

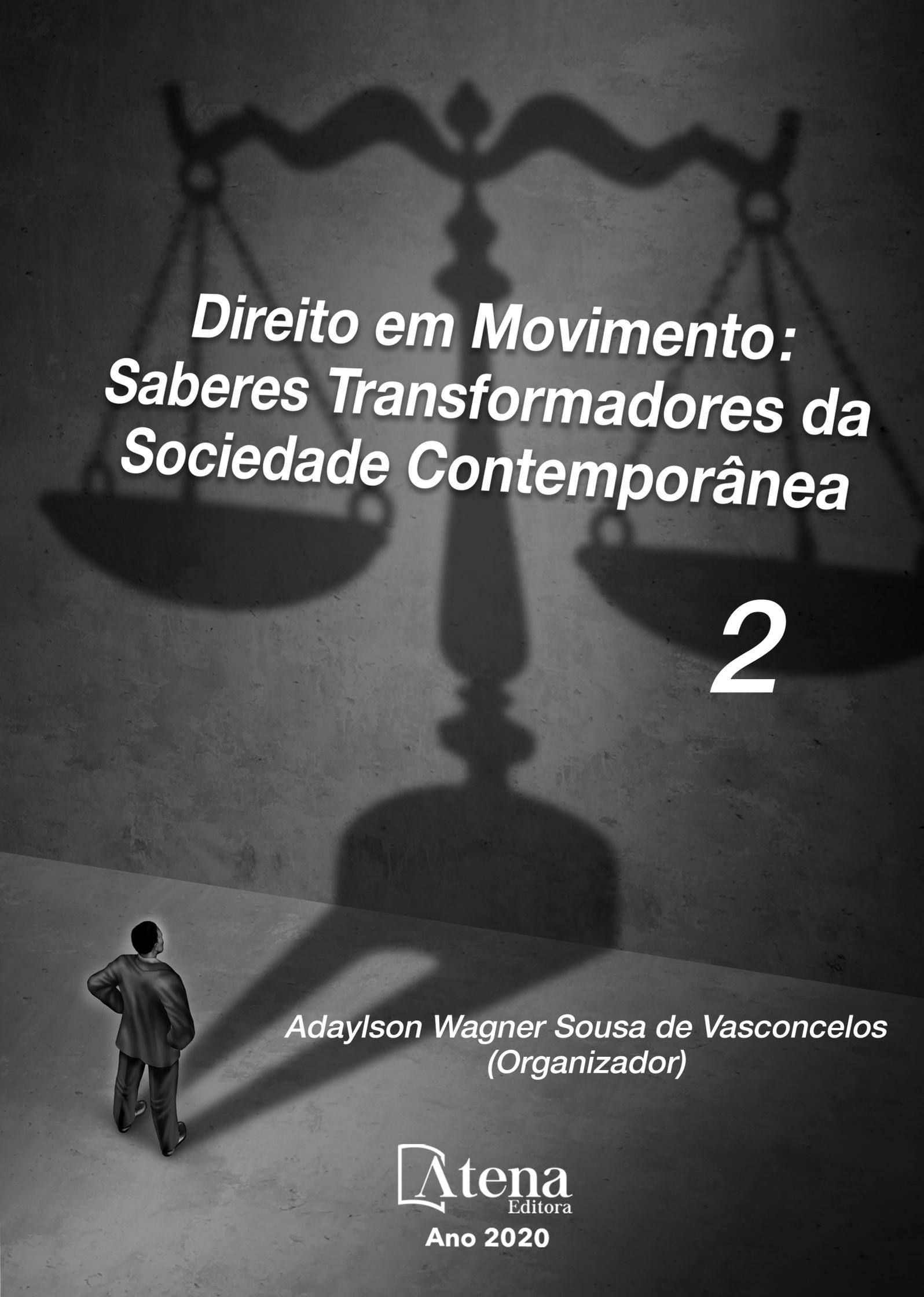
***Direito em Movimento:
Saberes Transformadores da
Sociedade Contemporânea***

2

***Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos
(Organizador)***

Atena
Editora

Ano 2020



***Direito em Movimento:
Saberes Transformadores da
Sociedade Contemporânea***

2



***Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos
(Organizador)***

Atena
Editora

Ano 2020

Editora Chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Assistentes Editoriais

Natalia Oliveira

Bruno Oliveira

Flávia Roberta Barão

Bibliotecário

Maurício Amormino Júnior

Projeto Gráfico e Diagramação

Natália Sandrini de Azevedo

Camila Alves de Cremona

Karine de Lima Wisniewski

Luiza Alves Batista

Maria Alice Pinheiro

Imagens da Capa

Shutterstock

Edição de Arte

Luiza Alves Batista

Revisão

Os Autores

2020 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2020 Os autores

Copyright da Edição © 2020 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

A Atena Editora não se responsabiliza por eventuais mudanças ocorridas nos endereços convencionais ou eletrônicos citados nesta obra.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais

Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília

Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense

Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa

Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Profª Drª Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Profª Drª Carla Cristina Bauermann Brasil – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Jael Soares Batista – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília
Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Douglas Siqueira de Almeida Chaves – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Profª Drª Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Helio Franklin Rodrigues de Almeida – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Jesus Rodrigues Lemos – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Jônatas de França Barros – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá
Profª Drª Regiane Luz Carvalho – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino
Profª Drª Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Douglas Gonçalves da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Profª Dra. Jéssica Verger Nardeli – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Luciana do Nascimento Mendes – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Linguística, Letras e Artes

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Profª Drª Carolina Fernandes da Silva Mandaji – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará

Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

Conselho Técnico Científico

Prof. Me. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Me. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Prof. Me. Adalto Moreira Braz – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí
Prof. Me. Alexsandro Teixeira Ribeiro – Centro Universitário Internacional
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Ma. Anne Karynne da Silva Barbosa – Universidade Federal do Maranhão
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Profª Drª Andrezza Miguel da Silva – Faculdade da Amazônia
Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais
Prof. Me. Armando Dias Duarte – Universidade Federal de Pernambuco
Profª Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar
Profª Ma. Carolina Shimomura Nanya – Universidade Federal de São Carlos
Prof. Me. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Ma. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo
Profª Drª Cláudia Taís Siqueira Cagliari – Centro Universitário Dinâmica das Cataratas
Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Profª Ma. Daniela da Silva Rodrigues – Universidade de Brasília
Profª Ma. Daniela Remião de Macedo – Universidade de Lisboa
Profª Ma. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Douglas Santos Mezacas – Universidade Estadual de Goiás
Prof. Me. Edevaldo de Castro Monteiro – Embrapa Agrobiologia
Prof. Me. Eduardo Gomes de Oliveira – Faculdades Unificadas Doctum de Cataguases
Prof. Me. Eduardo Henrique Ferreira – Faculdade Pitágoras de Londrina
Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil
Prof. Me. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
Prof. Me. Ernane Rosa Martins – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás
Prof. Me. Eivaldo de Sousa Costa Junior – Prefeitura Municipal de São João do Piauí
Profª Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora
Prof. Dr. Fabiano Lemos Pereira – Prefeitura Municipal de Macaé
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas
Profª Drª Germana Ponce de Leon Ramírez – Centro Universitário Adventista de São Paulo
Prof. Me. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária
Prof. Dr. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná
Prof. Me. Gustavo Krahl – Universidade do Oeste de Santa Catarina
Prof. Me. Helton Rangel Coutinho Junior – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Profª Ma. Isabelle Cerqueira Sousa – Universidade de Fortaleza

Profª Ma. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
Prof. Me. Javier Antonio Albornoz – University of Miami and Miami Dade College
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará
Prof. Dr. José Carlos da Silva Mendes – Instituto de Psicologia Cognitiva, Desenvolvimento Humano e Social
Prof. Me. Jose Elyton Batista dos Santos – Universidade Federal de Sergipe
Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay
Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco
Profª Drª Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás
Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Kamilly Souza do Vale – Núcleo de Pesquisas Fenomenológicas/UFGA
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia
Profª Drª Karina de Araújo Dias – Prefeitura Municipal de Florianópolis
Prof. Dr. Lázaro Castro Silva Nascimento – Laboratório de Fenomenologia & Subjetividade/UFPR
Prof. Me. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Ma. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará
Profª Ma. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
Profª Drª Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
Prof. Me. Lucio Marques Vieira Souza – Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e da Cultura de Sergipe
Prof. Me. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados
Prof. Dr. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual do Paraná
Prof. Dr. Michel da Costa – Universidade Metropolitana de Santos
Prof. Dr. Marcelo Máximo Purificação – Fundação Integrada Municipal de Ensino Superior
Prof. Me. Marcos Aurelio Alves e Silva – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
Profª Ma. Maria Elanny Damasceno Silva – Universidade Federal do Ceará
Profª Ma. Marileila Marques Toledo – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
Prof. Me. Sebastião André Barbosa Junior – Universidade Federal Rural de Pernambuco
Profª Ma. Silene Ribeiro Miranda Barbosa – Consultoria Brasileira de Ensino, Pesquisa e Extensão
Profª Ma. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo
Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Faculdade Regional Jaguaribana
Profª Ma. Thatianny Jasmine Castro Martins de Carvalho – Universidade Federal do Piauí
Prof. Me. Tiago Silvio Dedoné – Colégio ECEL Positivo
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

Direito em movimento: saberes transformadores da sociedade contemporânea

2

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira
Bibliotecário: Maurício Amormino Júnior
Diagramação: Camila Alves de Cremo
Edição de Arte: Luiza Alves Batista
Revisão: Os Autores
Organizador: Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

D598 Direito em movimento [recurso eletrônico] : saberes transformadores da sociedade contemporânea 2 / Organizador Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos. – Ponta Grossa, PR: Atena, 2020.

Formato: PDF

Requisitos de sistemas: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5706-270-8

DOI 10.22533/at.ed.708201808

1. Sociologia jurídica. I. Vasconcelos, Adaylson Wagner Sousa de. II. Série.

CDD 340.115

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

Atena Editora

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

www.atenaeditora.com.br

contato@atenaeditora.com.br


Ano 2020

APRESENTAÇÃO

Coletânea de vinte e um capítulos que une pesquisadores de diversas instituições, discute temáticas que circundam a grande área do Direito e dos diálogos possíveis de serem realizados com as demais áreas do saber e com as múltiplas ações e reações da sociedade que se exercita por transformações.

Assim, nesse segundo volume, temos dois grandes grupos de reflexões que explicitam as mutações sociais diárias e que o Direito estabelece relações para um regular convívio entre sujeitos.

Em cinco singelas divisões estão debates que circundam o constitucionalismo, o processo e o direito civil, o direito do consumidor, os atores do processos e as universidades e o ensino jurídico.

Nesse primeiro momento, temos análises sobre o controle de constitucionalidade concentrado e a ação popular.

Passando para temas do processo e do direito civil, alcançamos contribuições que versam sobre a prescrição civil no direito brasileiro e argentino, o processo civil e a repercussão geral, o utilitarismo normativo, a desconsideração da personalidade jurídica, embargos de declaração, bem como a tomada de decisão apoiada e o apoyo al ejercicio de la capacidad. Contratos, proteção de dados, doação e sucessão, além de responsabilidade civil médica são conteúdos abordados na etapa.

Sobre direito do consumidor, temos estudos sobre a teoria do desvio produtivo e sobre o superendividamento.

Dos atores do processo, há análises sobre a relevância do papel do advogado nas negociações e instaurações da cultura de paz, principalmente em cenário de crise econômica, e sobre o desenvolvimento do modelo de responsabilidade dos juízes.

Alcançando as universidades e o ensino jurídico, contribuições para pensar a representação feminina nas universidades, refletir criticamente o ensino jurídico pátrio e abordar o ensino da Antropologia como marca de promoção de um ensino voltado para os direitos humanos se mostram como abordagens reflexivas urgentes e necessárias, não só para o Direito, mas também na construção de uma sociedade atenta as mutações permanentes.

Assim sendo, convidamos todos os leitores para exercitar diálogos com os estudos aqui contemplados.

Tenham proveitosas leituras!

Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
O CONTROLE DE CONSTITUCIONALIDADE CONCENTRADO: ANÁLISE DA AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE	
Bruno de Oliveira Rodrigues Jivago Pizarro Ulguim Leorimir de Moura Furtado Júnior	
DOI 10.22533/at.ed.7082018081	
CAPÍTULO 2	16
A (IM)POSSIBILIDADE DE DISCUTIR LEI EM TESE EM AÇÃO POPULAR	
Fabiana de Paula Lima Isaac Mattaraia Sebastião Sérgio da Silveira	
DOI 10.22533/at.ed.7082018082	
CAPÍTULO 3	25
AS DIFERENÇAS ENTRE BRASIL E ARGENTINA QUANTO À SUSCITAÇÃO PROCESSUAL DA PRESCRIÇÃO CIVIL	
Gilberto Fachetti Silvestre Felipe Sardenberg Guimarães Três Henriques Tiago Loss Ferreira	
DOI 10.22533/at.ed.7082018083	
CAPÍTULO 4	33
NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL E A REPERCUSSÃO GERAL DAS QUESTÕES CONSTITUCIONAIS: DESAFIOS NA CONSTRUÇÃO JURISPRUDENCIAL	
Gabriela Araldi Walter Jamille Ghislandi Almeida	
DOI 10.22533/at.ed.7082018084	
CAPÍTULO 5	45
“UTILITARISMO NORMATIVO”: BREVES CONSIDERAÇÕES SOBRE AS INFLUÊNCIAS NO PROCESSO CIVIL	
Maria Izabel Pereira de Azevedo Altoé Milton Junior Barros Araujo	
DOI 10.22533/at.ed.7082018085	
CAPÍTULO 6	60
COMO DISTINGUIR A DESCONSIDERAÇÃO DA PERSONALIDADE JURÍDICA DE FIGURAS AFINS? PANORAMA DO PROBLEMA E REPERCUSSÕES (POSSÍVEIS E ATUAIS) NO PROCESSO CIVIL BRASILEIRO	
Hector Cavalcanti Chamberlain Patrícia de Arruda Pereira Filipe Ramos Oliveira	
DOI 10.22533/at.ed.7082018086	
CAPÍTULO 7	71
EMBARGOS DE DECLARAÇÃO	
Guilherme Russo Vanazzi	
DOI 10.22533/at.ed.7082018087	

CAPÍTULO 8	82
A TOMADA DE DECISÃO APOIADA E O APOYO AL EJERCICIO DE LA CAPACIDAD: COMPARAÇÃO DOS ASPECTOS MATERIAIS E PROCESSUAIS	
Bruna Figueira Marchiori Gabriela Azeredo Gusella Gilberto Fachetti Silvestre	
DOI 10.22533/at.ed.7082018088	
CAPÍTULO 9	95
A FUNÇÃO SOCIAL DOS CONTRATOS: ANÁLISE DO ART. 421 DA LEI Nº 10.406, DE 10 DE JANEIRO DE 2002, À LUZ DA POLÍTICA JURÍDICA	
Adelcio Machado dos Santos Levi Hülse	
DOI 10.22533/at.ed.7082018089	
CAPÍTULO 10	110
PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE	
Renata Aparecida Follone Cassiane Fernandes de Mello	
DOI 10.22533/at.ed.70820180810	
CAPÍTULO 11	125
DOAÇÃO E SUCESSÃO: INSTITUTOS QUE IMPEDEM A REVERSÃO DO BEM AO DOADOR QUE SOBREVIVER AO DONATÁRIO	
Alessandra Yadein Rodrigues Thiago Rodrigues Moreira	
DOI 10.22533/at.ed.70820180811	
CAPÍTULO 12	138
O DESEQUILÍBRIO CONTRATUAL PROVOCADO PELA LEI Nº 10.931/04 E SUA INCOMPATIBILIDADE COM A LEI COMPLEMENTAR Nº 95/98	
Franck Gilberto Oliveira da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.70820180812	
CAPÍTULO 13	146
A IMPORTÂNCIA DO NEXO DE CAUSALIDADE NAS AÇÕES DE RESPONSABILIDADE CIVIL MÉDICA	
Claudia Regina Althoff Figueiredo Henrique Manoel Alves Kevin de Carvalho Rozza	
DOI 10.22533/at.ed.70820180813	
CAPÍTULO 14	154
A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: O TEMPO PERDIDO EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS	
Emerson Andrade Gibaut Teila Rocha Lins D'Albuquerque	
DOI 10.22533/at.ed.70820180814	
CAPÍTULO 15	168
CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E O SUPERENDIVIDAMENTO	
Augusto Ogrodowski Larissa Suzane Biscaia Mendes	
DOI 10.22533/at.ed.70820180815	

CAPÍTULO 16	185
A NEGOCIAÇÃO E A CULTURA DA PACIFICAÇÃO: A IMPORTÂNCIA DA ATUAÇÃO EFICAZ DO ADVOGADO DIANTE DA CRISE ECONÔMICA	
Danielle Cupello	
DOI 10.22533/at.ed.70820180816	
CAPÍTULO 17	196
O DESENVOLVIMENTO DO MODELO DE RESPONSABILIDADE DOS JUÍZES A PARTIR DA IDADE MODERNA	
João Vitor Sias Franco	
DOI 10.22533/at.ed.70820180817	
CAPÍTULO 18	207
A REPRESENTAÇÃO FEMININA NAS UNIVERSIDADES E A CONCREÇÃO DA CIDADANIA	
Selma Cristina Tomé Pina Juvêncio Borges Silva	
DOI 10.22533/at.ed.70820180818	
CAPÍTULO 19	221
ANÁLISE CRÍTICA SOBRE O ENSINO JURÍDICO NO BRASIL	
Rosiane Sasso Rissi	
DOI 10.22533/at.ed.70820180819	
CAPÍTULO 20	235
O ENSINO DA ANTROPOLOGIA NOS CURSOS JURÍDICOS E A PROMOÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS: PARA PENSAR O DIREITO ALÉM DA TÉCNICA	
Danley Dênis da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.70820180820	
CAPÍTULO 21	241
OS DIREITOS SOCIAIS NO BRASIL: DA ERA VARGAS À CONSTITUIÇÃO CIDADÃ	
José Vitor Lemes Gomes Camila Ramos Ferreira Vasconcelos	
DOI 10.22533/at.ed.70820180821	
SOBRE O ORGANIZADOR	257
ÍNDICE REMISSIVO	258

A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: O TEMPO PERDIDO EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS

Data de aceite: 03/08/2020

Emerson Andrade Gibaut

Universidade Católica do Salvador

<http://lattes.cnpq.br/0419872880526024>

<https://orcid.org/0000-0002-5941-094X>

Teila Rocha Lins D'Albuquerque

Universidade Católica do Salvador

<http://lattes.cnpq.br/1205009704227065>

RESUMO: O presente estudo tem como objetivo diagnosticar o tempo desperdiçado pelos consumidores nas agências bancárias de Salvador, a partir da análise dos processos do PROCON/BA. A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor se baseia pelo tempo desperdiçado pelo consumidor, ao perder o seu respectivo tempo em virtude do não atendimento da sua necessidade. Esta teoria veio para fortalecer, o que antes se denominava de “mero aborrecimento”, atualmente, o ordenamento jurídico começa a sugerir uma nova interpretação. Este trabalho discute que o tempo desperdiçado dentro das agências bancárias não é razoável, além disso, a lei dos 15 minutos não se estende ao atendimento individual para tratar de assuntos como empréstimos, habitação, investimentos,

financiamentos, regularização de contratos. Ao todo, foram analisados 89 processos do PROCON de agências bancárias atuadas. Os resultados encontrados evidenciaram que os processos do PROCON que o tamanho do banco (mensurado pelo seu patrimônio líquido), o tempo de espera e a quantidade de processos não interferem no tempo desperdiçado pelos consumidores nas agências bancárias.

PALAVRAS-CHAVE: Desvio Produtivo do Consumidor. Direito do Consumidor. Agência Bancária.

ABSTRACT: This study aims to diagnose the time wasted by consumers at bank branches in Salvador, based on the analysis of PROCON / BA processes. The Consumer Productive Deviation Theory is based on the time wasted by the consumer, by wasting their respective time due to not meeting their needs. This theory came to strengthen, what was previously called “mere annoyance”, nowadays, the legal system begins to suggest a new interpretation. This paper argues that the time wasted within bank branches is unreasonable, in addition, the 15-minute law does not extend to individual service to deal with issues such as loans, housing, investments, financing, regularization of contracts. In all, 89 PROCON processes from

assessed bank branches were analyzed. The results found showed that PROCON processes that the size of the bank (measured by its net worth), the waiting time and the number of processes do not interfere with the time wasted by consumers at bank branches.

KEYWORDS: Consumer Productive Deviation. Consumer Law. Bank branch.

1 | INTRODUÇÃO

A teoria do desvio produtivo do consumidor se baseia no tempo perdido pelo consumidor ao tentar realizar as suas demandas, em detrimento do não atendimento da sua necessidade. Esta teoria surgiu para contribuir com a ampliação do direito do consumidor, pois, decisões judiciais que antes adotavam a perda do tempo como “mero aborrecimento”, atualmente, em consonância com as diretrizes do desvio produtivo, passaram a descortinar esta nova interpretação jurídica.

A teoria se caracteriza pelo tempo em que o consumidor perde ao deixar de produzir e, o desvio produtivo, evidencia-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, desperdiça o seu tempo e desvia as suas competências para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor. O tempo é um elemento que não volta e o seu desperdício é um fator irrecuperável, contudo, há medidas que podem ser tomadas com o objetivo de mitigar o impacto causado por essa perda.

Uma pessoa que perde duas ou três horas na fila de um banco, por exemplo, pode ter esse fato caracterizado como um desvio produtivo, afinal, o consumidor teria naquele tempo diversas atividades pessoais que sofreram o impacto da perda em um dado momento. Deve-se compreender que não há relação com a difundida ideia do “*time is money*”, pois, nesse caso, o tempo se restringe ao dinheiro e a teoria propõe que o tempo representa mais do que o valor econômico, mas o valor do momento perdido atribui diversos elementos até mais significativos do que o próprio recurso financeiro.

A teoria prevê que o fornecedor, ao gerar um problema na relação de consumo e furtar-se da responsabilidade de solucioná-lo tempestivamente, induz o consumidor a um desequilíbrio psicossomático, ou seja, um dano que afeta o organismo e o psíquico. Logo, a condição de vulnerabilidade é potencializada diante desta situação, já que ao desperdiçar o seu tempo desvia as suas energias para algo que deveria ser solucionado pelo fornecedor que provocou este dano. Outro cenário previsto na teoria é que nenhum ser humano pode realizar duas atividades simultâneas, portanto, ao esperar em uma fila por mais tempo do que o limite permitido, o consumidor perde o tempo da sua vida que jamais poderá ser recuperado.

Esta teoria surge, destarte, para responsabilizar o fornecedor pela perda do tempo do consumidor, na tentativa de revogar o “mero aborrecimento”, previsto no ordenamento jurídico. A principal consequência prática é a responsabilização do fornecedor perante os seus atos, no sentido de reconhecer o ato do dano causado ao consumidor, com a devida

culpabilidade da situação ocorrida.

A lei dos 15 minutos (como é conhecida) determina que o tempo máximo de espera do consumidor em uma fila de banco deve ser de 15 minutos. Um instante razoável perante os bilhões de lucros que os bancos conseguem ano após ano. O problema nesta situação é que o fato de o consumidor passar mais de uma hora na fila parece não incomodar as agências bancárias, por se tratar de uma situação habitual.

A teoria do desvio produtivo do consumidor realiza em sua principal função, um papel relevante no sentido de dar voz ao consumidor lesado, devido ao erro cometido pelo fornecedor. O tempo é finito e irrecuperável, portanto, ao ter o seu tempo desperdiçado, o consumidor é diretamente lesado em decorrência de não ter a sua expectativa atendida. O dano se torna mais visível no instante em que o consumidor deixa de realizar as suas atividades laborais para resolver problemas com o fornecedor e acaba por perder o seu tempo diante de um problema que não deveria existir. Por consequência, o consumidor deverá, possivelmente, fazer horas extras no trabalho para compensar o tempo perdido por uma má prestação de serviço, em decorrência de uma situação ocasionada pelo fornecedor.

O principal aspecto que a teoria descreve, dialoga sob o interesse jurídico do lesado e as circunstâncias do evento danoso. Ao arbitrar em defesa do consumidor, o juiz pode conferir o direito e a defesa do consumidor em sua ampla garantia de ressarcimento, mas ao impetrar o direito por meio de uma sentença mais rigorosa, conseqüentemente, haverá uma iniciativa do fornecedor em tentar minimizar os erros.

Ao introduzir o contexto de uma discussão sobre a teoria do desvio produtivo do consumidor, promove-se a análise do olhar sob o impacto da lei dos 15 minutos que é frequentemente descumprida (em observância as denúncias realizadas), dessa forma, o estudo busca verificar o impacto causado do tempo perdido em agências bancárias com base na teoria do desvio produtivo do consumidor.

A pesquisa se torna relevante, portanto, ao realizar um diagnóstico deste cenário com base nos processos do PROCON. A lei dos 15 minutos é uma lei municipal, portanto, não existe uma lei federal que institui esta normativa, contudo, diversos municípios do Brasil adotaram esta lei. No caso de Salvador, esta lei possui o número 5.978/2001.

Este estudo pode contribuir para a discussão de um novo debate desta lei, diante da ineficiência da sua aplicabilidade em outros setores dos bancos, tais como atendimento à gerência, financiamentos, empréstimos, renegociações, atendimento as linhas de crédito e consignados em geral. Dessa forma, problematiza-se: qual o impacto da lei dos 15 minutos nas agências bancárias de Salvador à luz da teoria do desvio produtivo do consumidor?

Esse estudo busca, portanto, verificar o impacto da lei dos 15 minutos nas agências bancárias de Salvador à luz da teoria do desvio produtivo do consumidor. Este modelo, representado na figura 1, sintetiza a ideia central da pesquisa, ao segregar o tempo de

espera condicionado a três variáveis que indica a possibilidade de comparação: tipo de banco (público ou privado); patrimônio líquido que pode ser considerado como um fator de tamanho da empresa (*valuation*); e a quantidade de processos na Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON/BA) que permite identificar quantas vezes a empresa foi autuada pelo órgão.

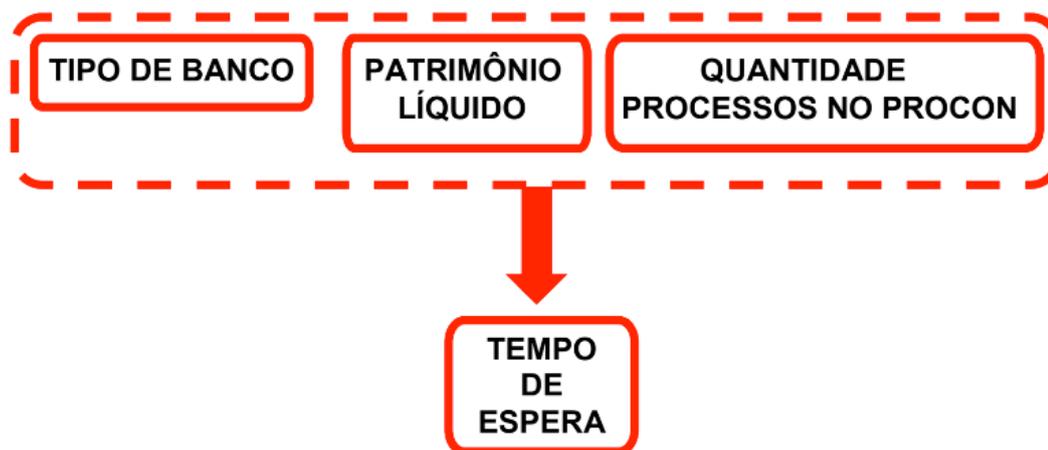


Figura 1: Modelo sintético da pesquisa

Fonte: Elaboração própria (2020).

O tipo de banco, o patrimônio líquido e a quantidade de processos no PROCON/BA, são variáveis independentes e o tempo de espera é a variável dependente. As variáveis independentes condicionam o fator de impacto da variável dependente, portanto, a pesquisa se baseia em identificar a variável dependente e a partir daí verificar se as variáveis independentes representam aspectos que propiciam o aumento ou a diminuição deste tempo de espera.

Diante da possibilidade de a variável dependente representar uma infração ao consumidor (quando violada), a figura 1 sintetiza o modelo criado em torno do estudo. Esta pesquisa tem como objetivo geral verificar o impacto do tempo de espera nos bancos a partir dos processos autuados pelo PROCON/BA e identificar se as variáveis independentes apresentadas estão associadas ao tempo de espera.

Para dar cabo a essa investigação, pretende-se atingir os seguintes objetivos específicos: identificar através dos processos o tempo de espera dos consumidores nos bancos; identificar se o banco é público ou privado; identificar o valor do patrimônio líquido dos bancos; identificar a quantidade de processos que estes bancos possuem no PROCON/BA; diagnosticar a possível relação entre tempo de espera com o tipo de banco, o patrimônio líquido e a quantidade de processos no PROCON/BA.

Esta pesquisa busca comparar de qual forma o tempo de espera nas agências bancárias estão associadas ao tipo de banco, ao valor do patrimônio líquido e a quantidade de processos no PROCON/BA. Ao revelar o resultado desta pesquisa, isto poderá favorecer

para a reflexão acerca do tempo de espera dos consumidores nas agências bancárias e promover um debate mais amplo para que os bancos passem a respeitar dignamente os consumidores.

A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, desenvolvida por Dessaune (2017), traz à tona, uma reflexão para além da vulnerabilidade do consumidor. A teoria promoveu a efetividade da mudança das interpretações do que era *ex ante* considerada mero aborrecimento, para uma interpretação *ex post* de jurisprudência consolidada no cenário brasileiro e a partir destas decisões judiciais, a promoção da interferência positiva na vida do consumidor.

O consumidor ao sofrer a perda do seu tempo, conseqüentemente, ao desviar as suas atividades diárias e seus afazeres particulares, enfrenta ainda, o desperdício do seu tempo em virtude do atendimento deficitário dos bancos. Este fato não representa somente um mero aborrecimento, mas um desvio das suas atividades produtivas, pois o tempo perdido naquele período não retornará mais. A indenização deste tempo desperdiçado em valor pecuniário não restitui os contratempos perdidos daquele momento, pois, mesmo com todo o dinheiro indenizado, o tempo não retroagirá para ser vivido novamente e o alcance daquela oportunidade foi perdida.

O tempo perdido não pode ser recuperado e o pior, a lei é omissa diante do tempo de espera do consumidor. A lesão ao tempo diante das suas atividades desperdiçadas representa um prejuízo de caráter existencial, afinal o tempo é limitado e conforme Dessaune (2017), uma pessoa não pode realizar duas atividades simultaneamente de naturezas incompatíveis ou fisicamente excludentes.

Com este estudo se busca não somente uma reflexão acerca do tema, mas influenciar trabalhos científicos com o intuito de propiciar o debate em torno da ampliação da lei dos 15 minutos, para a criação de um possível projeto de lei que possibilite ao consumidor uma espera digna. As práticas que resultam em danos psicossomáticos impunes favorecem para que tais práticas sejam contínuas, pois sem punição alguma, os bancos continuam a realizar tal descaso com o consumidor.

2 | FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 O tempo perdido em agências bancárias

A pesquisa seguiu as orientações de Lubisco e Vieira (2019, p. 25) em que expressam que o desenvolvimento é a parte mais relevante do estudo e enquadra-se em uma sequência lógica de fundamentação teórica, metodologia, coleta, análise e interpretação dos dados e resultados. Para o presente estudo, o capítulo “coleta” está intrinsecamente apresentado nos procedimentos metodológicos.

O tempo desperdiçado em agências bancárias representa uma ação frequente

por parte significativa dos bancos que atuam no Brasil. As inúmeras reclamações são constantes e diárias, o que impacta diretamente na produtividade do consumidor diante do seu tempo perdido. Tais agências não se responsabilizam pelos seus atos e apenas justificam a sua incompetência com a simples resposta de que há muita demanda, quando na verdade o que existe é uma ineficiência de atendimento ao consumidor.

Diante do descaso acometido com milhões de brasileiros, o ordenamento jurídico determinava que o mero aborrecimento não correspondia a um simples fato de perda de tempo meramente reparável. As decisões dos tribunais seguiam com valores pecuniários ínfimos e insignificantes, não somente diante do constrangimento ocasionado pelo banco contra o consumidor, mas também diante da vulnerabilidade do consumidor diante de uma instituição bancária.

Ao trazer este novo pensamento com a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, Dessaune (2017) apontou que este tempo perdido precisava ser revisto e que as multas aplicadas aos bancos também precisavam. A teoria corroborou para que jurisprudências pudessem ser criadas e a partir destas decisões, o cenário começou a mudar. As agências bancárias desrespeitam constantemente o consumidor e a partir do momento em que as multas aplicadas pelas infrações cometidas são insignificantes, abre-se o caminho para que tais práticas sejam reincidentes.

A ideia de elevar o valor da multa pela sua infração ao Código de Defesa ao Consumidor não é somente restituir o consumidor ou penalizar a agência bancária, mas potencializar a redução desta prática comum. Diante desta tentativa de inibir tais ações, há diversos papéis que necessitam ser cumpridos como fator social: a fiscalização assídua dos órgãos de proteção e defesa do consumidor; a cobrança da sociedade por mais justiça; a mobilização de acadêmicos e dos operadores do direito para que abordagens como esta sejam amplamente divulgadas; e, principalmente, o posicionamento com rigor da esfera jurídica.

Este conjunto de ações não terá efeito algum, caso as violações dos direitos de o consumidor não passem de indignações silenciosas e sem repercussão. Cada infração cometida por uma agência bancária deve ser denunciada na tentativa de que os números não sejam apenas representações estatísticas sem impacto, mas uma contabilização de sucessivos acontecimentos vexatórios que atribuam a um banco ou a uma determinada agência bancária, o significado real da sua incompetência.

Isto faz a realidade ser alterada, a partir do momento que as ações de desrespeito ao consumidor tomam repercussão, a partir do instante em que o consumidor registra a denúncia e quando os órgãos fiscalizadores competentes, as respectivas Superintendências de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCONs) apuram os fatos e o poder judiciário interfere favorecendo a um consumidor que teve o seu direito violado. Acreditar que tal realidade mudará não depende somente de uma cobrança social, mas de fatores que coadunam para uma perspectiva de transformação de atendimento ao

consumidor.

2.2 A teoria do desvio produtivo do consumidor

O que caracteriza a relação de consumo é a existência de elementos subjetivos (consumidor e fornecedor) e objetivos (o produto ou o serviço), ou seja, um vínculo jurídico a partir da compra e venda ou da prestação do serviço. A partir do momento que este vínculo é descumprido, em virtude da perda do tempo que deveria ser devidamente seguida de modo razoável, o consumidor sofre violação. Mesmo que o serviço seja prestado ou a mercadoria tenha sido entregue, mas com um tempo desproporcional a medida do mínimo determinado entre as partes ou do modo convencional, faz-se necessário ressarcir o consumidor.

A frequência de tais práticas indevidas dos fornecedores ou prestadores de serviços foi o prenúncio para o surgimento desta teoria: a teoria do desvio produtivo do consumidor. O estudo de Teixeira e Augusto (2015) apontou que mesmo diante de uma situação em que haja desperdício do tempo em decorrência de problemas causados por fornecedores, a jurisprudência ainda resiste em reconhecer a ressarcibilidade do dano causado pelo tempo perdido, destarte, ainda o qualificando como “mero dissabor” e “aborrecimento inevitável”.

Teixeira e Augusto (2015) no seu trabalho concluem que os fornecedores que exercem práticas ilícitas ou abusivas, disponibilizam produtos ou serviços não compatíveis com as normas regidas pelo produto ou serviço, viola o dever jurídico que lhes foram determinados, conseqüentemente, o que causa um dano ao consumidor. Indica como possível solução ao problema abordado, a inclusão de um dispositivo jurídico que consagraria o tempo como merecedor de tutela no intuito de trazer maior segurança jurídica, com a finalidade adicional de garantir efetivamente a plena reparação dos danos suportados pelo consumidor.

Domingues e Brasilino (2018) realizaram um estudo com base teoria do desvio produtivo do consumidor e a proteção dos direitos da personalidade do consumidor. Neste estudo, orientados pela lógica da defesa dos interesses do consumidor, chegaram a conclusões relevantes: é incontroversa a importância do tempo ao constituir-se bem juridicamente protegido; a evidência de que, quando o fornecedor deixa de prestar um bom atendimento, negligencia a disponibilização de instrumentos de atendimento adequados, o que fere os direitos à personalidade; o mero aborrecimento não pode ser confundido com a exclusiva falha do fornecedor na prestação de serviço; o desvio produtivo do consumidor representa um dano ofensivo aos direitos da personalidade, portanto, há coerência em classificá-lo como dano moral (extrapatrimonial ou imaterial).

No estudo de Verbicaro e Quaresma (2019), intencionou-se evidenciar que o dano temporal é um tipo de dano extrapatrimonial, através de uma interpretação extensiva das normas jurídicas. Dessa forma, o dano temporal poderia ser cumulado com a

responsabilização de outros tipos, sem incorrer em *bis in idem*. Evidenciou ainda que a reparabilidade integral do dano possui um duplo efeito pedagógico: preventivo diante do dano e punitivo reparatório. A ideia central foi estimular para que tais práticas abusivas se tornassem menos frequentes, no intuito de que os fornecedores busquem melhor atender as demandas dos seus consumidores ao invés de obter benefício ilícito diante da sua vulnerabilidade.

Pereira (2018) apontou que a teoria do desvio produtivo do consumidor é frequentemente recusada em decisões de primeira instância e em raras decisões a teoria é considerada. Destacou que o entendimento da teoria pelos tribunais é condição fundamental para inibir práticas abusivas. Reportou como fator de inibição também a relevância das agências reguladoras, pois o poder de fiscalização acaba reduzindo os litígios entre fornecedor e consumidor.

Para Giacomini (2019) o desvio produtivo do consumidor gera dano extrapatrimonial indenizável, pois ao se desviar das suas atividades habituais ou até mesmo da ausência de atividades, o consumidor ao desperdiçar o seu tempo está diante de um desvio produtivo. O Direito passou a buscar meio de resolução dos conflitos a partir da responsabilização civil das condutas indevidas. Diante das decisões jurídicas anteriores que consideravam as condutas indevidas dos fornecedores como mero dissabor, esta perda de tempo, a partir da teoria do desvio produtivo do consumidor, passou a ser considerada como elemento indenizável com uma maior proteção ao consumidor nas relações com o fornecedor. Giacomini (2019) conclui que a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor é um mecanismo que protege o consumidor a partir do tempo perdido e o classifica como direito fundamental.

Na concepção de Marques e Bergstein (2018) cabe ao fornecedor que disponibiliza o produto ou o serviço implementar as medidas para solucionar os problemas que resultam da operacionalização da sua atividade. O fornecedor ao adotar sistemas que causem morosidade em suas atividades, ao deixar de investir em tecnologias que capacitem e adequem a um tempo razoável de espera, o fornecedor transfere para o consumidor a sua própria responsabilidade em virtude da sua inércia. Esta ausência de novos investimentos pode ser considerada como um dano em função do tempo perdido que devem ser restituídos. Neste contexto, observa-se que pelo menos três princípios foram violados: a boa-fé objetiva; a vulnerabilidade e garantia da adequação. Para as autoras, é necessário que as condutas dos fornecedores que menosprezam o tempo dos seus consumidores sejam coibidas e os eventuais danos sofridos sejam recompensados.

Segundo Loureiro e Santana (2016) os prejuízos sofridos pelos consumidores proporcionaram que a jurisprudência iniciasse com o reconhecimento de indenização pela perda do tempo livre. A doutrina passou a reconhecer a relevância do tempo na esfera do direito do consumidor. O tempo desperdiçado em virtude de uma prática indevida do fornecedor ultrapassa o mero aborrecimento e atinge os direitos da personalidade. Diante

do tema, faz-se necessário salientar que a perda do tempo livre está diretamente ligada ao dano denominado de *extra rem*. Este tipo de dano está relacionado à má conduta do fornecedor, devido a sua negligência, omissão ou por conduta desidiosa.

Na opinião de Martins (2017), a perda de tempo de vida útil do consumidor deve ser enquadrada como uma prática abusiva, razão pela qual, os consumidores poderiam se dedicar a outras atividades da sua liberdade de escolha e, no entanto, ficam presos a um problema causados pelo fornecedor. Martins (2017) aponta também que, apesar de vivermos em uma lógica de um sistema econômico baseado pelo tempo é dinheiro, existem outras coisas mais determinantes do que o próprio valor pecuniário.

Guglinski (2015) classificou a indevida subtração do tempo pelos fornecedores como um ato ilícito. Para o autor, devido a concepção de valorização do tempo, o seu desperdício não pode passar sem a devida proteção jurídica. No ordenamento jurídico inexistente uma disposição que qualifique a natureza jurídica do tempo, não há, portanto, uma proteção legislativa que trate sob a perda do tempo. Sob o âmbito do trabalho e da linguagem laboral é factível perceber que o tempo possui valor e até mesmo significado, pois a depender do evento que esteja acontecendo simultaneamente, não há possibilidade em virtude da física, de estar presente em dois lugares ao mesmo tempo ou executar duas atividades simultâneas, portanto, o tempo possui um valor indescritível. A compensação pecuniária, em determinados casos, não repara o dano causado. O autor reitera que, no tocante ao prazo, para exercer a pretensão reparatória em juízo, não se pode levar em consideração a ofensa à dignidade humana como um acidente de consumo.

3 | PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Em linhas gerais, o presente estudo busca identificar o impacto no desperdício do tempo nas agências bancárias pelos consumidores. Essa análise se dará pelos processos do PROCON/BA. Dentro desta perspectiva, analisou-se o porte da empresa através do seu patrimônio líquido, a quantidade de processos que esta entidade possui e o tipo de banco, classificado em público ou privado. O *valuation* é a forma de avaliar a empresa e pode ser mensurado por diversos índices contábeis, tais como: o ativo, o patrimônio líquido, o *market share* (participação no mercado), o valor das ações e entre outros. Para o presente estudo, o *valuation* adotado foi o patrimônio líquido.

A pesquisa seguiu um modelo operacional no intuito de identificar os processos do PROCON/BA e todos os processos selecionados foram analisados com base nessas variáveis. A coleta de dados foi elaborada tomando como base o ano de 2019 em autuações do PROCON/BA nos bancos que descumpriram as leis estabelecidas.

O objetivo foi descrever o impacto do tempo em função das variáveis independentes e demonstrar a associação entre o patrimônio líquido do banco e o tipo de banco, além de possivelmente potencializar o seu tempo de espera. A pesquisa se baseou pelo

método quali-quantitativo, pois utilizou instrumentos dos dois métodos de pesquisa tais como: utilização de teoria para explicar o fenômeno; análise de dados para embasar os resultados; utilização de textos e números; comparação de variáveis; análise interpretativa do evento.

O instrumento da pesquisa adotado foi a análise documental por meio do exame dos processos do PROCON/BA, a partir do enquadramento de três partes da análise: o patrimônio líquido; o tempo de espera; o tipo de banco. Foram analisados 89 processos do PROCON/BA em sua integralidade. Os respectivos processos foram identificados pelo número do processo, o nome do banco e o tipo de banco. Com o intuito de preservar a imagem das agências atuadas, o presente estudo apenas discerniu o nome e a classificação dos bancos, sem identificação de agência.

Para facilitar a análise técnica dos processos foram identificados o banco e a infração cometida em cada processo, além da numeração de cada processo e o tipo de banco (público ou privado). Cada processo foi devidamente analisado, as informações foram registradas em uma planilha, para uma análise posterior. Todos os processos passaram por revisões na análise dos dados coletados com a finalidade de evitar erros e confirmar os registros encontrados.

A análise dos processos se limitou a identificação da infração ao Código de Defesa do Consumidor, ao número do processo com o objetivo de comprovar a fidedignidade das informações, o banco que cometeu a infração e a sua respectiva classificação. A análise das decisões não foi abordada neste estudo em decorrência do julgamento dos processos se encontrarem em andamento, ou seja, ainda podendo caber recurso, aguardando a decisão interlocutória ou o trânsito em julgado destes processos.

4 | ANÁLISE DE RESULTADOS

Os processos analisados foram identificados pelos seus respectivos patrimônios, pelo número do processo, pelo tipo de banco e pelo tempo de espera dos consumidores na fila. Ao todo foram analisados 89 processos do PROCON/BA referente as autuações realizadas em 2019, destes, 70 processos foram autuados por infração a Lei dos 15 minutos.

O quadro 1 evidenciou o banco, o tipo de banco, o patrimônio líquido e a quantidade de processos autuados pelo PROCON/BA. A construção do quadro 1 seguiu o parâmetro de ordem decrescente pelo tamanho da empresa, determinada pelo valor do patrimônio líquido dos bancos no último trimestre do exercício de 2019, conforme publicação das suas demonstrações contábeis nos *sites* dos respectivos bancos.

Banco	Tipo de Banco	Patrimônio Líquido	Quantidade
ITAÚ	PRIVADO	R\$ 142.847.965.000,00	8
BRADESCO	PRIVADO	R\$ 133.723.221.000,00	39
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	PÚBLICO	R\$ 86.446.927.000,00	8
SANTANDER	PRIVADO	R\$ 65.229.249.000,00	5
BANCO DO BRASIL	PÚBLICO	R\$ 462.531.000,00	10

Quadro 1 – Descrição dos bancos autuados pelo PROCON

Fonte: elaboração própria (2020).

O banco foi identificado nominalmente e o tipo de banco foi classificado em público ou privado, conseqüentemente, o seu patrimônio líquido em valores reais e a quantidade de processos que o banco recebeu em 2019. O patrimônio líquido foi descrito conforme valores evidenciados no balanço patrimonial da empresa no encerramento do exercício de 2019.

Ao todo foram 17 bancos públicos autuados e 72 bancos privados. A pesquisa não identificou o motivo desta discrepância entre bancos públicos e privados. Dos 70 bancos autuados em decorrência da lei dos 15 minutos, 18 bancos foram públicos e 52 eram privados. O estudo analisou 89 processos, porém, como são processos recentes, eles ainda se encontram em análise na coordenação técnica do PROCON/BA, em virtude de que todos os autuados terem entrado com recurso. Até o trânsito em julgado, existem decisões interlocutórias que são julgadas pela Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor e, no caso de apelação, julgadas pelo Tribunal de Justiça da Bahia que levam um tempo considerável até serem definitivamente julgados.

Identificou-se nesta pesquisa que não há relação entre o patrimônio líquido da empresa com a quantidade de autuações dos respectivos bancos, isto demonstra que o tamanho do banco, mensurado pelo seu patrimônio líquido, não influencia no cumprimento das leis do código de defesa do consumidor. Conseqüentemente, o tamanho do banco não representou um condicionante para cometer atos de infração das leis do CDC. Portanto, não se podem levantar hipóteses sem a observação empírica no intuito de fazer conjecturas sobre o fator condicionante que proporciona as infrações cometidas pelas agências bancárias.

Um estudo técnico baseado na análise de tamanho da agência, quantidade de pessoas atendidas, segurança proporcionada pelo banco, localização, facilidade de acesso presencial, quantidade de bancários que trabalham no atendimento, podem ser fatores de interferência para o desvio da conduta consumerista.

Neste estudo deve ser exposto que cabe à instituição bancária cumprir as normas do código de defesa do consumidor e cumpri-las para atender o consumidor da melhor forma possível. O não atendimento adequado nos padrões da lei enseja na conseqüente aplicação da multa aos bancos, em decorrência do não cumprimento do que está previsto na lei e configura uma infração ao CDC. A penalidade aplicada por meio de multa é uma

das formas de tentar garantir ao consumidor que aquela situação não se repita.

Infelizmente, as práticas bancárias de desrespeito ao consumidor e o consequente não cumprimento das leis contidas no código de defesa do consumidor representam ações recorrentes. Desse modo, a intervenção do Estado se faz necessária e coerente, a partir do momento em que não há o cumprimento das regras estabelecidas e o mínimo de condições de atendimento ao consumidor.

A razoabilidade, além de representar um princípio jurídico, deve ser colocada como condicionante para o cumprimento da lei. Somente em 2019, 89 agências bancárias descumpriram a lei, isso sem contar às agências que cometem essas infrações constantemente e não são fiscalizadas ou penalizadas.

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo buscou evidenciar o impacto causado pela lei dos 15 minutos em agências bancárias de Salvador à luz da teoria do desvio produtivo do consumidor. Ao verificar a quantidade de processos executados pelo PROCON/BA, percebe-se o constante desperdício de tempo em agências bancárias que tem como consequência a penalização do consumidor ao sofrer com o seu desvio produtivo. A teoria do desvio produtivo do consumidor serviu como arcabouço teórico para explicar as infrações cometidas pelas agências bancárias e a sua contínua lesão aos direitos dos consumidores.

Pensava-se que o tamanho do banco, determinado pelo seu patrimônio líquido, tinha uma relação direta com a quantidade de infrações cometidas, porém, verificou-se com o estudo que não há correlação entre tais variáveis. Nem mesmo o tipo de banco, segregado no estudo como público ou privado, não foi capaz de explicar os fenômenos que ocorreram de infrações ao código de defesa do consumidor e a consequente forma de infringir a lei dos 15 minutos em agências bancárias.

O que está evidente neste estudo é que, precisam-se buscar alternativas para ampliação dos direitos dos consumidores, pois a parte vulnerável será sempre o consumidor. O consumidor é vulnerável em virtude da disparidade da relação existente entre cliente e fornecedor. Não se pode afirmar que todo consumidor é hipossuficiente, pois existem consumidores que possuem fortunas e um patrimônio elevado, porém, mesmo diante de uma situação em que o consumidor não se enquadre neste quesito, ainda assim, será considerado vulnerável. Esta vulnerabilidade está relacionada aos quatro tipos de vulnerabilidade aplicada ao consumidor: técnica, jurídica, fática e informacional.

O tempo desperdiçado nas agências bancárias representa um total desrespeito aos consumidores que têm as suas vidas paralisadas em virtude da incompetência dos bancos em propiciar melhores condições de atendimentos aos consumidores. A lei dos 15 minutos é ineficiente por não abranger outros tipos de atendimento e restringir o direito de ser atendido em um prazo razoável de tempo somente ao caixa.

A extensão da aplicabilidade da lei, a partir do seu amplo debate, como forma de reparar os danos ao consumidor diante da perda do seu tempo, poderia ser uma alternativa à ampliação dos direitos do consumidor. Deve-se compreender que não é razoável a espera de um consumidor dentro de um banco, por duas ou três horas, mesmo que esteja sentado. A lei é omissa diante de tal fato e, portanto, propor a sua aplicabilidade para melhoria de vida da sociedade é um papel do (a) advogado (a).

Além disso, a aplicação de multas pelos órgãos competentes parece não fazer efeito diante da quantidade de processos aplicados, além dos elevados valores das multas para estas agências. Isso pode representar duas hipóteses: a primeira, de que os bancos são incrédulos referentes ao rigor da exigência das multas e por possuir um sistema jurídico eficaz, acabam ganhando o processo na esfera judicial; o segundo, que os valores das multas estão ínfimos em demasia, pois o lucro dos bancos é tão alto, a ponto de demonstrar desprezo diante do rigor da lei.

A pesquisa, portanto, traz algumas reflexões diante deste tema. As frequentes fiscalizações não interferem diretamente na mudança de postura dos bancos, pois o comportamento indisciplinado é recorrente. Dentro das agências bancárias, as pessoas sofrem por negligência. Mesmo que a lei dos 15 minutos fosse rigorosamente aplicada, ainda assim, existiriam consumidores sofrendo com o desvio produtivo em decorrência da ineficácia do banco em atendê-los em outros setores.

As agências bancárias possuem, visivelmente, muitos caixas e poucas pessoas trabalhando, ou seja, o número de máquinas, equipamentos e condições de trabalho existem, porém, há poucos trabalhadores nas agências, o que sobrecarrega os profissionais bancários dentro das suas agências em favorecimento a uma política de cortes de pessoal, típico deste setor que contrata pessoas jovens e brancas. Porém, não se pode deixar despercebido que estas mesmas pessoas outrora contratadas são descartadas pelo sistema quando envelhecem, pois não possuem mais a estética e a agilidade que os bancos exigem.

Deve-se pensar então: se os bancos não respeitam minimamente seus próprios funcionários, eles estariam dispostos a fornecer um atendimento de qualidade aos seus consumidores? Esta pesquisa possui limitações, mas pode ser útil para o surgimento de outros questionamentos e a partir daí, buscar novas propostas, soluções e caminhos mais estáveis nas relações de consumo.

REFERÊNCIAS

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

DOMINGUES, J. G. C.; BRASILINO, F. R. R. **A teoria do desvio produtivo e a proteção dos direitos da personalidade do consumidor**. Revista do Instituto de Direito Constitucional e Cidadania, Londrina, v.3, n. 1, p. 190-208, jan/jun. 2018.

GIACOMINI, J. T. O. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Ijuí, 2019.

GUGLINSKI, V. V. **O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais brasileiros**. Revista de Derecho y Ciencias Sociales, n. 11, p. 77-96, 2016.

LOUREIRO, R. E. S.; SANTANA, H. V. **Dano moral e responsabilidade objetiva do fornecedor pela perda do tempo produtivo do consumidor**. Revista de Direito do Consumidor, v. 106, 2016.

LUBISCO, N. M. L.; VIEIRA, S. C. **Manual de estilo acadêmico: trabalhos de conclusão de curso, dissertações e teses**. 6. ed. rev. e ampl. Salvador: EDUFBA, 2019.

MARTINS, L. B. **Responsabilidade civil perda de tempo útil: a perda do tempo do consumidor como um bem jurídico a ser tutelado**. Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2017.

MARQUES, C. L.; BERGSTEIN, L. **A valorização e a tutela do tempo do consumidor: a nova posição do STJ sobre responsabilidade do comerciante por vícios**. Revista dos Tribunais, v. 997, p. 211-226, 2018.

PEREIRA, D. de S. **Dano moral: teoria do desvio produtivo do consumidor no teleatendimento e telemarketing**. Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2018.

TEIXEIRA, T.; AUGUSTO, L. S. **O dever de indenizar o tempo desperdiçado (desvio produtivo)**. Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, São Paulo, v. 110, p. 177-209. 2015.

VERBICARO, D.; QUARESMA, G. P. **O dano temporal configurado no desvio produtivo do consumidor**. Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas, v.7, n.1, 2019.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Ação direta de inconstitucionalidade 1, 5, 9, 14, 15, 173

Ação popular 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24

Adolescente 110, 113, 139

Advogado 9, 12, 41, 56, 58, 85, 91, 146, 147, 149, 150, 151, 152, 166, 182, 185, 187, 188, 190, 194, 257

Agência bancária 154, 159

Antropologia 229, 235, 236, 237, 238, 239, 240

Argentina 25, 26, 29, 30, 31, 32, 62, 82, 83, 88, 89, 92

B

Brasil 5, 6, 3, 4, 5, 6, 15, 17, 24, 25, 27, 29, 30, 31, 34, 35, 41, 42, 43, 62, 63, 80, 82, 84, 89, 90, 92, 112, 116, 117, 118, 121, 123, 124, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 136, 143, 145, 150, 156, 159, 164, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 177, 179, 180, 181, 183, 189, 193, 195, 203, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 217, 218, 220, 221, 222, 223, 224, 227, 230, 232, 233, 234, 237, 241, 242, 244, 245, 248, 249, 251, 252, 255, 256, 257

C

Cidadania 2, 97, 166, 207, 208, 209, 210, 211, 217, 218, 219, 220, 239, 241, 242, 244, 245, 248, 249, 255, 256

Código de processo civil 8, 19, 25, 26, 27, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 36, 37, 38, 39, 61, 70, 71, 74, 77, 78, 80, 83, 85, 86, 87, 88, 94, 187, 196, 203, 205, 224

Consumidor 64, 103, 104, 124, 139, 140, 143, 144, 145, 151, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184

Contrato 16, 64, 66, 95, 96, 98, 99, 100, 102, 103, 104, 107, 108, 109, 126, 127, 128, 129, 136, 138, 139, 140, 142, 143, 145, 148, 176, 179, 180, 187, 188, 189, 192, 193, 226, 254

Controle de constitucionalidade 1, 2, 3, 4, 6, 10, 15, 16, 20, 21, 23

Criança 110, 111, 112, 113, 119, 120, 121, 122, 139

Cultura da pacificação 185, 190, 194

D

Dados pessoais 110, 111, 112, 113, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123

Direito 1, 3, 8, 10, 12, 15, 17, 18, 19, 22, 24, 26, 28, 31, 32, 34, 35, 40, 41, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 52, 53, 54, 55, 56, 58, 59, 60, 61, 62, 64, 65, 66, 67, 69, 70, 71, 72, 73, 75, 77, 80, 88, 89, 90, 93,

94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 112, 113, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 123, 124, 126, 127, 128, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 143, 144, 145, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 159, 161, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 173, 176, 177, 178, 179, 181, 182, 183, 184, 185, 187, 188, 189, 194, 195, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 219, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 231, 232, 233, 234, 235, 237, 238, 239, 240, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 255, 256, 257
Direitos humanos 54, 57, 58, 208, 209, 220, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 257
Doação 125, 126, 127, 128, 129, 134, 135, 136

E

Ensino 5, 7, 22, 207, 208, 211, 212, 213, 217, 219, 221, 222, 223, 224, 225, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 237, 239, 257

F

Feminino 210, 214, 217, 219, 243, 255
Função social 95, 96, 103, 104, 107, 132, 134, 136

J

Juiz 5, 6, 8, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 38, 43, 62, 65, 66, 67, 68, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 85, 86, 87, 88, 89, 91, 128, 150, 156, 177, 187, 190, 198, 199, 200, 201, 202, 204, 205, 206
Jurisprudência 12, 16, 18, 20, 21, 22, 24, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 42, 62, 64, 67, 69, 70, 85, 91, 100, 105, 110, 115, 120, 124, 153, 158, 160, 161, 180, 200, 201, 205

M

Movimento 103, 197, 201, 202, 203, 204, 206, 240, 246, 248

N

Negociação 185, 187, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 254
Nexo de causalidade 146, 147, 149, 150, 151, 152

P

Personalidade jurídica 60, 61, 62, 63, 65, 66, 67, 68, 69, 70
Prescrição civil 25

R

Repercussão geral 33, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44
Representação 5, 85, 107, 207, 218
Responsabilidade 3, 40, 60, 61, 62, 63, 64, 66, 67, 68, 69, 70, 87, 99, 104, 107, 111, 117, 118,

127, 139, 142, 143, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 155, 161, 167, 196, 197, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 251

Responsabilidade civil médica 146, 149, 152

S

Saber 41, 46, 51, 63, 90, 105, 107, 152, 179, 194, 205, 223, 225, 227, 229, 230, 233, 237, 239

Sociedade contemporânea 116

Sucessão 69, 99, 125, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136

Superendividamento 168, 169, 181, 183

T

Transformação 114, 159, 173, 210, 219, 227, 230, 233, 244

U

Universidade 3, 4, 5, 6, 7, 1, 15, 16, 25, 32, 44, 45, 46, 47, 58, 59, 70, 82, 95, 108, 110, 146, 154, 167, 168, 186, 189, 191, 196, 201, 206, 207, 208, 213, 218, 235, 241, 257



***Direito em Movimento:
Saberes Transformadores da
Sociedade Contemporânea***

2

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

 **Atena**
Editora

Ano 2020



***Direito em Movimento:
Saberes Transformadores da
Sociedade Contemporânea***

2

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

 **Atena**
Editora

Ano 2020