



## **A INDENIZAÇÃO POR DESVIO PRODUTIVO COMO POLÍTICA PÚBLICA DE OTIMIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

THE INDEMNITY FOR DIVERSION OF THE CONSUMER'S PRODUCTIVE RESOURCES AS PUBLIC POLICY TO IMPROVE THE PUBLIC SERVICES

*Daniel Dela Coleta Eisaqui<sup>1</sup>*

**RESUMO:** O presente artigo busca analisar a utilização da indenização por desvio produtivo do consumidor como política pública de melhoria nos serviços públicos. Como o tempo é um bem escasso, não pode o consumidor depender de serviços lentos, que o impossibilitam de dedicar-se a outras atividades. Assim, a partir da metodologia dedutiva, utiliza-se a doutrina e a jurisprudência, para defender a utilização da indenização por desvio produtivo como uma política pública judicial de incentivo à melhoria dos serviços públicos. Conclui-se, pois, que a função educativa das indenizações deve ser utilizada para compelir os prestadores de serviços públicos a melhorarem os recursos humanos e tecnológicos utilizados, para assegurar a eficiência e otimizar o tempo.

**Palavras-chave:** Desvio Produtivo. Eficiência. Políticas Públicas. Serviços Públicos. Direitos Difusos.

---

<sup>1</sup> Mestrando em Direitos Difusos e Coletivos pela Universidade Metodista de Piracicaba – UNIMEP. Bacharel pela Universidade Metodista de Piracicaba – UNIMEP. Advogado.

**ABSTRACT:** This article aims to analyze the application of the indemnity for diversion of the consumer's productive resources as public policy to improve the public services. As the time is a scarce resource, the consumer cannot depend on sluggish services, which make impossible for the consumer dedicate to other productive activities. Thus, with a deductive methodology, are used the legal doctrine and jurisprudence, to defend the application of the indemnity for diversion of the consumer's productive resources as a judicial public policy of incentive for the improvement in public services. In conclusion, the educational function of indemnities must be used to compel the public service providers improve the human and technological resources they use, to ensure efficiency and to optimize time.

**Keywords:** Consumer's Productive Resources. Efficiency. Public Policy. Public. Services. Diffusive Rights.

## INTRODUÇÃO

O presente artigo debruça-se sobre a utilização da indenização embasada em desvio produtivo como uma política pública de cunho judicial com o objetivo de otimizar a prestação dos serviços públicos.

Objetiva-se, assim, justificar que, em uma sociedade cada vez mais célere, com o tempo se convertendo em ativo escasso e valioso, o dispêndio de parcela excessiva deste tempo em órgãos, repartições e empresas públicas, ou em instituições prestadoras de serviços de natureza pública, gera dano indenizável.

Recorre-se, assim, com base doutrinária e jurisprudencial, à teoria do desvio produtivo do consumidor, argumentando sua aplicabilidade como política pública judicial de incentivo aos prestadores de serviço públicos para que otimizem sua atividade, seja pela adoção de recursos tecnológicos, seja pela ampliação dos recursos humanos.

Assim, a partir de uma hermenêutica dedutiva, demonstra-se a possibilidade de indenização por desvio do tempo, bem como a utilização desta possibilidade, em sede judiciária, para compelir os prestadores de serviços a racionalizarem o seu mister.

Desta forma, no primeiro tópico é discorrido a respeito da importância do tempo na sociedade contemporânea, bem como do imperativo constitucional de eficiência.

No tópico 2, é argumentada a possibilidade de o Poder Judiciário estabelecer políticas públicas.

A seguir, no terceiro tópico, o presente artigo ressalta a função pedagógica das indenizações, defendendo sua utilização com o escopo de constituir-se uma política pública de otimização dos serviços públicos.

O quarto tópico, por sua vez, especificamente advoga a aplicação da indenização por desvio produtivo como política pública para que os prestadores de serviços públicos busquem implementar seu mister com eficiência, minimizando o dispêndio temporal dos consumidores, e maximizando os resultados buscados e efetivamente alcançados.

Encaminha-se, assim, a título conclusivo, pela premência da adoção de instrumentos que conduzam os prestadores de serviços públicos a desincumbirem-se de seu desiderato a contento, com acuidade, presteza e, sobretudo, com respeito ao tempo dos consumidores.

## **1. O TEMPO COMO BEM JURÍDICO DIFUSO NA CONTEMPORANEIDADE E A NECESSIDADE DE EFICIÊNCIA NAS RELAÇÕES INTERSUBJETIVAS**

Bens jurídicos, em definição perfunctória, constituem-se enquanto os interesses de relevância social, e que, por serem condições de funcionamento da sociedade, são merecedores de tutela (STRECK, 2007, p. 87-88).

São, em verdade, marcados por uma diversidade de formas, em razão “da complexidade da própria vida e das coisas, processos e instituições que a integram e nela se movimentam” (SMANIO, 2004b, p. 54).

Conforme ponderado por Norberto Bobbio (2004, p. 9), “os direitos não nascem todos de uma vez. Nascem quando devem ou podem nascer”. Assim, em relação aos bens jurídicos, a encampação, pelo Direito, de uma disciplina do mundo fático, exsurge quando decorrem demandas individuais, coletivas e difusas por uma tutela ante ameaças, ou então, quando diante de lesões, o desenvolvimento social permite novos remédios.

É este o sentido do pensamento de Smanio (2004a, p. 1), pelo qual “o conceito de bem jurídico igualmente não é estático, mas dinâmico, aberto às mudanças sociais e ao avanço científico.”

Vale dizer, com o desenvolvimento social, o Direito passa a ser invocado a fim de tutelar as necessidades mais prementes dos indivíduos, isoladamente considerados ou enquanto integrantes de um grupo específico, ou mesmo enquanto socialmente situados. Em outros termos, aquilo que a sociedade valoriza em determinado momento, reclamará uma tutela jurídica.

Com o progresso alcançado pela civilização, a humanidade se viu envolta diante de uma alta especialização tecnológica e de uma globalização econômica que tornou os indivíduos, grupos e nações interdependentes (DESSAUNE, 2017, p. 65). Neste passo, o ritmo da vida social contemporânea acelerou-se de modo a situar os indivíduos em posições economicamente ativas na maior parte do percurso cronológico.

Vale dizer, os indivíduos são submetidos a relações e demandas instantâneas, apressadas, com urgência, bem como se inserem em diversas atividades ao longo do tempo, sejam laborais, familiares, recreativas, sociais, de modo que a ocupação temporal do indivíduo é praticamente total, quase sempre estando o indivíduo em alguma atividade, tarefa, evento, compromisso.

A partir desta constatação, deflui a caracterização do tempo enquanto relevante para a sociedade – “não temos tempo a perder”, já cantava Legião Urbana. Da verve parnasiana de Olavo Bilac (1929), em tom poético se vaticina “Trabalhai, porque a vida é pequena/E não há para o Tempo demoras/Não gasteis os minutos sem pena/Não façais pouco caso das horas”.

A partir da teoria tridimensional de Miguel Reale (2014), a partir do momento em que o tempo (fato) torna-se relevante à sociedade (valor), culmina-se em um processo de regulação jurídica (norma), a disciplinar o tempo enquanto direito, em benefício da eficiência e da maximização racional do uso deste tempo.

Isto é, impende ao direito estatuir preceitos normativos que racionalizem as relações intersubjetivas de modo a otimizar a utilização do tempo, em um desiderato de eficiência, evitando-se a perda de parcela do tempo, a alteração prejudicial do cotidiano ou

de projeto de vida por conta de um período de inatividade existencial (DESSAUNE, 2017, p. 69).

Como assentado pela Ministra Nancy Andrichi, o desenvolvimento do moderno sistema capitalista propôs-se a “gerar o máximo de aproveitamento possível dos recursos produtivos disponíveis”, dentre os quais se inclui o tempo (BRASIL, 2019, p. 13-14).

Ainda segundo a Ministra, “o tempo útil e seu máximo aproveitamento são, como visto, interesses coletivos”, vinculados aos deveres de qualidade, desempenho e função social das atividades voltadas ao público (BRASIL, 2019, p. 15).

Conforme Dessaune (2017, p. 70),

o tempo é um recurso produtivo limitado que não pode ser acumulado nem recuperado ao longo da vida das pessoas; e ninguém pode realizar, simultaneamente, duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes, do que resulta que uma atividade preterida no presente, em regra, só poderá ser realizada no futuro suprimindo-se outra atividade.

Desta feita, pois, solidifica-se o tempo como bem jurídico difuso, vinculado à eficiência nas relações intersubjetivas, sejam relações privadas (v.g., relações de consumo), e, mormente, quanto aos serviços prestados por órgãos públicos, em relação aos quais a disciplina de eficiência é mandamento constitucional derivado do artigo 37 da Constituição Federal.

O sentido da eficiência, nesta senda, é exatamente o de otimizar racionalmente a utilização do tempo, minimizando o tempo necessário para se obter um resultado, ao mesmo passo em que se maximiza os benefícios esperados.

Na leitura de José Afonso da Silva (2014, p. 680), a eficiência propugna “conseguir os melhores resultados com os meios escassos de que se dispõe e a menor custo”, isto é, “consecução do maior benefício com o menor custo possível.”

Sintetiza o autor, então, que se trata do “melhor emprego dos recursos e meios (humanos, materiais e institucionais) para melhor satisfazer às necessidades coletivas” (SILVA, 2014, p. 681).

Maria Sylvia Zanella Di Pietro, citando Hely Lopes Meirelles, define eficiência como sendo a realização das atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional,

voltando-se ao melhor desempenho de atribuições para se alcançar os melhores resultados (DI PIETRO, 2017, p. 114).

Reconhece-se, assim, com fulcro constitucional, que o tempo não é um bem pereene, mas sim escasso, de modo que o desempenho das atividades não pode se estender longamente, mas antes deve buscar se alcançar o resultado esperado, em sua máxima potência, no menor tempo possível e necessário.

Vale dizer, não apenas no momento em que o indivíduo destina seu tempo à atividade, esta deve lhe tomar o menor dispêndio temporal possível, como igualmente o resultado deve ser obtido em um único momento, salvo exceções, não sendo lícito, em regra, um atendimento ineficiente que obrigue ao cidadão retornar ao órgão em outro momento ou outro dia.

Por via de consequência, impende ao Poder Público adotar medidas que propiciem a máxima eficiência na prestação de suas atividades, em benefício da coletividade, uma vez que a otimização da utilização do tempo permite a todos dedicarem-se a uma pluralidade de atividades, desenvolvendo diversos nichos socioeconômicos, políticos e culturais.

## **2. O PODER JUDICIÁRIO COMO LOCUS DE PRODUÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS**

Oriundo da ciência política e da ciência da administração pública, o conceito de política pública se categoriza como jurídico na medida em que se apresenta a necessidade de concretizar os direitos humanos, mormente os sociais (BUCCI, 2006, p. 1-3).

Conforme Maria Paula Dallari Bucci (2006, p. 4),

a fruição dos direitos humanos é uma questão complexa, que vem demandando um aparato de garantias e medidas concretas do Estado que se alarga cada vez mais, de forma a disciplinar o processo social, criando modos de institucionalização das relações sociais que neutralizem a força desagregadora e excludente da economia capitalista e possam promover o desenvolvimento da pessoa humana.

Deflui, desta sorte, “a indispensabilidade da presença do Estado, seja como partícipe, indutor ou regulador do processo econômico”, a fim de garantir direitos (BUCCI, 2006, p. 5).

Não obstante a formulação de políticas públicas seja competência a priori conferida ao Executivo, em diálogo com o Legislativo (BUCCI, 2006, p. 22), o fato de se conceber a garantia de direitos – isto é, sua concretização – como tarefa estatal, permite a ingerência do Judiciário, enquanto função do Poder Estatal.

Vale dizer, entender-se a garantia de Direitos como tarefa estatal não é destinar esta proteção ao Executivo e ao Legislativo, mas inclui igualmente a função jurisdicional, que, guardadas as devidas proporções, se afigura como fiel da balança, pois “o debate judicial sobre a aplicação de políticas públicas é o que se revela mais intrinsecamente jurídico, porque é onde se leva ao limite a questão da vinculatividade, isto é, o poder de coerção da norma jurídica, em relação ao direito, em especial aos direitos sociais” (BUCCI, 2006, p. 22).

A bem da verdade, no plano do direito constitucional positivo, a Constituição de 1988 foi expressa, no artigo 5º, inciso XXV, em preceituar a inafastabilidade da Jurisdição.

Em matéria de políticas públicas, ainda que se reconheça o caráter subsidiário de uma intervenção proativa do Judiciário, esta resta legitimada diante do comprometimento da eficácia e da integridade de direitos individuais e/ou coletivos constitucionalmente sedimentados (BRASIL, 2005).

Em síntese, na omissão legislativo-governamental, em prejuízo de direitos humanos fundamentais, concede-se ao Judiciário a faculdade de proferir decisões conformativas, isto é, estabelecer balizas de concretização garantidora destes indigitados direitos.

Como assentado pelo Ministro Celso de Mello no precedente trazido à colação, a ineficiência administrativa, o descaso governamental, a incapacidade de gestão, a incompetência na implementação, a falta de visão política e a inoperância funcional dos gestores públicos, “não podem nem devem representar obstáculos” ou “importar em grave vulneração a um direito fundamental” (BRASIL, 2005).

É neste passo que se insere a atuação jurisdicional, manifestando-se o Poder Judiciário como um *locus* originário de políticas públicas, estas entendidas enquanto a

coordenação dos “meios à disposição do Estado e as atividades privadas, para a realização de objetivos socialmente relevantes e politicamente determinados” (BUCCI, 2006, p. 39).

Sopesados os fatos, conclui-se que a intervenção jurisdicional em políticas públicas não se faz unicamente em um desiderato de estabelecer formulações teórico-práticas de atuação governamental em uma única decisão, mas, em última razão, o próprio conjunto de decisões em determinado sentido se constitui como política pública voltada à concretização de um certo interesse coletivo.

Quer-se dizer, pois, que a implicação jurisdicional não se dá apenas quando há uma decisão atinente ao controle de decisões ou omissões governamentais, mas que a própria existência de uma tipologia fenomenológica decisória se configura como sendo, ainda que inconscientemente, formulação de políticas públicas.

Em outros termos, a recorrência de decisões em determinado sentido, concretizando direitos ou desfazendo certas condutas, mais do que constituir um padrão decisório vislumbrado pela ótica do sistema de precedentes, se assenta enquanto estruturação de uma política pública, ainda que esta seja compreendida como tal somente após uma análise sistemática do fenômeno decisório existente em determinado recorte de espaço-tempo.

A título de exemplo, a adoção de um paradigma indenizatório a respeito de condutas comissivas ou omissivas no cotidiano da sociedade se habilita como uma política pública judicial de correção das disfuncionalidades e os desarranjos.

Tanto mais, quando se trata de indenizações determinadas em desfavor do Poder Público, donde se prefigura um caráter pedagógico a influir na prestação esmerada, eficiente dos encargos conferidos à administração pública e seus órgãos diretos e indiretos.

### **3. O EFEITO PEDAGÓGICO DAS INDENIZAÇÕES E SUA UTILIZAÇÃO COMO FATOR DE OTIMIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

No âmbito da responsabilidade civil, a condenação indenizatória se baliza pela intenção de desestimular o condenado de voltar a cometer o ato ilícito que causou dano a outrem.



Reconhece-se, assim, que a condenação se pauta por um teor educativo, através do qual se busca “forçar os prestadores de serviços a exercerem seu mister com acuidade” (SÃO PAULO, 2020a).

Efetivamente, no arbitramento do *quantum* indenizatório, busca-se que a quantia fixada “não se apresente como demasiadamente irrisória e insignificante diante da capacidade econômica do demandado”, exatamente para “não lhe impingir a devida desmotivação em voltar a praticar atos semelhantes” (SÃO PAULO, 2020b).

O Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do Recurso Especial nº 885.137, assentou que “A indenização tem efeito pedagógico e visa desencorajar o comportamento reprovável” (BRASIL, 2007).

Solidifica-se, assim, com supedâneo jurisprudencial, que a função da condenação em verba indenizatória, busca, mesmo que tangencialmente, compelir o condenado a adotar zelo em suas condutas, inclusive quando se tratar de prestação de serviço público, se não por consciência do seu mister, ao menos para evitar um desfalque patrimonial.

Como observado por Carlos Roberto Gonçalves (2017, p. 410), “o causador do dano sofrerá um desfalque patrimonial que poderá desestimular a reiteração da conduta lesiva”.

É neste sentido, portanto, de racionalização da conduta que se a utilização das indenizações como uma política pública de otimização dos serviços públicos.

Entende-se na doutrina, em verdade, que “as políticas públicas podem ser definidas como a adoção de uma determinada linha de conduta a ser posta em prática na esfera estatal (...) almejando objetivos específicos” (TERENZI, 2020, p. 34).

Como desenvolve Terenzi (2020, p. 34),

Embora as políticas públicas se concretizam com uma postura, esta só será tomada após o sopesamento de opções e a adoção consciente de um determinado comportamento. Por sua vez, essa mencionada postura é materializada por uma ou por um conjunto de ações ou omissões integradas do Poder Público, as quais derivam daquelas cogitações prévias.

Assim, o efeito pedagógico que se confere às indenizações apresenta-se como um incentivo à adoção consciente de um comportamento racionalizado e otimizado, arrazoando um conjunto de ações que primem pela devida prestação dos serviços públicos.

A bem da verdade, em sendo o tempo um direito fundamento de ordem difusa, assenta-se o entendimento de que as indenizações devem conscientizar e incentivar a prevenção de futuros danos (MOREIRA, 2019, p. 177)

Neste passo, é cabível a utilização de Ação Civil Pública, com fulcro nos artigos nº 1º, inciso II (danos ao consumidor) e 3º, que abre margem seja para a condenação em dinheiro quanto para uma obrigação de fazer (BRASIL, 1985).

Desta sorte, sem prejuízo de busca indenizatória individual, é possível aos legitimados à ACP que busquem a condenação das prestadoras de serviço público pela ineficiência e demora no atendimento aos consumidores, com base em dano moral coletivo, somando-se pedido de condenação em obrigação de fazer para que se otimize a prestação destes serviços, seja pela contratação de mais funcionários e servidores, seja pela adoção de tecnologias mais modernas.

Ainda que sem o pedido específico da obrigação de fazer, as condenações indenizatórias, ao fim e ao cabo, avolumando-se reiteradamente pela mesma causa de pedir, tendem, ou assim espera-se, conduzir o demandando recorrente que racionalize suas condutas, buscando aprimorar a prestação do serviço a que se dedica, subtraindo-se assim da possibilidade de ver-se demandado perante o Poder Judiciário.

#### **4. A INDENIZAÇÃO POR DESVIO PRODUTIVO COMO INCENTIVO JUDICIAL À OTIMIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

Como discorrido no início deste artigo, o tempo é bem escasso na contemporaneidade, de modo que não há disponibilidade dilatada para que os indivíduos se vejam vinculados a uma única atividade ou a um mesmo serviço, sem desvencilhar-se por ineficiência na prestação.

Faz-se notória, nesta senda, a inaptidão dos serviços públicos, os quais sujeitam não raro o indivíduo a uma espera para ser atendido, sendo que em muitos dos casos ou o consumidor desiste da espera, em razão dos outros compromissos a que se dedica, como, após toda a espera, vê-se sem a resolução a contento do objetivo buscado.

É por esta razão, pois, que se se solidifica no pensamento jurídico contemporâneo a possibilidade de indenização por tempo perdido, ou desvio produtivo, como se tem

denominado, exatamente pela concepção de que “todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável” (SÃO PAULO, 2019).

Saliente-se, em desenvolvimento, que não apenas o tempo desperdiçado para a solução dos problemas é passível de indenização, mas tal estende-se a todo o tempo inutilizado pela ineficiência na prestação dos serviços públicos:

No entanto, o tempo útil e seu máximo aproveitamento são, como visto, interesses coletivos, subjacentes aos deveres da qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que são atribuídos aos fornecedores de produtos e serviços e à função social da atividade produtiva. A proteção à perda do tempo útil do consumidor deve ser, portanto, realizada sob a vertente coletiva, a qual, por possuir finalidades precípuas de sanção, inibição e reparação indireta, permite seja aplicada a teoria do desvio produtivo do consumidor e a responsabilidade civil pela perda do tempo. (BRASIL, 2019).

No âmbito doutrinário, outrossim, defende-se que

o tempo, pela sua escassez, é um bem precioso para o indivíduo, tendo um valor que extrapola sua dimensão econômica. A menor fração de tempo perdido de nossas vidas constitui um bem irrecuperável. Por isso, afigura-se razoável que a perda desse bem, ainda que não implique prejuízo econômico ou material, dê ensejo a uma indenização. A ampliação do conceito de dano moral, para englobar situações nas quais um contratante se vê obrigado a perder o seu tempo livre em razão da conduta abusiva do outro, não deve ser vista como indício de uma sociedade intolerante, mas como manifestação de uma sociedade que não está disposta a suportar abusos (ANDRADE, 2008, p. 10-11)

Não se pode admitir, pois, que as prestadoras de serviços públicos atuem sem qualquer preocupação com o dispêndio temporal do consumidor, tampouco se legitimando argumentação sob o manto de escassez de funcionalismo ou multitudinária “clientela”. Em ambas as hipóteses, em verdade, cabe à prestadora municiar-se dos recursos humanos e técnicos aptos a atender a demanda e suprir as deficiências, em prol do melhor atendimento e do mais amplo respeito ao tempo dos consumidores.

Como bem observa Ana Carolina Nilce Barreira Candia (2017), admite-se responsabilização civil nas hipóteses de “transtornos reiterados, se levado em conta o tempo perdido, por mero descaso, falta de interesse na melhoria de serviços ou ausência de investimento que garantiria celeridade na atividade empresarial ou estatal”.

Assenta-se, pois, a possibilidade de utilização da teoria do desvio produtivo, nas hipóteses em que o consumidor se vê à mercê da ineficiência dos serviços públicos, sendo privado de dedicar-se a atividades laborais ou de lazer, com amigos, famílias ou mesmo de forma solitária.

Mais do que o desiderato de compensação individual pelo tempo perdido, a tese ora esposada centra-se no escopo do efeito pedagógico, a fim de conduzir os prestadores de serviços públicos à compreensão de que, mesmo que a longo prazo, os investimentos em aprimoramento da prestação do serviço mostram-se mais vantajosos e compensatórios que o desembolso reiterado de indenizações por desvio produtivo e inutilização do tempo do consumidor.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A sociedade contemporânea tem adotado um ritmo cada mais acelerado, no qual a urgência das demandas e a pluralidade de tarefas e compromissos não respeitam a disponibilidade temporal factível dos indivíduos: se o tempo é um rio que corre, como na obra de Lya Luft, já filosofara Heráclito que não se pode banhar no mesmo rio duas vezes, pois já não é o mesmo rio.

Nestas perspectivas se sobreleva a premência da efetividade e da eficiência, não sem razão calcada a princípio constitucional, a figurar como norte axiológico a ser materializado na prática, não apenas pela Administração Públicas, mas em todo o trato público – de fato, em sendo o tempo um direito fundamental, este possui eficácia igualmente horizontal, a figurar em toda sorte de relações.

Vê-se, porém, o descaso dos prestadores de serviços públicos com o tempo do consumidor. Não apenas no atendimento, como se exemplifica pelas instituições bancárias e pelos Correios, como também na própria resolução dos problemas originados da má prestação dos serviços.

Diante de tal situação, fez-se necessário buscar guarida jurídica a assegurar o respeito ao tempo do consumidor, cada vez mais inestimável e de impossível ressarcimento.

Assim, a partir da teoria do desvio produtivo, concebeu-se a inadmissibilidade da inutilização do tempo do consumidor, não se chancelando que o indivíduo ficasse à mercê de prestadores de serviço e fornecedores, restando, por conseguinte, impossibilitado de dedicar-se a suas outras atividades.

Não obstante o paulatino acolhimento jurisprudencial da tese esposada por Marcos Dessaune, é mister sua ampliação para efetivamente se compeli as prestadoras de serviços públicos a adotarem postura diligente nos seus misteres.

Desta feita, portanto, incumbe a utilização da condenação indenizatória, em sua função educativa, no sentido de configurar-se uma política pública judicial de incentivo à racionalização dos serviços públicos.

É de se concluir, pois, que, ante a natureza pública de tais serviços, estes devem ser feitos em benefício da coletividade, o que somente se alcançará com o devido respeito ao tempo do consumidor – se não por consciência ética, ao menos por consequência de desfalques patrimoniais reiterados.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. **Dano Moral em caso de descumprimento de Obrigação Contratual**. 18 ago. 2018. Disponível em: [http://www.tjrj.jus.br/c/document\\_library/get\\_file?uuid=a2768f6d-cc2b-4bc6-bc84-d02365e35763&groupId=10136](http://www.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=a2768f6d-cc2b-4bc6-bc84-d02365e35763&groupId=10136). Acesso 25 jan. 2020.

BILAC, Olavo. O tempo. In: \_\_\_\_\_. **Poesias Infantis**. Rio de Janeiro: Francisco Alves. 1929. Disponível em: [https://www.literaturabrasileira.ufsc.br/\\_documents/poesias\\_infantis\\_de\\_olavo\\_bilac-1.htm#Otempo](https://www.literaturabrasileira.ufsc.br/_documents/poesias_infantis_de_olavo_bilac-1.htm#Otempo). Acesso 02 abril 2020.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

BRASIL. **Lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L7347orig.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7347orig.htm). Acesso 25 jan. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 885.137**. Rel. Min. Humberto Gomes de Barros, Terceira Turma, J. 09/08/2007. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ITA?seq=709953&tipo=0&nreg=200500545418&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJgdr=&dt=20070827&formato=PDF&salvar=false>. Acesso 25 jan. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 1.737.412**. Rel. Min. Nancy Andrichi, Terceira Turma, J. 05/02/2019. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/websecstj/cgi/revista/REJ.cgi/ITA?seq=1787616&tipo=0&nreg=201700670718&SeqCgrmaSessao=&CodOrgaoJgdr=&dt=20190208&formato=PDF&salvar=false>. Acesso 12 dez. 2019.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Agravo Regimental no Recurso Extraordinário nº 410.715-5**. Rel. Min. Celso de Mello, Segunda Turma, J. 22/11/2005. Disponível em: <http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=354801>. Acesso 17 dez. 2019.

BUCCI, Maria Paula Dallari. O conceito de política pública em direito. In: BUCCI, Maria Paula Dallari (org.). **Políticas Públicas: reflexões sobre o conceito jurídico**. São Paulo: Saraiva, 2006. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4182322/mod\\_resource/content/1/BUCCI\\_Maria\\_Paula\\_Dallari\\_O\\_conceito\\_de\\_politica\\_publica\\_em\\_direito.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4182322/mod_resource/content/1/BUCCI_Maria_Paula_Dallari_O_conceito_de_politica_publica_em_direito.pdf). Acesso em 17 dez. 2019.

CANDIA, Ana Carolina Nilce Barreira. Inadimplemento contratual e danos morais. **Revista Âmbito Jurídico**. 01 jul. 2017. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-civil/inadimplemento-contratual-e-danos-morais/>. Acesso 25 jan. 2020.

DESSAUNE, Marcos V. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: uma visão geral. **Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo**, Curitiba, v. 7, n. 28, p. 63-78, dez. 2017. Disponível em: [https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/116703/teoria\\_aprofundada\\_desvio\\_dessaune.pdf](https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/116703/teoria_aprofundada_desvio_dessaune.pdf). Acesso 12 dez. 2019.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 30. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro**. Vol. 4: Responsabilidade Civil. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

MOREIRA, Bruna Tinti. O novo sistema da responsabilidade civil na perspectiva dos direitos fundamentais e garantias constitucionais. **Revista Juris UniToledo**. Araçatuba, SP, v. 04, n. 01, p.171-180, jan./mar. 2019. Disponível em: <http://www.ojs.toledo.br/index.php/direito/article/view/3175/442>. Acesso 25 jan. 2020.

REALE, Miguel. **Lições preliminares de direito**. 27 ed. 12. tir. São Paulo: Saraiva, 2014.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 1008489-60.2016.8.26.0224**. Rel. Des. L. G. Costa Wagner, 34. Câmara de Direito Privado, J. 19/12/2029. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=13212711&cdForo=0>. Acesso 25 jan. 2020.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 1001081-78.2018.8.26.0246**. Rel. Des. Marco Gozzo, 23. Câmara de Direito Privado. J. 17/01/2020a. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=13234824&cdForo=0>. Acesso 25 jan. 2020.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 1010216-73.2017.8.26.0562**. Rel. Des. Castro Figliolia, 12. Câmara de Direito Privado. J. 22/01/2020b. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=13241507&cdForo=0>. Acesso 25 jan. 2020.

SILVA, José Afonso da. **Curso de direito constitucional positivo**. 37. ed. São Paulo; Malheiros, 2014.

SMANIO, Gianpaolo Poggio. O bem jurídico e a Constituição Federal. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, ano 9, n. 432, 2004a. Disponível em: [http://www.amprs.org.br/arquivos/comunicacao\\_noticia/gianpaolo2.pdf](http://www.amprs.org.br/arquivos/comunicacao_noticia/gianpaolo2.pdf). Acesso 11 dez. 2019.

SMANIO, Gianpaolo Poggio. O conceito de bem jurídico penal difuso. **Revista do Tribunal Regional Federal da 1ª Região**, Brasília, v. 16, n. 11, p. 54-59, 2004b. Disponível em: [https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/60870/conceito\\_bem\\_juridico\\_penal.pdf](https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/60870/conceito_bem_juridico_penal.pdf). Acesso 11 dez. 2019.

STRECK, Lenio Luiz. Bem jurídico e constituição: os limites da liberdade de conformação legislativa e a aplicação (corretiva) da nulidade parcial sem redução de texto (teilnichtigklärung ohne normtextreduzierung) à lei dos juizados especiais. **Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos**, Bauru, SP, v. 41, n. 48, jul./dez. 2007. Disponível em: [https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/18473/Bem\\_Jur%c3%addico\\_e\\_Constitui%c3%a7%c3%a3o.pdf](https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/18473/Bem_Jur%c3%addico_e_Constitui%c3%a7%c3%a3o.pdf). Acesso 11 dez. 2019.

TERENZI, Gabriel Vieira. Preferências eleitorais como referência ao controle jurisdicional de políticas públicas. In: GOMES, Daniel Machado; SALLES, Denise Mercedes Lopes; RABELLO, Elaine Teixeira; CAVALCANTI, Marcia Teixeira (org.) **Teoria e empiria das políticas públicas**. Rio de Janeiro: FGB / Pembroke Collins, 2020.