

A atuação das Agências Reguladoras na prevenção do desvio produtivo do consumidor. A Resolução n. 400, de 13/12/2016, da ANAC e o Compêndio de Elementos de Fiscalização

Identificação:

Grande área do CNPq.: Ciências Sociais Aplicadas

Área do CNPq: Direito

Título do Projeto: A atuação das Agências Reguladoras na prevenção do desvio produtivo do consumidor. A Resolução 400 de 13/12/2016 da ANAC e o Compêndio de Elementos de Fiscalização

Professor Orientador: Lucas Abreu Barroso

Estudante PIBIC/PIVIC: Maria Júlia Ferreira Mansur

Resumo: *O fornecedor, ao não sanar espontânea, rápida e efetivamente os efeitos de um problema causado na prestação de serviço, faz com o consumidor desperdice parte de seu tempo vital visando solucioná-lo. Assim caracteriza-se o desvio produtivo do consumidor, quando este, sentindo-se prejudicado pela prática abusiva do fornecedor, opta por despende parte do seu tempo vital, adiando ou suprimindo atividades, para tentar solucionar tal problema. Esse desvio acarreta um dano ao consumidor e gera quase sempre um lucro injustificado para o fornecedor. Nesta pesquisa, busca-se desenvolver um aprofundamento sobre o denominado desvio produtivo do consumidor, especificamente em relação à atuação das agências reguladoras. Dentre as várias agências reguladoras, a presente investigação tem como foco a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), em especial a Resolução n. 400, de 13/12/2016, e no seu Compêndio de Elementos de Fiscalização, no intuito de verificar se a referida Resolução se demonstra suficiente para evitar a ocorrência do desvio produtivo do consumidor no setor do transporte aéreo. Outrossim, a pesquisa busca lançar ideias para promover uma melhoria da normativa em análise.*

Palavras-chave: *Pós-modernidade jurídica. Desvio Produtivo do Consumidor. Resolução nº 400 de 13/12/2016 da ANAC. Compêndio de Elementos de Fiscalização.*

1 – Introdução

O tempo, ou melhor, como depreendemos o nosso tempo, é questão de grande valia na pós modernidade. Zygmunt Bauman, sobre a modernidade líquida, categoria cunhada por ele, pontuou que "as pessoas que se movem e agem com maior rapidez, que mais se aproximam do momentâneo do movimento, são as pessoas que agora mandam"¹.

Assim, na mencionada modernidade líquida, a instantaneidade tornou-se regra e faz com que cada momento pareça ter capacidade infinita, sendo que essa infinitude faz com que não haja limites ao que pode ser extraído de determinado momento, por mais breve que este momento seja².

¹ BAUMAN, Zygmunt. *A modernidade líquida*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008, p. 139.

² BAUMAN, Zygmunt. *A modernidade líquida*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008, p. 145.

A ideia do tempo com capacidade infinita se mostra real e cada vez mais fácil de visualizar no cotidiano das pessoas. Com o avanço da tecnologia e principalmente dos meios de comunicação, tudo se movimentou com muita rapidez e para diversas direções.

Segundo pesquisa realizada pelo IBGE, em 2016, a expectativa de vida do brasileiro era de 75,8 anos³ e já em 2017 essa expectativa passou para 76 anos⁴. Percebe-se que os seres humanos possuem um tempo limitado e finito em que podem realizar infinitas possibilidades, tendo cada qual o seu valor.

Independentemente do valor econômico e do significado social atribuído às atividades que porventura possam ser realizadas ao longo da vida pelas pessoas, fato é que cada uma delas tem seu papel para a construção e manutenção da vida pessoal. Ou seja, desde as atividades como estudo e trabalho, ou mesmo aquelas reservadas para descanso, lazer e convívio social, cada uma tem um papel fundamental na vida de cada pessoa. Inegável, pois, a importância do tempo na sociedade pós-moderna.

Cada momento da vida, por menor que ele seja e por mais insignificante que possa parecer, tem o seu valor e é voltado para a execução não só de uma, mas de múltiplas tarefas. E é nesse contexto que a o desvio produtivo do consumidor, no qual o dano gerado atinge diretamente o tempo das pessoas, alterando suas atividades cotidianas, ganha relevo.

Antes de adentrar no tema central, cabe ressaltar alguns pontos gerais sobre o direito do consumidor para uma melhor compreensão da pesquisa desenvolvida. Esse ramo jurídico "trata de um direito de proteção da parte vulnerável em uma relação de consumo"⁵. A relação de consumo "é aquela que se estabelece necessariamente entre fornecedores e consumidores, tendo por objeto a oferta de produtos ou serviços no mercado de consumo"⁶.

Em uma perspectiva jurídica do direito do consumidor, como deveriam se desenrolar as relações de consumo? Caberia ao fornecedor, em observância aos seus deveres legais, colocar no mercado produtos e serviços que possuam padrões adequados de qualidade-adequação e qualidade-segurança, prestando informações, sanando dúvidas sobre eles e agindo sempre de boa-fé. Assim, caso esses produtos ou serviços apresentem vícios ou defeitos, caberia ao fornecedor saná-los de forma espontânea, rápida e efetivamente, reparando os danos porventura causados aos consumidores⁷.

O fornecimento de produtos e serviços que obedeçam aos padrões anteriormente mencionados tem o poder de liberar os recursos que o consumidor empregaria para produzi-los para uso próprio, possibilitando a existência do "poder liberador da sociedade contemporânea"⁸. Assim, permite-se que o

³ IBGE. Expectativa de vida do brasileiro sobre para 75,8 anos. Disponível em <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/18469-expectativa-de-vida-do-brasileiro-sobe-para-75-8-anos.html>>. Acesso em 28.02.2018.

⁴ IBGE. Em 2017, expectativa de vida era de 76 anos. Disponível em <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/23200-em-2017-expectativa-de-vida-cra-de-76-anos>>. Acesso em 30.07.2019.

⁵ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010, p. 29.

⁶ DE LUCCA, Newton. *Direito do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: Quartier Latin, 2008, p. 80.

⁷ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição especial do autor, 2017, p. 58-59.

⁸ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição especial do autor, 2017, p. 54.

tempo e as competências liberadas sejam utilizadas em outras atividades de livre escolha e preferência do consumidor⁹.

Destaca-se que a perspectiva narrada até então é uma situação ideal. Contudo, não é isso que ocorre com regularidade no mercado. A realidade observada é a do mau atendimento pelo fornecedor. Esse mau atendimento "é a situação que se evidencia quando a empresa, descumprindo sua missão e a lei, fornece um produto final defeituoso ou emprega uma prática abusiva no mercado, assim criando um problema de consumo potencial ou efetivamente danoso"¹⁰.

Em síntese, trata-se de "evento danoso induzido pelos fornecedores que, de modo abusivo, se eximem da sua responsabilidade pelos problemas de consumo que criam no mercado"¹¹.

Segundo informações constantes de boletim do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), em 2016 foram realizados 2.458.127 (dois milhões, quatrocentos e cinquenta e oito mil e cento e vinte e sete) atendimentos pelos PROCONs integrados ao Sindec, sendo que 64% (sessenta e quatro por cento) dos atendimentos registrados foram reclamações e denúncias¹². Já segundo o boletim SINDEC de 2018, foram realizados 2.274.191 (dois milhões, duzentos e setenta e quatro mil e noventa um) atendimentos pelos PROCONs¹³, sendo que 69% (sessenta e nove por cento) dos atendimentos representam reclamações e denúncias.

Não obstante a ocorrência de uma diminuição dos atendimentos realizados pelos PROCONs, há que se considerar que o número de ocorrências continua com valor numericamente relevante.

A publicação do Sindec de 2016 aponta como as três atividades econômicas mais reclamadas em todo o país aquelas relacionadas à telefonia celular, compreendendo 338.247 (trezentos e trinta e oito mil, duzentos e quarenta e sete) reclamações, sendo 13,4% (treze vírgula quatro por cento) do total; à telefonia fixa, com 241.311 (duzentos e quarenta e um mil, trezentos e onze) reclamações, sendo 9,5% (nove e meio por cento) do total; e ao cartão de crédito, com 183.846 (cento e oitenta e três mil, oitocentos e quarenta e seis) reclamações, sendo 7,3% (sete vírgula três por cento) do total¹⁴.

Esse mau atendimento está ligado diretamente ao desvio produtivo do consumidor, haja vista que o consumidor, ao passar por situações de mau atendimento sem que haja uma resolução espontânea, rápida e efetivamente por parte do fornecedor, vê-se diante de duas possibilidades: assumir o prejuízo gerado¹⁵ ou

⁹ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição especial do autor, 2017, p. 54-55.

¹⁰ DESSAUNE, Marcos. Código de Atendimento ao Consumidor (CAC 2017). In: DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição especial do autor, 2017, p. 316.

¹¹ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição especial do autor, 2017, p. 25.

¹² MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. *Boletim Sindec 2016*. Secretaria Nacional do Consumidor, Brasília, 2016. Disponível em: <<http://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/sindec/boletins-sindec>>. Acesso em 27.02.2018.

¹³ MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. *Boletim Sindec 2018*. Secretaria Nacional do Consumidor, Brasília, 2018. Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/sindec/boletins-sindec>>. Acesso em 30.07.2019.

¹⁴ MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. *Boletim Sindec 2016*. Secretaria Nacional do Consumidor, Brasília, 2016. Disponível em: <<http://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/sindec/boletins-sindec>>. Acesso em 27.02.2018.

¹⁵ DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 119, p. 89-103, set-out/2018. [versão digital].

tentar solucionar o problema, desperdiçando, ou melhor, desviando seu tempo e modificando suas atividades cotidianas¹⁶.

Desta feita, o desvio produtivo do consumidor ocorre quando o consumidor, sentindo-se prejudicado pela prática abusiva do fornecedor, opta por despende parte do seu tempo vital, adiando ou suprimindo atividades, para tentar solucionar tal problema.¹⁷.

Na pesquisa em tela, o desvio produtivo do consumidor é analisado, com fulcro na atuação das agências reguladoras. Conforme preleciona Di Pietro, "agência reguladora, em sentido amplo, seria, no direito brasileiro, qualquer órgão da Administração Direta ou entidade da Administração Indireta com função de regular a matéria específica que lhe está afeta"¹⁸. Assim, caberia a essas agências "organizar determinado setor afeto à agência, bem como controlar as entidades que atuam nesse setor"¹⁹.

Tendo em vista as premissas anteriormente pontuadas, as agências, tendo como função o controle das entidades de determinado setor, deveriam oferecer um ambiente propício para que problemas, tal qual o desvio produtivo do consumidor, fossem minimizados ou eliminados por completo. Caberiam a elas, ao organizar os seus respectivos setores, propiciar um bom atendimento ao consumidor.

Contudo, considerando que, conforme já pontuado, o mau atendimento se apresenta com grande regularidade no mercado, o enfoque dado às agências reguladoras especificamente visa analisar até que ponto elas, dentro do papel de regular e fiscalizar, estão sendo eficazes em evitar que o desvio produtivo do consumidor ocorra.

Diante das várias agências reguladoras existente no Brasil, foi verificada a atuação da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC). Em observância às informações apresentadas no oletim do Sindec, o transporte aéreo é um dos setores que mais levam consumidores aos PROCONs, sendo um segmento monitorado constantemente pelos órgãos de defesa do consumidor²⁰. Ressalta-se ainda que, realizando um comparativo entre 2017 e 2018, o transporte aéreo teve um aumento de 22,8% (vinte e dois vírgula oito por cento) nos atendimentos pelos PROCONs²¹.

De acordo com a própria apresentação feita no sítio da ANAC, a agência atua na promoção de melhorias na prestação de serviços no setor, assim como promove a segurança da aviação civil e estimula a concorrência²². Um dos trabalhos da agência é elaborar normas para a obtenção dos objetivos mencionados. Assim, a pesquisa consistiu na análise de duas normas específicas para averiguar seus

¹⁶DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição especial do autor, 2017, p. 25

¹⁷ DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 119, p. 89-103, set-out/2018. [versão digital].

¹⁸ DI PIETRO, Maria Sylvania Zanella. *Direito administrativo*. 27. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 540.

¹⁹ DI PIETRO, Maria Sylvania Zanella. *Direito administrativo*. 27. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 541.

²⁰ MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. *Boletim Sindec 2016*. Secretaria Nacional do Consumidor, Brasília, 2016. Disponível em: <<http://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/sindec/boletins-sindec>>. Acesso em 27.02.2018.

²¹ MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. *Boletim Sindec 2018*. Secretaria Nacional do Consumidor, Brasília, 2018. Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/sindec/boletins-sindec>>. Acesso em 30.07.2019.

²² ANAC. O que fazemos. Disponível em: <http://www.anac.gov.br/A_Anac/o-que-fazemos>. Acesso em 28.02.2018.

resultados: a Resolução n. 400, de 13/12/2016 e o Compêndio de Elementos de Fiscalização da mencionada agência reguladora.

Esses instrumentos normativos apresentam condições gerais de transporte aéreo, sendo que o enfoque da pesquisa será direcionado às regras aplicáveis aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros.

Esta pesquisa abordou sobre problemas corriqueiros que os passageiros da aviação enfrentam, qual seja, o de chegarem com antecedência em relação ao horário marcado para o voo e descobrirem que precisarão aguardar, à vezes por horas a fio, pelo voo atrasado.

2 – Objetivos

A pesquisa desenvolvida tem por objetivo geral a análise da efetividade da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) em prevenir a ocorrência do desvio produtivo do consumidor, utilizando-se, para tanto, da Resolução n. 400, de 13/12/2016 e o seu Compêndio de Fiscalização, conforme pontuado no subprojeto de pesquisa.

Apresenta como objetivos específicos desenvolver um estudo aprofundado sobre o tema do desvio produtivo do consumidor, demonstrando os danos que acarretam, assim como evidenciando o enriquecimento injustificado por parte do fornecedor.

Também objetiva investigar como a atuação da ANAC poderia prevenir a ocorrência do desvio produtivo do consumidor, além de estudar especificamente a Resolução n. 400 e o Compêndio de Fiscalização anteriormente mencionados, como instrumentos para evitar os danos dele decorrentes.

Destaca-se, por fim, que a pesquisa visa apresentar, em caso de comprovada ineficiência das normas anteriormente mencionadas, sugestões e ideias para aprimorar tais instrumentos, assim como averiguar a possibilidade de responsabilização civil da ANAC.

3 – Metodologia

Para que fosse verificada a hipótese formulada, assim como fossem atingidos os objetivos estabelecidos, a presente pesquisa perfilou-se à linha crítico-metodológica, em uma tentativa de apontar a razão prática para o favorecimento de novas alternativas para o meio jurídico. Ressalta-se ainda que foi adotada a vertente jurídico-dogmática, haja vista a preocupação em compreender e avaliar a eficiência das estruturas presentes no ordenamento jurídico²³.

Em relação ao tipo de investigação, foi utilizado o jurídico-descritivo, ou, como Miracy Gustin opta por nominá-lo, jurídico interpretativo²⁴. Neste tipo investigativo, necessário primeiramente proceder à

²³ GUSTIN, Miracy Barbosa de Sousa; DIAS, Maria Tereza Fonseca. *(Re)pensando a pesquisa jurídica: teoria e prática*. 2. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2006, p. 21.

²⁴ GUSTIN, Miracy Barbosa de Sousa; DIAS, Maria Tereza Fonseca. *(Re)pensando a pesquisa jurídica: teoria e prática*. 2. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2006, p. 21.

análise do problema exposto para, posteriormente, decompor o problema jurídico apresentado nos seus mais variados aspectos, relações e níveis.

Apresentadas as vertentes adotadas como basilares para a realização desta pesquisa, a reflexão e as discussões proporcionadas por ela pautaram-se essencialmente na revisão bibliográfica de obras levantadas no decorrer do programa institucional de iniciação científica. Dentre as bibliografias estudadas, foi dada ênfase à obra do advogado Marcos Dessaune sobre o desvio produtivo do consumidor.

Também foi realizada a análise da Resolução n. 400 da ANAC e do seu Compêndio de Fiscalização, inclusive comparando-a com normas anteriores, para averiguar sua eficiência em evitar a ocorrência do desvio produtivo do consumidor do setor do transporte aéreo.

Ademais, sendo o desvio produtivo do consumidor tema recente, ainda em construção, ocorreram decisões judiciais relevantes durante o período de vigência desta pesquisa e que possibilitaram um aprofundamento e aprimoramento dos conhecimentos sobre tema. Destaca-se, v.g., a decisão do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, proferida no Processo Administrativo 0056716-18.2018.8.19.0000, em que foi cancelada a Súmula n. 75 do mencionado tribunal estadual. Tal Súmula prelecionava que o simples descumprimento de dever legal ou contratual, ou melhor, o desvio produtivo do consumidor, seria mero aborrecimento e não um dano a ser indenizado²⁵.

O próprio Superior Tribunal de Justiça reconheceu à teoria do desvio produtivo do consumidor em recentes decisões, como é o caso, v.g., da decisão monocrática do ministro Marco Aurélio Bellizze, relator do AREsp 1.260.458/SP na 3ª Turma²⁶.

Necessário enfatizar também a ocorrência de discussões com o orientador e os colegas do grupo de pesquisa sobre o tema aqui em estudo, o que propiciou uma melhor delimitação sobre como a pesquisa deveria seguir.

Por fim, deve ser mencionado também a participação e apresentação do presente tema no "VII Agendas de Direito Civil-Constitucional", no grupo de trabalho "Direito do Consumidor: sístoles e diástoles I", onde foi possível compartilhar e debater trabalhos acadêmicos com alunos e professores de diferentes instituições de ensino, com trocas de experiências e conhecimentos, que foram sendo incorporados na presente pesquisa e fomentaram os resultados encontrados.

4 – Resultados e Discussões

4.1 O desvio produtivo do consumidor: aspectos doutrinários e jurisprudenciais

²⁵ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Processo Administrativo n. 0056716-18.2018.8.19.0000. Relator: Des. Mauro Pereira Martins. Órgão Julgador: Órgão Especial. Data de julgamento: 18-12-2018. Disponível em: <<http://www4.tjrj.jus.br/ejud/ConsultaProcesso.aspx?N=201824000012>>. Acesso em 30-07-2019.

²⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo em Recurso Especial n. 1.260.458 -SP. Relator: Min. Marco Aurélio Bellizze. Órgão Julgador: 3ª Turma. Data de julgamento: 25-04-2018. Disponível em: <<https://ww2.stj.jus.br/processo/pesquisa/?tipoPesquisa=tipoPesquisaNumeroRegistro&termo=201800548680&totalRegistrosPorPagina=40&aplicacao=processos.ea>>. Acesso em 30-07-2019.

Em relação ao aspecto doutrinário, o desvio produtivo do consumidor, conforme já explanado na presente pesquisa, ocorre quando o consumidor tenta ele próprio solucionar situação lesiva que o fornecedor deu causa e se esquivou de resolver²⁷.

O advogado Marcos Dessaune, em pesquisa empírica que realizou em uma Faculdade de Direito de Vitória/ES, em 2008, constatou que os consumidores, ao resolverem os problemas de consumo criados pelos fornecedores, responderam: 33,8% (trinta e três vírgula oito por cento) dos entrevistados, que o faziam desviando-se do trabalho; 21,2% (vinte e um vírgula dois por cento) afastando-se dos estudos e 20,7% (vinte vírgula sete por cento) apartando-se do descanso. Destaca-se que, quando perguntados sobre a valorização do tempo, nenhum entrevistado o desmereceu, considerando-o muito importante ou um recurso fundamental da vida²⁸.

Assim, ao assumir os deveres operacionais e os custos materiais do fornecedor para buscar a solução do problema de consumo por ele gerado, o consumidor incorre também em efetiva redução patrimonial. Destaca-se, inclusive, conforme constatado na pesquisa anteriormente mencionada, que muitos consumidores precisam se afastar da sua fonte geradora de renda, o trabalho, para solucionar a questão pendente. Em consequência aos danos suportados pelo consumidor, o fornecedor, ao transferir seus deveres e custos, auferir um lucro adicional e injustificado.

Quanto ao aspecto jurisprudencial, vale pontuar que, até recentemente, a jurisprudência tradicional apresentou-se no sentido de que a "*via crucis* percorrida pelo consumidor"²⁹, termo utilizado por Dessaune, ao enfrentar os problemas de consumo gerado pelo próprio fornecedor do serviço ou produto, representaria mero dissabor ou aborrecimento, não sendo, portanto, um dano a ser indenizado.

Contudo, conforme anteriormente mencionado, há uma crescente inclinação pela aplicabilidade do desvio produtivo do consumidor, demonstrando, dessa forma, uma preocupação do mundo jurídico em tentar estabelecer um novo padrão de atendimento ao consumidor, privilegiando e respeitando o seu tempo vital³⁰. Tanto é assim que o próprio Superior Tribunal de Justiça vem aplicando tal entendimento, conforme se pode constatar na decisão monocrática do ministro Marco Aurélio Bellizze, no AREsp 1.260.458/SP, da 3ª Turma³¹.

Também necessário mencionar que os Tribunais de Justiça estaduais vêm reconhecendo a utilidade da inovação teórica esposada, tendo, inclusive no caso do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, ocorrido o cancelamento da Súmula n. 75, que consagrava a ideia de mero aborrecimento.

²⁷ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição especial do autor, 2017, p. 272-273.

²⁸ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição especial do autor, 2017, p. 272-277.

²⁹ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição especial do autor, 2017, p. 275.

³⁰ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição especial do autor, 2017, p. 282.

³¹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo em Recurso Especial n. 1.260.458 -SP. Relator: Min. Marco Aurélio Bellizze. Órgão Julgador: 3ª Turma. Data de julgamento: 25-04-2018. Disponível em: <<https://ww2.stj.jus.br/processo/pesquisa/?tipoPesquisa=tipoPesquisaNumeroRegistro&termo=201800548680&totalRegistrosPorPagina=40&aplicacao=processos.ea>>. Acesso em 30.07.2019.

Até fora da civilística, como na esfera trabalhista, o desvio produtivo vem sendo suscitado. O Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região (ES) aplicou a teoria, por analogia, diante das similaridades existentes entre as relações de consumo e de trabalho, no Recurso Ordinário n. 0000210-16.2018.5.17.0101³².

4.2 As Agências Reguladoras e seu papel fiscalizador

As agências reguladoras surgiram no Brasil em um contexto em que se passou a considerar que o Estado não tinha recursos suficientes para todos os investimentos necessários, transferindo, dessa forma, para o setor privado, a execução de ampla gama de recursos públicos³³.

Essa reforma teve início, de fato e de direito, por meio da Medida Provisória n. 155, transformada na Lei n. 8.031/1990, em que foi criado o Programa Nacional de Desestatização, pretendendo a reordenação do Estado na economia, realizando a transferência para a iniciativa privada de atividades exploradas pelo setor público³⁴.

Não obstante as mudanças para que determinados serviços comessem a ser prestados por empresas privadas, o Estado conservou responsabilidades e deveres no sentido de possibilitar uma prestação adequada. Assim, as atividades do Estado passaram a ser de planejamento, regulação e fiscalização, sendo nesse contexto histórico que apareceram as agências reguladoras³⁵.

Conforme já mencionado, agência reguladora, "em sentido amplo, seria, no direito brasileiro, qualquer órgão da Administração Direta ou entidade da Administração Indireta com função de regular a matéria específica que lhe está afeta"³⁶, organizando determinado setor e controlando as entidades que nele atuam³⁷.

As agências reguladoras são identificadas como autarquias, sendo entes descentralizados da Administração Pública, com personalidade jurídica de direito público, com autonomia, inclusive quanto à gestão administrativa e financeira, possuindo patrimônio e receita próprios³⁸.

³² BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região. Recurso Ordinário n. 0000210-16.2018.5.17.0101. Relator: Des. Daniele Corrêa Santa Catarina. Órgão julgador: 3ª Turma. Data de julgamento: 24-06-2019. Disponível em: <https://pje.trt17.jus.br/consultaprocessual/pages/consultas/DetalhaProcesso.seam?p_num_pje=62625&p_grau_pje=2&p_seq=210&p_vara=101&dt_autuacao=01%2F03%2F2019&cid=30113>. Acesso em 01.08.2019.

³³ BARROSO, Luís Roberto. Agências reguladoras. Constituição e transformações do Estado e legitimidade democrática. *Revista de Direito Administrativo*, Rio de Janeiro, v. 229, p. 285-312, jul. 2002. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/46445/4519>>1. Acesso em: 01.08.2019.

³⁴ MOTTA, Paulo Roberto Ferreira. *Agências reguladoras*. São Paulo: Manole, 2003.

³⁵ BARROSO, Luís Roberto. Agências reguladoras. Constituição e transformações do Estado e legitimidade democrática. *Revista de Direito Administrativo*, Rio de Janeiro, v. 229, p. 285-312, jul. 2002. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/46445/4519>>1. Acesso em: 01.08.2019.

³⁶ DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito administrativo*. 27. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 540.

³⁷ DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito administrativo*. 27. ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 541.

³⁸ OLIVEIRA, Gustavo Justino de. Responsabilidade civil do Estado: reflexões a partir do direito fundamental à boa Administração Pública. *Cadernos da Escola de Direito*, Curitiba, v. 1, n. 8, 2017.

Como forma de possibilitar a organização e controle mencionados, visando a prestação adequada de um determinado serviço, foi conferido às agências reguladoras, em praticamente todas as leis que as regulamentaram, uma função normativa de largo alcance³⁹.

No caso da Agência Nacional de Aviação Civil, sua criação se deu pela Lei n. 11.182/2005. Essa lei conferiu à agência função normativa, conforme pode ser constatado no artigo 8º, inciso IV, em que consta que cabe à ANAC adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento e fomento da aviação civil, da infraestrutura aeronáutica e aeroportuária do País, atuando com independência, legalidade, impessoalidade e publicidade, competindo-lhe realizar estudos, estabelecer normas, promover a implementação das normas e recomendações internacionais de aviação civil, observados os acordos, tratados e convenções internacionais de que seja parte a República Federativa do Brasil.

Assim, considerando a função normativa concedida, a ANAC criou várias resoluções ao longo dos anos visando regular o setor do transporte aéreo, a exemplo da Resolução n. 400, de 13/12/2016.

4.3 Análise da Resolução n. 400, de 13/12/2016, da ANAC e o seu Compêndio de Fiscalização: instrumento normativo suficiente para evitar a ocorrência do desvio produtivo do consumidor?

Inicialmente, quanto à análise a ser feita em relação à Resolução n. 400 e ao seu Compêndio de Fiscalização, cabe pontuar que não ocorreram muitas mudanças se comparada à Resolução n. 141, de 09/03/2010, no que se refere aos atrasos e cancelamentos de voos e às hipóteses de preterição de passageiros.

Uma modificação que ocorreu, quando comparadas as mencionadas resoluções, foi no sentido de que, com a Resolução n. 400, o transportador deverá manter os passageiros informados, no máximo, a cada 30 minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso (artigo 20, §1º). Na Resolução n. 141, no artigo 2º e em seus respectivos parágrafos, apenas havia a previsão de que o transportador, ao constatar que um voo atrasaria, deveria informar aos passageiros sobre o atraso, assim como o motivo e a previsão do horário de partida, devendo ainda manter sempre os passageiros informados sobre a previsão atualizada do horário de partida do voo.

Com essa mudança, a ANAC tornou legítimos os atrasos de voos, como se esses fossem normais e admissíveis⁴⁰. A agência determinou apenas que a empresa informe aos passageiros, a cada 30 minutos, sobre a nova previsão do horário de partida. Tal situação se mostra absurda e, de forma alguma, ajuda a prevenir a ocorrência do desvio produtivo do consumidor.

³⁹ BARROSO, Luís Roberto. Agências reguladoras. Constituição e transformações do Estado e legitimidade democrática. *Revista de Direito Administrativo*, Rio de Janeiro, v. 229, p. 285-312, jul. 2002. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/46445/4519>>1. Acesso em: 01.08.2019.

⁴⁰ SILVA, Joseane Suzart Lopes da. A Resolução 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e a Proteção dos Usuários dos serviços de Transporte Aéreo de Passageiros com Esteio no Código de Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 111, , p. 151-195, maio-jun/2017 [versão digital].

A agência reguladora, conforme já explicitado, deveria determinar que as transportadoras cumprissem os horários previstos, excetuando-se os casos de força maior ou de fortuito externo, e não dar margem e incentivar a ocorrência de atrasos⁴¹.

Ademais, a Resolução n. 400 deixou explícita, no artigo 23, *caput* e §1º, a possibilidade de ocorrência de preterição de passageiros nos casos em que o transportador vender número de assentos superior à capacidade da aeronave. Na Resolução n. 141 apenas havia menção à preterição de passageiros, sem contudo elencar a questão do excesso de passagens.

Quanto a essa alteração, novamente foi estabelecida condição absurda. Isso porque a agência reguladora expressamente admitiu a existência do *overbooking*, permitindo que o número de passageiros exceda o número de assentos. Ao proceder dessa forma, a ANAC faz com que os passageiros comprem passagens aéreas e fiquem receosos de que não conseguirão embarcar diante do excesso de passageiros, desrespeitando o direito do consumidor ao fiel cumprimento dos termos contratuais, assim como desrespeitando a boa-fé do passageiro ao se programar para embarcar em determinado voo e horário⁴².

Percebe-se que, nessa primeira análise comparativa, a Resolução n. 400 apresentou alguns retrocessos, ainda que tais modificações não tenham sido numericamente expressivas em relação ao tema de atrasos e cancelamentos de voos, assim como à preterição de passageiros.

Por outro lado, em relação à análise das normas que se mantiveram em ambas as resoluções, necessário pontuar o que se segue.

A Resolução n. 400 peca pela não apresentação das alternativas de acomodação, em voo próprio ou de outro transportador, reembolso integral e execução de transporte por outra modalidade nos casos de atrasos de voos menores que 4 (quatro) horas.

O artigo 21, *caput* e incisos de I a IV c/c artigo 28 deixa claro que tais alternativas são garantidas apenas aos atrasos de voo superiores a 4 (quatro) horas, assim como nos casos de cancelamento do voo ou interrupção do serviço, preterição de passageiro e perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, quando a causa da perda for motivado pelo transportador.

Urge pontuar que tal exclusão dos voos com menor atraso apresenta afronta a leis federais, tais quais o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor.

O artigo 741 do Código Civil aduz que em caso de interrupção de viagem por motivo alheio à vontade do transportador, ainda que em consequência de evento imprevisível, ele ficará obrigado a concluir o transporte contratando veículo da mesma categoria, ou, com a anuência do passageiro, por modalidade diferente, à sua custa, correndo também por sua conta as despesas de estada e alimentação do usuário durante a espera do novo transporte.

⁴¹ SILVA, Joseane Suzart Lopes da. A Resolução 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e a Proteção dos Usuários dos serviços de Transporte Aéreo de Passageiros com Esteio no Código de Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 111, , p. 151-195, maio-jun/2017 [versão digital].

⁴² SILVA, Joseane Suzart Lopes da. A Resolução 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e a Proteção dos Usuários dos serviços de Transporte Aéreo de Passageiros com Esteio no Código de Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 111, , p. 151-195, maio-jun/2017 [versão digital].

Já o Código de Defesa do Consumidor, no artigo 35, aduz que se o fornecedor deixar de cumprir oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá exigir o cumprimento forçado da obrigação, aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente ou ainda rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e perdas e danos.

Percebe-se nitidamente que, em decorrência dos códigos acima mencionados, os passageiros com voos com menos 4 (quatro) horas de atraso teriam direito às alternativas de acomodação, reembolso e execução de serviço por outra modalidade de serviço.

Nas palavras de Marques e Miranda, "nota-se que uma resolução infralegal não poderia ser contrária à lei ou retirar direitos do consumidor, e muito menos através de norma oriunda de uma agência governamental e de um governo federal, que deveria defender os interesses do cidadão"⁴³.

A resolução apenas oferece uma assistência material aos voos com atrasos inferiores a 4 (quatro) horas, conforme pode ser constatado no artigo 27. O dispositivo aduz que em caso de voos com atrasos superiores a 1 (uma) hora será concedida facilidade de comunicação; nos atrasos superiores a 2 (duas) horas, alimentação de acordo com o horário, por meio de fornecimento de refeição ou de voucher individual; e nos atrasos superiores a 4 (quatro) horas, serviços de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

Além de contrariar dispositivos legais, a resolução em comento ainda peca por fornecer assistência material que, em muitos casos, pode ser considerada insatisfatória para evitar a ocorrência do desvio produtivo do consumidor.

Na apresentação à 2ª edição do livro do advogado Marcos Dessaune, a professora Amanda Flávio de Oliveira exemplifica de forma bastante didática os problemas relativos à normativa em pauta⁴⁴:

Escrevo esta breve apresentação em uma segunda-feira de manhã, durante um voo, após ser submetida a um atraso de quase quatro horas na partida. Um incidente ocorrido em solo na aeronave impediu o embarque dos passageiros para o voo seguinte. Éramos mais de cem passageiros, aguardando para realizar o trajeto Brasília-Belo Horizonte. A empresa aérea não foi capaz de fornecer solução ágil para o problema e se recusou a tentar realocar os passageiros em outros voos de outras companhias que possuíam poltronas vagas, mesmo que alguns deles alegassem compromissos realmente urgentes que os aguardavam em BH. Em razão do atraso, reuniões foram perdidas, palestras canceladas, bancas de doutorado tiveram que convidar examinadores suplentes, consultas médicas foram inviabilizadas, almoços de aniversário contaram com menos um participante e por aí vai a lista de reflexos pessoais e individuais do atraso. A título de reparação, devido ao "curto" período de espera, a empresa ofereceu água mineral e sanduíche, desde que o passageiro apresentasse, na longa fila que se formou, o bilhete indicativo do voo em atraso. Anote-se que o tratamento concedido pela empresa aérea encontra-se em consonância com as normas da agência reguladora do setor para hipótese.

⁴³ MIRANDA, Marié; MARQUES, Cláudia Lima. Comentário à Resolução 400 da ANAC, de 13 de dezembro de 2016, que viola o Código Civil de 2002 e o Código de Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 110, p. 525-528, mar-abr/2017. [versão digital].

⁴⁴ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. Edição especial do autor. 2. ed. rev. e ampl. Vitória, ES, 2017, p. 9.

À época do caso narrado, estava em vigor a Resolução n. 140. Contudo, conforme já pontuado, em relação à acomodação em voos de terceiros e da assistência material, não houve mudanças na Resolução n. 400, sendo oportuno e coerente a utilização do presente exemplo.

Evidente que a resolução não soluciona o problema de atrasos de voos quando em tempo inferior a 4 (quatro) horas, indicando apenas o oferecimento de assistência material insuficiente para evitar a ocorrência do desvio produtivo do consumidor. Não serão apenas os oferecimentos de facilidades de comunicação e de alimentação que solucionarão os problemas com que os consumidores se deparam ao estarem diante das corriqueiras situações de atrasos de voos⁴⁵.

Em caso de compromissos urgentes e inadiáveis, como os mencionados no exemplo da professora Oliveira, os passageiros ficam de mãos atadas, haja vista que a própria normativa da agência reguladora se mostra conivente com as empresas aéreas em não solucionar de pronto e da melhor maneira possível o dano causado pelo atraso.

Entende-se que, nesses casos, a forma mais eficiente e menos danosa de lidar com a situação seria a empresa aérea oferecer a acomodação em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade possível, diminuindo o quanto possível os efeitos do atraso, conforme já é feito em voos com atrasos superiores a 4 (quatro) horas e nas outras hipóteses mencionadas no presente tópico. Ademais, também deveriam ser apresentadas as possibilidades de reembolso e de execução do serviço por outra modalidade para que o passageiro pudesse ter maiores possibilidades de ação e resolução do dano.

Percebe-se, portanto, que a Resolução n. 400 e o seu Compêndio de Fiscalização tanto fizeram modificações prejudiciais aos consumidores capazes de proporcionar o desvio produtivo, quanto mantiveram normas que desencadeiam o desvio produtivo do consumidor.

4.4 A possibilidade de responsabilização da ANAC por ineficiência na prevenção do desvio produtivo do consumidor

Considerando os retrocessos e as falhas relativamente à Resolução n. 400 da ANAC, seria possível responsabilizar a agência reguladora por ineficiência na prevenção do desvio produtivo do consumidor no âmbito do transporte aéreo?

Destaca-se que, neste tópico, não há pretensão de se esgotar o tema acerca da responsabilidade das agências reguladoras, mas apenas verificar se diante da ocorrência do desvio produtivo do consumidor no setor do transporte aéreo, sobretudo quando o dano ocorre respaldado na Resolução n. 400, a ANAC também deveria ser responsabilizada juntamente com a empresa de transporte aéreo responsável pelo voo.

⁴⁵ SILVA, Joseane Suzart Lopes da. A Resolução 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e a Proteção dos Usuários dos serviços de Transporte Aéreo de Passageiros com Esteio no Código de Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 111, , p. 151-195, maio-jun/2017 [versão digital].

A responsabilidade do Estado por atos legislativos e normativos apresentou um crescimento na jurisprudência, começando a surgir, inclusive, especulações sobre a responsabilidade das agências reguladoras por danos causados por atos normativos veiculados por estas autarquias especiais⁴⁶.

A responsabilidade objetiva do Estado está presente na Constituição Federal de 1988, que prevê, em seu artigo 37, §6º, a responsabilização por atos comissivos dos agentes públicos, bastando para a caracterização da existência de nexos de causalidade, não sendo necessário averiguar a culpa do Estado ou do agente administrativo.

Conforme destacado em tópico específico, as agências reguladoras são pessoas jurídicas de direito público. Podem, dessa forma, adquirir direitos e contrair obrigações, inclusive as de indenizar pelos atos danosos que causar e se fazer representar em juízo⁴⁷. Assim, "como sujeitos de direitos e obrigações, as agências devem ser acionadas diretamente pelos prejuízos causados em decorrência de suas ações."⁴⁸

Desta feita, considerando que, no caso da Resolução n. 400 a ANAC agiu de forma a criar ato normativo que contribuiu para a ocorrência do desvio produtivo do consumidor ao não fornecer alternativas, além daquela prevista como assistência material para os casos de atrasos de voos inferiores a 4 (quatro) horas, bem como encoberta por meio desta resolução a ocorrência de atraso e de *overbooking*, ela pode ser responsabilizada civilmente pelos danos causados aos passageiros do transporte aéreo.

5 – Conclusões

O desvio produtivo do consumidor, conforme delineado na pesquisa, ocorre quando o consumidor desvirtua o seu tempo vital ao tentar resolver ele próprio um problema relacionado a um serviço ou a um produto no qual o fornecedor foi o causador e, mesmo assim, tal fornecedor absteve-se de resolver a situação gerada de forma rápida, efetiva e espontânea.

Tendo em vista que a ocorrência do desvio produtivo gera um dano ao consumidor, caberia às agências reguladoras, em sua função de organizar e de regular a área de atuação a que esta afeita, assim como de visar a prestação adequada de determinado serviço, evitar a ocorrência de maus atendimentos prestados pelos fornecedores e, conseqüentemente, o desvio produtivo do consumidor. Esse objetivo de organização e regulação pelas agências reguladoras pode acontecer, inclusive, com a utilização da função normativa concedida à grande maioria das agências.

No caso da Agência Nacional de Aviação Civil, a Lei n. 11.182/2005 concedeu essa função normativa, o que possibilitou a edição de diversas resoluções, incluindo a Resolução n. 400.

⁴⁶ OLIVEIRA, Gustavo Justino de. Responsabilidade civil do Estado: reflexões a partir do direito fundamental à boa Administração Pública. In: *Cadernos da Escola de Direito*, v. 1, n. 8, 2017.

⁴⁷ VALDÉS, Daisy de Asper. Responsabilidade civil do Estado e as agências reguladoras. *Revista de informação legislativa*, Brasília, v. 40, n. 159, p. 181-192, jul./set. 2003. Disponível em: <<https://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/882>>. Acesso em: 01.08.2019>. Acesso em: 30.07.2019.

⁴⁸ VALDÉS, Daisy de Asper. Responsabilidade civil do Estado e as agências reguladoras. *Revista de informação legislativa*, Brasília, v. 40, n. 159, p. 181-192, jul./set. 2003. Disponível em: <<https://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/882>>. Acesso em: 01.08.2019>. Acesso em: 30.07.2019.

Em síntese, após discorrer criticamente sobre o desvio produtivo do consumidor em seus aspectos doutrinários e jurisprudenciais, assim como analisar o papel fiscalizador das agências reguladoras e a Resolução n. 400 da ANAC, conclui-se que a agência reguladora em questão não tem sido eficiente na prevenção do desvio produtivo do consumidor por meio de seu instrumento normativo, tendo, inclusive, em alguns momentos, incentivado e deixado explícita a possibilidade de atraso e *overbooking*.

Em relação aos atrasos de voos inferiores a 4 (quatro) horas, a resolução peca em não apresentar alternativas, tais como a reacomodação em voo próprio ou de terceiro, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte. Nesses casos, a normativa apenas prevê assistência material, como facilidade de comunicação e alimentação, que, conforme pontuado, não são suficientes para evitar a ocorrência do desvio produtivo do consumidor, principalmente quando o passageiro tem algum compromisso urgente e inadiável.

Ademais, a resolução vai de encontro ao Código Civil e ao Código de Defesa do Consumidor, retirando direitos dos consumidores. Essas leis federais preveem alternativas aos atrasos de voos, não restringindo tais alternativas a determinado tempo de atraso como é feito na normativa da agência reguladora. Como uma norma infralegal, a resolução deveria se respaldar nas leis federais mencionadas e não contrariá-las como é atualmente realizado.

Destarte, necessário sejam realizadas adequações na Resolução n. 400 a fim de excluir a “autorização” para a ocorrência de *overbooking* e a “autorização” para atraso. Mudança expressiva que também deveria ser empreendida é em relação à possibilidade de oferecimento de alternativas aos passageiros nos atrasos inferiores a 4 (quatro) horas.

Conforme explanado, há uma crescente inclinação pela aplicabilidade do desvio produtivo do consumidor no mundo jurídico, demonstrando uma preocupação em tentar estabelecer um novo padrão de atendimento ao consumidor, privilegiando e respeitando o seu tempo vital. Nada mais coerente que a Resolução n. 400 fosse reanalisada para prestigiar tais aspectos, assim como para respeitar as normas presentes no Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor.

6 – Referências Bibliográficas

BARROSO, Luís Roberto. Agências reguladoras. Constituição e transformações do Estado e legitimidade democrática. *Revista de Direito Administrativo*, Rio de Janeiro, v. 229, p. 285-312, jul./2002.

BAUMAN, Zygmunt. *A modernidade líquida*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Processo Administrativo n. 0056716-18.2018.8.19.0000. Relator: Des. Mauro Pereira Martins. Órgão Julgador: Órgão Especial. Data de julgamento: 18.12.2018. Disponível em: <<http://www4.tjrj.jus.br/ejud/ConsultaProcesso.aspx?N=201824000012>>. Acesso em: 30.07.2019.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo em Recurso Especial n. 1.260.458 -SP. Relator: Min. Marco Aurélio Bellizze. Órgão Julgador: 3ª Turma. Data de julgamento: 25.04.2018. Disponível em: <<https://ww2.stj.jus.br/processo/pesquisa/?tipoPesquisa=tipoPesquisaNumeroRegistro&termo=201800548680&totalRegistrosPorPagina=40&aplicacao=processos.ea>>. Acesso em: 30.07.2019.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região. Recurso Ordinário n. 0000210-16.2018.5.17.0101. Relator: Des. Daniele Corrêa Santa Catarina. Órgão julgador: 3ª Turma. Data de julgamento: 24.06.2019. Disponível em: <https://pje.trt17.jus.br/consultaprocessual/pages/consultas/DetalhaProcesso.seam?p_num_pje=62625&p_grau_pje=2&p_seq=210&p_vara=101&dt_autuacao=01%2F03%2F2019&cid=30113>. Acesso em: 01.08.2019

DE LUCCA, Newton. *Direito do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: Quartier Latin, 2008.

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

DESSAUNE, Marcos. Código de Atendimento ao Consumidor (CAC 2017). In: DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: Edição especial do autor, 2017.

DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 119, p. 89-103, set-out/2018. [versão digital].

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito administrativo*. 27. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

GUSTIN, Miracy Barbosa de Sousa; DIAS, Maria Tereza Fonseca. *(Re)pensando a pesquisa jurídica: teoria e prática*. 2. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2006.

IBGE. Expectativa de vida do brasileiro sobre para 75,8 anos. Disponível em <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/18469-expectativa-de-vida-do-brasileiro-sobe-para-75-8-anos.html>>. Acesso em: 28.02.2018.

IBGE. Em 2017, expectativa de vida era de 76 anos. Disponível em <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/23200-em-2017-expectativa-de-vida-era-de-76-anos>>. Acesso em: 30.07.2019.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. *Boletim Sindec 2016*. Secretaria Nacional do Consumidor, Brasília, 2016. Disponível em: <<http://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/sindec/boletins-sindec>>. Acesso em: 27.02.2018.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. *Boletim Sindec 2018*. Secretaria Nacional do Consumidor, Brasília, 2018. Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/sindec/boletins-sindec>>. Acesso em: 30.07.2019.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

MIRANDA, Marié; MARQUES, Cláudia Lima. Comentário à Resolução 400 da ANAC, de 13 de dezembro de 2016, que viola o Código Civil de 2002 e o Código de Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 110, p. 525-528, mar-abr/2017. [versão digital].

MOTTA, Paulo Roberto Ferreira. *Agências reguladoras*. São Paulo: Manole, 2003.

OLIVEIRA, Gustavo Justino de. Responsabilidade civil do Estado: reflexões a partir do direito fundamental à boa Administração Pública. *Cadernos da Escola de Direito*, Curitiba, v. 1, n. 8, 2017.

SILVA, Joseane Suzart Lopes da. A Resolução 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e a Proteção dos Usuários dos serviços de Transporte Aéreo de Passageiros com Esteio no Código de Defesa do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 111, p. 151-195, maio-jun/2017 [versão digital].

VALDÉS, Daisy de Asper. Responsabilidade civil do Estado e as agências reguladoras. *Revista de informação legislativa*, Brasília, v. 40, n. 159, p. 181-192, jul./set. 2003. Disponível em: <<https://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/882>. Acesso em: 01.08.2019>. Acesso em: 30.07.2019.