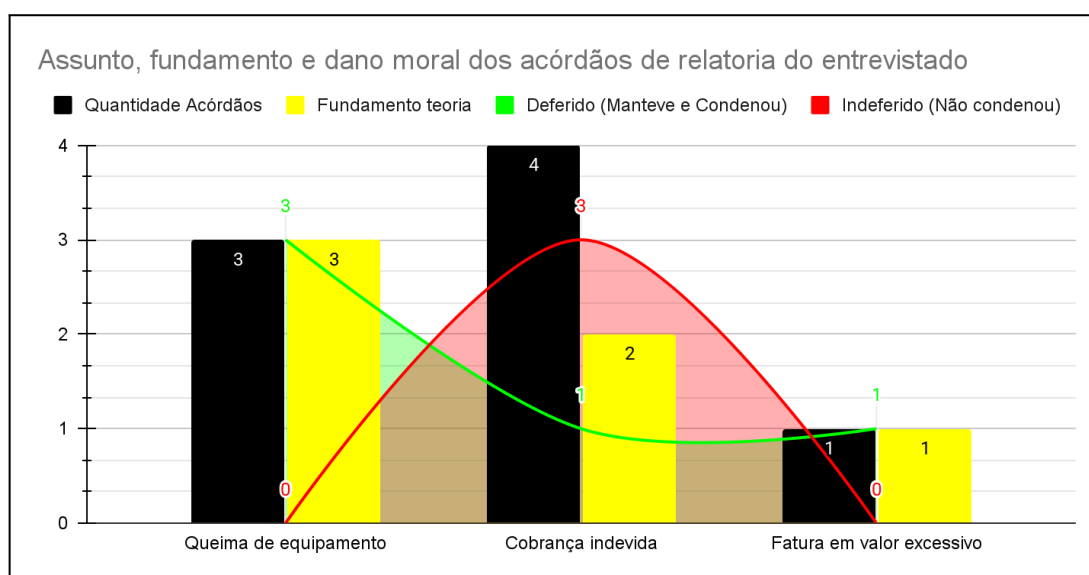
4.2 O impacto da teoria do desvio produtivo: o ponto de vista do magistrado

A 1ª Turma Recursal do TJCE é composta, atualmente, pelo Dr. Antônio Alves de Araújo, como Juiz Presidente, Dra. Geritsa Sampaio Fernandes, como Juíza Titular, e o Dr. Irandes Bastos Sales, também como Juiz Titular (Ceará, Turmas Recursais. [...] Acesso em: 08 jun. 2025).

Assim, outro modo de observar os dados colhidos é por meio de uma perspectiva mais particular, extraída principalmente da entrevista a um dos membros da referida turma recursal, o Dr. Antônio Alves de Araújo, realizada no dia 12/03/2025 e transcrita no Anexo B deste trabalho, bem como dos acórdãos de sua relatoria nos parâmetros desta pesquisa.

No que se refere aos acórdãos:

Gráfico 8 - Assuntos, fundamentos e danos morais contra a ENEL dos acórdãos do entrevistado



Fonte: Elaborado pelo autor a partir da pesquisa de dados realizada no SJuris.

Logo, observa-se a sintonia dos dados colhidos e das informações prestadas pelo entrevistado, haja vista que ele reconhece a recorrência dos casos que envolvem a ENEL na sua turma, ressaltando casos de corte indevido de energia, demora na instalação elétrica, cobrança indevida que culmine no pagamento, como exemplos comuns em que se configura o dano moral.

Insta salientar que esta resposta vem de um entrevistado que possui anos de experiência na turma recursal, estando nela desde 2017, atuando inclusive como presidente de sua turma, conforme a transcrição no Anexo B:

Davi: Qual o nome do senhor? Completo?

Dr Araujo: Antonio alves de aráújo.

Davi: O senhor trabalha na 1ª turma recursal aqui né?

Dr Araujo: Sou juiz do 3º gabinete da 1ª turma recursal.

Davi: Perfeito, tudo bem. Há quanto tempo o senhor atua nessa turma recursal?

Dr Araujo: Nessa turma recursal eu atuo desde fevereiro de 2017.

Davi: Perfeito, fevereiro de 2017.

Dr Araujo: Estamos com 8 anos

Quanto à teoria do desvio produtivo, o entrevistado demonstra que a teoria impacta em seus julgados, desde que demonstrado a perda do tempo para solucionar o problema de modo extrajudicial, mas ainda visto pelo entrevistado como um fator complementar (e não autônomo) ao reconhecimento de dano moral indenizável:

Dr. Araújo: Essa teoria, que é uma teoria nova, quer dizer, já não é tão nova, faz parte de um conjunto de teorias e de questões que ensejam o dano moral. (...) esse tempo que ele perdeu, o prejuízo que ele teve com as suas outras atividades faz parte de um conjunto que se somando pode também ensejar o dano moral. Aliada aos outros infortúnios que ela tenha sofrido.

Davi: Entendi, então normalmente o senhor utiliza ela como um conjunto em relação aos outros danos que ele também sofreu.

Dr. Araújo: É porque o dano moral não uma coisa só, ela não tem só um motivador, são vários motivadores (...)

Davi: A sétima pergunta. (..) o senhor utilizar essa questão da perda do tempo útil para fundamentar a sua condenação e como o senhor utilizar normalmente?

Dr Araujo: Bom, isso não é uma coisa estanque, na verdade, pode ser utilizado ou não, também vai depender de como juiz da base condenou (...)

Ocorre que a perda do tempo do consumidor para resolver um problema que não deveria existir e que foi causado pela empresa, pode ser considerável

passível de reparação imaterial, mesmo que de forma autônoma, por também se tratar uma lesão aos direitos da personalidade (Gaspar, 2016).

Todavia, isso não descaracteriza o impacto da teoria nos julgados do entrevistado, apenas demonstra que ainda não é predominante na visão do entrevistado, pois ele mesmo confirmou o impacto da teoria e apresentou exemplos:

Davi: Ta certo. É a última pergunta: então tendo em vista a teoria do desvio produtivo, o senhor acha que ela pode modificar o seu entendimento tendo a ENEL como ré? se sim, em quais casos? (...)

Dr Araujo: mas impacta sim, impacta sim. Não sei se em sede de revisão, porque normalmente, por exemplo, é o caso bem típico da prestação de serviço. A enel tem um contrato, contratos que são padrões, com 60 dias, 90 dias, 120 dias, e geralmente nas comunidades rurais, em que o trabalho demanda de tempo, eles não fazem um planejamento anterior, ai eles vão firmam um contrato de que aquele trabalho deverá ser, que aquela obra deverá ser executada em 90 dias, ai passa de 90, passa de 120, 3 meses, 4 meses, 5 meses, a pessoa ajuíza a ação, ajuíza a ação, o processo tramita sem que ele tenha sido atendido, então, esse tempo ai, exagerado e comprovado, porque esse tempo fica comprovado pelos passos que a pessoa seguiu, as reclamações que fez na própria enel, a ação ajuizou, uma liminar que foi concedida, ou seja, tudo isso contribui para uma condenação.

As alegações acima demonstram o impacto da teoria, pois os exemplos dados pelo entrevistado poderiam ser considerados como mero descumprimento contratual e que não ensejaria o dano moral, como eram considerados pela sua Turma em muitos julgados (TJCE, Recurso Inominado: 00500417120218060040, Julgamento: 29/06/2022, 1ª Turma Recursal, Juíza Rel. Geritsa Sampaio Fernandes), contudo, o próprio entrevistado considera que nesses casos seria perfeitamente aplicável a teoria do desvio produtivo.

Por fim, quanto à proporcionalidade e adequação do valor arbitrado em dano moral, o entrevistado destaca que, em razão da turma trabalhar em sede de revisão, a teoria esclarece se há paridade entre a extensão do dano e o valor arbitrado pelo juízo de primeira instância:

Dr Araujo: (...) vai depender de como juiz da base condenou, porque nós aqui trabalhamos em sede de revisão de processo, nessa..., é, o juiz da base, ele já fez o sopesamento, se o sopesamento dele ficar a quem daquilo

que a gente acha que deva aplicar, verificando todas essas condições, a gente majora, se achar que a decisão dele foi razoável, que ele já examinou aquela condição, as condições devidas, a gente vai e mantém e isso depende muito do julgamento dele, do sopesamento que ele deu, depende também do pedido que nos foi feito, porque as vezes a condenação, o processo vem na condenação, por exemplo, o juiz condenou em 2 mil reais. É um valor irrisório. Porém. Mil reais. É um valor irrisório. Porém a condenação não foi da parte, foi da outra parte, da parte adversa, ta certo? não foi do consumidor, foi do fornecedor de serviço. E nesse caso nós não podemos majorar, por que? Porque nós não podemos majorar algo que não foi pedido. Se o recurso foi do fornecedor e foi para a gente afastar esse dano moral. O mais que a gente pode fazer em favor do consumidor é mantê-lo e nunca acrescentar, por que? porque nós não temos poder ne, eu nao tenho poder como revisor de acrescentar algo diversamente daquilo que foi pedido, portanto, pode sim, mas nem sempre, é possível.

Assim, o entrevistado demonstra que a teoria do desvio produtivo impacta nas suas condenações em danos morais contra a ENEL.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A teoria do desvio produtivo ganhou bastante expressividade no que concerne à compreensão e fixação da reparação por danos morais, tratando-o como dano extrapatrimonial e quantificando o tempo despendido pelo indivíduo na resolução de questões a que não deu causa, haja vista que o tempo não se recupera. Tendo em vista essa premissa, surgiu a seguinte pergunta de pesquisa: qual o impacto da teoria do desvio produtivo nas condenações em danos morais nas demandas contra a ENEL no período de 2019 a 2025?

Assim, surgiu o objetivo geral, o qual consiste na análise do impacto da teoria do desvio produtivo nas condenações por danos morais nos processos contra a Enel que tramitam nas Turmas Recursais do TJCE no período de 2019 a 2025.

Quanto aos objetivos específicos, do primeiro, que buscava pesquisa a repercussão da teoria do desvio produtivo nos acórdãos das turmas recursais do Tribunal de Justiça do Ceará, constatou-se que, dos 146 acórdãos analisados da 1ª turma durante o 25 de outubro de 2019 e 30 de maio de 2025, mais de 58% deles utilizaram a teoria para fundamentar suas decisões.

Vale ressaltar que o fato de terem fundamentado na teoria do desvio produtivo não implica necessariamente no reconhecimento de dano moral, pois há casos em que, de fato, não houve a perda do tempo para resolver algum problema que a empresa deu causa e, por tal motivo, não houve dano a ser reparado a ensejar a condenação.

Inclusive, houve casos em que a empresa não deu causa a nenhum dano, mas mesmo assim o consumidor buscou reparação pela suposta perda do tempo útil, a exemplo de um julgado em que o consumidor comprou passagens aéreas em valor promocional, sendo reembolsado por cancelamento com *voucher* no valor da passagem com o seu consentimento e, depois disso, tendo pleiteado danos morais por perda de tempo em tentar converter o *voucher* em pecúnia sob fundamento de que o valor era baixo para outras passagens (TJCE, Recurso Inominado: 3000007-43.2022.8.06.0222, Julgamento: 28/02/2023, 1ª Turma Recursal, Juíza Rel.^a Geritsa Sampaio Fernandes).

Ora, se valor da passagem era promocional, presume-se que o valor será menor do que a média de preços das demais passagens, não havendo nenhuma ilegalidade causada pela empresa a ser resolvida que ensejasse a aplicação da

referida teoria, contudo, foi postulada a reparação em virtude da perda do tempo do consumidor na tentativa da referida conversão.

Outrossim, quanto ao segundo objetivo específico, que procurava analisar quantos julgados da 1ª turma recursal do TJCE resultaram em condenação em danos morais com base na teoria do desvio produtivo, concluiu-se que 71 acórdãos (82% dos que fundamentaram na teoria) além de fundamentarem suas decisões na teoria em questão também foram favoráveis aos danos imateriais, podendo ter mantido o valor arbitrado pelo juízo de base, bem como reformado a decisão do mesmo juízo, majorando, minorando ou condenado a empresa em danos morais.

É incontroverso que esse número destaca o impacto da teoria nos julgados cearenses, sendo a maioria casos de manutenção (42 acórdãos [59% dos deferimentos de danos morais] mantendo o valor arbitrado pelo juiz de 1º Grau) e condenação (18 acórdãos [25% dos deferimentos de danos morais] arbitrando danos morais em razão de terem sido negados anteriormente) em danos morais.

Portanto, há clareza quanto à quantidade do impacto da teoria, demonstrando número expressivos.

Quanto ao terceiro objetivo específico, o qual volta-se para a investigação da mudança de entendimento do poder judiciário cearense em relação às condenações em danos morais contra a ENEL, se concluiu que, embora classicamente a própria turma admita que casos de inadimplemento contratual ou meras cobranças indevidas não geram abalo moral (TJCE, Recurso Inominado: 00500417120218060040, Julgamento: 29/06/2022, 1ª Turma Recursal, Juíza Rel. Geritsa Sampaio Fernandes), com a teoria do desvio produtivo, houve uma taxa considerável de deferimento (condenação, manutenção, majoração ou minoração) em casos do tipo, como cobranças indevidas, fatura em valor excessivo e quedas de energia (privação momentânea de energia elétrica, não se confundindo com o corte de energia).

Além disso, a partir dos resultados particulares do magistrado entrevistado, como no gráfico 8, bem como seu próprio relato, nota-se que houve mudança do poder judiciário em relação aos danos morais contra a ENEL em razão da teoria do desvio produtivo, ao menos de forma parcial, haja vista que há uma certa resistência no reconhecimento da perda do tempo útil como dano autônomo, como relata o entrevistado.

Ante o exposto, conclui-se, tendo em vista o objetivo geral e a pergunta desta pesquisa, que a teoria do desvio produtivo gerou impacto nas condenações em danos morais contra a ENEL, haja vista que o judiciário está comunicando que a melhor resposta à massividade das ações não é a restrição do conceito de dano moral, a fim de encerrar rapidamente as ações, mas, sim, demonstrar que a busca pela solução extrajudicial será mais bem-vinda do que o simples ajuizamento de demanda.

Em outras palavras, a teoria do mero aborrecimento gerava injustiças ao consumidor buscando responder às demandas da quantidade de processos. Porém, a teoria do desvio produtivo acaba por responder melhor, demonstrando que as dores para a solução fora do juízo serão relevantes para o caso, desde que se excedam ao normal e que tal fato seja provado.

Outrossim, também observou-se que, segundo o gráfico 6, os acórdãos que mantiveram o dano moral com fundamento na teoria do desvio produtivo, foram aqueles em que a ENEL recorreu, ou seja, a teoria auxiliou na compreensão de que, mesmo havendo a problemática a ser resolvida, a empresa ainda gerou mais danos recorrendo da decisão do juízo de primeira instância.

Nesse mesmo sentido, também observou-se que os casos em que houve a condenação em dano moral e fundamentados na teoria (casos em que o juízo de 1º Grau não reconheceu o dano moral), apenas o consumidor havia recorrido, concluindo-se que a própria empresa não nota viabilidade recursal para si nesses casos.

Por fim, no que refere às limitações e dificuldade para esta pesquisa, destaca-se a limitação humana de analisar todos os julgados das turmas recursais para verificar a recepção da teoria em questão, tendo a pesquisa que se limitar a partir de 2019 e ao uso de uma única fonte de pesquisa para os acórdãos, a saber o SJuris - vinculado apenas aos processos do sistema PJe, ambos do Tribunal de Justiça do Ceará.

Além disso, a limitação do sistema de pesquisa para os acórdãos também se motivou pelo risco de duplicação de alguns acórdãos, haja vista que muitos processos foram migrados do sistema antigo, SAJ, para o novo sistema, PJe. Além da duplicação da turma recursal no sistema SJuris, sendo uma em letras minúsculas, com os 146 acórdãos analisados, e outro em letras maiúsculas, com 21

acórdãos, os quais não foram examinados em razão do risco de duplicação, bem como por já ser considerável a amostragem analisada de 146 acórdãos.

Nesse mesmo sentido, pelo sistema SJuris não era possível descobrir quantos acórdãos estavam disponíveis sem o uso de uma palavra-chave, o que limitou a ciência de quantos acórdãos teriam sido proferidos em determinado período para fins comparativos.

Destarte, insta também consignar que houve limitação humana para corrigir alguns equívocos da plataforma SJuris, como alguns acórdãos que estavam com determinado gabinete da turma recursal, sendo registrado no sistema a decisão no respectivo nome do juiz titular, mas, no próprio voto, ficou demonstrado que o voto era de outro magistrado, provavelmente em razão de substituição por impedimentos ou férias.

Quanto às contribuições deste trabalho, pode-se destacar as especificações de 146 acórdãos da 1ª turma recursal do TJCE que mencionam o termo “consumidor” e “desvio produtivo”, sendo possível observar quais casos há a recorrência de condenações em danos morais e tiveram suas fundamentações na teoria do desvio produtivo.

Este trabalho colaborou para futuras pesquisas que venham a necessitar de dados para determinar a média de valores arbitrados em danos morais, bem como na possibilidade de verificar quais empresas e em quais problemas elas têm sido acusadas de gerar problemas que o cliente demoraria um tempo anormal para tentar resolver. Por fim, caso venham haver pesquisas que busquem compreender o comportamento das empresas, como a ENEL, diante de assuntos em comum e de acordo com os parâmetros dos danos morais e a teoria do desvio produtivo, as informações contidas neste trabalho, como o gráfico 5 e 6 serão ótimos orientadores.

REFERÊNCIAS

BARRETO, Miguel. **A indústria do mero aborrecimento**. 2017. Disponível em: <https://www.oabRJ.org.br/tribuna/reforma-trabalhista-chega-cercada-duvidas-juridicas/industria-mero-aborrecimento>. Acesso em: 30 jun. 2025.

BENJAMIN. Antônio Herman V., MARQUES, Claudia Lima, BESSA. Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Manual de direito do consumidor: à luz da jurisprudência do STJ**. 9. Ed. Salvador: Juspodivm, 2014.

BRASIL. Informativo nº 619 de 9 de março de 2018. STJ. 3ª Turma. **REsp 1.634.851/RJ**, Min. Nancy Andrighi, julgado em 12/9/2017. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?acao=pesquisar&processo=1634851&operador=mesmo&b=INFJ&thesaurus=JURIDICO&p=true>. Acesso em 05 jun. 2025.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Código Civil**. Brasília, DF, 10 jan. 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 30 abr. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Brasília, DF, 15 mar. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em 25 jun. 2025.

BRASIL. Lei nº 3.071, de 01 de janeiro de 1916. **Código Civil dos Estados Unidos do Brasil**. Rio de Janeiro, RJ, 01 jan. 1916. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l3071.htm. Acesso em: 30 abr. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Brasília, DF, 11 de setembro de 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 27 jun. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **REsp 1.737.412 - SE**, Julgamento: 05/02/2019, 3ª Turma, Min.^a Rel.^a Nancy Andrighi. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ATC?seq=92012447&tipo=5&nreg=201700670718&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJqdr=&dt=20190208&formato=PDF&salvar=false>. Acesso em: 06 jul. 2025.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região. **Recurso Ordinário: 000210-16.2018.5.17.0101**, Julgamento: 24/06/2019, 3ª Turma, Des.^a Rel.^a Daniele Corrêa Santa Catarina. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/wp-content/uploads/2023/09/trt-es-aplica-teoria-desvio-productivo.pdf>. Acesso em: 06 jul. 2025.

BRASIL. Tribunal Regional Federal da 2ª Região. **Apelação Cível: 0068187-66.2015.4.02.5101**, Julgamento: 23/10/2019, 6ª Turma Especializada, Des. Rel. Guilherme Calmon Nogueira da Gama. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/wp-content/uploads/2023/09/trf-inss-cobrar-aposentadoria-fraudada.pdf>. Acesso em: 06 jul. 2025.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 8. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Programa de Responsabilidade Civil**. 16. Ed. São Paulo: Atlas, 2023.

CEARÁ. Tribunal de Justiça do Estado Ceará, **Apelação Cível: 0108775-26.2007.8.06.0001**. Julgamento: 07/10/2020, 2ª Câmara de Direito de Privado, Rel. Des. Maria de Fátima de Melo Loureiro.

CEARÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. **Processo Judicial Eletrônico (PJe)**. Disponível em: <https://pje.tjce.jus.br/pje1grau/Processo/ConsultaProcesso/listView.seam>. Acesso em: 11 jun. 2025.

CEARÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. **SJURIS - Busca de Jurisprudência**. Disponível em: <https://sjuris.tjce.jus.br/tela-consulta>. Acesso em: 08 jun. 2025.

CEARÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. **Turmas Recursais**. Disponível em: <https://www.tjce.jus.br/juizados-especiais/https-www-tjce-jus-br-turmasrecursais-turmas-recursais/>. Acesso em: 08 jun. 2025

CEARÁ. **Turmas Recursais**. Disponível em: <https://www.tjce.jus.br/juizados-especiais/https-www-tjce-jus-br-turmasrecursais-turmas-recursais/>. Acesso em: 08 jun. 2025.

CONSELHO DE JUSTIÇA NACIONAL. **Jornadas de direito civil I, III, IV e V : enunciados aprovados** / coordenador científico Ministro Ruy Rosado de Aguiar Júnior. – Brasília : Conselho da Justiça Federal, Centro de Estudos Judiciários, 2012.

DESSAUNE, Marcos. **A superação do argumento do “mero aborrecimento” promovida pela Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor na jurisprudência brasileira**. Revista IBERC, Belo Horizonte, v. 6, n. 3, p. 113-132, set./dez. 2023.

DESSAUNE, Marcos. A superação do argumento do “mero aborrecimento” promovida pela Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor na jurisprudência brasileira. **Revista IBERC**, Belo Horizonte, v.6, n. 3, p. 113-132, set./dez. 2023.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro, volume 7: responsabilidade civil**. 28. Ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

EFING, Antonio Carlos. BOZO, Aline Maria Hagers. O MERO ABORRECIMENTO E A JUSTIÇA DEFENSIVA: A TRAGÉDIA DO ILÍCITO LUCRATIVO EM FAVOR DO ALEGADO DESAFOGAMENTO DO JUDICIÁRIO. **Revista brasileira de direito civil - RBDCivil**, Belo Horizonte, v. 31, n. 4, p. 121-144, out./dez. 2022.

ENEL. **Enel no Brasil.** Disponível em: <https://www.enel.com.br/pt-ceara/quemsomos/a201611-enel-brasil.html>. Acesso em: 16 jun. 2025.

FREITAS FILHO, Roberto. LIMA, Thalita Moraes. **Metodologia de análise de decisões.** Univ. JUS, Brasília, n. 21, p. 1-17, jul./dez. 2010.

G1 CE. **Coelce e Ampla passam a se chamar Enel:** controladora anunciou novos nomes nesta terça-feira (8) em fortaleza. a endesa fortaleza, no porto do pecém, agora é enel geração fortaleza. Controladora anunciou novos nomes nesta terça-feira (8) em Fortaleza. A Endesa Fortaleza, no Porto do Pecém, agora é Enel Geração Fortaleza. Disponível em: <https://g1.globo.com/ceara/noticia/2016/11/coelce-e-ampla-passam-se-chamar-enel.html>. Acesso em: 16 jun. 2025.

GASPAR, Alan Monteiro. **Responsabilidade civil pela perda indevida do tempo útil do consumidor.** Revista Síntese: direito civil e processual civil, n. 104, nov-dez/2016, p. 62.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume 4: responsabilidade civil.** 12. Ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

GONÇALVES, Marcus Vinicius Rios. **Direito Processual Civil Esquematizado.** 8. Ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

LUCENA, André. **Enel acumula mais de 120 mil processos na Justiça entre 2020 e 2024, aponta levantamento.** 2024. Reporter do Site Carta Capital. Disponível em: <https://www.cartacapital.com.br/sociedade/enel-acumula-mais-de-120-mil-processos-na-justica-entre-2020-e-2024-aponta-levantamento/>. Acesso em: 24 abr. 2025.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito Processual Civil.** Vol. Único. 10. Ed. Bahia: Juspodivm, 2018.

NORONHA, Fernando. **Direito das Obrigações.** 3. Ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

NUNES, Rizzatto **Curso de direito do consumidor.** 12. ed. São Paulo : Saraiva Educação, 2018, p. 29-33.

RAFAEL SANTOS. Repórter da Revista Consultor Jurídico. **Entrevista: Marcos Dessaune, autor da Teoria do Desvio Produtivo:** produto valioso 'é necessário reconhecer que o tempo do consumidor é um bem jurídico essencial'. PRODUTO VALIOSO 'É necessário reconhecer que o tempo do consumidor é um bem jurídico essencial'. 2022. Disponível em:

<https://www.conjur.com.br/2022-set-25/entrevista-marcos-dessaune-autor-teoria-desvio-productivo/>. Acesso em: 02 abr. 2025.

RIO DE JANEIRO. **CCMJ | Museu da Justiça - Centro Cultural do Poder Judiciário**. Disponível em: <https://portaltj-hml.tjrj.jus.br/web/museu/sergio-cavaliere-filho>. Acesso em: 16 jun. 2025.

SANTOS, Rafa. **Produto valioso 'É necessário reconhecer que o tempo do consumidor é um bem jurídico essencial'**. 2022. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-set-25/entrevista-marcos-dessaune-autor-teoria-desvio-productivo/>. Acesso em: 16 jun. 2025.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação Cível: 0007852-15.2010.8.26.0038**, Julgamento: 13/11/2013, 5ª Câmara de Direito Privado, Des. Rel. Fábio Podestá. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/dl/tj/tjsp-desvio-productivo-eletrodomestico.pdf>. Acesso em: 06 jul. 2025.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Processo n. 0005804-43.2014.8.26.0297**, Julgamento: 28/08/2014, Juiz de Direito Fernando Antônio de Lima. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/dl/se/sentenca-reconhece-indenizacao-tempo.pdf>. Acesso em: 06 jul. 2025.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil**. 11. Ed. Rio de Janeiro: Método. 2021, p. 449-552.

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito civil: responsabilidade civil**. 5. Ed. v. 4. São Paulo: Atlas, 2005.

WIKIPÉDIA. **Enel**. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Enel>. Acesso em: 16 jun. 2025.

APÊNDICE A - MODELO DE AUTORIZAÇÃO PARA UTILIZAÇÃO DA ENTREVISTA NESTE TRABALHO

PROTOCOLO PARA ENTREVISTA PARA MAGISTRADOS

Prezado(a) Participante,

O(A) senhor(a) está sendo convidado a participar da pesquisa "O impacto da teoria do desvio produtivo nas condenações em danos morais pelas Turmas Recursais do TJCE contra a ENEL: Estudo de caso". Esta pesquisa refere-se ao meu Trabalho de Conclusão de Curso em Direito, pela Universidade Federal do Ceará, sob orientação da Professora Nélida Astezia Castro Cervantes.

Seu nome figura na relação de entrevistado(a) em virtude do vasto conhecimento técnico e prático que possui na matéria em estudo. Sua participação, apesar de extremamente importante ao desenvolvimento desta tese, é voluntária, podendo ser recusada ou retirada a qualquer momento, sem penalidade a lhe ser imposta em caso de desistência ou não consentimento no repasse dos dados eventualmente fornecidos.

O objetivo deste estudo é analisar o impacto que a Teoria do Desvio Produtivo pode causar nas condenações em danos morais contra a ENEL.

A sua participação consistirá em responder perguntas de um roteiro de entrevista ao pesquisador do projeto. A entrevista somente será gravada mediante autorização expressa. O tempo de duração da entrevista é de aproximadamente trinta minutos.

O risco para o entrevistado(a) é a potencial exposição a partir de informações fornecidas, o que poderá ser minimizado a partir da opção pelo anonimato. A depender da informação fornecida, mesmo preservando o anonimato, há o risco de se identificar o entrevistado(a) em função do cargo. Entretanto, o benefício em conceder a presente entrevista é o resgate, documentação e memória de assuntos essenciais à elaboração do presente estudo, que servirão, inclusive, de base a estudos vindouros.

Será fornecido ao entrevistado a transcrição impressa da entrevista oral a fim de que possa introduzir as correções que achar que pertinentes, para garantir a melhor compreensão do que pretendeu transmitir quando da entrevista presencial.

Uma via deste termo, onde consta o telefone e o endereço do pesquisador principal, será entregue ao entrevistado(a) para que eventuais dúvidas sobre o projeto possam ser esclarecidas. As assinaturas do entrevistado(a) e do pesquisador responsável constarão do presente protocolo.

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa.

() Autorizo que meu nome seja divulgado neste estudo acadêmico (em caso negativo, será pela via do anonimato)

() Autorizo que seja realizada gravação da entrevista.

Fortaleza, ___ de _____ de 2025.

Entrevistado(a)

Davi Martins Bezerra

Rua Santos Dumont, 3597, Parque Potira, Caucaia-CE.

Tel: +55 (85) 9 8901-8825. e-mail: davibezerra8@gmail.com

Fonte: Elaborado pela orientadora do autor.

**APÊNDICE B - ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADO AO MAGISTRADO DR.
ANTONIO ALVES DE ARAÚJO**

QUESTIONÁRIO DE ENTREVISTA AO MAGISTRADO

NOME MAGISTRADO: Antonio Alves de Araújo
TURMA RECURSAL QUE ATUA: 1ª Turma Recursal
DATA DA ENTREVISTA: 12/03/2025

1 - Há quanto tempo o(a) senhor(a) atua na turma recursal que é vinculado(a) atualmente?

R.:

2 - O(A) senhor(a) já participou de alguma turma recursal anteriormente? Se sim, qual e por quanto tempo?

R.:

3 - O(A) senhor(a) costuma receber casos que envolvem a ENEL como ré?

R.:

4 - Em quais casos o(a) senhor(a) costuma condenar ou majorar danos morais contra a ENEL?

R.:

5 - Em quais casos o(a) senhor(a) considera inaplicável os danos morais contra a ENEL?

R.:

6 - O(A) senhor(a) utiliza em suas sentenças a teoria do desvio produtivo? Se sim, desde quando?

R.:

7 - O(A) senhor(a) utiliza a teoria do desvio produtivo para justificar a manutenção ou majorar as condenações em danos morais?

R.:

8 - Tendo em vista a teoria do desvio produtivo, o(a) senhor(a) acredita que ela poderia modificar seu entendimento sobre algum caso tendo a ENEL como ré? Se sim, em quais casos?

R.:

Fonte: Elaborado pelo autor.

**APÊNDICE C - AS PARTES, OS FUNDAMENTOS E OS DANOS MORAIS NOS
ACÓRDÃOS DA 1ª TURMA RECURSAL QUE MENCIONAM OS TERMOS
“CONSUMIDOR” E “DESVIO PRODUTIVO”**

Data do Julgamento	Relator(a)	Nº Processo	Recorrente x Recorrido	Resumo do Recurso	Fundamento Desvio Produtivo?	Danos morais?
05/11/2019	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3001079-77.2017.8.06.0016	LUIS CARLOS HERMES NOBRE JUNIOR X COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUICAO e PROPARK ESTACIONAMEN TOS LTDA - EPP	Luis Carlos teve carro roubado em estacionamento da recorrida e busca responsabilizá-la	Não Focado em ofensa aos direitos da personalidade. Menção à teoria pela defensoria (patrono do recorrente)	Condenou.
21/11/2019	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	0046170-55.2014.8.06.0015	TNL PCS S/A (Oi Móvel S.A.) X ANTONIO ALVES DA SILVA ARAUJO	TNL quis minorar danos morais de R\$ 4.000,00, arbitrado em razão de cobrança de plano de telefonia não contratado pelo recorrido.	Sim. Fundamenta nas 5 tentativas frustradas de resolver o problema	Manteve.
21/11/2019	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3000049-84.2016.8.06.0034	BANCO ITAUCARD S.A. X MARIA DE FATIMA FREITAS PEREIRA	O Itaú recorreu de decisão, que o condenou em dano moral em razão de boleto fraudulento emitido em site clonado do banco (faturas chegavam atrasadas e recorrida era obrigada a entrar em site para gerar boletos).	Sim. Fundamenta no tempo perdido em emails, telefonemas e idas ao banco (bem como na depressão da recorrida e preocupação com a conta).	Manteve.
27/11/2019	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3000296-58.2016.8.06.0004	COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA X JOSE IVAN FONSECA	A ENEL recorreu da decisão que a condenou em danos morais, pois falhou na prestação do serviço demonstrada nas quedas de energia que queimaram o purificador de água do recorrente, Sr. Jose Ivan	Sim. Fundamentou na tentativa frustrada de solucionar administrativamente, pois a ENEL havia alegado que o Sr Ivan tinha que saber o momento exato da queda de energia, sendo que a ANEEL pede apenas a data e horário prováveis (mas o juiz também tinha considerado a privação ao purificador e a falha na prestação do serviço como causa para o dano)	Manteve.
12/12/2019	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3000281-86.2017.8.06.0220	BANCO DO BRASIL SA X ROBERTO AMARO	O Banco do Brasil recorreu da decisão que o condenou a danos morais, pois o Sr. Roberto	Sim. Fundamentou na perda do tempo útil pelas	Manteve.

			GUIMARAES	Amaro precisava de uma conta no banco do brasil para receber seu salario (exigencia do seu empregador) e do cartao para realizar o saque (dificuldade para receber esse cartao)	diversas demoras nos atendimentos que precisou fazer nas agencias bancarias do banco do brasil para tentar resolver a falta de acesso ao seu cartao (bem como na propria negligencia do banco em não ter entregue o cartao e nao ter demonstrado que entregou)	
12/12/2019	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	0046835-60.2015.8.06.0072	TELEMAR NORTE LESTE S/A X MARCOS ALEXANDRE LUCENA DA COSTA	A telemar (multiplay) recorreu da decisão que o condenou em danos morais, pois serviço de internet e telefonia foram suspensos injustificadamente mesmo após diversas tentativas de soluções administrativas	Sim. Fundamentou nas tentativas de mais de 2 meses em buscar solucionar o problema administrativamente	Manteve.
17/12/2019	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3001055-95.2016.8.06.0012	LEANDERSON GADELHA FARIAS X BRADESCO AG. JOSE WALTER	Leanderson embargou acórdão que negou seu pedido de danos morais por demora em atendimento em agência bancária	Não. Não reconheceu o dano moral.	Não condenou.
25/06/2020	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3001515-49.2018.8.06.0065	JOSE CARNEIRO DA MOTA X COMERCIAL RABELO SOM E IMAGENS LTDA e BRASTEMP, WHIRPOOL S. A.	José Carneiro recorreu de decisão que negou seu pedido de restituição do valor pago por máquina de lavar de roupas com defeito (que devolveu à loja no dia posterior a compra), bem como danos morais	Sim. Fundamentou nas diversas tentativas frustradas de solução administrativa.	Majorou.
25/06/2020	IRANDES BASTOS SALES	3000409-48.2017.8.06.0013	GILVAN SANTANA NEVES X COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA CAGECE	CAGECE recorreu de decisão que determinou devolução em dobro das faturas com valores excessivos, bem como condenou em dano moral em R\$ 9.000,00	Não. Retirou danos morais anteriormente arbitrados, alegando que pela negativa da 2ª inspeção (essencial segundo a Cagece para o refaturamento), entendeu-se que queria esconder o vazamento no vaso sanitário que justificou o aumento da conta de agua	Não condenou.
23/07/2020	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	0047187-86.2015.8.06.0017	OI MOVEL S.A. X DANIEL LANDIM SOARES	A Oi recorreu da decisão que o condenou em danos morais, pois o recorrido passou 8 meses tentando mudar de endereço	Sim. Fundamentou nas diversas tentativas de 8 meses para ter o endereço	Minorou.

				o seu plano de internet e telefonia fixa, não tendo acesso a tais serviços enquanto isso.	alterado e a volta do acesso aos serviços (bem como pela privação do acesso à internet e telefonia como danos moral in re ipsa).	
23/07/2020	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000356-85.2018.8.06.0222	JOSE EUCLECIO SILVA DE SOUSA X VIA VAREJO S/A	José Euclecio recorreu de decisão que reconheceu apenas a inexistência do débito da geladeira que não comprou (recebeu boleto em visita a loja após audiência no PROCON), mas recebeu em sua casa, mas negou seu pedido de dano moral	Sim. Fundamentou nas tentativas frustradas, inclusive no PROCON, de devolver a geladeira que não pediu (e havia sido impedido de comprar por restrição de crédito), bem como das cobranças do boleto da geladeira.	Condenou.
23/07/2020	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3000923-47.2019.8.06.0072	COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA X YOLANDA MARIA BATISTA DE FIGUEIREDO	A ENEL recorreu de decisão que a condenou em danos morais por fatura em valor excessivo, não tendo provado regularidade da cobrança	Sim. Fundamentou nas diversas tentativas frustradas de solução administrativa	Manteve.
23/07/2020	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3001143-33.2016.8.06.0013	TCT MOBILE - TELEFONES LTDA e TIM S.A. X JOSE ADEMIR HENRIQUE CORDEIRO	Tim recorre de decisão que determinou a devolução do valor gasto em celular com defeito, bem como em danos morais, que ocorreu por negativa de reparação por meio da garantia sob alegação de que havia excesso de umidade no aparelho.	Sim. Fundamentou na frustração do acordo no PROCON, bem como o tempo despendido para ir até lá, além da resistência para entrega de novo aparelho de modelo semelhante.	Manteve.
13/08/2020	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3000963-69.2019.8.06.0091	COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA X MARIO DA SILVA LEAL SOBRINHO	ENEL recorreu de decisão que a condenou ao pagamento de danos morais por queima de aparelhos eletrônicos da recorrida.	Sim. Apresentou fundamento apenas na ementa, apresentando como fundamento a perda de tempo na tentativa de solução administrativa frustrada.	Manteve.
13/08/2020	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3001278-70.2019.8.06.0003	JOELITA RIBEIRO MORENO X TELEFONICA BRASIL SA	Joelita recorreu de decisão que não havia lhe reconhecido os danos morais por cancelamento indevido de sua linha de internet, haja vista que ela não pediu o cancelamento da	Sim. Fundamentou nas diversas tentativas frustradas de resolver administrativamente, tendo ligado várias vezes, ido presencialmente	Condenou.

				internet e nem a empresa conseguiu provar o seu pedido.	à loja da empresa e ainda aberto reclamação junto à ANATEL (mas também já considerava caso de danos morais in re ipsa por privação da internet - sendo essa serviço essencial).	
13/08/2020	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3909812-55.2013.8.06.0013	TNL PCS S/A X ANGELA SOUSA DA SILVEIRA NUNES	TNL recorreu de sentença que a condenou em dano moral por 2 suspensões indevidas de linha de telefone por alguns dias, sendo restabelecido apenas após reclamação junto a ANATEL.	Sim. Fundamentou na perda do tempo em razão da reclamação realizada na ANATEL para ter o serviço restabelecido (mas também já considerava caso de danos morais in re ipsa por privação da linha telefônica - sendo essa serviço essencial).	Manteve.
01/09/2020	IRANDES BASTOS SALES	0046330-51.2016.8.06.0002	BANCO DO BRASIL S.A X SILVÍNIA DO NASCIMENTO MOURA	O Banco do Brasil recorreu de decisão que o condenou a dano moral por espera de 2h e 30 min da recorrida para ser atendida em um agência bancária.	Não. Alegou que não havia situação excepcional que demonstrasse que a espera ofendesse os direitos da personalidade (inclusive o próprio tempo vital).	Não condenou.
01/09/2020	IRANDES BASTOS SALES	3001108-90.2018.8.06.0017	VIDEOMAR REDE NORDESTE S/A X EVELIN DE OLIVEIRA DANTAS	Videomar (multiplay) recorreu de decisão que havia o condenado em danos morais por cobrança excessiva em fatura de telefonia e tv a cabo (havia uma quantidade "x" de ligações para um valor fixo, só que a cliente nunca ultrapassou o limite e mesmo assim era cobrada a mais - ela fez diversas reclamações, mas nenhuma resolveu problema).	Não. Relator alegou que a mera cobrança excessiva não geraria dano aos direitos de personalidade.	Não condenou.
01/09/2020	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3000458-55.2018.8.06.0013	BANCO BRADESCO CARTOES S.A. X MARIA DAS DORES XIMENES	O Banco Bradesco Cartões recorreu de decisão que o condenou a danos morais por cobrança excessiva em parcelamento de fatura de cartão de crédito da recorrida (valor excessivo cobrado nas parcelas do parcelamento, banco disse que	Sim. Fundamentou tanto no pagamento excessivo, quanto na ausência de justificativa completa do valor excedente, quanto na perda do tempo útil pelas tentativas	Minorou.

				eram encargos do parcelamento, devolveu dinheiro administrativamente).	de resolução administrativa	
01/09/2020	IRANDES BASTOS SALES	3000452-42.2018.8.06.0112	COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA X MARIA DE FATIMA BEZERRA SOUSA	A ENEL recorreu da decisão que a condenou a danos morais em razão da queima de equipamentos eletrônicos por falha na concessão de energia elétrica.	Sim. Fundamentou nas tentativas por anos da recorrida de resolver o problema.	Manteve.
29/04/2022	IRANDES BASTOS SALES	3000626-78.2021.8.06.0166	MANOEL FRANCISCO PEREIRA CAVALCANTE X COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA	Manoel Francisco recorreu da decisão que não lhe concedeu dano moral por cobrança indevida da ENEL de unidade consumidora dentro de sua fazenda que não usava para nada e que constava consumo de apenas 40 KWH, ao invés de 120 KWH como alegava a ENEL.	Não. Alegou que a mera cobrança não constituía dano moral, bem como a situação já havia sido resolvida administrativamente	Não condenou.
29/04/2022	IRANDES BASTOS SALES	0050072-68.2021.8.06.0080	ALTAIDE RODRIGUES DA SILVA X COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA	A ENEL recorreu de decisão que lhe condenou em danos morais em razão cobrança excessiva (fora do padrão de consumo da recorrida), bem como por ter sido realizado o pagamento e o refaturamento das contas com valores excessivos (por problema no registro, reconhecido pela ENEL).	Não. Alegou que não houve inscrição em cadastro de inadimplentes ou privação do acesso a energia elétrica, o que não ensejaria dano moral.	Não condenou.
11/05/2022	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	0018027-38.2019.8.06.0029	BRADESCO AG. JOSE WALTER X EDIVALDO BATISTA DA SILVA	Banco Bradesco recorreu de decisão que o condenou em dano moral, pois recorrida não reconhecia empréstimo consignando e teria precisado de ação judicial para ter seu direito reconhecido (perda do tempo útil), haja vista que não foi apresentado contrato (porem juiz havia suspenso audiência de conciliação por conta da pandemia, mas não redesignou nenhuma e ainda assim sentenciou, o é contra o sistema dos juizados)	Não. Fundamentou apenas na ausência de audiência de conciliação para ter sentenciado (mas juiz de piso havia reconhecido a reparação por dano moral em razão da perda do tempo útil)	Não condenou.
26/05/2022	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3001370-55.2021.8.06.0172	LUZINEUDA NORONHA MOTA X COMPANHIA ENERGETICA	A ENEL recorreu de decisão que a condenou em danos morais, pois efetuou cobranças	Sim. Fundamentou nas diversas tentativas	Manteve.

			DO CEARA	excessivas a recorrida em faturas de energia de seu imóvel rural, tendo refaturado elas apenas após diversos pedidos administrativos entre 2019 e 2020, bem como pericia e etc.	administrativas de ver a refaturação de suas faturas de energia (embora trata-se de mera cobrança indevida, sem a recorrida ter pago os valores exorbitantes)	
29/06/2022	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	0050041-71.2021.8.06.0040	NS2.COM INTERNET S.A. e outros X DAMIAO ALVES DA SILVA	A Netshoes e a Transportadora recorreram da sentença que os condenou em danos morais, pois não realizaram a entrega de 4 tênis olímpicos (comprados em 11/2020 e até o momento do acórdão, 06/2022, não tendo sido entregue).	Sim. Fundamentou na necessidade de ter ajuizado a ação (tempo perdido para isso) para ter seu direito reconhecido (mas fundamentou muito mais na questão da demora na entrega e o pagamento do tênis ter sido efetuado e o recorrido não ter conseguido usufruir do produto - embora tenha alegado que o mero descumprimento contratual não geraria dano moral).	Manteve.
30/06/2022	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000295-93.2021.8.06.0167	COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA X MARIA AUXILIADORA XIMENES	A ENEL recorreu de decisão que a condenou em danos morais, pois a recorrida havia sido privada do uso de energia elétrica por erro da própria ENEL, haja vista estava cobrando faturas de energia da recorrida que não precisavam ser pagas porque ela tinha crédito de processo judicial já ganho contra a ENEL.	Não. Relator não conheceu do recurso pois ENEL apresentou recurso impugnando fatos diversos (alegando legalidade de análise de registro e aplicação de TOI) - menção à teoria apenas na transcrição da sentença recorrida.	Não se aplica.
01/07/2022	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	0003326-67.2018.8.06.0042	MARIA DE LOURDES MATEUS X BANCO VOTORANTIM S.A.	A Sra. Maria de Lourdes recorreu de decisão que negou todos os seus pedidos na inicial; caso se trata de empréstimo consignado não reconhecido de benefício previdenciário, tendo sido apresentado pelo banco contrato com a digital da recorrente e apenas a assinatura de 2 testemunhas.	Não. A turma entendeu que o dano moral foi por conta dos descontos terem sido em benefício previdenciário (gerando dano moral in re ipsa), apenas foi mencionado pela recorrente a teoria do desvio produtivo (não tendo sido acolhido).	Condenou.

30/07/2022	IRANDES BASTOS SALES	0030110-51.2019.8.06.0073	CESAR AUGUSTO DA SILVA X Oi Móvel S/A e outros	O Sr. Cesar recorreu de decisão que lhe negou danos morais; caso se trata de cobrança indevida em razão de plano de telefonia da Oi não reconhecido pelo recorrente.	Não A turma entendeu que o recorrente foi apenas cobrado, não cabendo dano moral (apenas mencionou a teoria do desvio produtivo para informar que não se aplicaria ao caso).	Não condenou.
30/07/2022	IRANDES BASTOS SALES	0000634-48.2014.8.06.0200	FRANCISCO VANDERLEY TAVARES DA SILVA X Farmácia Santo André	O Sr. Francisco recorreu de decisão que lhe negou danos morais; caso se trata de cobrança indevida de fatura de cartão de crédito não reconhecido pelo recorrente (tendo ajuizado outras ações contra os outros locais onde foram feitas as compras não reconhecidas do cartão também não reconhecido).	Não A turma entendeu que o recorrente foi apenas cobrado, não cabendo dano moral (apenas mencionou a teoria do desvio produtivo para informar que não se aplicaria ao caso).	Não condenou.
30/07/2022	IRANDES BASTOS SALES	0050373-14.2020.8.06.0124	GABRIELA BATISTA X AVON COSMETICOS LTDA.	A Sra. Gabriela recorreu de decisão que negou danos morais; caso se trata de cobrança indevida pela AVON a recorrente sob justificativa de que a recorrente teria comprado produtos em uma campanha.	Não A turma entendeu que o recorrente foi apenas cobrado, não cabendo dano moral (apenas mencionou a teoria do desvio produtivo para informar que não se aplicaria ao caso).	Não condenou.
22/09/2022	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000224-74.2021.8.06.0011	RAIMUNDA NONATA PEREIRA DA SILVA X COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA	A Sra. Raimunda recorreu de decisão que negou danos morais; trata-se de caso em que a recorrente não recebia as suas faturas de energia, tendo que se deslocar até a ENEL ou até lan house para retirar a fatura (mesmo a ENEL sendo obrigada pela ANEEL a entregar essas faturas até 5 dias antes da data do vencimento), ficando impossibilitada inclusive de pagar plano de assinatura (cartão de todos) que vem na conta de energia, tendo feito acordo no PROCON para regularizar situação das faturas, o que não aconteceu.	Sim Fundamentou na perda de tempo em razão das idas que teve que fazer para conseguir a fatura, o trabalho para realizar o pagamento do plano de assinatura (cartão de todos), o transtorno de buscar o procon e ter o acordo descumprido, bem como ter que recorrer à justiça para resolver seu problema.	Condenou.

22/09/2022	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	0050855-32.2021.8.06.0154	VALDERI CORREIA VIEIRA X COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA	A ENEL recorreu de decisão que a condenou em danos morais, pois fez cobrança indevida na fatura de energia sob título "parcelamento do art. 115", alegando que 668 KWH não foram faturados por irregularidade do medidor.	Não A turma entendeu que a mera cobrança, nesse caso até mesmo com o pagamento da fatura, não foi suficiente para demonstrar o dano moral (mesmo que o juiz de piso tenha entendido pelo dano moral), mas determinou a devolução em dobro dos valores.	Não condenou.
22/09/2022	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000084-41.2020.8.06.0119	IRACEMA BARBOSA DE ABREU X COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA	A Sra. Iracema recorreu de decisão que negou pedido de danos morais; caso trata-se de faturas em valor excessivo, tendo sido realizado verificação do medidor e indicador que está regular, bem como atraso na entrega das faturas de energia.	Não A turma entendeu que a recorrente não demonstrou qual fatura teve valor elevado em comparação a sua média de consumo (pois, na verdade, a média de consumo é alta), bem como a recorrente não demonstrou reclamações formais do atraso na entrega das faturas (tendo na sentença do juiz de piso ter alegado que a ENEL comprovou que entregou as faturas).	Não condenou.
28/11/2022	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000053-11.2022.8.06.0035	ROSINETE MATOS CANDIDO X TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES SA e outros	A empresa aérea TAP S.A. recorreu de decisão que condenou solidariamente em danos morais com a decolar.com, pois a recorrida não teve o reembolso de passagem comprada por meio da intermediadora que foi cancelada em razão da COVID (tendo a recorrida buscado por diversas vezes as empresas).	Sim. Fundamentou nas diversas tentativas frustradas de ter seu reembolso (bem como na ultrapassagem de mais de 12 meses da data da viagem para o reembolso do valor, em ilegalidade ao art. 3º da Lei 13.034).	Manteve.
15/12/2022	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000001-49.2021.8.06.0035	DEBORA CRISTIANNE RODRIGUES DE ASSIS X CARMEM DANIELA AZEVEDO VALLE 97882062634	A empresa da Sra. Débora recorreu de decisão que não lhe concedeu danos morais; trata-se de caso em que a Sra Débora comprou materiais esportivos para revenda, os quais não foram entregues a tempo (por ser relação	Não A turma entendeu que não se aplica a teoria do desvio produtivo tanto porque não se trataria de relação de consumo, quanto porque isso não teria	Não condenou.

				entre PJs, a turma não aplicou o CDC).	sido analisado pelo juízo de piso (aplicação da teoria entre PJs).	
28/02/2023	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000007-43.2022.8.06.0222	TAFNES CORDEIRO DOS SANTOS e outros X AZUL LINHAS AEREAS BRASILEIRAS S.A. e outros	A Sra. Tafnes e o Sr. Leonardo recorreram de decisão que não lhes concedeu dano moral; trata-se de pedido de restituição de valor de viagem aérea que foi cancelada por conta da covid, pois antes os recorrentes haviam aceitado voucher no valor da viagem, mas não estavam conseguindo usar porque o valor da viagem era baixo por ser promocional.	Não. A turma entendeu que a teoria do desvio produtivo não se aplicaria porque o pedido de restituição do valor pago após a voluntária aceitação de voucher no mesmo valor (preço promocional de viagem - baixo valor) não se configura um problema que a empresa deu causa (para que pudesse ser aplicada a teoria do desvio produtivo).	Não condenou.
14/03/2023	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000771-63.2021.8.06.0222	FRANCISCO ROBSON DE SOUSA GADELHA X CACTVS CORRETORA DE SEGUROS S.A e outros	O Sr Francisco recorreu de decisão que não concedeu dano moral, bem como não havia lido o valor total do financiamento da moto e a restituição dos valores pagos no financiamento; trata-se de pedido de recebimento do valor de seguro de moto (que foi roubada), negado pela seguradora sob fundamento de que financiamento da moto estava em aberto.	Sim. Fundamentou nas diversas tentativas frustradas do recorrente de conseguir o valor do seguro (bem como nos danos causados pela privação da moto que era utilizado para auferir renda).	Condenou.
28/04/2023	IRANDES BASTOS SALES	3000862-72.2019.8.06.0013	RAYSSA PINHEIRO DE BARCELLOS VIEIRA X OI MOVEI S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL	A Oi recorreu de decisão a condenou em danos morais, pois recorrida teve os serviços da operadora em seu telefone suspensos sem aviso prévio e sem motivo, tendo tentado solucionar administrativamente e o problema por diversas vezes sem êxito, descobrindo inclusive que havia sido repassado seu número a terceiro.	Sim. Fundamentou na perda do tempo que teve para ver seu direito assistido por problema causado pela própria empresa.	Manteve.
22/06/2023	IRANDES BASTOS SALES	3001350-44.2021.8.06.0017	MARIA DAS GRACAS FILGUEIRAS DE LIMA X COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA	A sra. Maria recorreu de decisão que extinguiu seu processo por afirmar que seria necessária perícia técnica para verificar se a sua televisão havia sido danificada pela	Sim. Fundamentou na perda do tempo útil em ter entrado em contato com a ENEL, ter passado por diversos	Condenou.

				<p>queda de energia ou por outro fator, pois o ponto reside na responsabilidade da ENEL em razão da queda de energia que teria danificado a TV.</p>	<p>procedimentos para demonstrar a responsabilidade da ENEL (bem como a turma entendeu que por ter sido incontroversa a queda de energia, entendeu-se que não seria necessária perícia, tendo julgado o mérito e condenado a ENEL em dano moral).</p>	
22/06/2023	IRANDES BASTOS SALES	3000129-95.2022.8.06.0112	<p>MATIAS ALVES PINHEIRO X COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA</p>	<p>A ENEL recorreu de decisão que a condenou em danos morais, pois geladeira do recorrido havia queimado por queda de energia, tendo sido informado que deveria enviar orçamento, mas que após ter realizado o conserto (demonstrando o valor do orçamento), quando ia presencialmente a ENEL, lhe informavam apenas para aguardar, quando recebeu a informação de que teria perdido o prazo de 90 dias para apresentar o orçamento, quando entrou com a ação, contudo, o juiz de piso arbitrou em 3 mil reais o dano moral, sendo que na inicial foi pedido apenas 1,5 mil reais.</p>	<p>Sim.</p> <p>Fundamentou na perda do tempo útil em ver seu problema solucionado, dando o exato valor pedido na inicial (que era inferior ao arbitrado pelo juiz).</p>	Minorou.
27/07/2023	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3001398-19.2022.8.06.0065	<p>ALEXIO JONATHAN RONDEAU e outros (3) X TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES SA</p>	<p>O sr. Alexio e outros recorreram de decisão que não lhe concedeu dano moral; trata-se de pedido de restituição de valores pagos em passagens aéreas para 4 pessoas, motivada por inicialmente terem descoberto que a viagem havia sido cancelada, buscando entender melhor a situação com a intermediadora (que disse que não havia sido cancelado, depois disse que foi e depois que teria sido reativada), sendo pedido a</p>	<p>Não.</p> <p>Embora a turma utilize jurisprudência para fundamentar sua decisão que menciona a teoria, o fundamento da própria turma no arbitramento do dano moral é "pela sucessão dos acontecimentos, tais quais, o cancelamento do voo dias antes da viagem, a não disponibilização de remarcação e a ausência do reembolso</p>	Condenou.

				restituição quase 2 meses antes da data da viagem	devido, [os quais] expuseram os recorrentes a um desnecessário constrangimento , potencializando suas angústias", nas palavras do acórdão.	
28/07/2023	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	0050200-88.2020.8.06.0059	ROSEMARY LOURENCO DA SILVA X J. COUTINHO DA SILVA FILHO	A Sra. Rosemary recorreu de decisão que lhe negou dano moral, pois ela contratou os serviços de internet da recorrida, mas passou meses pagando e não conseguindo usufruir da internet, tendo que pagar multa inclusive para rescindir o contrato.	Sim. Fundamenta na perda do tempo para lhe conceder o dano moral.	Condenou.
28/07/2023	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3001051-83.2022.8.06.0065	NICHOLAS TRECE ESCOSSIO X BV LEASING - ARRENDAMENT O MERCANTIL S/A	O Sr. Nicholas recorreu de decisão que lhe negou danos morais; trata-se de problemas com a emissão de boletos de parcela de financiamento de placas fotovoltaicas, sendo que banco alegou que entregou carnê de boletos para endereço do contrato de financiamento.	Não. A turma negou os danos morais por entender que o recorrente não apresentou provas das tentativas administrativas de conseguir os boletos, bem como que as provas que apresentou foi apenas em sede recursal.	Não condenou.
28/07/2023	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3002159-40.2020.8.06.0091	FACEBOOK SERVICOS ONLINE DO BRASIL LTDA. X ROMEU MOTA LUCIANO	Facebook recorreu de sentença que o condenou em danos morais, pois havia bloqueado acesso à conta do recorrido sob fundamento genérico de ataque às políticas de segurança.	Sim. Fundamentou na perda do tempo e de dinheiro para ter seu problema resolvido, sendo que havia buscado outros meios de ver seu problema resolvido, não tendo retorno (como também manteve o dano moral porque seria uma lesão aos direitos constitucionais de liberdade de comunicação e manifestação do pensamento).	Manteve.
28/07/2023	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3000046-92.2022.8.06.0043	ERLANE SILVA DOS SANTOS CORREIA X COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA	A Sra. Erlane recorreu de decisão que lhe negou danos morais; trata-se exclusivamente de pedido de dano moral, pois a recorrente em março de 2020 teve conta em valor superior ao que era normal, tendo aberto reclamação	Não. A própria turma alega que não se aplica a teoria do desvio produtivo, pois não houve diversas tentativas frustradas para resolver o problema que não deu causa	Condenou.

				<p>junto a ENEL e tendo sido orientada a não pagar a conta, sendo que em novembro de 2021 (mais de 1 ano depois), a ENEL suspendeu seu fornecimento de energia (por 3 dias, sendo que a recorrente estava grávida) sob alegação de que não havia pago aquela fatura contestada, foi quando descobriu que o valor foi faturado para um valor menor e estava em aberto, tendo que pago-lo para ter a energia de volta.</p>	<p>(acabou fundamentando no fato de que ela estava grávida e que não foi avisada do débito em aberto antes de ter sua energia cortada).</p>	
28/07/2023	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000753-08.2022.8.06.0222	MARIA LUSISTER DE SOUSA e outros X COMPANHIA BRASILEIRA DE DISTRIBUICAO e outros	<p>A sra. Maria e outro recorreu de decisão que lhe concedeu danos morais apenas em R\$ 1.000,00; trata-se de pedido de reparação pelos valores gastos em razão de defeito em máquina de lavar roupa, bem como as diversas tentativas frustradas de ver o produto consertado pela seguradora da garantia estendida.</p>	<p>Sim.</p> <p>A turma entendeu que as diversas tentativas de ter o objeto consertado ensejaram o dano moral, majorando o valor em 3 mil reais para cada autor.</p>	Majorou
28/07/2023	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000188-46.2023.8.06.0016	BIANCA GABRIELLE DOURADO FERREIRA X AVON COSMETICOS LTDA.	<p>A Sra. Biana recorreu de decisão que lhe negou danos morais; trata-se de cobrança indevida de valores de um suposto contrato com a AVON, tendo a recorrente buscado a AVON por diversas vezes de modo administrativo para resolver, sendo colocada a apenas para aguardar, tendo ajuizado ação após extrema demora.</p>	<p>Sim.</p> <p>Fundamenta na perda do tempo que teve para ter o reconhecimento do erro da cobrança, pois buscou extrajudicialment e e não teve retorno, bem como apenas pela via judicial conseguiu provar sua inocência, sendo que de fato era inocente, não dando causa ao problema</p>	Condenou.
31/07/2023	IRANDES BASTOS SALES	3000091-80.2017.8.06.0008	FRANCISCO JOSE FERREIRA GOMES e outros (3) X JOSE JEOVA SALES NUNES e outros (3)	<p>O Sr. Francisco recorreu de decisão que lhe concedeu dano moral, mas que para o recorrente era baixo; trata-se de pedido de resolução de valores pagos por um carro com defeito, o qual foi reconhecido pelo juiz de piso.</p>	<p>Sim.</p> <p>Fundamenta na perda de tempo que teve para ter seu direito reconhecido, embora o recorrente não tenha mencionado a teoria.</p>	Manteve.

25/08/2023	IRANDES BASTOS SALES	3000515-35.2021.8.06.0024	WAGNA MUNIZ DE ALENCAR FELIX X YELLOW MOUNTAIN DISTRIBUIDORA DE VEICULOS LTDA	A empresa do carro recorreu de decisão que a condenou em danos morais, pois permitiu que carro de custo elevado (caoa chery) com 3 meses de uso apresentasse defeitos, tendo, no ato da solução administrativa, apresentado apenas as opções de conceder um carro reserva por 48h ou transporte para fortaleza, enquanto carro era consertado em outro estado do Brasil.	Sim. Fundamenta que as tentativas administrativas frustradas por problema que a própria empresa deu causa geraram o dano moral (bem como pelos problemas muito recentes em carro de elevado custo, ainda com a solução alternativa muito ad quem do que se esperava).	Manteve.
25/08/2023	IRANDES BASTOS SALES	3000683-73.2021.8.06.0012	TELEFONICA BRASIL SA X FABIANA ARAUJO DOS SANTOS ARAGAO e outros	A empresa telefonia S.A. recorreu de decisão que a condenou em danos morais, pois havia permitido a suspensão dos serviços de internet de um casal, o qual um dos cônjuges, era professor universitário e realizava doutorado, sendo também em período pandêmico, o que agravou a necessidade e urgência da causa.	Sim. Fundamentou na perda do tempo em tentar resolver o problema por diversas vezes antes de rescindir o contrato e recorrer à justiça (também comentou sobre a internet ser um serviço essencial, como água e energia, principalmente em período pandêmico, quando os serviços de internet foram considerados essenciais).	Manteve.
25/08/2023	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000394-89.2023.8.06.0071	JOYCE CANDIDA MARINHEIRO CAVALCANTE SANTOS X SKY BRASIL SERVICOS LTDA	A Sra. Joyce recorreu de decisão que lhe negou danos morais; trata-se de pedido de danos morais por ligações da SKY cobrando valores em nome de um terceiro (ou seja, a empresa tem no cadastro de um terceiro, o número da recorrente).	Não. A turma entendeu que as ligações não afetam os direitos da personalidade (embora não tenham levado em consideração o tempo que a recorrente perdeu em atender as ligações e também em tentar resolver o problema).	Não condenou.
25/08/2023	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000602-79.2020.8.06.0006	CELSO CANHOLI JUNIOR e outros X DECOLAR. COM LTDA. e outros	A empresa aérea recorreu de decisão que a condenou em danos morais, pois impossibilitou o reembolso de passagens aéreas dentro do prazo legal, sendo que o fundamento para o pedido de cancelamento era a situação da COVID	Sim. Fundamentou na perda do tempo em tentar resolver o problema de forma extrajudicial e ao mesmo ter tido o descaso das empresas em não responder.	Manteve.

				19.		
25/08/2023	IRANDES BASTOS SALES	3001786-08.2022.8.06.0004	RAIZA DRIELEN ALCANTARA DE ALMEIDA X VIA VAREJO S/A	A Sra. Raiza recorreu de decisão que lhe negou danos morais; trata-se de demora no recolhimento de geladeira comprada pela internet, no qual a recorrente exerceu seu direito de arrependimento;	Não A turma entendeu que a demora no recolhimento da geladeira não gerou dano moral (de fato, não foi apresentada prova da perda do tempo útil em tentar resolver um problema que a empresa criou - exceto pela própria ajuização da ação, contudo não deveria ser o primeiro recurso para resolver o problema).	Não condenou
25/08/2023	IRANDES BASTOS SALES	3000354-67.2021.8.06.0010	RENATO ALMEIDA DE OLIVEIRA X OI MOVEL S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL	O Sr. Renato recorreu de decisão que lhe negou danos morais; trata-se de pedido de reconhecimento de ilegalidade da cobrança de multa rescisória de contrato com a Oi S.A., tendo sido cobrado diversas vezes (considerando essa cobrança indevida) e recebido carta do SERASA de que seu nome seria inscrito nos órgãos de proteção de crédito se não pagasse a multa, pedindo, assim, danos morais em razão destes fatos.	Não A turma entendeu que, embora seja indevida a cobrança da multa rescisória, não foi comprovado a inserção do seu nome nos órgãos de proteção de crédito, bem como não foi comprovado a perda do tempo para resolver o problema que a empresa criou.	Não condenou
29/08/2023	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3001779-62.2022.8.06.0118	ALUIZIO BIZERRA DA SILVA X TIM S A	A empresa TIM S.A. recorreu de decisão que o condenou em dano moral, bem como na devolução do valor de um celular que o consumidor precisou comprar para utilizar os serviços da empresa, bem como em lucros cessantes pelos dias sem trabalhar do recorrido, pois o recorrido teve os serviços de internet móvel suspensos, tendo sido orientado pela empresa a comprar novo celular, porém, após o restabelecimento da internet com novo celular, após 7 dias a internet voltou a ser suspendida.	Não A turma entendeu que o recurso da TIM apenas repetiu os termos da contestação, negando conhecimento sobre esses tópicos, avaliando apenas a questão quanto a entrega de um celular pela TIM para o recorrido em razão do problema, o qual não foi devolvido e ainda havia sentença para que houvesse a devolução do valor de outro celular comprado pelo consumidor (a teoria do desvio	Manteve

					produtivo foi apenas mencionada nos tópicos do recurso da TIM, alegando inexistência, mas não chegou a ser conhecido pela turma).	
13/10/2023	IRANDES BASTOS SALES	3001322-82.2021.8.06.0112	JOAO ALBERTO MORAIS BORGES FILHO X UNIMED DE FORTALEZA COOPERATI VA DE TRABALHO MEDICO LTDA	Ambas a partes recorreram de decisão que condenou a UNIMED a restituir os valores pagos pelo consumidor em sessões de fisioterapia, bem como confirmação da tutela de urgência concedida no processo de conhecimento e negou o pedido de danos morais, pois o consumidor teve negativa do plano de saúde em lhe conceder sessões de fisioterapia, quiropraxia e osteopatia em razão de recomendação médica por diagnóstico de cervicobraquialgia crônica.	Não Fundamentou apenas na lesão ao direito à vida, em razão de negativa da prestação das sessões de fisioterapia, quiropraxia, osteopatia (menção à teoria do desvio produtivo foi apenas do consumidor em seu recurso).	Condenou.
16/10/2023	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3001674-69.2021.8.06.0167	YVINA KARINE PARENTE CARNEIRO X LOVELYBOX EMBALAGENS PERSONALIZAD AS LTDA	Ambas as partes recorreram de decisão que condenou a empresa em danos morais e a devolução de valor pago como entrada, pois houve demora demasiada e injustificada de produto comprado pela internet, tendo, inclusive, a empresa alegando que já havia entregue o produto e que a demora ocorreu com o consentimento da consumidora, o que não ficou comprovado, nem por conversas da consumidora concordando (pois haviam na verdade provas da consumidora de que ainda continuava cobrando a entrega mesmo depois do dia alegado pela empresa que havia entregue), nem por código de rastreio dos correios apresentado, o qual não existia (o recurso do consumidor era para majorar danos	Sim Fundamentou nas diversas tentativas frustradas de ver seu pedido entregue (deixou intocada a questão da condenação em litigância de má-fé em 2% no valor da causa por trazer inverdades para o processo).	Majorou.

				morais e da empresa foi deserto por falta de recolhimento de custas).		
16/10/2023	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000364-92.2023.8.06.0220	MARIA DAS GRACAS DA SIL VA LOPES X COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA	A Sra. Maria recorreu de decisão que lhe negou danos morais; trata-se de pedido de danos morais por ausência da entrega de faturas físicas, sendo necessário a recorrente ligar para a ENEL para saber o valor da fatura e o código de barras, bem como por troca de titularidade causada por culpa de vizinho da recorrente, solucionado na via administrativa.	Não A turma entendeu que o problema da falta de faturas foi contestado apenas há quase 3 anos o fato, bem como a troca de titularidade foi resolvida administrativamente, não tendo sido frustrada a tentativa de solução extrajudicial, ao menos não provado que fora no mínimo procrastinada.	Não condenou.
16/10/2023	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000698-69.2022.8.06.0024	APPLE COMPUTER BRASIL LTDA X ANA TEREZA COSTA BEZERRA	A empresa APPLE embargou acórdão que reconheceu a existência de venda casada na ausência de carregador em produto da marca, alegando que haviam decisões das turmas e da própria turma divergentes.	Não A turma entendeu que os embargos de declaração não eram a via adequada para a solução do pedido, haja vista que cabível é apenas o incidente de uniformização (menção a teoria é apenas na jurisprudência que a turma usou para fundamentar suas razões, mas inaplicável a teoria do desvio produtivo).	Não se aplica.
27/10/2023	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	0051516-31.2021.8.06.0115	MERCADOPAGO.COM REPRESENTACOES LTDA. X MARCILIO ALMIR DE CARVALHO PEREIRA	A empresa Mercado Pago recorreu de decisão que a condenou em danos morais e restituição de produto não entregue comprado por meio de sua plataforma, pois o recorrido comprou drone por meio da plataforma mercado livre, sendo esta também intermediadora do pagamento, e o produto não chegou.	Não A turma entendeu que a existência do dano moral e dano material seria, assim como entendeu o juízo de piso, devido em razão da falha na prestação do serviço (menção a teoria apenas em jurisprudência que a turma usou para fundamentar suas razões).	Manteve.
24/11/2023	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000425-09.2020.8.06.0009	MARIA DE FATIMA MAIA X MM TURISMO & VIAGENS S.A e	A Sra. Maria recorreu de decisão que lhe negou danos morais, embora tenha	Sim Fundamenta na perda do tempo útil para ter o	Condenou.

			outros (2)	garantido o reembolso dos seus valores pagos; trata-se de pedido de danos morais e restituição dos valores pagos em viagem cancelada a pedido da recorrente em razão da covid 19.	reembolso do seu valor (3 anos e apenas por meio judicial).	
24/11/2023	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000110-40.2023.8.06.0020	BRUNO RICHARD DA SIL VA BEZERRA X COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA	O sr. Bruno recorreu de decisão que lhe negou danos morais e materiais; trata-se de cobrança indevida de taxa de auto religação, bem como corte de energia indevida, pois, embora houvesse débito em aberto, era necessária a notificação do consumidor, o que não ocorreu (logo, foi pedido e concedida tutela de urgência para refaturar fatura que tinha cobrança de religação - contudo houve novo corte de energia, sob fundamento de outra multa por auto religação, o qual foi pedido para acrescentar à petição inicial, tendo sido esse pedido negado).	Não A turma entendeu que o juiz de piso errou em negar o aditamento dos pedidos da inicial quanto ao acrescentamento da nova cobrança de auto religação, sendo todos os atos posteriores a decisão de negativa do aditamento sendo nulos para serem novamente julgados (menção a teoria do desvio produtivo foi na sentença do juiz de piso que não reconheceu a perda do tempo útil no caso, bem como no recurso do recorrente).	Não se aplica.
24/11/2023	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3000335-21.2022.8.06.0012	GIZELIE MOREIRA MOTA X MAGAZINE LUIZA S/A	A Sra. Gizelie recorreu de decisão que lhe negou danos morais, pois teve atraso de 50 dias em produto comprado com a recorrida (IPHONE), tendo que ter outro telefone em razão da demora (não permanecendo a alegação que contratou empréstimo para comprar o outro celular, tanto porque o valor do empréstimo era de 10 mil reais, além do valor do celular, como também a data ele era posterior a compra do segundo celular).	Não A turma entendeu que não houve dano moral (menção a teoria foi apenas trecho do recurso da consumidora).	Não condenou.
29/11/2023	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3000130-53.2021.8.06.0003	COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA X ANTONIO ADRIANO LIMA PONTES	A ENEL recorreu de decisão que lhe condenou a reembolsar o valor cobrado excessivamente de casal que morava em casa alugada (sendo negado o dano moral pelo	Não A turma julgou apenas quanto ao dano material, porque apenas a ENEL recorreu e quanto a esse ponto (menção a	Não condenou.

				juiz de piso).	teoria é apenas na contestação da ENEL quanto a inexistência).	
29/11/2023	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3000292-60.2022.8.06.0117	LEONEL CAMINHA LINHARES X BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.	O banco Santander recorreu de decisão que o condenou em dano moral e devolução do valor do pix não reconhecido.	Não A turma entendeu que o banco falhou e por isso manteve a condenação em dano moral e a devolução do valor do pix (a menção à teoria foi apenas de jurisprudência utilizada para fundamentar acórdão).	Manteve.
29/11/2023	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3002060-36.2020.8.06.0167	BANCO ITAUCARD S.A. X JOSE ELIANO LINO DIAS	O banco Itaú recorreu de decisão que o condenou em danos morais, pois o recorrido havia feito uma compra em seu cartão de crédito, que foi contestada por terceiro, tendo inclusive o cartão bloqueado e tendo que arcar com os problemas da compra feita e não paga.	Não A turma entendeu que o banco não rebateu a sentença, apenas repetiu os argumentos da contestação (mas o juiz de piso condenou em dano moral em razão da perda do tempo em resolver o problema administrativamente, sendo mencionado também na ementa do acórdão).	Manteve.
14/12/2023	IRANDES BASTOS SALES	3000941-47.2021.8.06.0024	MARIA EDILENE BERNARDO PITA X COMPANHIA DE AGUA E ESGOTO DO CEARA CAGECE	A sra. Maria recorreu de decisão que lhe negou danos morais; trata-se de pedido de reconhecimento da inexistência de débitos de taxas de esgoto em valores exorbitantes e sem fundamento, o que a levou a cancelar o seu contrato com a CAGECE, a qual se negou sob fundamento de que era necessário pagar as contas em aberto.	Não A turma entendeu que a recorrente não despendeu tempo para resolver o problema que a CAGECE deu causa, haja vista inclusive que foi até a CAGECE apenas para contestar a cobrança inicial exorbitante da 1ª taxa de esgoto, continuando a usufruir os serviços por meses após a única contestação.	Não condenou.
15/12/2023	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	0050244-43.2020.8.06.0145	INTELEG TELECOMUNICAÇÕES LTDA X MARIA RI VANILCE MARTINS DE LIMA	Ambos recorreram, a Intelig telecomunicações a Sra. Maria, ambas em razão do dano moral arbitrado, pois a empresa considerou que não houve dano moral, enquanto a sra maria considerou	Sim Fundamentou nas diversas tentativas extrajudiciais de tentar cancelar o plano e nas diversas cobranças inconsistentes feitas	Manteve.

				que teve, no caso havia sido oferecido um plano de telefonia para a consumidora com 30 dias grátis e sem fidelidade, tendo aceitado e depois expressado seu desejo de cancelar, começou a ser cobrada por multa de fidelidade.	ao seu contato (mas não considerou necessário aumentar os danos morais).	
25/01/2024	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3000426-04.2023.8.06.0101	CARLOS RAMON DE SOUSA DAMASCENO X SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA	O Sr. Carlos recorreu de decisão que lhe negou danos morais, pois comprou notebook da samsung que apresentou vício da bateria, o qual foi entregue na autorizada por estar na garantia, contudo, o recorrente se mudou e não comunicou o novo endereço, bem como não buscou apresentar novo endereço (por isso juiz de piso ordenou apenas a entrega do notebook).	Não A turma entendeu que não houve nexos de causalidade entre o dano alegado pelo autor e as condutas da empresa, pois foi culpa do autor não ter informado o endereço (a menção a teoria foi apenas no recurso do recorrente)	Não condenado.
08/02/2024	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	0200040-07.2022.8.06.0059	MARIA SOCORRO RODRIGUES X COMPANHIA DE SEGUROS PREVIDENCIA DO SUL	A Sra. Maria recorreu de decisão que lhe negou danos morais; trata-se de não reconhecimento de seguro, o qual não foi pelo juiz de piso reconhecido o dano moral, bem como a perda do tempo útil porque a recorrente não demonstrou a perda do tempo para resolver o problema.	Não A turma entendeu da mesma forma que o juiz de piso, de que a recorrente não perdeu tempo tentando resolver o problema.	Não condenado.
08/02/2024	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000670-91.2023.8.06.0113	ANA DONDON MAXIMO DE SOUSA X SBF COMERCIO DE PRODUTOS ESPORTIVOS LTDA	A Sra. Ana recorreu de decisão para majorar os danos morais arbitrados, pois comprou par de tênis pela internet, os quais foram extraviados e a recorrente compulsoriamente compensada com vale compras da recorrida.	Sim Fundamentou na perda do tempo útil em tentar resolver o problema que a empresa deu causa.	Majorou.
23/02/2024	IRANDES BASTOS SALES	3000898-33.2022.8.06.0006	MATHEUS DE ALBUQUERQUE RIBEIRO DE SA COSTA X BANCO C6 S.A.	O Sr. Matheus recorreu de decisão que lhe concedeu apenas 2 mil reais de dano morais em razão de bloqueio do valor de 6 mil reais que ele tinha em conta bancária do C6 Bank, o qual necessitava do valor para pagar fatura de cartão de crédito, tendo	Sim Fundamentou na teoria do desvio produtivo (mas não majorou os danos morais, porque a majoração ou não de danos morais tem que ver com proporção e razoabilidade no	Manteve.

				tentado de várias formas com a empresa resolver o problema (sendo apresentada inclusive a opção de pagar a fatura com investimentos realizados no banco, tendo o recorrente concordado, mas operação não realizada), tendo o recorrente pago a fatura de outra forma.	arbitramento e não no reconhecimento do dano moral em razão da perda do tempo útil).	
23/02/2024	IRANDES BASTOS SALES	3001689-33.2022.8.06.0222	CLEANE ROSARIO X SOLAR MAGAZINE LTDA	A empresa Solar Magazine recorreu de decisão que a condenou em dano moral, pois a recorrida comprou armário e mesa de jantar, tendo após a compra, em casa, sido informada que haveria mais a cor que ela havia escolhido, depois descobrindo que não havia mais o próprio produto, apenas o do mostruário, tendo ela se recusado e não tendo sido respeitado seu direito ao reembolso.	Sim. Fundamentaram na perda do seu tempo em tentar resolver um problema criado pela empresa, inclusive com idas a empresa e ao PROCON	Manteve.
23/02/2024	IRANDES BASTOS SALES	3001063-61.2022.8.06.0174	TELEFONICA BRASIL SA X ALBERTO JEFERSON RODRIGUES TEIXEIRA	A empresa telefônica recorreu de decisão que a condenou em danos morais, pois havia feito diversas cobranças indevidas em plano de telefonia da recorrido sem a sua permissão.	Sim. Fundamentou na perda do tempo útil e manteve o dano moral.	Manteve.
23/02/2024	IRANDES BASTOS SALES	3001940-26.2022.8.06.0004	ANTONIO FILGUEIRAS LIMA FILHO e outros X TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES SA	A empresa transportes aéreos correu de decisão a condenou em danos morais, pois o recorrido era seu cliente e possuía diversas milhas que não puderam ser utilizadas e acabaram por expirar.	Sim. Fundamentou na perda do tempo útil em tentar resolver um problema que a empresa criou (como a empresa que recorreu, o melhor que poderia fazer é manter o valor do dano moral).	Manteve.
22/03/2024	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000214-36.2021.8.06.0009	FRANCISCO JOSE DA SILVA X INTELIG TELECOMUNICA COES LTDA.	O Sr. Francisco recorreu de decisão que lhe concedeu 2 mil reais de danos morais (sendo que foi este valor que ele pediu na inicial); trata-se de cobranças indevidas não contratadas pelo recorrente em plano da TIM.	Sim. Fundamentou que seria necessária a comprovação da perda do tempo útil para resolver o problema para que fosse avaliada a extensão do dano causado	Manteve.

					(bem como mesmo assim seria extra petita)	
22/03/2024	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000256-61.2023.8.06.0059	ARISTIDES MARTINS DOS SANTOS X BANCO BRADESCO S/A	O Sr. Aristides recorreu de sentença que não lhe concedeu danos morais; trata-se de título de capitalização não contratado pelo recorrente, tendo sido determinado a devolução do valor em dobro.	Não A turma entendeu que não gerou dor, vexame, humilhação, etc. ou seja, o conceito de dano moral anímico (menção à teoria apenas no recurso do recorrente).	Não condenou.
22/03/2024	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000371-41.2023.8.06.0008	THAIS CAVALCANTE DOS SANTOS X BANCO BRADESCO SA	A Sra. Thais recorreu de decisão que lhe negou danos morais, pois foi feito empréstimo sem o seu consentimento em conta do bradesco, bem como PIX a terceiros, tendo o banco administrativamente e devolvido o valor do PIX após muita busca extrajudicial, mas manteve o empréstimo, tendo o juiz de piso determinado a devolução do valor pago do empréstimo, mas negado dano moral.	Sim Fundamentou na perda do tempo útil para tentar resolver o problema, o que lhe concedeu dano moral de 3 mil reais.	Condenou.
22/03/2024	IRANDES BASTOS SALES	3000101-79.2022.8.06.0128	FRANCISCO DIEGO ARAUJO BESSA X EBAZAR.COM.B R. LTDA	A EBAZAR recorreu da decisão que a condenou em danos morais, pois não foi entregue o produto comprado na plataforma de internet.	Sim Fundamentou na perda do tempo útil para ter a restituição dos seus valores pagos.	Minorou.
25/04/2024	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3001283-74.2022.8.06.0072	BANCO ITAUCARD S.A. e outros (2) X ALDENICE ALENCAR DE SOUZA	A Sra. Aldenice e o Banco Itau recorreram da decisão que condenou em danos morais, pois a consumidora comprou móveis planejados com uma terceira empresa por meio do cartão de crédito itaú, mas por demora excessiva acabaram encerrando o pacto e pedindo para encerrar a cobrança no cartão, só que o itaú não queria suspender as cobranças na fatura, a não ser que fosse comprovado o cancelamento.	Sim Retirou os danos morais por entender que não houve dano moral, inclusive pela ausência de comprovação da perda do tempo útil na resolução do problema (recurso do banco foi provido e o recurso da consumidora [para majorar os danos morais] não foi).	Não condenou.
26/04/2024	GERITSA SAMPAIO	3000926-34.2023.8.06.0113	SAMSUNG ELETRONICA DA	A Samsung recorreu de decisão	Não	Manteve.

	FERNANDES		AMAZONIA LTDA X IZADORA MARIA DAVI DA SILVA	que a condenou em danos morais, pois foi entregue película, carregador e fone ao invés do celular comprado pela recorrida.	A turma entendeu que foi a mera quebra de expectativa da ausência do recebimento do aparelho que gerou o dano moral (embora todas as jurisprudências que citou para fundamentar a decisão mencionassem a teoria do desvio produtivo).	
26/04/2024	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000929-74.2023.8.06.0020	GEORGGE FROTA PLUTARCO X TECNO INDUSTRIA E COMERCIO DE COMPUTADORE S LTDA	O Sr. George recorreu da decisão que lhe negou danos morais; trata-se de pedido de devolução do valor pago em computador com defeito, mesmo após diversos consertos pela assistência técnica da loja, bem como danos morais.	Sim. Fundamentou nas diversas tentativas de ver o computador consertado pela assistência técnica, tendo inclusive pago após diversas tentativas (juiz de piso negou pedido de indenização por danos morais).	Condenou.
29/04/2024	IRANDES BASTOS SALES	3000726-88.2023.8.06.0222	HELDER LUCIANO MARQUES X MOBLY COMERCIO VAREJISTA LTDA.	A empresa Mobly recorreu de decisão que a condenou em danos morais, pois recorrido comprou sofá e 2 poltronas, sendo entregues com muita demora apenas o sofá e 1 das poltronas, tendo se desgastado na busca da poltrona faltante, recebendo prazos e sendo rompidos, sendo que ao final recebeu uma poltrona, mas de qualidade inferior a comprada.	Sim. Fundamenta na perda do tempo útil para ter sua poltrona na forma como comprou, haja vista que procurou diversas vezes a loja e o PROCON.	Manteve.
14/05/2024	IRANDES BASTOS SALES	3000463-81.2023.8.06.0246	BANCO DAYCOVAL S/A X MARIA LEANDRO DA SILVA	Embargos do banco quanto à reclamação de que não foi analisada a prova do áudio para comprovar a contratação do serviço, bem como o termo inicial do juros de mora.	Não. A turma entendeu que o acórdão deve ser mantido e que não houve omissão.	Não se aplica.
24/05/2024	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3001419-47.2023.8.06.0004	RAMON BESERRA DA VEIGA PESSOA X MARKA SERVICOS ME	O Sr. Ramon recorreu de decisão que lhe negou danos morais, pois uma de suas linhas telefônicas que possuía com a VIVO, empresa recorrida, foi suspensa após o pedido de transição de pós-pago para pré-pago.	Sim. Fundamentou na perda do tempo útil em diversas tentativas de resolver o problema extrajudicialmente, as quais foram frustradas, condenando em dano moral no valor de 4 mil reais (embora na	Condenou.

					sentença de piso tenha sido negado o pedido de dano moral).	
24/05/2024	IRANDES BASTOS SALES	0005685-09.2014.8.06.0178	ANHANGUERA EDUCACIONAL LTDA X RAIMUNDO GOMES DE SOUSA	A empresa Anhanguera recorreu de decisão que a condenou em dano morais em 20 mil reais pelo atraso de mais de 1 ano e meio na entrega do diploma.	Não A turma apenas reformou o valor arbitrado em danos morais, reconhecendo de fato o dano moral, mas considerando o valor de 20 mil reais exagerado, aplicando o valor de 5 mil reais (a menção a teoria foi na jurisprudência que utilizou para fundamentar a manutenção do dano moral) - diga-se de passagem, os 20 mil reais já haviam sido pagos e liberados, tendo que o recorrido ter de restituir a diferença.	Minorou.
24/05/2024	IRANDES BASTOS SALES	3001298-57.2022.8.06.0035	ANA MEIRE SILVESTRE CAMBE JUCA X CARTAOSIM SERVICOS DE INTERMEDIACAO DE SAUDE LTDA e outros	A empresa cartão sim recorreu de decisão que a condenou em danos morais, pois havia dificultado o cancelamento dos seus serviços, sob alegação de que haviam parcelas em aberto por parte da recorrida, tendo a recorrida alega que pagava os débitos e ainda assim era impossibilitada de cancelar.	Sim. Fundamentou na perda do tempo por diversas vezes tentar cancelar e não conseguir (turma apenas entendeu que valor arbitrado de 4 mil era muito para o caso, sendo 3 mil reais visto como razoáveis).	Minorou.
21/06/2024	IRANDES BASTOS SALES	3000417-38.2023.8.06.0070	FRANCISCO CLEITON CARDOSO BATISTA X MAGAZINE LUIZA S/A	O Sr. Francisco recorreu de decisão que não lhe concedeu dano moral; trata-se de pedido de danos morais por cancelamento na compra de ar condicionado pela internet e na demora de 30 dias para devolução do valor, bem como necessidade do recorrente realizar empréstimo para comprar o ar condicionado enquanto não recebia o estorno do valor.	Não A turma entendeu que não houve perda do tempo útil para resolver o problema.	Não condenou.
25/06/2024	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3002041-22.2023.8.06.0071	CLOUDWALK INSTITUICAO DE PAGAMENTO E SERVICOS LTDA e outros (2)	A empresa Infinity Pay recorreu de decisão que a condenou em danos morais, pois	Não A turma entendeu que o fundamento para	Manteve.

			X WALTERLUCIO AMORIM FERREIRA	foi realizado empréstimo e pix sem consentimento do recorrido, bem como seu nome foi inscrito nos órgãos de proteção de crédito em razão disso.	o dano moral foi a inscrição indevida nos órgãos de proteção de crédito (menção à teoria apenas em jurisprudência utilizada nos fundamentos do acórdão)	
25/07/2024	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000087-03.2023.8.06.0115	VLADILA LORRANE ALVES DE SENA X APEC - SOCIEDADE POTIGUAR DE EDUCACAO E CULTURA LTDA	A Sra. Vladila recorreu de decisão que lhe negou pedido de danos morais; trata-se de pedido de declaração da inexistência de débito de 4 mensalidades de curso em universidade particular que cancelou antes de começar as aulas e de taxa administrativa para cancelamento, bem como danos morais	Sim. Fundamentou na perda do tempo útil para provar que as 4 mensalidades eram indevidas (juízo de piso não entendeu pelo dano moral, mas a turma reformou para 2 mil reais em danos morais)	Condenou.
25/07/2024	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	0050125-06.2021.8.06.0159	PEDRO BELISARIO DOS SANTOS X HSBC FINANCE (BRASIL) S.A. - BANCO MULTIPLO	Ambos recorreram, o banco losango porque foi condenado em dano moral, e o consumidor porque queria majorar o valor, pois foi cobrado por 2 empréstimos que ele não reconhecia, tendo também seu nome negativado em razão desses empréstimos, tendo sido favorável a sentença porque o contrato não continha ou a assinatura do a rogo ou das 2 testemunhas.	Não. A turma entendeu que a condenação em danos morais deveria ser majorada de 2 mil para 6 mil reais porque o nome do consumidor foi negativado 2 vezes por cada empréstimo (menção a teoria do desvio produtivo apenas no recurso do consumidor).	Majorou.
25/07/2024	IRANDES BASTOS SALES	3000299-93.2023.8.06.0092	MARIA JOCIENE RODRIGUES CARVALHO X COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA	A Sra. Maria recorreu de decisão que não lhe concedeu dano moral; trata-se de pedido de dano moral por quedas de energia, explosões e queima de equipamentos.	Não. A turma entendeu, assim como o juiz de piso, que não foi comprovado o dano, logo, não há dano indenizável (menção à teoria foi no recurso da parte autora, tendo sido ignorado pois não foi alegado no processo de conhecimento).	Não condenou.
25/07/2024	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000775-16.2022.8.06.0174	ATIVOS S.A. SECURITIZADOR A DE CREDITOS FINANCEIROS e outros X CICERO DOS SANTOS SILVA	O Banco do Brasil S.A. recorreu de decisão que o condenou em danos morais, pois o recorrido teve cobrança de vários empréstimos não	Sim. Embora o juiz de piso tenha entendido pelo dano moral pela inclusão no SERASA, a	Não condenou.

				reconhecidos em sua conta bancária, inclusive inclusão no SERASA.	turma entendeu que a mera inclusão no SERASA não gera dano moral in re ipsa, nem tão pouco foi provada a perda do tempo útil.	
30/07/2024	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3001283-74.2022.8.06.0072	BANCO ITAUCARD S.A. e outros (2) X ALDENICE ALENCAR DE SOUZA	Embargos de declaração do consumidor reclamando menção de terceiro estranho ao processo no dispositivo do acórdão embargado, bem como contradição em afirmar que havia dano imaterial pela perda do tempo útil e que havia sido retirado o dano moral.	Sim. A turma entendeu que não foi provado a perda do tempo útil para resolver o problema.	Não se aplica.
29/08/2024	IRANDES BASTOS SALES	3001077-95.2023.8.06.0049	DLYME VIEIRA PEREIRA DA SILVA FELIPE X A R T EMPREENDIMENTOS IMOBILIARIOS LTDA	O(a) Sr.(a) Dlyme recorreu de decisão que não lhe concedeu danos morais; trata-se de pedido de rescisão contratual c/c danos morais em desejo de rescindir contrato de compra de imóvel, solicitando restituição total dos valores pagos e dano moral.	Não. A turma entendeu que não ensejou dano moral (menção à teoria apenas no recurso do consumidor).	Não condenou.
29/08/2024	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3001005-58.2022.8.06.0174	MARIA CONSUELO GALENO e outros X PAGSEGURO INTERNET S.A.	A Sra. Maria Consuelo e a Sra. Thatyele recorreram de decisão que lhe negou danos morais, pois utilizavam maquininha da Pagseguro e a mesma foi bloqueada, tendo sido retido seus valores por 90 dias.	Não. A turma entendeu que a Pagseguro teria o direito de reter os valores em razão da irregularidade (comprar a maquininha e terceiro utilizá-la).	Não condenou.
29/08/2024	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3000490-97.2023.8.06.0041	MANOEL VICENTE DE SOUSA X BANCO BRADESCO S/A	O Sr. Manuel recorreu de decisão que não lhe concedeu dano moral; trata-se de desconto indevido em conta bancária em valor pequeno.	Não. A turma entendeu que não cabe dano moral pois o valor é pequeno (menção à teoria apenas no recurso do consumidor).	Não condenou.
30/08/2024	IRANDES BASTOS SALES	3001924-38.2023.8.06.0101	ITALO TEIXEIRA DE AZEVEDO X COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA	Ambos recorreram, o Sr. Italo e a ENEL, de decisão que condenou em danos materiais (devolução em dobro do valor excessivo cobrado) e negou danos morais, pois trata-se de cobrança excessiva	Não. A turma entendeu que era devido dano material e que os danos morais não tinham cabimento porque já havia sido arbitrado 6 mil reais de	Não condenou.

				em conta de energia.	dano moral em processo com problema parecido (excesso de cobrança em fatura) do mesmo consumidor.	
16/09/2024	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3002421-04.2023.8.06.0117	TELEFONICA BRASIL S.A X ROZIANE RAMOS DOS SANTOS	A vivo recorreu de decisão que a condenou em danos morais, pois recorrida, que é deficiente visual, foi cobrada de plano de telefonia que não reconhece, não tendo sido apresentada prova de contratação	Sim. Fundamentou na perda do tempo útil para ter as cobranças cessadas.	Manteve.
27/09/2024	IRANDES BASTOS SALES	3001223-71.2023.8.06.0006	FERNANDO DE SOUZA FERNANDES X TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES SA	A empresa TAP recorreu de decisão que a condenou em danos morais, pois demoraram para reembolsar valor da passagem aérea para Roma, que foi cancelada em razão da covid 19.	Sim. Fundamentou na perda do tempo útil para ser reembolsado, inclusive, conseguindo apenas através do processo judicial.	Manteve.
27/09/2024	IRANDES BASTOS SALES	3000534-82.2021.8.06.0075	MM TURISMO & VIAGENS S.A X ANA LUIZA NUNES ARSKY VIANNA e outros	A empresas MM. Turismos recorreu de decisão que a condenou em danos morais, pois não realizou o reembolso ou remarcação da viagem em razão de cancelamento por causa da covid 19.	Sim. Fundamentou na teoria para reconhecer que se gastou tempo para ter o valor das passagens de volta (juízo de piso também havia condenado em dano moral).	Manteve.
27/09/2024	IRANDES BASTOS SALES	3000045-43.2022.8.06.0129	RAYELMA NADIA PEREIRA SANTOS X B2W COMPANHIA DIGITAL	A Sra. Rayelma recorreu decisão que não lhe concedeu danos morais; trata-se de pedido de danos morais por geladeira comprada e recebida em voltagem inferior, tendo sido reembolsada.	Sim. A turma entendeu que não houve comprovação da perda do tempo útil para indenização em danos morais, bem como não foram caracterizados os danos anímicos.	Não condenou.
27/09/2024	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3000490-97.2023.8.06.0041	MANOEL VICENTE DE SOUSA X BANCO BRADESCO S/A	O Sr. Manoel embargou acórdão que havia lhe negado danos morais, pois reclama danos morais para desconto em conta bancária do Bradesco.	Não. A turma entendeu que o embargos estava com objetivo de reanálise (menção à teoria apenas em embargos do embargante).	Não condenou.
30/09/2024	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3001870-52.2024.8.06.0064	L K L COSMETICOS LTDA X COMPANHIA	A ENEL recorreu de decisão que lhe condenou ao pagamento de lucros cessantes	Não. A turma entendeu que não cabia danos	Não condenou.

			ENERGETICA DO CEARA	em razão de queda de energia de 48 horas.	morais e apenas 50% da média de faturamento diário da empresa pelo tempo que ficou sem energia (menção à teoria apenas no recurso da ENEL indicando que não haveria perda do tempo útil).	
17/10/2024	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3001005-58.2022.8.06.0174	MARIA CONSUELO GALENO X PAGSEGURO INTERNET S.A.	Embargos de declaração da Sra. Maria de acórdão que lhe negou danos morais; trata-se de consumidora que contratou máquina de cartão e entregou para terceiros utilizarem (sua nora), sendo bloqueado porque era para uso de terceiros.	Sim. Fundamentou que seria necessário falha da PAGSEGURO, o que não ocorreu para que o tempo despendido pudesse ser indenizável.	Não condenou.
25/10/2024	IRANDES BASTOS SALES	3000419-97.2024.8.06.0029	CARMINA RODRIGUES NETA X COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA	A Sra. Carmina recorreu de decisão que não lhe concedeu danos morais; trata-se de cobrança excessiva em fatura de energia.	Sim. A turma manteve a negativa de danos morais pois o recorrente não provou a perda do tempo útil para resolver o problema.	Não condenou.
25/10/2024	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000102-09.2024.8.06.0059	YASMIM DIAS UCHOA BORGES X LEGALE EDUCACIONAL S.A.	A Sra. Yasmin recorreu de decisão que lhe negou danos morais; trata-se pedido de emissão de diploma de pós-graduação negado em razão do ingresso da recorrente ter sido antes de sua formatura de graduação (não tem sido a recorrente informado disso)	Sim. Fundamentou na perda do tempo para conseguir o diploma de pós graduação (contrário a sentença de piso)	Condenou.
25/10/2024	IRANDES BASTOS SALES	3000793-08.2024.8.06.0064	LUCIOLA GOMIDES DUTRA X COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA	A ENEL recorreu de decisão que lhe condenou em danos morais, pois houveram diversas quedas de energia, bem como longos períodos sem o fornecimento da energia.	Sim. Fundamentou na perda de tempo em diversos protocolos para ter seu problema resolvido que ocorria com muita frequência (mas também fundamentou bastante no próprio fato da privação do acesso à energia elétrica)	Manteve.
25/10/2024	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000389-40.2024.8.06.0004	ALEXANDRO AMARAL FREIRE X CLARO S.A.	O Sr. Alexandre recorreu de decisão que lhe negou danos morais; trata-se de plano	Sim. Fundamenta na perda do tempo útil para resolver	Condenou.

				"COMBO" do recorrente com a empresa CLARO, o qual foi negociado valor de R\$ 500,00 reais por 12 meses, tendo os valores sido excedentes, bem como alega que houve renovação automática.	os excedentes do primeiro negócio que durou 12 meses, não sendo levado em consideração como renovação automática os pedidos de fixação do valor em R\$ 500,00 nos meses posteriores.	
25/10/2024	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3000259-78.2024.8.06.0221	LUCIANO TEIXEIRA DO NASCIMENTO X COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA	O Sr. Luciano recorreu de decisão que lhe negou danos morais; trata-se de queima de geladeira em razão de quedas de energia.	Sim. Fundamentou na perda do tempo útil para resolver o problema (bem como na privação de uso do bem - geladeira - no período natalino e ano novo)	Condenou.
25/10/2024	IRANDES BASTOS SALES	3001862-47.2023.8.06.0117	ASSOCIACAO UNIFICADA PAULISTA DE ENSINO RENOVADO OBJETIVO-ASSU PERO X ADRIANA LEMOS FERREIRA	A universidade ASSUPERO recorreu de decisão que lhe condenou em danos morais, pois demorou e só emitiu diploma por meio de tutela de urgência concedida no processo.	Não. A turma entendeu que o que gerou dano moral foi a insegurança, angústia e desespero gerada pela demora na emissão do diploma (menção à teoria apenas em jurisprudência utilizada para fundamentar acórdão).	Manteve.
30/10/2024	IRANDES BASTOS SALES	3000542-16.2023.8.06.0002	PAGSEGURO INTERNET S.A. X FLORICE DE MATOS THEMOTHEO	A empresa PAGSEGURO recorreu de decisão que a condenou em danos morais, pois a recorrida comprou sofá, cadeiras e mesa de jantar em empresa que teve a PAGSEGURO como intermediadora do pagamento, sendo a PAGSEGURO responsável pelo reembolso.	Sim. Fundamentou na necessidade de recorrer à justiça para ver seu direito ser respeitado, bem como o valor dos produtos comprados serem no valor considerável.	Manteve.
31/10/2024	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000436-45.2024.8.06.0220	UBER DO BRASIL TECNOLOGIA LTDA X JÉSSICA LUIZA RIBEIRO BIZERRA	A Sra. Jessica recorreu de decisão que não lhe concedeu dano moral; trata-se de entrega não realizada por meio do aplicativo UBER, tendo entregador cancelado a corrida e perdido o produto (danos poderiam de fato ser relativos apenas a empresa de doces da recorrente - danos morais a pessoa	Não. A turma entendeu que a falta da entrega foi caracterizada como mero inadimplemento contratual (menção à teoria apenas na sentença replicada no acórdão, mencionando que a perda do tempo útil não	Não Condenou.

				jurídica, o que não foi o caso do pedido).	se caracterizaria dano ao direito da personalidade).	
12/11/2024	IRANDES BASTOS SALES	3003199-18.2023.8.06.0167	BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A X CRISTIANE SABOIA BARROS	O banco Santander recorreu de decisão que o condenou em danos morais, pois foi feita compra não reconhecida por meio de compra em cartão de crédito por aproximação.	Sim. Fundamentou na perda do tempo útil para ver o seu direito ao não reconhecimento das dívidas ou reembolso reconhecido apenas pela via judicial.	Manteve.
12/11/2024	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3000142-78.2023.8.06.0009	Beatriz Paiva Fernandes X ITAÚ Unibanco Holding S.A.	A Sra. Beatriz recorreu de decisão que lhe negou danos morais; trata-se de aparente negativação indevida em razão de débitos em aberto que foram feitos acordo, tendo sido pago, mas não comportando todo o débito da recorrente.	Sim. Fundamentou na teoria para indicar que não houve ilegalidade para que houvesse perda de tempo para resolver.	Não condenou.
14/11/2024	IRANDES BASTOS SALES	3000342-19.2024.8.06.0246	TIM S/A X ENEDINA FABIANA DOS SANTOS SILVA	A empresa TIM recorreu de decisão que a condenou em dano moral, pois contato da recorrida foi clonado tendo suas redes sociais hackeadas, bem como número de whatsapp clonado.	Sim. Fundamentou na perda do tempo útil para resolver o problema da clonagem de seu número.	Manteve.
18/11/2024	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000154-38.2024.8.06.0048	POLO DO ELETRO COMERCIAL DE MÓVEIS LTDA – MACAVI X MARIA MARLENE FERREIRA DOS SANTOS	A empresa Macavi recorreu de decisão que a condenou em danos morais, pois a recorrida comprou fogão que apresentou defeito e que houve descaso quanto à ida da assistência técnica.	Sim. Fundamentou na perda do tempo útil em tentar resolver o problema (fogão com defeito).	Manteve.
18/11/2024	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3001691-19.2023.8.06.0173	TELEFÔNICA BRASIL S.A.-VIVO X CECÍLIO PEREIRA DA SILVA NETO	A empresa Vivo recorreu de decisão que a condenou em dano morais e na restituição dos valores excedentes em dobro, pois recorrido contratou plano, mas antes de 12 meses o valor aumentou sem o seu consentimento, tendo a vivo apenas no processo ter justificado que isso se deu em conta do valor anterior ser promocional.	Sim. Fundamenta na perda do tempo útil para resolver o problema.	Manteve.
13/12/2024	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3000533-63.2024.8.06.0020	ANTONIA JOSEMARA ALVES CAMPOS DE ARAUJO	A Sra. Antonia recorreu de decisão que lhe negou danos morais;	Sim. A turma entendeu que	Não condenou.

			X COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA - ECEL	trata-se de pedido de declaração de inexistência de débito de TOI e pedido de danos morais (tendo sido reconhecido apenas a inexistência do débito do TOI pelo juiz de piso)	não foi provada a perda do tempo para resolver o problema.	
16/12/2024	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000804-23.2024.8.06.0101	ANTONIO AGRELA CARNEIRO X BANCO BRADESCO S.A.	O banco Bradesco recorreu de decisão que o condenou em danos morais, pois houve cadastro de chave pix em conta do cliente de número de terceiro desconhecido, sendo que recorrido não havia habilitado a função pix.	Não A turma entendeu por manter o dano moral porque houve falha na segurança do banco para que houvesse o pix desconhecido.	Manteve.
31/01/2025	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3000993-41.2023.8.06.0002	CLINICA MEDICA E ODONTOLOGICA SAUDE INCLUSAO MEDICINA S/A X ANYLA DARA AQUINO FERRE	A empresa clínica sim recorreu de decisão que a condenou em danos morais, pois efetuou cobranças duplicadas nas faturas de cartão de crédito da recorrida, tendo a consumidora tentado resolver o problema por diversas vezes.	Sim. Fundamentou na perda do tempo para resolver o problema (mas também fundamentou genericamente na ofensa aos direitos da personalidade).	Manteve.
31/01/2025	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3001086-74.2023.8.06.0011	TRANSPORTES AEREOS PORTUGUESES SA e outros X MARILENE DE ALMEIDA OLIVEIRA	A empresa TAP recorreu de decisão que a condenou a devolver 95% do valor da passagem, pois houve cancelamento da viagem e residia o direito do consumidor ao reembolso.	Não A turma entendeu que a empresa aérea poderia cobrar apenas 5% do valor das passagens a título de multa, devendo o restante ser devolvido (menção à teoria apenas em jurisprudência utilizada para fundamentar acórdão).	Não condenou.
31/01/2025	IRANDES BASTOS SALES	3001488-98.2022.8.06.0009	BANCO ITAUCARD S.A. X WENDELL LAURENTINO DE MEDEIROS	O banco itau recorreu de sentença que o condenou em danos morais, pois o banco ligava constantemente para a recorrida para cobrar débitos de terceiros.	Sim. Fundamentou na perda do tempo para ter seu número retirado do sistema do banco para cobrança indevida.	Manteve.
20/02/2025	IRANDES BASTOS SALES	3000240-63.2023.8.06.0009	NICOLAS GONCALVES ROCHA X SER EDUCACIONAL S.A.	O Sr. Nicolas recorreu de decisão que lhe negou danos morais, pois houve extrema demora na emissão de seu diploma, sob justificativa de que não realizou o ENADE, contudo, era responsabilidade	Não A turma entendeu que o dano moral deveria ser arbitrado porque houve a falha na prestação do serviço pela extrema demora na emissão do	Condenou.

				da recorrida.	diploma (menção à teoria apenas em jurisprudência para fundamentar acórdão)	
20/02/2025	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3001495-71.2023.8.06.0101	ANTONIO JOEL BRAGA DE SOUSA X COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA	O Sr. Antonio recorreu de decisão que não lhe concedeu dano moral e restituição em dobro de cobrança indevida de TOI.	Sim. A turma entendeu que seria necessário que se provasse o excessivo trabalho para resolver o problema criado pela empresa, o que não ocorreu, bem como não comprovou pagamento da cobrança indevida para ao menos ser reembolsado.	Não condenou.
20/02/2025	IRANDES BASTOS SALES	3000018-62.2024.8.06.0041	JOSE LUCIANO PEREIRA ANDRE X COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA	O Sr. José recorreu de decisão que lhe negou danos morais, pois estava sendo cobrado indevidamente por seguro não contratado em fatura de energia.	Não. A turma entendeu que o dano moral se configurou porque a cobrança veio em fatura de serviço essencial, presumindo o dano, não interferindo a teoria na condenação (a menção à teoria é apenas em jurisprudência que fundamentou acórdão)	Condenou.
20/02/2025	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	3003009-52.2023.8.06.0071	COLEGIO CULTURAL MODULO LTDA - EPP X ROSIRENE DE ARRUDA	A empresa Colegio Cultural recorreu de decisão que a condenou a devolver todo o valor da pós graduação que teve problema na emissão de diploma correto, bem como houve condenação em danos morais.	Não. A turma entendeu que o dano moral foi devido em razão da quebra de expectativa e falha na prestação do serviço (menção à teoria apenas em jurisprudência que fundamentava acórdão).	Manteve.
21/03/2025	IRANDES BASTOS SALES	3001603-82.2023.8.06.0010	CARLOS HUMBERTO ALVES DE FREITAS X OI MOVEL S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL e outros	O Sr. Carlos embargou acórdão que lhe negou danos morais; trata-se de pedido de inexistência de débito e relação jurídica, bem como danos morais por contratação não reconhecida de serviços da empresa OI.	Sim. A turma entendeu que não houve comprovação de perda de tempo útil anormal para resolver o problema (visão clássica de dano anímico e negatificação do nome).	Não condenou.

21/03/2025	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000689-39.2024.8.06.0024	JARDEL UILAME SILVA OLIVEIRA X APPMAX PLATAFORMA DE PAGAMENTOS LTDA	O Sr. Jardel recorreu de decisão que lhe negou danos morais; trata-se de pedido de restituição de valor pago em compra pela internet de fone, tendo intermediadora de pagamento recebido o valor e não reembolsado o consumidor, não tendo sido deferido pedido de dano moral.	Sim. A turma entendeu que o consumidor não despendeu tempo anormal para resolver o problema em questão.	Não condenou.
07/04/2025	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3002068-56.2021.8.06.0012	VICTORIA PINHEIRO COIMBRA X PET UNIVERSO LTDA	A Sra. Victória recorreu de decisão que lhe negou danos morais e reconhecimento de inexistência de débito; trata-se de pedido de inexistência de debito e danos morais por cobranças de mensalidades de curso da recorrida que foi assistidas algumas aulas e logado no sistema, sem ter assinado o contrato, sendo caracterizada a contratação ainda assim.	Não. A turma entendeu que não há cabimento para ilegalidade da contratação e cobranças, não ensejando dano moral (menção à teoria no recurso do consumidor).	Não condenou.
25/04/2025	IRANDES BASTOS SALES	3001615-94.2024.8.06.0064	MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA X CARLOS ALEXANDRE ARAÚJO DA SILVA	A empresa mercado pago recorreu de decisão que a condenou em danos morais, pois após ter sido assaltado e perdido cartão de crédito, o recorrido teve compras nesse cartão por aproximação em 4 minutos, tendo seguro para essa situação, mas sendo restituído apenas em parte.	Sim. Fundamentou na perda do tempo útil para fazer seu direito ser reconhecido (mas também mencionou a própria falha da empresa em não reconhecer as compras anormais).	Minorou.
25/04/2025	IRANDES BASTOS SALES	3001003-64.2023.8.06.0009	COMPANHIA ENERGETICA DO CEARA e UNIODONTO FORTALEZA COOPERATIVA ODONTOLOGICA LTDA X MARIA SOCORRO COSTA SOUSA	A ENEL e Uniodonto recorreram de decisão que condenou cada uma em danos morais de forma solidária, pois recorrida não conseguiu realizar a exclusão do nome do esposo falecido do cadastro, sendo cobrada indevidamente, mesmo após diversas tentativas.	Sim. Fundamenta a perda do tempo em atendimentos e protocolos para tentar a exclusão do falecido do plano odontológico, mas sem sucesso.	Manteve.
25/04/2025	IRANDES BASTOS SALES	3001768-29.2023.8.06.0011	ALICE GOMES DA SILVA X GRUPO CASAS	A Sra. Alice recorreu de decisão que não lhe concedeu danos	Sim. Fundamentou na necessidade de	Condenou.

			BAHIA S.A.	<p>morais; trata-se de pedido de restituição do valor de televisão com defeito, bem como anulação de seguros e cartão de crédito vinculados à compra da televisão.</p>	<p>ajuizar ação para ter o reembolso do valor da televisão com defeito, bem como utilizou jurisprudência que menciona 3 vezes a teoria do desvio produtivo.</p>	
27/04/2025	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000969-28.2024.8.06.0018	SUPERMERCAD O COMETA LTDA X EDNARDO ANSELMO DA COSTA	<p>O supermercado cometa recorreu de decisão que o condenou ao pagamento de danos morais, pois o recorrido havia tido perda de seu pneu de carro em razão de ponta existente em estacionamento da recorrente.</p>	<p>Sim. Fundamentou da perda do tempo útil para resolver o problema.</p>	Manteve.
14/05/2025	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3001037-78.2024.8.06.0017	GUSTAVO DE AZEVEDO REIS X MERCADOLIVRE .COM ATIVIDADES DE INTERNET LTDA	<p>O Sr. Gustavo recorreu de decisão para majorar os danos morais arbitrados em razão da perda do tempo para ser reembolsado de valor de teclado comprado pela plataforma da recorrida, Mercado Livre.</p>	<p>Sim. Fundamentou na perda do tempo para ter seu valor reembolsado, como ter buscado inclusive o DECON.</p>	Majorou.
14/05/2025	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000871-78.2024.8.06.0071	AUCINEIDE INACIO DA SILVA PONTES E ANTONIO FLAVIO GONCALVES PONTES X J K ÓTICA LTDA	<p>O Sr. Antonio e a Sra. Alcineide recorreram de decisão que não lhe concedeu danos morais, pois óculos de grau comprados não foram entregues.</p>	<p>Sim. Embora não tenha deixado claro que o motivo foi a teoria, foi mencionada a teoria na ementa do acórdão e foi ressaltada a perda do tempo para resolver o problema, como a utilização de um dia de folga para tentar resolver o problema, longa espera de mais de 8 meses.</p>	Condenou.
19/05/2025	ANTONIO ALVES DE ARAUJO	0050146-78.2020.8.06.0106	QUIXADÁ AGROINDUSTRIAL LTDA X LEONARDO BEZERRA BORGES	<p>A empresa Quixadá Agroindustrial embargou de acórdão que reconheceu a compra de produtos pela embargada e ausência de entrega da embargante.</p>	<p>Não. A turma entendeu que não houve omissão a nenhum ponto quando do acórdão (menção à teoria em jurisprudência utilizada para fundamentar acórdão).</p>	Não se aplica.
19/05/2025	IRANDES BASTOS SALES	3000575-24.2024.8.06.0017	TELEFONICA BRASIL S.A X ENIVALDO	<p>A Vivo recorreu de decisão que a condenou em danos morais, pois</p>	<p>Sim. Fundamentou na perda do tempo</p>	Manteve.

			CARVALHO LOPES	efetuou várias cobranças indevidas por ligações como do 135, que deveria ser gratuita por ser canal do governo.	para resolver o problema de forma anormal, inclusive pelo DECON.	
20/05/2025	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000678-37.2024.8.06.0015	FABIANO SARAIVA DE SOUZA X VCOMPRELOC COMÉRCIO DE VEÍCULOS LTDA	O Sr. Fabiano recorreu de decisão que lhe negou danos morais; trata-se de exercício do direito de arrependimento no prazo de 7 dias de compra feita à distância, a saber o aluguel de um carro para trabalhar como motorista de aplicativo.	Sim. Fundamenta na necessidade ajuizar a ação para ter o reembolso do valor que lhe era de direito (mas leva bastante em consideração o aluguel do carro era para trabalho do motorista de aplicativo, sendo privado do meio de trabalho e ainda a perda de valor considerável com dificuldade de ser reembolsado)	Condenou.
30/05/2025	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000004-44.2023.8.06.0096	ELIZABETE ARAÚJO DE LIMA X HOEPERS RECUPERADOR A DE CRÉDITO S/A	A Sra. Elizabeth recorreu de decisão que lhe negou danos morais; trata-se de cobrança indevida e pedido de danos morais por alegação de negativação indevida (embora não tenha sido provado a legalidade da cobrança, não foi provado a diminuição de scores ou negativação para além de registro no SERASA)	Sim. A turma entendeu que a cobraça no sistema SERASA não caracterizou a negativação e o dano moral in re ipsa (embora tenha mencionado que não houve perda do tempo útil para resolver o problema)	Não condenou.
30/05/2025	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3002350-49.2024.8.06.0090	LAÍZA HELEN CLARES RIBEIRO X CLARO S.A.	A Sra. Laiza recorreu de decisão que lhe concedeu danos morais, pois foi habilitada linha telefonica sem o seu consentimento.	Sim. A turma entendeu que não houve comprovação de dispêndio excessivo na perda de tempo para resolver o problema, por isso considerou que o valor arbitrado em 3 mil reais estava razoável.	Manteve.
30/05/2025	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3000204-72.2024.8.06.0013	LINHAS INTELIGENTES DE ATENÇÃO À SAÚDE S/A X WALESKA GLEYCIANE DE CASTRO SILVA FEIJÓ	A empresa LIV recorreu de decisão que lhe condenou em danos morais e retirou a cobrança de multa por rescisão contratual de plano de saúde coletivo.	Sim. Fundamentou na necessidade de se ajuizar a ação para ter seu direito reconhecido.	Manteve.

30/05/2025	GERITSA SAMPAIO FERNANDES	3001231-57.2024.8.06.0024	NATASHA RIBEIRO BEZERRA X JV SHOES COMÉRCIO DE CALÇADOS LTDA	A Sra. Natasha recorreu de decisão que lhe negou danos morais; trata-se de tenis comprados pela internet e que não foram entregues.	Sim. A turma entendeu que a recorrente não despendeu tempo anormal para ter o reembolso de seu produto não entregue que seja indenizável.	Não condenou.
0/05/2025	IRANDES BASTOS SALES	3000319-17.2024.8.06.0006	IGOR MARTINS AMARANTE X COMPANHIA DE ÁGUA E ESGOTO DO CEARÁ - CAGECE	O Sr. Igor recorreu de decisão que lhe negou danos morais; trata-se de pedido de danos morais por falta de água por 4 dias.	Sim. A turma entendeu que não foi despendido tempo anormal para solução do problema (bem como não reconheceu o dano anímico).	Não condenou.
30/05/2025	IRANDES BASTOS SALES	3000118-94.2023.8.06.0059	CÍCERO GILVAN DA SILVA X COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ - ENEL	O Sr. Cícero recorreu de decisão que lhe negou danos morais; trata-se de pedido de refaturamento de contas de energia com valores excessivos.	Sim. A turma entendeu que não foi despendido tempo anormal para solução do problema (bem como não reconheceu o dano anímico).	Não condenou.
30/05/2025	ANTONIO ALVES DE ARAÚJO	3000314-95.2023.8.06.0081	MATHEUS MAGALHAES DE ANDRADE X DELL COMPUTADORE S DO BRASIL LTDA	O Sr. Matheus recorreu de decisão que lhe garantiu o reembolso integral do valor pago, mas não lhe concedeu danos morais; trata-se de computador comprado pelo recorrente com a recorrida, o qual apresentou diversos defeitos, tendo sido levado diversas vezes para a assistência técnica, nunca tendo sido resolvido o problema, tendo sido solicitado reembolso, contudo, em valor inferior ao pago.	Não. A turma entendeu que seria necessário que o recorrente provasse hipossuficiência para recepção do recurso inominado, o que não fora feito pelo recorrente e não conhecido o recurso (menção à teoria apenas no recurso inominado do consumidor)	Não se aplica.

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos acórdãos disponíveis no SJuris.

ANEXO A - AUTORIZAÇÃO ASSINADA PARA UTILIZAÇÃO DA ENTREVISTA NESTE TRABALHO

PROTOCOLO PARA ENTREVISTA PARA MAGISTRADOS

Prezado(a) Participante,

O(A) senhor(a) está sendo convidado a participar da pesquisa "O impacto da teoria do desvio produtivo nas condenações em danos morais pelas Turmas Recursais do TJCE contra a ENEL: Estudo de caso". Esta pesquisa refere-se ao meu Trabalho de Conclusão de Curso em Direito, pela Universidade Federal do Ceará, sob orientação da Professora Nélida Astezia Castro Cervantes.

Seu nome figura na relação de entrevistado(a) em virtude do vasto conhecimento técnico e prático que possui na matéria em estudo. Sua participação, apesar de extremamente importante ao desenvolvimento desta tese, é voluntária, podendo ser recusada ou retirada a qualquer momento, sem penalidade a lhe ser imposta em caso de desistência ou não consentimento no repasse dos dados eventualmente fornecidos.

O objetivo deste estudo é analisar o impacto que a Teoria do Desvio Produtivo pode causar nas condenações em danos morais contra a ENEL.

A sua participação consistirá em responder perguntas de um roteiro de entrevista ao pesquisador do projeto. A entrevista somente será gravada mediante autorização expressa. O tempo de duração da entrevista é de aproximadamente trinta minutos.

O risco para o entrevistado(a) é a potencial exposição a partir de informações fornecidas, o que poderá ser minimizado a partir da opção pelo anonimato. A depender da informação fornecida, mesmo preservando o anonimato, há o risco de se identificar o entrevistado(a) em função do cargo. Entretanto, o benefício em conceder a presente entrevista é o resgate, documentação e memória de assuntos essenciais à elaboração do presente estudo, que servirão, inclusive, de base a estudos vindouros.

Será fornecido ao entrevistado a transcrição impressa da entrevista oral a fim de que possa introduzir as correções que achar que pertinentes, para garantir a melhor compreensão do que pretendeu transmitir quando da entrevista presencial.

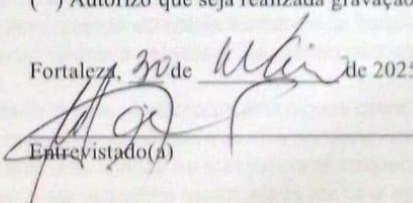
Uma via deste termo, onde consta o telefone e o endereço do pesquisador principal, será entregue ao entrevistado(a) para que eventuais dúvidas sobre o projeto possam ser esclarecidas. As assinaturas do entrevistado(a) e do pesquisador responsável constarão do presente protocolo.

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa.

Autorizo que meu nome seja divulgado neste estudo acadêmico (em caso negativo, será pela via do anonimato)

Autorizo que seja realizada gravação da entrevista.

Fortaleza, 30 de Julho de 2025.


Entrevistado(a)

Davi Martins Bezerra

Rua Santos Dumont, 3597, Parque Potira, Caucaia-CE. Tel:
+55 (85) 9 8901-8825. e-mail: davibezerra8@gmail.com

ANEXO B - TRANSCRIÇÃO DA GRAVAÇÃO DA ENTREVISTA REALIZADA COM O MAGISTRADO DR. ANTONIO ALVES DE ARAÚJO

TRANSCRIÇÃO ÁUDIO ENTREVISTA

Davi: Qual o nome do senhor? Completo?

Dr Araujo: Antonio alves de araújo

Davi: O senhor trabalha na 1ª turma recursal aqui né?

Dr Araujo: Sou juiz do 3º gabinete da 1ª turma recursal

Davi: Perfeito, tudo bem. Há quanto tempo o senhor atua nessa turma recursal?

Dr Araujo: Nessa turma recursal eu atuo desde fevereiro de 2017

Davi: Perfeito, fevereiro de 2017

Dr Araujo: Estamos com 8 anos

Davi: Perfeito. O senhor já participou de alguma turma recursal anteriormente? se sim, por quanto tempo?

Dr Araujo: Nao, essa foi a primeira

Davi: Essa foi a primeira ne. Pronto, tudo bem. Como eu tinha lhe falado ne. O meu TCC é sobre a teoria do desvio produtivo ne. Por orientação da minha professora, ela pediu pra que eu especificasse mais ele. E ai o que a gente encontrou, que seria um caso muito comum em geral ter essa teoria são ações contra a ENEL. Por isso que a gente procurou ninchar essa questao da ENEL. A terceira pergunta é, o senhor costuma receber casos que envolvem a ENEL como ré normalmente?

Dr Araujo: Sim.

Davi: Costuma ne. Pronto. No caso ne, em quais casos o senhor costuma condenar ou majorar danos morais contra a ENEL? De um modo geral, quando o senhor recebe um caso, quais são os casos que o senhor vê que é válida a condenação da ENEL em danos morais ou a majoração, entendeu?

Dr Araujo: Na maioria das vezes, a ENEL é condenada em dano moral. Até porque, quando decorre de corte indevido, corte de fornecimento elétrico indevido. Há praticamente um dano que é chamado de dano in re ipsa que ocorre ai automaticamente o dano moral ou então quando ela celebra contrato de instalação de serviço e demora o prazo de relação estabelecido e estipulado no próprio contrato, também enseja dano moral.

Davi: Pronto, eu também já vi alguns casos de até alguns casos, de até outras turmas recursais aqui né, em que eles condenavam também em dano moral quando, por exemplo, havia uma ligação no mesmo nome daquela pessoa, só que sem o consentimento dela, em geral ela descobria assim, ela ia até uma agência da ENEL, ela ia pedir lá pra fazer uma ligação ou pra fazer alguma regularidade né, e descobria débitos no nome dela, só que de uma outra unidade consumidora que ela nunca soube o que era, e aí quando ela pedia pra cancelar, eles alegavam que ela precisava pagar para poder cancelar, só que a pessoa não queria pagar e em geral entrava com a ação, e aí o que eu tô querendo dizer, por exemplo, nesse caso, o senhor acha que seria válido uma condenação por dano moral?

Dr. Araújo: Se houver o pagamento, com certeza gera o dano moral, porque muitas vezes gera só a cobrança, tá certo? porque que isso acontece, a ENEL ela tem uma filosofia de trabalho muito ligado ao domicílio, o que ela chamada de unidade consumidora, muitas vezes a pessoa mora em um determinado endereço, fica devendo, e a ENEL tem um entendimento vesgo de que o futuro ocupante daquela moradia será o responsável por aquele débito deixado pela pessoa que saiu, isso é equivocado, mas eles tem esse pensamento, às vezes eles vinculam a instalação daquela ligação, daquela energia, o fornecimento de energia daquela pessoa a um pagamento pretérito, que decorre não daquele morador, mas de um outro devedor, tá certo? se por acaso houver só a cobrança, nem sempre gera dano moral, porém, em alguns casos a pessoa se vê impelido ou compelido a efetuar o pagamento porque quer instalar logo, não pode ficar no escuro, e efetua o pagamento, se essa pessoa efetuou esse pagamento indevido para obter a ligação da energia no seu nome, com certeza isso aí gera dano moral. Além da restituição em dobro daquilo que ele pagou indevido e também o dano moral.

Davi: Perfeito, entendi. Agora a quarta pergunta, em quais casos... A não, pronto, desculpe, já foi a quarta pergunta. É a quinta. Em quais casos o senhor considera inaplicável os danos morais morais contra a ENEL? Eu já lhe perguntei em quais casos o senhor acha aplicável, agora a pergunta é o contrário né, em geral em quais casos o senhor considera, tipo assim, esse aqui não merece uma importância... não teve um impacto tão grande ao ponto de eu achar realmente que merece ser condenado em dano moral ou até uma majoração, quais são os casos que o senhor acredita serem inaplicável?

Dr. Araújo: no caso de corte, quando a pessoa é devedora, a lei estabelece um prazo, a resolução da ENEL estabelece um prazo para que haja a religação depois do pagamento, se ela religar dentro daquele prazo, não enseja nenhuma reparação, tá certo? se ela não ligar dentro daquele prazo estabelecido dentro da resolução da enel, aí sim já passa a ser responsabilizada pelos danos causados por ela ou pela negligência dela àquele morador, tá certo?

Davi: porque ele tinha descumprido o que tinha estabelecido.

Dr. Araújo: Sim, como também às vezes a ENEL inscreve o nome de uma pessoa, de um devedor, no cadastro de inadimplentes. Se aquela dívida existir, logo, não enseja dano moral, tá certo? se aquela dívida não existir, enseja um dano moral. Isso em regra, em regra, é dessa forma, claro que tem as suas peculiaridades, cada processo tem uma peculiaridade, você vai ver, você futuramente quando for trabalhar mesmo com o direito, você vai ver que cada processo é uma realidade distinta, mas, em regra, na média geral, é dessa forma.

Davi: Perfeito, pronto. Pois agora vamos aqui para a próxima pergunta. O senhor costuma utilizar a teoria do desvio produtivo em suas sentenças? Se sim, em que situações normalmente?

Dr. Araújo: Essa teoria, que é uma teoria nova, quer dizer, já não é tão nova, faz parte de um conjunto de teorias e de questões que ensejam o dano moral. O dano moral presume um prejuízo a pessoa, de ordem psicológica, que pode ser até de ordem moral, o que significa essa teoria é que para você solucionar o decorrente dessa demanda vai perder tempo, você vai deixar de ir ao trabalho, você deixou um compromisso qualquer e como hoje tudo pode ser avaliado em pecúnia, também faz parte, é quer dizer, esse tempo que ele perdeu, o prejuízo que ele teve com as suas outras atividades faz parte de um conjunto que se somando pode também ensejar o dano moral. Aliada aos outros infortúnios que ela tenha sofrido.

Davi: Entendi, então normalmente o senhor utiliza ela como um conjunto em relação aos outros danos que ele também sofreu.

Dr. Araújo: É porque o dano moral não uma coisa só, ela não tem só um motivador, são vários motivadores, agora tem coisas mais palpáveis, tem situações mais palpáveis que você mensura de logo, por exemplo, no caso da energia elétrica, você teve a sua energia cortada, o fornecimento foi cortado, numa residência, naquela residência, você tem uma pessoa na família enferma, ou uma criança que uso obrigatório de oxigênio de um aparelho movido a energia, essa acréscimo, além de já haver, o dano causado pelo infortúnio em decorrência da interrupção de um serviço essencial, que a energia é um serviço essencial, ne, além do infortúnio natural, ainda tem esse plus, que é exatamente, a necessidade da energia para fornecimento do medicamento para alguém da família e assim por diante, se ele..., se em um restaurante, e esse restaurante fica impedido de atender os seus clientes, ne, um local aonde é abastecido..., aonde tem muitos refrigeradores, existe mercadorias acondicionadas e isso vai prejudicar a qualidade desses alimentos, ne. Um caso por exemplo que eu conheço, de uma pessoa que tinha uma fazenda de criação de camarões, essa fazenda de camarão, ela necessita dessa energia para poder oxigenar a água para os camarões e ficando sem energia, esse trabalho fica comprometido, quer dizer além da falta propriamente dita da energia, ainda tem esses acréscimos. Da mesma maneira, muitas vezes a pessoa entra com uma ação aqui e aí ele mostra no pedido dele que foi ao DECON, que fez audiência no DECON, que teve no PROCON, ou seja, toda essa caminhada dele em busca de resolver essa questão também são acréscimos quando a gente vai mensurar e avaliar o dano moral que o causador deve reparar.

Davi: A sétima pergunta. O senhor utiliza a teoria do desvio produto para justificar a majoração ou a manutenção em danos morais? A pergunta anterior era se o senhor utilizava a teoria do desvio produtivo nas suas sentenças, mas agora a pergunta é se o senhor a utiliza na fundamentação das suas sentenças. O senhor acredita que o senhor pode utilizar ou utiliza ou quando utiliza essa teoria, é mais nesse sentido a pergunta, porque, por exemplo, as vezes a pessoa utilizar um fundamento pra condenar em dano moral simplesmente na questão do dano moral mais clássico ne, que é aquela que afeta a honra, isso é um fundamento, não tem necessariamente a ver com a teoria do desvio produtivo como senhor mesmo falou que é em relação a perda de tempo útil ne, mas aí o senhor

utilizar essa questão da perda do tempo útil para fundamentar a sua condenação e como o senhor utilizar normalmente?

Dr Araujo: Bom, isso não é uma coisa estanque, na verdade, pode ser utilizado ou não, também vai depender de como juiz da base condenou, porque nós aqui trabalhamos em sede de revisão de processo, nessa..., é, o juiz da base, ele já fez o sopesamento, se o sopesamento dele ficar a quem daquilo que a gente acha que deva aplicar, verificando todas essas condições, a gente majora, se achar que a decisão dele foi razoável, que ele já examinou aquela condição, as condições devidas, a gente vai e mantém e isso depende muito do julgamento dele, do sopesamento que ele deu, depende também do pedido que nos foi feito, porque as vezes a condenação, o processo vem na condenação, por exemplo, o juiz condenou em 2 mil reais. É um valor irrisório. Porém. Mil reais. É um valor irrisório. Porém a condenação não foi da parte, foi da outra parte, da parte adversa, ta certo? não foi do consumidor, foi do fornecedor de serviço. E nesse caso nós não podemos majorar, por que? Porque nós não podemos majorar algo que não foi pedido. Se o recurso foi do fornecedor e foi para a gente afastar esse dano moral. O mais que a gente pode fazer em favor do consumidor é mantê-lo e nunca acrescentar, por que? porque nós não temos poder ne, eu nao tenho poder como revisor de acrescentar algo diversamente daquilo que foi pedido, portanto, pode sim, mas nem sempre, é possível.

Davi: Ta certo. É a última pergunta: então tendo em vista a teoria do desvio produtivo, o senhor acha que ela pode modificar o seu entendimento tendo a ENEL como ré? se sim, em quais casos? basicamente e isso. Nos casos que o senhor normalmente pega sobre a ENEL, o senhor acredita que a teoria do desvio produtivo em si, ela poderia impactar na sua visão daquele caso? e a resposta pode tanto ser sim como não, ne, porque o objetivo exatamente do TCC, não é validar uma crença que eu possa ter ou que qualquer outra pessoa tenha, na realidade a minha grande dúvida ela é prática, é saber se essa teoria realmente serve para alguma coisa, entendeu? é saber se ela gera uma mudança na percepção do problema, porque se ela não resultar em nenhuma diferença, a gente tem uma resposta, é esse o objetivo do TCC, se resultar em alguma diferença e a gente perceber que o problema daquela pessoa é até um pouco maior do que a gente imaginava, que aqui no caso é em relação a perca do tempo que ela teve pra resolver o problema, que ela tambem nem precisaria ter ne, então, a gente viu que a teoria, ela tem entao um beneficio, digamos assim, então não tem uma resposta nem certa e nem errada, eu só queria mesmo saber a sua opinião sincera se o senhor acredita que ela de certa forma impacta na...

Dr Araujo: mas impacta sim, impacta sim. Não sei se em sede de revisão, porque normalmente, por exemplo, é o caso bem típico da prestação de serviço. A enel tem um contrato, contratos que são padrões, com 60 dias, 90 dias, 120 dias, e geralmente nas comunidades rurais, em que o trabalho demanda de tempo, eles não fazem um planejamento anterior, ai eles vão firmam um contrato de que aquele trabalho deverá ser, que aquela obra deverá ser executada em 90 dias, ai passa de 90, passa de 120, 3 meses, 4 meses, 5 meses, a pessoa ajuiza a ação, ajuiza a ação, o processo tramita sem que ele tenha sido atendido, então, esse tempo ai, exagerado e comprovado, porque esse tempo fica comprovado pelos passos que a pessoa seguiu, as reclamações que fez na própria enel, a ação ajuizou, uma liminar que foi concedida, ou seja, tudo isso contribui para uma condenação. No entanto, eles tem, nesse aspecto, eles tem condenado em quantias realmente, em valores, bem razoáveis, que nem sempre se faz necessário a majoração, em

alguns casos, quando a decisão é a quem daquilo que a gente acha devido, logicamente, e houver o pedido, nós majoramos, compreendeu?

Davi: no mais, é isso, obrigado.

Fonte: Entrevistado e autor.