



A IMPORTÂNCIA DA APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR FACE AO CANCELAMENTO DA SÚMULA 75 TJRJ

Antonio Paulo Fernandes Rios¹

RESUMO

O presente artigo científico propõe um debate acerca da recente aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor e sua importância na indústria do dano moral, considerando, ainda, o recente cancelamento da Súmula 75 do TJRJ, que diz respeito ao mero aborrecimento. O foco principal é demonstrar a importância do tempo na vida dos indivíduos, ora consumidores e como a perda desse bem pode gerar um novo dano, o temporal. Em suma, tem-se que o entendimento de mero dissabor, que era obstáculo para aqueles que pleiteiam dano moral, fora juridicamente vencido e, por outro lado, o surgimento de uma nova espécie de dano indenizável está se enraizando, o que traz maior segurança jurídica para os operadores do Direito e até mesmo para vítimas de atos ilícitos praticados por empresas responsáveis por prestação de serviços e fornecimento de produtos.

Palavras-chave: Desvio produtivo. Dano Temporal. Mero Aborrecimento.

ABSTRACT

The present scientific article proposes a debate about the current application of the theory of the productive diversion of the consumer and your importance to the industry of moral damage, considering, yet, the recent canceling of the Summary 75 of the TJRJ, which concerns the mere annoyance. The principal focus is to demonstrate the matter of time in the life of the individuals, as consumers and how the loss of that good can cause a new damage, the temporal one. In other words, have the understanding of a mere unpleasantness, that were an obstacle to those who plead the moral damage, was judicially unsuccessful and, on the other side, the the emerge of a new species of an compensatable moral damage is rooting, which brings a major judicial security to the legal practitioners and even to the victims of illegal acts practiced for companies responsible of provision of services and supply of products.

Keywords: Productive Diversion. Temporal Damage. Mereannoyance.

¹Graduando do Curso de Bacharel em Direito da UNIGRANRIO, orientado pela professora Tatiane Duarte dos Santos, M. Sc.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo científico é requisito para a conclusão da graduação em bacharelado em direito na Universidade do Grande Rio, UNIGRANRIO.

A pesquisa bibliográfica desse artigo foi realizada através de artigos de revistas, pareceres, leis, obras doutrinárias e jurisprudências, dentre outros.

O presente artigo pretende abordar os inúmeros casos nos quais fornecedores, rotineiramente, empregam práticas abusivas, disponibilizando no mercado produtos e serviços com vícios ou defeitos. Muitos fornecedores, diante da reclamação do consumidor, deparam-se com possibilidade de rápida e efetiva resolução das lides consumeristas na esfera administrativa, porém, não a realizam como tal. A súmula 75 do TJRJ, na qual aduz ao “mero aborrecimento”, aclamava as práticas das empresas prestadoras de serviços e fornecedoras de produtos, todavia, esta fora cancelada. Fato é que o cancelamento da súmula 75 do TJRJ e a recente aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor protagonizam o início de um processo de unificação de entendimentos jurisprudenciais em nossos tribunais no que diz respeito a esfera do dano moral.

Ora, o consumidor, dotado de boa-fé, hipossuficiente econômica e juridicamente face às empresas fornecedoras de respectivos serviços e produtos, depende-se de seu tempo vital, a adiar ou suprimir algumas de suas atividades a desviar suas competências dessas atividades, ressaltando-se a condição vulnerável do consumidor. Faz-se necessário mencionar, que as condutas praticadas pelas empresas de grande porte e demais fornecedores de serviços e produtos caracterizam o “desvio produtivo do consumidor”, também chamado de “perda do tempo livre”, que é o evento danoso que acarreta lesão ao tempo existencial e à vida digna da pessoa consumidora.

Nesse sentido, o surgimento do dano temporal na seara jurídica traz maior segurança para os consumidores, bem como para os operadores de direito, visto que este valoriza todo e qualquer tempo disposto pelo consumidor para tentar solucionar lides de forma administrativa, fazendo com que empresas sejam mais prestativas e cautelosas com seus clientes.

2 O TEMPO EM ESCALA PRIMORDIAL PARA A PRODUTIVIDADE

Tudo que tem relevância para o homem está intimamente ligado ao tempo, inclusive o tempo livre expressão utilizada pelo sociólogo Domenico De Masi², autor da

conhecida obra *O Ócio Criativo*, esse termo traduz a ideia de liberdade para satisfazer atividade correlacionada ao ser humano como viagem, cultura, erotismo, estética, repouso, esporte, ginástica, meditação e reflexão, bem como a descoberta de outras habilidades que possam criar valores através do trabalho e divertimento. Em suma, dar sentido a vida.³

Nesta esteira, viver significa desenvolver habilidade de fazer valer cada momento ao longo da vida. Portanto, qualquer milésimo de segundo desperdiçado tem a capacidade de trazer diversos prejuízos, sendo certo de que o trabalho já toma conta da maior parte do tempo de vida do homem. Fato é que cada momento perdido equivale à perda da oportunidade de viver intensamente por um certo tempo, que poderia ser maior que o efetivamente vivido.

A título exemplificativo, uma pessoa, ora consumidora, entra em contato com uma empresa que lhe presta serviços através do SAC (Serviço de atendimento ao Cliente) a fim de solucionar um problema na relação de consumo que está ocorrendo de forma administrativa. Se esta pessoa é obrigada a permanecer por horas aguardando a disponibilidade da empresa prestadora de serviços, esta última está lhe causando prejuízos e danos, seu tempo está sendo "furtado", motivo pelo qual deve responder pelo mau serviço prestado, bem como pelas horas de vida perdidas pela consumidora.⁴

Para Marcos Dessaune⁵, o desvio produtivo do consumidor configura-se na relação consumerista quando se “precisa desperdiçar seu tempo e desviar suas competências”, ou seja, quando o consumidor precisa interromper suas atividades laborativas, negócios com fins lucrativos, lazer ou até mesmo o direito de nada estar fazendo.

Ademais, ao iniciar uma tentativa de solucionar o problema na esfera administrativa, o consumidor já está fora de sua zona de conforto e assume um ônus de oportunidade de natureza indesejável, que se torna irreversível.

Para Pablo Stolze⁶ o tempo de um indivíduo, uma vez dissipado, privando-se,

³DESSAUNE, Marcos *apud* De MASI, Domenico. **O ócio criativo: entrevista à Maria Serena Palieri**. Tradução de Léa Manzi.. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2000, p.10.

⁴PRATES, Carlos. O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR E A INDUSTRIALIZAÇÃO DO MERO ABORRECIMENTO. Monografias, Brasil Escola. Disponível em: <<https://monografias.brasilecola.uol.com.br/direito/o-desvio-produtivo-consumidor-industrializacao-mero-aborrecimento.htm>>. Acesso em: 25 de Setembro de 2020

⁵TEIXEIRA, Tarcisio; AUGUSTO, Leonardo Silva. **O dever de indenizar o tempo desperdiçado** (desvio produtivo). Revista da Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, v. 110, p. 177-209, may 2016. ISSN 2318-8235. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rfdusp/article/view/115490>>. Acesso em: 27 de Setembro de 2020. doi:<http://dx.doi.org/10.11606/issn.2318-8235.v110i0p177-209>

⁶DESSAUNE, Marcos. **Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p 130

⁷GAGLIANO, Pablo Stolze. **Responsabilidade civil pela perda do tempo**. Editorial, 2012. p. 45. Disponível em: <<http://jurisvox.unipam.edu.br/documents/48188/345400/Responsabilidade+civil+pela+perda+++do+tempo.pdf>> Acesso em 30 de setembro de 2020

assim, sua liberdade, é algo intolerável, tendo em vista que a partir do momento em que o tempo livre destinado à realização de quaisquer coisas da escolha do indivíduo precisem ser dispostos para outros fins, um dano diretamente ligado à função social é gerado.⁷

Nesse sentido, o fornecedor deve seguir padrões de qualidade e segurança ao disponibilizar produtos e serviços, a fim de garantir durabilidade e desempenho.

Na relação consumerista, é indispensável que haja confiabilidade entre as partes. Ocorre que em diversas situações, empresas prestam serviços ou fornecem produtos de forma falha, causando danos ou riscos ao cliente, ora consumidor. A este respeito, existem diversas situações vivenciadas por consumidores, como, por exemplo, no caso de um cliente de operadora de TV por assinatura que tem seu sinal interrompido indevidamente e entra em contato através da central de atendimento da empresa, sendo obrigado a permanecer por horas aguardando na linha telefônica.

Para Pablo Stolze⁸ basta o indivíduo analisar suas próprias experiências rotineiras, quantas vezes seu tempo livre fora desperdiçado por conta de alguma situação na seara consumerista. Cabe destacar, ainda, que além da área econômica e profissional, o consumidor é prejudicado no âmbito da convivência familiar. Ora, um indivíduo que dedica a maior parte de seu dia ao trabalho, possui demais compromissos pessoais e afazeres, é lesado ao ter o tempo que passa com sua família, seja no aconchego de sua residência ou até mesmo em passeios e atividades com fim de lazer.

Não é demais destacar, que a comunhão e o desenvolvimento afetivo são prejudicados nesse caso, uma vez que a ausência do contato familiar pode trazer danos psicológicos a qualquer um dos membros daquele meio, independente de idade ou sexo, danos estes que podem se tornar até mesmo irreversíveis.

Para Dessaune, as pessoas são obrigadas a lidar com as empresas fornecedoras dos serviços para poder alcançar seus objetivos de fato. Por outro lado, cabe ao fornecedor garantir ao consumidor um atendimento digno, devendo também promover o bem estar dos sócios, empregados e demais contribuintes para que as atividades sejam executadas, analisando o lado da empresa.⁹

⁷Idem, ibidem, p. 45

⁸GAGLIANO, Pablo Stolze. **Responsabilidade civil pela perda do tempo**. Editorial, 2012. p. 45. Disponível em: <

<http://jurisvox.unipam.edu.br/documents/48188/345400/Responsabilidade+civil+pela+perda+++do+tempo.pdf>> Acesso em 30 de setembro de 2020.

⁹DESSAUNE, Marcos. **Desvio Produtivo do Consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 42 e 129

É característica da relação consumerista que o consumidor, parte mais vulnerável da relação, tenha a satisfação pelo bem ou serviço adquirido, salientando-se que o seu tempo útil desperdiçado por dolo ou culpa da prestadora de serviços/fornecedora viola a dignidade do indivíduo.

No que tange o tempo e liberdade, é inescusável mencionar o previsto no artigo 6º da Constituição Federal de 1988, em especial fazendo menção ao lazer, que lhe é devidamente garantido, a saber: “são direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição”.¹⁰

Neste diapasão, o legislador compreende que é necessária a realização de atividades que produzam divertimento ao indivíduo, tais como: cultura, sexo, esportes, viagem, ou qualquer atividade além das suas laborativas. O desgaste físico e mental limita a vida do indivíduo, que necessita realizar o “extra labor” para recarregar suas energias e poder voltar à sua rotina profissional. Por mais que seja prazeroso trabalhar com algo que goste para um indivíduo, este necessita de descanso e de certa distração.

Outrossim, o lazer é estabelecido na Constituição Federal como dever público, com fulcro no artigo 217, §3º: “O poder público incentivará o lazer como forma de promoção social”.

O lazer, além de ser um direito, é também incentivado pelo poder público, haja vista a capacidade de suprir o desgaste e recuperar as forças após o dia laboral. Nesse sentido, quando um terceiro obriga o consumidor a perder seu tempo que poderia ser utilizado para o lazer, traz prejuízo ao seu descanso. Com o seu descanso prejudicado, o consumidor não retorna às suas atividades laborativas com a disposição que teria caso tivesse desfrutado do lazer.

Ocorre, que além de estar cansado, desgastado e indisposto, o consumidor também retornará ao trabalho psicologicamente abalado pelo fato de não ter conseguido solucionar o problema causado pela fornecedora/prestadora de serviços ou produtos.¹¹

2.1 DA IMPORTÂNCIA DO TEMPO NA SEARA JURÍDICA

¹⁰BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso em: 08 de outubro de 2020

¹¹SILVA, José Afonso da. **Direito urbanístico brasileiro**. 7 ed. São Paulo: Malheiros, 2012. p. 327

O “tempo” é fundamental no ordenamento jurídico, visto que no direito, especificamente sobre os atos processuais, tais como prazos para propositura de ações de natureza prescricional ou decadencial no que diz respeito ao objeto de questionamento, interposição de recursos e diversas outras ocasiões jurídicas que dependem do tempo e o seu desperdício que gera consequências. O Doutrinador Paulo Nader¹² conceitua o desvio produtivo como uma realidade social, considerando que “o direito precisa estar voltado para uma determinada realidade social, retratando seus problemas e desafios, respeitando suas tradições e valores dominantes(...)”.

Para Flávio Tartuce¹³, o tempo, o prazo para a seara jurídica é o “evento natural previsível é comum de ocorrer, como é o caso da morte, do nascimento, do recurso do prazo”. Na concepção do autor,—o tempo possui tamanha importância para o cidadão a ponto de integrar o rol de garantias fundamentais abarcadas pela Constituição da República ao lado da “vida, da saúde, da liberdade, da igualdade, da privacidade, da honra, do patrimônio material, dentre outros”.¹⁴

Entretanto, tendo como escopo a dignidade da pessoa humana garantida pela Constituição da República, uma vez garantidos direitos à saúde, ao trabalho, à educação, ao lazer e dentre outros, o direito ao “tempo” está sendo indiretamente resguardado é constitucionalmente garantido, pelo simples fato de que sem ele, nenhum dos outros direitos poderiam ser usufruídos. O cidadão necessita de tempo útil para gozar dos benefícios supramencionados, podendo-se considerá-lo como fundamental.¹⁵

Mostra-se necessário fazer menção à emenda Constitucional 45 de 2004, que deu nova redação ao inciso LXXVIII, da Constituição Federal de 1988, que cito: “A todos, âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”. Denota-se, que o objetivo de o legislador fora tornar os serviços jurisdicionais e administrativos mais céleres e com maior eficiência possível.¹⁶

¹²NADER, Paulo. **Curso de Direito Civil**. v.1. 10ed. Forense: Rio de Janeiro, 2016. p. 42.

¹³TARTUCE, Flávio. **Direito Civil: lei de introdução e parte geral**. 10 ed., São Paulo: Método, 2014. vol. 1. p. 329

¹⁴DESSAUNE, Marcos. **Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 133

¹⁵PRATES, Carlos. O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR E A INDUSTRIALIZAÇÃO DO MERO ABORRECIMENTO. Monografias, Brasil Escola. Disponível em: <<https://monografias.brasilecola.uol.com.br/direito/o-desvio-produtivo-consumidor-industrializacao-mero-aborrecimento.htm>>. Acesso em: 28 de Setembro de 2020.

¹⁶Idem, ibidem, p. 127-128

Todavia, Marcos Dessaune¹⁷ critica o termo “razoável” utilizado no texto da referida emenda, pois não fica claro o limite do lapso temporal que equivale ao termo supramencionado, o que é um ponto negativo quando se está em discussão a duração de um processo judicial ou administrativo.

2.2 DO TEMPO E SEU VALOR SOCIAL

A forma através da qual uma sociedade garante a manutenção da vida necessita de tempo, este que pode ser caracterizado como social, uma vez que possibilita a realização, manifestação, criação e atualização dos valores fundamentais. Os regramentos e atividades utilizados pelos indivíduos nas relações sociais giram “em torno do tempo social”.¹⁸

A pesquisadora Oliva-Augusto¹⁹ entende que a ordem social contemporânea pode ser qualificada como “sociedade trabalho”. Nesse contexto, a docente reconhece que o trabalho possui posição central na dinâmica temporal.

Entretanto, quanto a ideia do “valor central da vida social”, existe o questionamento no sentido de que a perspectiva de passado e presente possibilitaria a projeção do futuro, surgindo assim o “tempo tridimensional”.²⁰

Para Olívia-Augusto, a experiência do passado é a razão do presente e a decorrente projeção do futuro, estes são “subsídios qualificadores da vida moderna”. Certo é que a noção de risco está no presente, gerando inquietações a ponto de que sejam criados mecanismos de prevenção em face de possíveis danos ou prejuízos.²¹

Ademais, pode-se dizer que a falência é fruto de uma má perspectiva do futuro, algo que tenha empobrecido a ideia de futuro promissor, o que acarreta da desvalorização do tempo livre e produtivo do consumidor, corrupção político-social e demais fatores sociais.²²

Portanto, a comercialização do tempo se inicia a partir do momento em que o homem renuncia ao tempo social dedicado ao lazer ou para demais afazeres e o “gasta” com a indústria. Tal dedicação é um ponto de partida para que o homem busque por mais “tempo

¹⁷Idem, ibidem, p. 127

¹⁸OLIVA-AUGUSTO, Maria Helena. **Tempo, indivíduo e vida social**. Cienc. Culto. São Paulo, v. 54, n. 2, p. 30 a 33 de outubro de 2002.

Disponível em <http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0009-67252002000200025&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 23 de outubro de 2020

¹⁹Idem, ibidem, p. 30

²⁰Idem, ibidem, p. 30

²¹Idem, ibidem, p. 30

²²Idem, ibidem, p. 31

livre”. O homem moderno tenta deslocar-se ao máximo de seus afazeres ligados à sociedade industrial.²³

Fato é que, atualmente, com o amplo avanço tecnológico, existem diversas formas de exercer atividades laborativas de forma remota, dentro do conforto da própria casa e mantendo a proximidade familiar entre o trabalhador e sua família.

Todavia, o atual cenário pandêmico vem demonstrando que até mesmo o trabalho remoto traz prejuízos à vida do homem, uma vez que são frequentes problemas como a a extrapolação de horas de trabalho e a consequente desregulamentação das atividades rotineiras fundamentais para a saúde, como por exemplo a alimentação, realização de exercícios etc.

3 DO DESVIO PRODUTIVO

Em situações habituais de mau atendimento ao consumidor, a *via crucis* enfrentada pelo mesmo com o intuito de solucionar os problemas de forma administrativa a fim de evitar o ingresso à esfera jurídica gera, consequentemente, um desvio produtivo das atividades rotineiras e acarretando na perda de uma “parcela de seu tempo de vida”, tal dano é definido pelo doutrinador Marcos Dessaune como “Desvio Produtivo”.²⁴

3.1 DA TESE DE DESVIO PRODUTIVO POR MARCOS DESSAUNE

Marcos Dessaune²⁵ aborda que um indivíduo deve ter direito de praticar novas condutas de sua preferência em seu tempo livre, o que depende de fornecedores e prestadores de serviços aplicarem meios através dos quais os “recursos produtivos do consumidor”²⁶ estejam liberados por “intermédio de um produto final”. Tal atitude social dá a possibilidade ao indivíduo de usufruir de seu tempo social com liberdade, seja na esfera laboral, no lazer, dentre outras.

Salienta o autor, que o cidadão, ora consumidor, é submetido a diversas situações em que o atendimento é prestado de forma insatisfatória e constrangedora, que ofendem a sua

²³DESSAUNE, Marcos *apud* De MASI, Domenico. **O ócio criativo: entrevista à Maria Serena Palieri**. Tradução de Léa Manzi. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2000, p. 321

²⁴DESSAUNE, Marcos. **Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p.134.

²⁵ Idem, *ibidem*, p.129

²⁶ Idem, *ibidem*, p.129

integridade moral. Tais condutas são praticadas por profissionais autônomos e liberais, empresas e até mesmo o Estado.

Desse modo, a principal causa do “desvio produtivo do consumidor” é o fato de estar sendo entregue ao mesmo o produto defeituoso, ou a execução de práticas abusivas. Os fortuitos internos ou danos cassados à terceiros por conta da vulnerabilidade das empresas também embaraça o indivíduo no que diz respeito ao seu bem-estar social.²⁷

Nesta esteira, consumidor se vê obrigado a desviar seu tempo para não ser ainda mais prejudicado por conta de atitudes arbitrárias das fornecedoras e prestadoras de produtos e serviços, deixando de exercer atividade de sua escolha para, contra a sua vontade, buscar solucionar o problema proveniente de um serviço mal executado ou prestado de forma administrativa, conforme cita Dessaune:²⁸

Como a todo o dever jurídico se contrapõe um direito subjetivo, o consumidor, para não experimentar maiores prejuízos, se sente então forçado a desperdiçar o seu tempo e a desviar as suas competências – de atividades como trabalho, o estudo, o descanso, o lazer – para exigir do fornecedor que satisfaça seu mais legítimo interesse: a resolução do problema de consumo, que impõem ao consumidor um custo de oportunidade de natureza irreversível, por ele indesejado. Ou seja: transgredir sua missão e cometer ato ilícito, independente de culpa, o fornecedor acaba onerando indevidamente os recursos produtivos do consumidor²⁹

Fato é que o indivíduo necessitará dispor de seu tempo para exercer quaisquer atividades, podendo-se dizer que a probabilidade de não conseguir pôr em prática tudo aquilo o que está sendo planejado é grande, tendo o fornecedor e prestador de produtos e serviços o ônus de trazer em força de relação-troca o bem estar social do indivíduo que se sente carente por não ter conseguido suprir suas necessidades pelo tempo que teve desviado.³⁰

Insta mencionar, que os objetivos a serem alcançados por um indivíduo, valorosos pela sociedade, tais como: “liberdade, dignidade, o bem-estar, o desenvolvimento, igualdade, entre outros”, sendo certo de que “os indivíduos se valem, cada vez mais das relações de troca, ou seja, do consumo”.³¹ Denota-se, que os consumidores buscam através destas relação-troca meios para suprir seus problemas ocasionados por culpa única e exclusiva de fornecedores e prestadores, face a vulnerabilidades do consumidor.

²⁷ Idem, ibidem, p.129

²⁸ Idem, ibidem, p.100

²⁹ Idem, ibidem, p.130

³⁰ TEIXEIRA, Tarcisio. AUGUSTO, Leonardo Silva. **O dever de indenizar o tempo desperdiçado (desvio produtivo)**. Revista da Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, v. 110, p. 192, may 2016. ISSN 2318-8235. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rfdusp/article/view/115490>>. Acesso em: 27 de Setembro de 2020.

³¹ Idem p. 192-193

Nesse diapasão, a perda do tempo livre sofrida pelo consumidor é uma espécie de ônus imposto pelos fornecedores e prestadores, que buscam se desvirtuar da “obrigação acessória” de atribuir um bem-estar ao consumidor. Partindo do entendimento que o tempo é imprescindível para um indivíduo e que qualquer fração deste, uma vez tirado, o impossibilita ou atrapalha de conseguir concluir práticas da vida cotidiana, o que se denomina “desvio produtivo do consumidor”.³²

Não é demais destacar, que o tempo possui suma importância na esfera econômica, tendo em vista que existe a aplicação de juros, multa por mora e até mesmo indenização por lucros cessantes. Por outro lado, quando não está sendo discutido direito patrimonial, as chances de ser caracterizado o desvio produtivo do consumidor são ínfimas. Todavia, incontroverso é o fato de que o tempo perdido é irrecuperável na vida de um indivíduo.³³

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.³⁴

Ocorre, que o fornecedor possui a obrigação de fornecer o produto de forma de adequada, na medida em que o prestador deve prestar o serviço da mesma forma, garantindo a efetividade, com qualidade e evitando condutas abusivas, que venham causar lesão ao consumidor. Em uma situação hipotética, na qual um consumidor contrata uma empresa de turismo para organizar toda uma excursão, a fim de evitar a perda do tempo que estaria livre para ser utilizado com o que for de sua preferência.³⁵

Fato é que existem situações em que o desvio produtivo do consumidor não se dá por um mau atendimento, sendo certo de que aqueles gerados por conta de desatenção, desídia, negligência, imperícia, imprudência de fornecedores e prestadores de produtos e serviços. Portanto, situações nas quais o consumidor precisa deslocar-se de seu tempo livre

³²DESSAUNE, Marcos. **Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p.46.

³³ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. **Dano Moral em caso de descumprimento de Obrigação Contratual**. 2008. p. 10-11. Disponível em: <http://www.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=a2768f6d-cc2b-4bc6-bc84-d02365e35763&groupId=10136>. Acesso em: 27 de Outubro de 2020

³⁴DESSAUNE, Marcos. **Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p.11

³⁵ Idem, ibidem, p. 42-44

para solucionar problemas gerados pela parte fornecedora ou prestadora da relação de consumo caracterizam o desvio produtivo do consumidor.³⁶

Destarte, Dessaune³⁷ defende em sua tese que com o intuito de demonstrar a importância do desvio do tempo do consumidor, utilizou o adjetivo “produtivo”, visando, ainda, correlacionar as práticas de mau atendimento dos fornecedores e prestadores ao desvio de possibilidade de utilizar o tempo em liberdade social na competência e preferência do consumidor.³⁸

4 DO DANO TEMPORAL: O NOVO DANO

Para o ser humano, o tempo é um bem escasso impossível de ser recuperado. A Tutela do poder estatal deve visar proteger o tempo do cidadão e a forma como ele goza de sua autonomia. Alguns direitos e normas relacionados sobremodo são assegurados pela Constituição Federal de 1988, tais como a duração razoável do processo, os repousos intra e interjornada é demais prazos processuais.³⁹

Nesse contexto, a observância da violação do tempo por parte do poderio público passa a ser qualificado como bem jurídico, com o expedito Decreto nº 6.523 de 31 de Junho de 2008, que fixa regras claras e normas gerais voltadas para a área consumerista, mais específico no que diz respeito aos SAC's (Serviço de Atendimento ao consumidor). O tempo, então, passou a ser considerado um recurso do consumidor, devendo ser reduzidas ou até mesmo cessadas ocorrências que o comprometam sua produtividade.⁴⁰

O artigo 10, caput e o §1º do Decreto de número 6.523/2008 tem o objetivo de tornar mais célere o atendimento ao consumidor, uma vez que este prevê que o atendimento do SAC deverá garantir que a transferência da ligação seja realizada imediatamente para o setor responsável pela solicitação do consumidor, devendo esta ser feita em até 60 segundos.⁴¹

A título exemplificativo do papel que a federação tem buscado exercer com o intuito de inibir o mau atendimento prestado aos consumidores, tem-se o caso das agências

³⁶ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. **Dano Moral em caso de descumprimento de Obrigação Contratual**. Disponível em: <http://www.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=a2768f6d-cc2b-4bc6-bc84-d02365e35763&groupId=10136> Acesso em: 28 outubro de 2020

³⁷DESSAUNE, Marcos. **Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 134-135

³⁸ Idem, ibidem

³⁹ Idem, ibidem p. 133

⁴⁰Idem, ibidem

⁴¹BRASIL, Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008. **Normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC**. Disponível em: <<http://www.normaslegais.com.br/juridico/CDC-Codigo-de-Defesa-do-Consumidor.htm>> Acesso em: 01 de novembro de 2020.

bancárias que permitem que seus clientes permaneçam aguardando atendimento por horas, perdendo grande parte de seu dia e causando um desvio produtivo em grande monta.⁴²

Como Pablo Stolze⁴³ diz “Vasculhe a sua própria experiência de vida”, afinal, são rotineiras as práticas de empresas fornecedoras que colocam produtos defeituosos à disposição no mercado e recusam-se a trocá-los ou repará-los. As empresas que presta um mau serviço, seja de forma dolosa ou culposa, deve responder objetivamente pelo dano causado ao consumidor, que pelo simples fato de ter comprado um produto defeituoso, já sofre dano.⁴⁴

Importante frisar que, de acordo com o artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), os consumidores, independentemente de sexo, cor, raça, posição acadêmica, serão partes hipossuficientes diante de sua vulnerabilidade. Esta vulnerabilidade é um dos fatos geradores para o novo dano temporal causado ao consumidor, imposto por fornecedores que tentam a todo custo de eximir de sua responsabilidade de indenizar consumidores lesados por atitudes unilaterais e ilícitas das empresas, que buscando maximizar seus lucros, acabam prejudicando seus clientes.⁴⁵

O autor Vitor Vilela Guglinski⁴⁶ esclarece que um dos maiores avanços da justiça na atualidade é o reconhecimento do dano temporal causado pelo mau atendimento prestado por empresas em suas determinadas circunstâncias e responsabilidades.

Destarte, o dano temporal é causado por violações que geram frustração e irritabilidade, sendo certo de que o descaso é a sensação que mais constrange o consumidor. O fato de o consumidor ver-se como “somente mais um número no rol de consumidores de uma sociedade empresária, como se fosse verdadeiro gado arrebanhado” gera dano moral e patrimonial, não havendo qualquer proximidade com a esfera do “mero aborrecimento” integrado nas relações extrapatrimoniais.⁴⁷

⁴²GONÇALVES, Pedro Lima. Op. cit. p. 28

⁴³GAGLIANO, Pablo Stolze. **Responsabilidade civil pela perda do tempo**. Editorial, 2012, p. 45. Disponível em: <<http://jurisvox.unipam.edu.br/documents/48188/345400/Responsabilidade+civil+pela+perda+++do+tempo.pdf>> Acesso em 30 de setembro de 2020.

⁴⁴Idem, ibidem p.45

⁴⁵MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 2. ed. São Paulo: RT, 2010, p. 67.

⁴⁶GUGLINSKI, Vitor Vilela. **O dano temporal e sua reparabilidade**: Aspectos doutrinários e visão dos tribunais brasileiros. 2015. Disponível em: <<http://www.revistamisionjuridica.com/o-dano-temporal-e-sua-reparabilidade-aspectos-doutrinarios-e-visao-dos-tribunais-brasileiros/>>. Acesso em: 02 de novembro de 2020

⁴⁷APARECIDA, Maria. **Dano temporal, uma nova categoria de dano**. 2018. Disponível em: <<https://www.direitocom.com/artigos/dano-temporal-como-bem-juridico-ser-protetido>>. Acesso em: 28 out. 2020.

5 DA RESPONSABILIDADE CIVIL NA RELAÇÃO DE CONSUMO

No âmbito jurídico, a responsabilidade civil significa dizer encargo, obrigação ou contraprestação. Trata-se do dever de reparar um prejuízo causado por conta do descumprimento de um outro dever jurídico. Nesse sentido, um dever jurídico originário, uma vez violado, faz com que surjam outros deveres sucessivamente, estes visando reparar o dano pra sofrido.⁴⁸

Nesta esteira, está previsto no Código Civil de 2002, em seu art. 927: "Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo", ou seja, para que se configure a responsabilidade civil objetiva, basta que esteja comprovado o risco, a saber: "Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificado sem lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem".⁴⁹

Salienta-se, que a responsabilidade civil objetiva também se debruça sobre a questão da vulnerabilidade do consumidor em face das empresas prestadoras e fornecedoras de serviços e produtos, bem como a hipossuficiência do cidadão. Em outras palavras, a responsabilidade surge com a violação do direito do consumidor, não sendo ônus da vítima da má prestação de serviços comprovar a culpa do mau prestador ou fornecedor.⁵⁰

Importante frisar, que existem pressupostos essenciais utilizados como forma de que não haja dúvidas relacionadas à pessoa, aos fatos que ligam ao dano e ao direito violado, que cito: I) Conduta, II) Nexo de causalidade e III) Dano.⁵¹

Na letra da Lei número 8.078/90, em seu art. 2º "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final", já o art. 3º, por sua vez, prevê que são todas as pessoas, sejam estas físicas, jurídicas, públicas ou

⁴⁸GONÇALVES, Pedro Lima. **A responsabilidade civil em razão da perda do tempo útil: A possibilidade de uma nova modalidade de dano indenizável ao consumidor**. 2016. 44 f. Monografia (Especialização) - Curso de Direito, Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2016, p. 21. Disponível em: <<http://www.direitocivilcontemporaneo.com/wp-content/uploads/2016/05/PEREIRA-Jessica.-A-responsabilidade-civil-pela-perda-de-tempo-u%CC%81til-do-consumidor.pdf>>. Acesso em 11 de Outubro de 2020

⁴⁹Idem, ibidem

⁵⁰PRATES, Carlos. O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR E A INDUSTRIALIZAÇÃO DO MERO ABORRECIMENTO. Monografias, Brasil Escola. Disponível em: <<https://monografias.brasilecola.uol.com.br/direito/o-desvio-produtivo-consumidor-industrializacao-mero-aborrecimento.htm>>. Acesso em: 10 de Outubro de 2020

⁵¹ Idem, ibidem p. 22

privadas, que desenvolverem todo e qualquer tipo de atividade destinada a fornecer produtos ou prestar serviços.

Importante esclarecer, que a quebra da expectativa que o consumidor cria na utilização de um produto ou serviço é chamado de vício de qualidade. O defeito, por sua vez, está na má prestação do produto ou serviço, podendo este recair sobre a quantidade ou até mesmo disparidade com as indicações da embalagem, rótulo, recipiente ou até mesmo mensagem.⁵²

Ressalta-se uma outra modalidade de responsabilidade, esta que concerne no fato do produto ou serviço, quando o defeito se encontra no produto fornecendo ou no serviço prestado e os danos que estes podem causar ao consumidor. Tratando-se de um vício de segurança, tal espécie de vício provoca “responsabilidade de grande vulto”, visto que os danos causados por essa espécie de vício podem ser maiores em dimensão e valor dos próprios serviços ou produtos, sendo certo de que neste caso, os defeitos são ocultos, ou seja, aparecem somente com a constante utilização.⁵³

5.1 DOS DEMAIS DANOS E SUAS ESPÉCIES

Fundamentados na Constituição brasileira, em seu art. 5º, os danos são frutos da violação dos princípios garantidores do direito à bens e interesses jurídicos, estes que são previstos, de forma ampla e o mais abrangente possível pela carta magna. Fato é que não são todos os direitos mencionados na carta, mas com base na maioria das situações rotineiras da sociedade, estão determinados os lícitos e ilícitos.

No que tange ao Dano Material, Sérgio Cavalieri o define como todo e qualquer dano causado a algo que possua valor econômico. O dano material ou patrimonial pode ser, por exemplo, qualquer lesão causada diretamente à uma vítima, consequentemente fazendo com que esta tenha que arcar com despesas médicas.

Em uma outra situação hipotética, há o caso em que o dano pode ser reparado de forma “in natura”, ou seja, um bem patrimonial que fora violado e pode ser substituído por um semelhante, ou até mesmo a indenização em forma de pecúnia, a fim de suprir o valor do prejuízo do conserto do bem, como é o claro exemplo de acidentes de veículos.⁵⁴

⁵²DESSIMONI, Alessandro. **A responsabilidade civil na relação de consumo**: A sistemática da responsabilidade civil na relação de consumo é dividida em responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço, e em responsabilidade pelo fato do produto e do serviço. 2007. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI45391,41046-A+responsabilidade+civil+na+relacao+de+consumo>>. Acesso em: 04 novembro 2020.

⁵³ Idem, ibidem

O Dano Moral ou Imaterial, na visão de Pablo Stolze, trata-se de uma lesão acusada aos direitos de personalidade da vítima, tais como a liberdade, a honra e a imagem, estes previstos no art. 5º, V e X da Constituição Federal⁵⁵. O dano, neste caso, não é pecuniário, uma vez que não diz respeito ao patrimônio da vítima, mas sim a imagem e reputação da mesma.⁵⁶

Não é demais destacar, que o Dano Moral esteve atrelado ao Dano Estético durante muito de tempo, sendo certo de que até hoje existem decisões que os unificam para fins indenizatórios. Bruno Karaoglan, por sua vez, defende que o Dano Estético se configura ao ocorrer uma lesão à integridade física da vítima, que a deixe com sequelas, deformidades e demais situações que causem complexo de inferioridade à mesma, gerando um descontentamento com seu próprio corpo.⁵⁷

O Dano Social, no entendimento de Antônio Junqueira de Azevedo⁵⁸, está relacionado diretamente ao padrão de vida da vítima e como este pode ser afetado por atos corriqueiros que reduzem condições e qualidade de vida coletiva. A redução da qualidade da segurança e saúde da vítima, por exemplo, seja por dolo ou culpa grave do ofensor, são causa de indenização punitiva.⁵⁹

No que diz respeito à qualidade de vida do indivíduo e na forma como o mesmo desfruta de seu tempo fora do ambiente de trabalho, Júlio César Beber utiliza uma situação corriqueira do Direito do Trabalho para exemplificar na qual o empregado é inviabilizado de praticar demais atos da vida civil, como o lazer e a recreação, por culpa do empregador, que atribui excessivas tarefas ao empregado e faz com que o mesmo viva em função de suas atividades laborativas.

Tal ato, além de causar esgotamento físico e mental ao empregado, restringe a sua liberdade vital e configura o chamado Dano Existencial⁶⁰

A Perda de uma Chance, como explica Carlos Roberto Gonçalves trata-se de lucros que poderiam ter sido recebidos no futuro, todavia, por conta do dano causado pelo

⁵⁴CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**, 8. ed.São Paulo, Atlas, 2008, p.72

⁵⁵GONÇALVES, Carlos Roberto.**Direito Civil brasileiro-Local de Publicação:** Saraiva, 2007, p.357

⁵⁶GAGLIANO, Pablo Stolze, Novo curso de Direito Civil, **Local de Publicação:** Saraiva, p. 86

⁵⁷OLIVA, Bruno Karaoglan. Dano estético: autonomia e cumulação na responsabilidade civil. 2010. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/14157/dano-estetico-autonomia-e-cumulacao-na-responsabilidade-civil/1>>. Acesso em: 05 de novembro de 2020.

⁵⁸AZEVEDO, Antônio Junqueira de. **Por uma nova categoria de dano na responsabilidade civil: o dano social**. In: FILOMENO, José Geraldo Brito; WAGNER JR., Luiz Guilherme bda Costa; GONÇALVES, Renato Afonso (coord.). *O Código Civil e sua interdisciplinaridade*. Belo Horizonte: Del Rey, 2004

⁵⁹ Idem, ibidem

⁶⁰AZEVEDO, Antônio Junqueira de. **Por uma nova categoria de dano na responsabilidade civil: o dano social**. In: FILOMENO, José Geraldo Brito; WAGNER JR., Luiz Guilherme bda Costa; GONÇALVES, Renato Afonso (coord.). *O Código Civil e sua interdisciplinaridade*. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.

ofensor, a vítima deixa de lucrar. Importante frisar, que o dano deve existir de forma certa e imediata, sendo devidamente comprovado o nexo causal entre o dano e o fato gerador, não cabendo indenização em caso de meras situações hipotéticas ou imaginárias.⁶¹

Tem-se, ainda, a possibilidade de surgimento de novos danos, conforme entendimento de Anderson Schreiber⁶², que compara o ordenamento alemão, que se limita aos interesses tipificados em lei, diferentemente do brasileiro, que não se debruça sobre os interesses tipificados em lei.

Nesse diapasão, a qualquer momento pode ser gerado um novo interesse que seja alvo de dano, tornando-o ressarcível na esfera dos danos morais ou materiais.⁶³

5.2 DA PUNIÇÃO E PREVENÇÃO NA RESPONSABILIDADE CIVIL

O objeto da responsabilidade civil é reparar as vítimas de situações danosas geradas das relações comerciais e sociais, a fim de que o estado de direito em que o indivíduo se encontrava antes do evento danoso seja retomado. Em outras palavras, o dano moral ou extrapatrimonial tem papel primordial no que diz respeito à reparação, num segundo plano, vem a função de punir o ofensor pela lesão por ele causada e dissuadi-lo a voltar a cometer novas práticas ilícitas.⁶⁴

Na Visão do doutrinador Fernando Noronha⁶⁵, no que diz respeito às funções da responsabilidade civil "[...] se essa finalidade (dita função reparatória, ressarcitória ou indenizatória) é a primacial, porém, a responsabilidade civil ao mesmo tempo desempenha outras importantes funções, uma sancionatória (ou punitiva) e outra preventiva (ou dissuasora).

Na visão de Cavalieri⁶⁶, “não se pode ignorar a necessidade de se impor uma pena ao causador do dano moral para não passar impune da infração e, assim, estimular novas agressões”.

⁶¹GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil brasileiro**, Local de Publicação: Saraiva, 2007, p.357

⁶²SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos**, 5 ed, São Paulo: Atlas, 2013, p. 101

⁶³ Idem, ibidem p, 102

⁶⁴MASTRO, André Menezes del. **A função punitivo-preventiva da responsabilidade civil**. 2015. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rfdusp/article/view/115511/113092>>. Acesso em: 11 de novembro de 2020.

⁶⁵NORONHA, Fernando. **Direito das Obrigações: Fundamento do direito das obrigações**. V. 1. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 437

⁶⁶CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 6 ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2005, p. 103.

Neste diapasão, a ausência da aplicação da função punitiva do estado motiva, de forma indireta, os fornecedores a continuarem praticando atos ilícitos em face de consumidores, visto que através de tais atos a vantagem principalmente econômica é concebida. Como visto nos Estados Unidos da América, os produtos comercializados e serviços prestados são de qualidade significativamente superior no que se refere ao Brasil, fato gerado por conta da prevenção que as fornecedoras e prestadoras amadureceu, mediante a aplicação punitiva do estado.⁶⁷

Muito embora a ressalva feita pelo autor supramencionado, é nítida a timidez da justiça brasileira ao aplicar o juízo de punibilidade por atos ilícitos praticados por empresas fornecedoras de produtos e prestadoras de serviços. Uma vez desconsiderada a hipótese de indenização por dano temporal causado a um indivíduo, adentra-se à esfera do “mero aborrecimento”, o que proporciona o enriquecimento ilícito da indústria, que comercializa produtos defeituosos e serviços mal prestados, estes que continuarão causando prejuízo ao consumidor e desviando seu tempo livre na medida em que a justiça não se posicionar e pôr em prática o caráter punitivo e pedagógico que lhe é competente.⁶⁸

6 DO MERO ABORRECIMENTO

Especialmente na seara do Direito do Consumidor é comumente possível encontrar julgados nos quais magistrados se debruçam sobre o “mero aborrecimento” ou “mero dissabor”, dentre outras expressões utilizadas, para julgar improcedentes pleitos por Danos Morais experimentados por consumidores. Ocorre, que para o judiciário nacional, o tempo perdido pelo consumidor para solucionar problemas nos quais ele não deu causa, mas sim o fornecedor ou prestador, não configuram nada além do “mero aborrecimento”.⁶⁹

É notório que as ações que pleiteiam danos morais têm como base o princípio da dignidade da pessoa humana, que se caracteriza pela série de princípios e valores, sejam estes sociais, individuais e coletivos. Exemplos claros e imediatos desses valores e princípios são a igualdade, a honra, a crença, o trabalho e etc.⁷⁰

⁶⁷Idem, *ibidem*

⁶⁸SILVEIRA, Renato Azevedo Sette da. **Função punitiva da responsabilidade civil**: A função punitiva é paralela à função compensatória e, em algumas situações, a aplicação efetiva daquela resulta no alcance desta. 2016. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI249706,91041-Funcao+punitiva+da+responsabilidade+civil>>. Acesso em: 11 de novembro de 2020.

⁶⁹BARROS NETO, Adalberto Pinto de. **Mero dissabor: uma real agressão à dignidade humana**. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=26d6e896db39edc7>>. Acesso em: 11 de novembro de 2020

⁷⁰ Idem, *ibidem*

Todavia, os tribunais têm enfrentado a matéria relacionada ao Dano Moral de forma “mecânica”, fazendo com o que o juízo não atribua a devida cautela necessária para julgar demandas nas quais o lado humano e rotineiro do magistrado deve ser explorado. Por esse motivo, direitos e garantias primordiais do ser humano estão sendo minimizados, fazendo com que haja um retrocesso no judiciário e na “indústria do dano moral”. A desvalorização da angústia, do constrangimento, aflição, o sofrimento causado ao consumidor desencadeia a “indústria do mero aborrecimento”, que afasta os valores sociais e a dignidade da pessoa humana.⁷¹

Nessa esteira, tem-se um recente acórdão julgado da 8ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ), no qual o questionamento do processo é o envio da cobrança de uma multa por suposta “ligação direta” para o consumidor, todavia, restou devidamente comprovado em sede de sentença que tal cobrança é ilegítima, sendo a empresa condenada a realizar a devolução do valor pago pela multa em dobro, todavia, não fora condenada pelos danos morais causados ao consumidor. Ambas as partes interpuseram recursos de apelação, visando seus respectivos interesses processuais. Ocorre, que o recurso de apelação interposto pela concessionária fora parcialmente provido e o do consumidor, por sua vez, desprovido, ou seja, sendo mantido o entendimento do Juízo “A Quo” de que não há dano moral no presente caso, este basilado na teoria do “mero aborrecimento”, a saber:

0017950-66.2018.8.19.0202 - APELAÇÃO

1ª Ementa

Des(a). NORMA SUELY FONSECA QUINTES - Julgamento: 05/11/2020 - OITAVA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL, CANCELAMENTO DE DÉBITO E REPETIÇÃO DOBRADA DO INDÉBITO. LAVRATURA DE TOI. PROCEDÊNCIA PARCIAL DO PEDIDO. RECURSO DE AMBAS AS PARTES. ENQUANTO A CONCESSIONÁRIA OBJETIVA A IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO OU QUE A REPETIÇÃO DO INDÉBITO SEJA FEITA DE FORMA SIMPLES, O CONSUMIDOR PRETENDE O RECEBIMENTO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. 1) TOI N.º 8327804 REFERENTE A VISTORIA DO RELÓGIO MEDIDOR N.º 7766740 REALIZADA EM 14/10/2017. 2) ATO UNILATERAL QUE, POR SI SÓ, NÃO COMPROVA IRREGULARIDADE NA UNIDADE CONSUMIDORA. 3) O termo de ocorrência de irregularidade, emanado de concessionária, não ostenta o atributo da presunção de legitimidade, ainda que subscrito pelo usuário. 4) SÚMULA 256 DO TJRJ. 5) INEXISTÊNCIA DE PROVA DA ALEGADA IRREGULARIDADE. CONCESSIONÁRIA QUE DEIXOU DE DOCUMENTAR A SUPOSTA LIGAÇÃO EM FASE POR MEIO DE RECURSOS VISUAIS, NA FORMA DO ART. 129, §1.º, V, B, DA RESOLUÇÃO ANEEL N.º 414/2010. O REGISTRO DE CONSUMO ANTES E DEPOIS DA DILIGÊNCIA REALIZADA EM OUTUBRO DE 2017 NÃO APRESENTOU ALTERAÇÃO CONSIDERÁVEL. IRREGULARIDADE QUE NÃO FOI MINIMAMENTE DEMONSTRADA. 6) CANCELAMENTO DO TOI E DA COBRANÇA POR RECUPERAÇÃO DE CONSUMO CORRETAMENTE DETERMINADO. 7) REPETIÇÃO DO INDÉBITO QUE DEVE OCORRER DE FORMA SIMPLES,

⁷¹Idem, ibidem

UMA VEZ QUE NÃO RESTOU COMPROVADA MÁ-FÉ, IMPONDO-SE O ACOLHIMENTO DESTA PRETENSÃO DA CONCESSIONÁRIA. Incabível a devolução em dobro pelo fornecedor e pela concessionária, se a cobrança por eles realizada estiver prevista em regulamento, havendo repetição simples do indébito. VERBETE 85, DESTE TRIBUNAL DE JUSTIÇA. 6) DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. LAVRATURA DE TOI E COBRANÇA INDEVIDA SEM QUALQUER REPERCUSSÃO QUE ULTRAPASSE O ÂMBITO PATRIMONIAL. MERO ABORRECIMENTO DECORRENTE DE SIMPLES DESCUMPRIMENTO DE DEVER CONTRATUAL, SEM QUALQUER CONSEQUÊNCIA ATENTATÓRIA CONTRA A DIGNIDADE DA PARTE. PROVIMENTO PARCIAL DO PRIMEIRO RECURSO (CONCESSIONÁRIA) E DESPROVIMENTO DO SEGUNDO (CONSUMIDOR).⁷²

Neste diapasão, o julgado supramencionado é exemplo claro de como o mero aborrecimento ainda vem sendo aplicado por Magistrados em diversos casos, o que desestimula os operadores de direito que patrocinam demandas e pleiteiam os danos morais sofridos por seus clientes.

6.1 DO CANCELAMENTO DA SÚMULA 75 DO TJRJ (MERO ABORRECIMENTO) E OS SEUS REFLEXOS QUANTO A INDÚSTRIA DO DANO MORAL

O texto da Súmula 75 do TJRJ previa que “o simples descumprimento de dever legal ou contratual, por caracterizar mero aborrecimento, em princípio, não configura dano moral, salvo se da infração advém circunstância que atenta contra a dignidade da parte”.⁷³

Como foi explícito nos tópicos anteriores, o entendimento que coibia a “indústria do dano moral” e afastava princípios como, principalmente, o da dignidade da pessoa humana, era escopo para o TJRJ deixar de indenizar consumidores que estavam sendo lesados e obrigados a ingressar com demandas judiciais para solucionar seus problemas que são causados exclusivamente por empresas prestadoras e fornecedoras de serviços e produtos, visto que não logram êxito na esfera administrativa.

Insta mencionar, que o TJRJ encarava as indenizações pleiteando dano moral como forma de arrecadar renda, o que banaliza o dano moral e, em consequência disso, o Poder Judiciário estaria ficando cada vez mais abarrotado de ações pleiteando indenizações descabidas.

⁷²BRASIL, Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Apelação Cível nº 0017950-66.2018.8.19.0202**. Oitava Câmara Cível. Rio de Janeiro, 11 de novembro de 2020. Disponível em <<http://www4.tjrj.jus.br/EJURIS/ImpressaoConsJuris.aspx?CodDoc=4248756&PageSeq=0>> Acesso em 12 de novembro de 2020.

⁷³BRASIL, Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Processo Administrativo nº 0056716-18.2018.8.19.0000**. CENTRO DE ESTUDOS E DEBATES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA – CEDES. 12 de novembro de 2020. Disponível em <<https://www.conjur.com.br/dl/leia-decisao-tj-rj-cancelou-sumula-mero.pdf>> Acesso em 12 de novembro de 2020.

Todavia, decisões conflitantes estavam surgindo, visto que magistrados de diferentes Varas aplicavam ou não o “mero aborrecimento” de acordo com entendimento próprio, o que infringe a isonomia e a segurança jurídica.

Diante da referida instabilidade do entendimento, magistrados valeram-se da então Súmula 75 do TJRJ para invalidar diversos pleitos indenizatórios, o que impulsionou abuso de fornecedores e prestadores, em destaque as grandes empresas. Nessa esteira, o número de ações do judiciário teve uma crescente, o que não é favorável para o seu funcionamento, posto que a celeridade processual e demais princípios que regem o processo civil estariam sendo comprometidos.

Nesta diapasão, que no que diz respeito à discordância de vários operadores do direito com o corpo da Súmula 75 do TJRJ do “mero aborrecimento”, ocorreram diversas manifestações em redes sociais e até mesmo presenciais, o que levou a OAB/RJ a ingressar com processo administrativo pleiteando a revogação da referida súmula, gerando a ação de nº 0056716-18.2018.8.19.0000⁷⁴ que, no dia 17 de dezembro de 2018, por unanimidade de votos do Órgão Especial do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, foi cancelada

Representando um combate à repressão que estava sendo causada à indústria do dano moral, a doutrina e jurisprudência evoluíram seu entendimento para asseverar que o descumprimento contratual ou legal pode sim configurar dano moral, sendo certo de que no dia 17 de Dezembro de 2018, a referida Súmula 75 do TJRJ fora revogada pelo Órgão Especial do Rio de Janeiro.

Ora, como notado, o cancelamento da referida Súmula ocorreu 3 dias antes do Recesso Forense, motivo pelo qual seus efeitos e reflexos começaram surtir a partir do ano de 2019.

No que concerne à ausência do enunciado sumular, que era prática rotineira dos magistrados em seus julgamentos, os mesmos não possuem outra saída, a não ser analisar os casos sob novo prisma, dando abertura a novas portas, como é o caso da já dita alhures, “Teoria do desvio produtivo do consumidor” ou “perda do tempo livre”.

Nesse sentido, ainda que o caso concreto trate-se de mero descumprimento contratual ou de dever legal, o tempo desperdiçado pelo consumidor para solucionar o problema que não foi por ele causado, o fato de ter que se deslocar de suas atividades

⁷⁴VIDEIRA, Antonio Pedro. **A revogação da súmula do mero aborrecimento e o inevitável aumento das indenizações por danos morais**. JUSBRASIL, 2018. Disponível em <<https://antoniopedrovideira.jusbrasil.com.br/artigos/661583492/a-revogacao-da-sumula-do-mero-aborrecimento-e-o-inevitavel-aumento-das-indenizacoes-por-danos-morais>>. Acesso em 12 de novembro de 2020.

cotidianas e sair de sua “zona de conforto”, por si só, configuraria dano extrapatrimonial indenizável.

Outrossim, além de trazer uma maior segurança jurídica para o consumidor e até mesmo para o advogado que irá patrocinar eventual ação, o cancelamento da Súmula 75 do TJRJ evita que empresas fornecedoras e prestadoras pratiquem atos ilícitos em face de consumidores sem se preocuparem com o posicionamento do Poder Judiciário, que antes do mero aborrecimento “cair por terra”, impulsionava a falha na prestação de serviços, o que é abominável na esfera consumerista.⁷⁵

6.2. ENTENDIMENTO JURISPRUDENCIAL ATUAL

Ademais, é de suma importância trazer recentes julgados de ações indenizatórias em trâmite no TJRJ nas quais Magistrados valeram-se da "teoria do desvio produtivo do consumidor" ou "perda do tempo livre" como argumentação basilar para aplicar danos morais em casos de inadimplemento contratual ou de coisa legal propriamente dita, mencionando, ainda, a então revogação da Súmula 75 do TJRJ, a saber:

0007033-73.2018.8.19.0206 - APELAÇÃO

1ª Ementa

Des(a). CRISTINA TEREZA GAULIA - Julgamento: 30/06/2020 - QUINTA CÂMARA CÍVEL

Apelação cível. Ação de reparação de danos e nulidade de TOI. Cobrança de recuperação de consumo decorrente de suposta irregularidade de relógio medidor. Inobservância pela concessionária da Res. 414/2010 da ANEEL e Lei Estadual/RJ 4724/2006 que estabelecem as regras a serem seguidas pela concessionária em caso de vistoria do relógio medidor. Inteligência da súmula 256 TJRJ. Dano moral existente na forma de maciça jurisprudência que o reconhece nas hipóteses congêneres. Súmula 75 TJRJ revogada pelo OE/TJRJ em 17/12/2018 Desvio produtivo do consumidor e imputação de crime que geram dano imaterial. Jurisprudência assentada. Valor da indenização que deve ser fixado em conformidade com os parâmetros desta Corte. Imposição da sucumbência de forma integral ao réu, já considerando o trabalho do advogado da autora em 2º grau. Provimento do recurso.⁷⁶

1619330-17.2011.8.19.0004 - APELAÇÃO

1ª Ementa

Des(a). WERSON FRANCO PEREIRA RÊGO - Julgamento: 11/11/2020 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL

DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. ALEGAÇÃO DE INSTALAÇÃO INDEVIDA DE TRÊS MEDIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA NA PAREDE EXTERNA DO IMÓVEL DO AUTOR. AMPLA. PRETENSÃO CONDENATÓRIA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER PARA RETIRADA DOS MEDIDORES DO IMÓVEL DO AUTOR, CUMULADA COM PRETENSÃO

⁷⁵ Idem, ibidem

⁷⁶ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Recurso de Apelação de nº 0007033-73.2018.8.19.0206**. QUINTA CÂMARA CÍVEL. Disponível em:

<<http://www4.tjrj.jus.br/EJURIS/ProcessarConsJuris.aspx?PageSeq=0&Version=1.1.10.0>> Acesso em 12 de novembro de 2020

COMPENSATÓRIA POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE RÉ. 1. Responsabilidade civil objetiva. Excludentes de responsabilidade não comprovadas. 2. Laudo pericial que concluiu pela ocorrência de situação de perigo na residência do Autor, indicando, o expert, a existência de riscos de infiltrações de água de chuva, risco de morte por choque elétrico, insalubridade e desvalorização do imóvel, dentre outros, bem como mencionou que os medidores foram fixados em local impróprio e perigoso e, ainda, inadequado, tecnicamente, de acordo com as regras da ABNT 3. Dano moral bem delineado nos autos, afastando-se as hipóteses de mero inadimplemento contratual e de transtornos corriqueiros. Autor que alega ter tentado solucionar o problema administrativamente, por inúmeras vezes, sem sucesso. Alegação não impugnada pela parte Ré. 3.1. Descaso com o consumidor, nas tentativas frustradas de solução do impasse gerado exclusivamente pela Ré, sendo compelido a se socorrer ao Poder Judiciário. Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. 4. Verba compensatória dos danos morais arbitrada em R\$ 8.000 (oito mil reais), adequada aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sem olvidar o caráter punitivo-pedagógico do instituto. 5. RECURSO AO QUAL SE NEGA PROVIMENTO.⁷⁷
0021056-80.2016.8.19.0210 - APELAÇÃO

1ª Ementa

Des(a). JDS MARIA AGLAE TEDESCO VILARDO - Julgamento: 12/08/2020 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. Relação de consumo. NEXTEL. Serviço de internet 4G sem funcionar. Sentença de parcial procedência. Apelo do autor para fixação de indenização por dano moral, e condenação na verba honorária. Súmula nº 75 TJRJ revogada. Acesso à internet como serviço essencial. Danos morais caracterizados pelo desvio produtivo do consumidor, que despende energia e tempo na tentativa de solucionar problema criado pela ré. Fixação do quantum em R\$ 3.000,00, em atenção aos critérios da proporcionalidade e razoabilidade. Ajustada a sucumbência, condenando-se apenas a ré na integralidade das custas e honorários advocatícios, estes fixados em 12% do valor da condenação, já na forma do art. 85, §11º do CPC. DADO PROVIMENTO AO RECURSO.⁷⁸

7CONCLUSÃO

O presente artigo se propôs a abordar a importância do tempo na rotina dos indivíduos, ora consumidores, destacando como a capacidade produtiva de cada um depende de sua disponibilidade cotidiana. Restou demonstrado, ainda, que é considerada ofensa à um indivíduo desviar suas atividades rotineiras a fim de solucionar um problema causado por empresas fornecedoras de produtos e prestadoras de serviços.

Nessa esteira, o chamado “dano temporal”, ou “desvio produtivo do consumidor” fora considerado dano irreversível e indenizável, passando a ser aplicado em recentes julgados do Tribunal de Justiça.

Outrossim, fornecedores de produtos e prestadores de serviços devem empenhar-

⁷⁷BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Recurso de Apelação de nº1619330-17.2011.8.19.0004**, VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL. Disponível em <<http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=0004AA65879EAB3BBF2119941D162EC991BDC50D413C4D53>> Acesso em: 12 de novembro de 2020.

⁷⁸ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Recurso de Apelação de nº 0021056-80.2016.8.19.0210**, VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL. Disponível em: <<http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=00046B159F1A59D26D8B2542CE4D0F3E7AF0C50C63211563>>. Acesso em: 12 de novembro de 2020.

se para prestar um atendimento digno ao consumidor, que é parte hipossuficiente da relação de consumo, e que, muitas das vezes, precisa dispor de seu tempo para buscar a solução de lides de forma administrativa, sem lograr êxito.

Nesse sentido, a Súmula 75 do TJRJ, que versava sobre o “mero aborrecimento” foi válvula de escape para empresas prestadoras de serviços e fornecedora de produtos prestarem um mau atendimento ao consumidor, fazendo com que o mesmo buscasse solucionar o problema de forma administrativa junto a tais empresas, todavia, sem lograr êxito.

Diante da negativa das empresas, consumidores viram-se obrigados a ingressar no judiciário para reaver seus direitos violados, o que causou uma crescente exorbitante no número de ações tramitando no judiciário, fazendo com que princípios como principalmente a celeridade processual, fossem violados.

Ocorre que, no dia 17 de dezembro de 2018, a referida Súmula 75 do TJRJ fora cancelada, sendo certo de que, conseqüentemente, empresas passaram a ser mais cautelosas ao atender seus clientes e se preocuparem mais a prestar um serviço ou fornecer um produto de qualidade.

Destarte, é nítido que o cancelamento da Súmula 75 do TJRJ e a recente aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor produtivo do consumidor influenciam diretamente na indústria do dano moral, tendo em vista que por um lado, chega ao fim um dos maiores obstáculos para autores de ações que pleiteiam indenização por danos morais e, por outro lado, tem-se mais uma espécie de dano, o temporal, que traz maior segurança jurídica para o consumidor e até mesmo para o seu advogado, que da mesma forma que o consumidor, dispõe de seu tempo para organizar documentações e até mesmo auxiliar seu cliente a realizar tentativas administrativas de solucionar o problema causado por empresas, dispondo-se de seu tempo, de forma igual.

REFERÊNCIAS:

ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. **Dano Moral em caso de descumprimento de Obrigação Contratual**. 2008. p. 10-11. Disponível em: <http://www.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=a2768f6d-cc2b-4bc6-bc84-d02365e35763&groupId=10136>. Acesso em: 27 de Outubro de 2020

APARECIDA, Maria. **Dano temporal, uma nova categoria de dano**. 2018. Disponível em: <<https://www.direitocom.com/artigos/dano-temporal-como-bem-juridico-ser-protegido>>. Acesso em: 28 out. 2020.

AZEVEDO, Antônio Junqueira de. **Por uma nova categoria de dano na responsabilidade civil: o dano social**. In: FILOMENO, José Geraldo Brito; WAGNER JR., Luiz Guilherme bda Costa; GONÇALVES, Renato Afonso (coord.). O Código Civil e sua interdisciplinariedade. Belo Horizonte: Del Rey, 2004

BARROS NETO, Adalberto Pinto de. **Mero dissabor: uma real agressão à dignidade humana**. Disponível em:
<<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=26d6e896db39edc7>>. Acesso em: 11 de novembro de 2020

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em:
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso em: 08 de outubro de 2020.

BRASIL, Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008. Normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC. Disponível em:
<<http://www.normaslegais.com.br/juridico/CDC-Codigo-de-Defesa-do-Consumidor.htm>> Acesso em: 01 de novembro de 2020.

BRASIL, Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Apelação Cível nº 0017950-66.2018.8.19.0202**. Oitava Câmara Cível. Rio de Janeiro, 11 de novembro de 2020. Disponível em
<<http://www4.tjrj.jus.br/EJURIS/ImpressaoConsJuris.aspx?CodDoc=4248756&PageSeq=0>> Acesso em 12 de novembro de 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Recurso de Apelação de nº 0021056-80.2016.8.19.0210**. VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL. Disponível em:
<<http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=00046B159F1A59D26D8B2542CE4D0F3E7AF0C50C63211563>>. Acesso em: 12 de novembro de 2020.

BRASIL, Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Processo Administrativo nº 0056716-18.2018.8.19.0000**. CENTRO DE ESTUDOS E DEBATES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA – CEDES. 12 de novembro de 2020. Disponível em
<<https://www.conjur.com.br/dl/leia-decisao-tj-rj-cancelou-sumula-mero.pdf>> Acesso em 12 de novembro de 2020.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Recurso de Apelação de nº 0007033-73.2018.8.19.0206**. QUINTA CÂMARA CÍVEL. Disponível em:
<<http://www4.tjrj.jus.br/EJURIS/ProcessarConsJuris.aspx?PageSeq=0&Version=1.1.10.0>> Acesso em 12 de novembro de 2020

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. **Recurso de Apelação de nº 1619330-17.2011.8.19.0004**, VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL. Disponível em
<<http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=0004AA65879EAB3BBF2119941D162EC991BDC50D413C4D53>> Acesso em: 12 de novembro de 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Informativo de Jurisprudência nº 0619**, REsp 1.634.851-rj, julgado em 12/09/2017, Dje 15/02/2018. Relator: Ministra Nancy Andri ghi.

Brasília, DF, 12 de setembro de 2017. Ação Civil Pública. Vício do Produto. Reparação em 30 Dias. Dever de Sanação do Comerciante, Assistência Técnica Ou Diretamente do Fabricante. Direito de Escolha do Consumidor. Brasília, 09 mar. 2018. Disponível em: <<https://ww2.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?acao=pesquisar&ementa=dano+e+tempo+e+util+e+consumidor&operador=e&b=INFJ&thesaurus=JURIDICO>>. Acesso em: 02 de novembro de 2020.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 6 ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2005.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**, 8. ed., rev. e ampl., Imprensa: São Paulo, Atlas, 2008.

DESSAUNE, Marcos apud De MASI, Domenico. **O ócio criativo: entrevista à Maria Serena Palieri**. Tradução de Léa Manzi. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2000.

DESSAUNE, Marcos. **Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

DESSIMONI, Alessandro. **A responsabilidade civil na relação de consumo: A sistemática da responsabilidade civil na relação de consumo é dividida em responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço, e em responsabilidade pelo fato do produto e do serviço**. 2007. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI45391,41046-A+responsabilidade+civil+na+relacao+de+consumo>>. Acesso em: 04 novembro 2020.

GAGLIANO, Pablo Stolze. **Responsabilidade civil pela perda do tempo**. Editorial, 2012. Disponível em: <<http://jurisvox.unipam.edu.br/documents/48188/345400/Responsabilidade+civil+pela+perda++do+tempo.pdf>> Acesso em 30 de setembro de 2020.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil brasileiro**. Local de Publicação: Saraiva, 2007

GONÇALVES, Pedro Lima. **A responsabilidade civil em razão da perda do tempo útil: A possibilidade de uma nova modalidade de dano indenizável ao consumidor**. 2016. 44 f. Monografia (Especialização) - Curso de Direito, Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2016. p. 21. Disponível em: <<http://www.direitocivilcontemporaneo.com/wp-content/uploads/2016/05/PEREIRA-Jessica.-A-responsabilidade-civil-pela-perda-de-tempo-u%CC%81til-do-consumidor.pdf>>. Acesso em 11 de Outubro de 2020

GUGLINSKI, Vitor Vilela. **O dano temporal e sua reparabilidade: Aspectos doutrinários e visão dos tribunais brasileiros**. 2015. Disponível em: <<http://www.revistamisionjuridica.com/o-dano-temporal-e-sua-reparabilidade-aspectos-doutrinarios-e-visao-dos-tribunais-brasileiros/>>. Acesso em: 02 de novembro de 2020

MASTRO, André Menezes del. **A função punitivo-preventiva da responsabilidade civil**. 2015. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rfdusp/article/view/115511/113092>>. Acesso em: 11 de novembro de 2020.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 2. ed. São Paulo: RT, 2010

NADER, Paulo. **Curso de Direito Civil**. v.1. 10ed. Forense: Rio de Janeiro, 2016.

NORONHA, Fernando. **Direito das Obrigações: Fundamento do direito das obrigações**. V. 1. São Paulo: Saraiva, 2003.

OLIVA-AUGUSTO, Maria Helena. **Tempo, indivíduo e vida social**. Cienc. Culto. São Paulo, v. 54, n. 2, p. 30 a 33 de outubro de 2002.

Disponível em <http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0009-67252002000200025&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 23 de outubro de 2020

PRATES, Carlos. O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR E A INDUSTRIALIZAÇÃO DO MERO ABORRECIMENTO. Monografias, Brasil Escola. Disponível em: <<https://monografias.brasilecola.uol.com.br/direito/o-desvio-produtivo-consumidor-industrializacao-mero-aborrecimento.htm>>. Acesso em: 25 de setembro de 2020

SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos**, 5 ed, São Paulo: Atlas, 2013

SILVA, José Afonso da. **Direito urbanístico brasileiro**. 7 ed. São Paulo: Malheiros, 2012

SILVEIRA, Renato Azevedo Sette da. **Função punitiva da responsabilidade civil: A função punitiva é paralela à função compensatória e, em algumas situações, a aplicação efetiva daquela resulta no alcance desta**. 2016. Disponível em:

<<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI249706,91041-Funcao+punitiva+da+responsabilidade+civil>>. Acesso em: 11 de novembro de 2020.

STOCO, Rui. **Tratado de Responsabilidade Civil**. 6 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004

TARTUCE, Flávio. **Direito Civil: lei de introdução e parte geral**. 10 ed., vol. 1., São Paulo: Método, 2014.

TEIXEIRA, Tarcisio; AUGUSTO, Leonardo Silva. **O dever de indenizar o tempo desperdiçado (desvio produtivo)**. Revista da Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, v. 110, p. 177-209, may 2016. ISSN 2318-8235. Disponível em:

<<http://www.revistas.usp.br/rfdusp/article/view/115490>>. Acesso em: 27 de Setembro de 2020. doi:<http://dx.doi.org/10.11606/issn.2318-8235.v110i0p177-209>.

VIDEIRA, Antonio Pedro. **A revogação da súmula do mero aborrecimento e o inevitável aumento das indenizações por danos morais**. JUSBRASIL, 2018. Disponível em <<https://antoniopedrovideira.jusbrasil.com.br/artigos/661583492/a-revogacao-da-sumula-do-mero-aborrecimento-e-o-inevitavel-aumento-das-indenizacoes-por-danos-morais>>. Acesso em 12 de novembro de 2020.