



FACULDADE SANTO AGOSTINHO
UNIDADE SETE LAGOAS
CURSO DE DIREITO

AMANDA PAIVA SILVA

**RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL DO
CONSUMIDOR**

Sete Lagoas - MG

2021

AMANDA PAIVA SILVA

**RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL DO
CONSUMIDOR**

Monografia apresentada à Faculdade Santo Agostinho de Sete Lagoas (FASA SETE), como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Especialista Geraldo Magela

Sete Lagoas/MG

2021

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo analisar se o dano ao tempo poderia ser valorado juridicamente, bem como se seria considerado, independentemente, uma espécie de dano indenizável. Além do mais, será visto ao longo do trabalho que não é preciso criar outro instituto para a tutela de tal direito, visto que a responsabilidade civil pelo dano moral é suficiente de tutelá-lo. De igual forma, abordou-se neste trabalho como os princípios presentes no direito do consumidor permitem a tutela do tempo do consumidor. Metodologicamente, o desenvolvimento embasou-se em pesquisas bibliográficas, doutrina e jurisprudência especializadas com o apoio de vários livros, artigos científicos, teses, sites acadêmicos, bem como consultas à legislação em vigor, a fim de proporcionar informações mais acertadas sobre a temática proposta. Os principais resultados apontaram que não há previsão legal no ordenamento jurídico do Brasil sobre a perda do tempo do consumidor como um dano a ser tutelado.

Palavras-chave: Consumidor. Fornecedor. Tempo útil. Responsabilidade civil.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	5
CAPÍTULO I – CONCEITO DE CONSUMIDOR, FORNECEDOR E ELEMENTOS FUNDAMENTAIS CONFORME O CDC.....	7
1.1– PRINCÍPIOS E DIREITOS BÁSICOS QUE REGEM A POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO CONFORME O CDC.....	8
1.1.1– Princípio da vulnerabilidade.....	8
1.1.2 – Princípio da eficiência.....	9
1.1.3 – Princípio da boa-fé objetiva.....	10
1.2 – DIREITOS BÁSICOS ASSEGURADOS AO CONSUMIDOR CONFORME DECRETO Nº 6523/2008.....	11
CAPÍTULO II – DA RESPONSABILIDADE CIVIL.....	14
2.1 – DA POSSIBILIDADE JURÍDICA DO RECONHECIMENTO DE HIPÓTESES GERADORAS DE RESPONSABILIDADE CIVIL, CONFORME O INSTITUTO JURÍDICO REFERENTE AO DANO.....	15
2.2 – DA RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	19
2.2.1 – Da responsabilidade pelo vício do produto ou serviço.....	20
2.2.2 – Da responsabilidade pela prática abusiva.....	22
2.2.3 – Das espécies de danos disciplinadas no Código de Defesa do Consumidor....	24
2.2.3.1 – Dano Moral relacionado às relações de consumo.....	25
2.2.3.2 – Dano Temporal ou Dano Autônomo.....	25
CAPÍTULO III: DA PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR.....	27
3.1 DA PERDA DE TEMPO ÚTIL COMO UM NOVO DANO.....	28
3.1.1 – Da tese do Desvio Produtivo do Consumidor.....	30
3.1.2 – Análise da jurisprudência sobre o tema.....	33
3.2 – DA RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR.....	35
CONCLUSÃO.....	39
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40

LISTA DE SIGLAS E SÍMBOLOS

AC	Apelação Cível
Ag.	Agravo
Art.	Artigo
CC	Código Civil
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CF	Constituição Federal
Resp	Recurso Especial
SAC	Serviço de Atendimento ao Consumidor
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TJMA	Tribunal de Justiça do Maranhão
TJMG	Tribunal de Justiça de Minas Gerais
TJRJ	Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro

INTRODUÇÃO

Com a evolução da sociedade houve evolução até mesmo nas relações de consumo. No que diz respeito ao consumo, quanto mais ele cresce, mais crescem os problemas e maior o tempo de espera para resolvê-los.

O tempo do fornecedor é considerado como produtivo, tendo em vista que a perda de qualquer tempo significa perder dinheiro. Mas, o tempo do consumidor é também de extrema importância. Ou seja, o tempo precisa cada vez mais de otimização por ser um bem muito precioso, é propriedade da pessoa, podendo ser aproveitado do jeito que a pessoa quiser, não podendo ser desperdiçado. No entanto, atualmente, o consumidor tem passado por maus pedaços quanto ao mau atendimento dos fornecedores, o que tem propiciado a perda de tempo útil ou desvio produtivo.

Assim, o consumidor, vê-se obrigado a desperdiçar seu precioso tempo para solução dos problemas no qual o fornecedor deu causa. Dessa forma, apresenta-se o desvio produtivo do consumidor como uma situação que ocasiona um dano passível de indenização que não deve ser considerado como mero dissabor.

A justificativa pela escolha deste tema se deu, devido ao fato de se tratar de um assunto de extrema relevância, pois, efetivamente, há má qualidade de produtos ou serviços e o mau atendimento prestado aos consumidores, principalmente no pós-venda. De maneira que o consumidor, na atual sociedade, vem enfrentando uma nova dificuldade, o custo excessivo de tempo gasto para resolver problemas decorrentes das relações de consumo.

Sendo assim, o objetivo geral do presente estudo é analisar se o dano ao tempo poderia ser valorado juridicamente, bem como se seria considerado, independentemente, uma espécie de dano indenizável e, para tanto, é necessário: 1) Elucidar os aspectos legais da responsabilidade civil do fornecedor; 2) Analisar posicionamentos de tribunais quanto à perda do tempo útil; 3) Abordar as normas e princípios constitucionais, normas infraconstitucionais e direitos básicos do consumidor.

Assim, este trabalho possui o seguinte problema: O consumidor ao perder seu tempo útil de forma exagerada advindo de falhas na prestação de serviços/produtos deverá ser indenizado?

Como hipótese, tem-se que o tempo se constitui em um bem extrapatrimonial de suma importância para os indivíduos, sendo representado no próprio transcurso da vida humana

e caracterizando-se por ser um recurso limitado, devendo ser valorado, e cuja perda é irrecuperável ocorrendo assim a indenização.

Metodologicamente, o desenvolvimento embasou-se em pesquisas bibliográficas, doutrina e jurisprudência especializadas com o apoio de vários livros, artigos científicos, teses, sites acadêmicos, bem como consultas à legislação em vigor, a fim de proporcionar informações mais acertadas sobre a temática proposta.

O marco teórico do presente estudo é Marcos Dessaune, segundo o qual, a situação na qual o consumidor precisa desperdiçar seu tempo para resolver problemas de consumo que sequer deveriam existir caracteriza-se pela teoria do desvio produtivo do consumidor.

O presente trabalho foi dividido em três capítulos, além da presente introdução. No primeiro capítulo, foi apresentado o conceito de consumidor, fornecedor e seus elementos fundamentais conforme o CDC e abordados os princípios e direitos básicos que regem a Política Nacional das relações de consumo conforme o CDC. No segundo capítulo foi feita uma sucinta descrição a respeito da responsabilidade civil, da possibilidade jurídica do reconhecimento de hipóteses geradoras de responsabilidade civil, conforme o instituto jurídico referente ao dano, bem como da responsabilidade civil nas relações de consumo. No terceiro capítulo, discutiu-se sobre a perda do tempo útil do consumidor e a responsabilidade civil pela perda do tempo útil do consumidor; bem como foi mencionada a tese do desvio produtivo do consumidor, bem como fez-se a análise da jurisprudência sobre o tema. Na sequência, surge a conclusão, apontando pela constatação da hipótese inicialmente verificada, segundo a qual, o tempo constitui-se em um bem extrapatrimonial de suma importância para os indivíduos, devendo ser valorado, e cuja perda é irrecuperável ocorrendo assim a indenização.

CAPÍTULO I: CONCEITO DE CONSUMIDOR, FORNECEDOR E SEUS ELEMENTOS FUNDAMENTAIS CONFORME O CDC

Alguns elementos tratados neste tópico, causam uma relação de consumo (consumidor / fornecedor e produtos ou serviços), elementos esses que fazem parte da aplicabilidade do CDC, independentemente da natureza do contrato feito pelas partes envolvidas.

Com isso, vê-se que o legislador procurou conceituar as partes envolvidas na relação de consumo. A Lei 8078/90 (Código de Defesa do Consumidor) assim esclarece em seu art. 2º.

Art. 2º - Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Este conceito jurídico, leva em conta que consumidor seja somente quem adquire ou utiliza produto ou serviço como receptor final para uso próprio ou familiar.

Nota-se que as palavras (adquirir e utilizar) empregadas no citado artigo referem-se a uma forma para caracterizar o consumidor, levando ao entendimento de que esse pode ser também, simplesmente uma pessoa que tão somente usa um determinado produto, ou adquire certo tipo de serviço.

Neste contexto, Miragem (2019) tece os seguintes comentários:

A definição jurídica de consumidor é estabelecida pelo CDC por intermédio do seu artigo 2º, que estabelece o conceito de consumidor padrão, standard, o qual vai ser complementado por outras três definições, a que a doutrina majoritária qualifica como espécies de consumidores equiparados, uma vez que, independentemente de se caracterizarem como tal pela realização de um do ato material de consumo, são referidos deste modo para permitir a aplicação da tutela protetiva do CDC em favor da coletividade, das vítimas de um acidente de consumo, ou mesmo de um contratante vulnerável, exposto ao poder e à atuação abusiva do parceiro negocial mais forte (MIRAGEM, 2019, p. 85).

Diante disso, constata-se que a designação para consumir é um pouco mais complicada do que se supõe, tendo em vista que o consumidor pode tanto ser uma pessoa física, ou jurídica, que obterá um bem ou produto, ou tão somente uma pessoa que vai conseguir um certo serviço.

Além disso, a definição para Fornecedor também consta dos artigos do CDC, em seu art. 3º, dando condições a esse que seja pessoa jurídica, física ou este despersonalizado, sendo, no

entanto, indispensável que o fornecimento seja remunerado e efetivado de maneira corrente. Esse sujeito é o oposto do consumidor nas relações de consumo.

Art. 3º - Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Com esse artigo, nota-se que consumidor e fornecedor necessitam um do outro para que haja a relação consumerista. Neste sentido, Miragem (2019), nos ensina o seguinte:

Como já referimos a título introdutório, os conceitos de consumidor e fornecedor são dependentes, relacionais, uma vez que só haverá relação de consumo com a presença destes dois sujeitos. Neste sentido, se por consumidor tem-se aquele que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, como fornecedor observa-se quem oferece os produtos e serviços no mercado de consumo (MIRAGEM, 2019, p. 97-98).

Posto isto, é de grande importância que haja essas figuras que originam a relação de consumos, visto que essas são elementos primordiais.

1.1 – PRINCÍPIOS E DIREITOS BÁSICOS QUE REGEM A POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO CONFORME O CDC

É muito significativo que haja princípios no sistema jurídico, uma vez que são elementos que servem como base para se criar e efetivar, realmente, o direito. A seguir, são citados alguns deles.

1.1.1 Princípio da vulnerabilidade

O consumidor é vulnerável nas relações de consumo diante do fornecedor de produtos ou serviços, haja vista que esse último tem o privilégio de ter uma maior quantidade de competência específica da produção e da distribuição de seu serviço. Isso lhe garante a probabilidade de reivindicar suas vontades perante o pouco conhecimento do consumidor, isto é, de alguma maneira, as escolhas que o consumidor faz são influenciadas pelos fornecedores. Esse princípio encontra-se previsto no inciso I do artigo 4º do CDC:

Art. 4º - A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendendo aos seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995) I - Reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo.

Diante disso, essa condecoração foi de extrema importância para que os outros direitos consumeristas tivessem surgido e fossem mais bem trabalhados, ou seja, com o reconhecimento do consumidor como sujeito mais frágil da relação, apareceu uma necessidade ímpar de protegê-lo diante de um fornecedor mais resistente.

A esse respeito, Nunes (2019) argumenta o seguinte:

Tal reconhecimento é uma primeira medida de realização da isonomia garantida na Constituição Federal. Significa ele que o consumidor é a parte fraca da relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico (NUNES, 2019, p. 122).

Dessa maneira, entende-se que a escolha do consumidor é, até certo ponto, retraída e diminuída através dos propósitos do fornecedor, tendo em vista que o consumidor só pode escolher alguma coisa que está disponível no mercado.

Sobre o aspecto de natureza técnica, a vantagem no fornecedor está especificamente relacionada a esse por conhecer unilateralmente os meios de produção. Assim, o fornecedor pode decidir o quê, quando e de que maneira produzir, bem como no aspecto de natureza financeira no que se refere ao maior recurso econômico que, normalmente, o fornecedor possui.

1.1.2 Princípio da eficiência

Segundo esse princípio, o prestador do serviço público deve sempre procurar aprimorar-se, utilizando as melhores técnicas possíveis, sob pena de discrepância na prestação. Essa efetividade na prestação de serviços obtém resultados satisfatórios.

De acordo com Miragem (2019), em diversas situações, a lei não é respeitada, e/ou conhecida. Assim, o legislador viu a necessidade de aplicar esse princípio, a fim de que o consumidor seja bem protegido.

Neste contexto, o art. 4º inciso VI do CDC assegura que:

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores (BRASIL, 1990).

Dessa maneira, vê-se que o CDC buscou garantir o direito do consumidor, assegurando a eficiência das relações de consumo, a fim de proteger o consumidor contra desvantagens.

De igual forma, o artigo 6º, inciso VI estabelece entre os direitos básicos do consumidor “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”.

A reparação de danos deve estar enquadrada tanto no prejuízo causado ao consumidor, como também deverá revelar sua característica penal e pedagógica no tocante ao fornecedor, o que vai impedir a prática das mesmas condutas ilegais por diversas vezes. Neste contexto, conforme Cavalieri Filho (2019, p. 105), "há de imperar, no mercado de consumo, a ética na relação jurídica, o respeito ao consumidor".

1.1.3 Princípio da boa-fé objetiva

Esse é um dos princípios fundamentais do direito consumerista, assim como no direito privado em geral. Sua previsão legal encontra-se no artigo 4º, inciso III, do CDC, e se refere a um jeito de dever ou obrigação entre as partes envolvidas em certa relação de consumo de agir, tendo por base a lealdade, honestidade e cooperação.

Neste contexto, Nunes (2019) pontuam:

Deste modo, quando se fala em boa-fé objetiva, pensa-se em comportamento fiel, leal, na atuação de cada uma das partes contratantes a fim de garantir respeito à outra. É um princípio que visa garantir a ação sem abuso, sem obstrução, sem causar lesão a ninguém, cooperando sempre para atingir o fim colimado no contrato, realizando os interesses das partes (NUNES, 2019, p. 123).

Mediante o entendimento supracitado, fica óbvio que a boa-fé objetiva do consumidor, significa que às partes envolvidas devem se imposto o fato de agirem com conformidade e dignidade, a fim de haver um bom equilíbrio entre ambos.

Entretanto, necessário se faz distinguir boa-fé objetiva da subjetiva. Segundo Lupion (2011), a boa-fé objetiva está estreitamente relacionada à honestidade da relação das partes envolvidas.

A boa-fé subjetiva se refere à própria pessoa, ou seja, encontra-se relacionada à moralidade dos atos inerentes a cada ser. A boa-fé subjetiva está ligada exclusivamente a um estado psicológico, não sendo vista como um princípio jurídico.

Sobre isso, Nunes (2019) adverte:

A que a lei consumerista incorpora é a chamada boa-fé objetiva, diversa da subjetiva. A boa-fé subjetiva diz respeito a ignorância de uma pessoa acerca de um fato modificador, impeditivo ou violador de seu direito. É, pois, a falsa crença acerca de uma situação pela qual o detentor do direito acredita em sua legitimidade, porque desconhece a verdadeira situação[...] Já a boa-fé objetiva, que é a que está presente no CDC, pode ser definida, grosso modo, como sendo uma regra de conduta, isto é, o dever das partes em agir conforme certos parâmetros de honestidade e lealdade, a fim de se estabelecer o equilíbrio nas relações de consumo (NUNES, 2019, p. 123).

Portanto, trata-se de um princípio cujo objetivo é assegurar a ação sem abuso, sem obstrução, sem causar prejuízo a quem quer que seja, colaborando sempre para se obter o fim desejado no contrato.

1.2 DIREITOS BÁSICOS ASSEGURADOS AO CONSUMIDOR CONFORME DECRETONº 6523/2008

O Decreto nº 6523/2008 regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Também fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) por telefone, em relação ao âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público Federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

Em seu capítulo 1 aborda o âmbito da aplicação, destacando que compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Em seu parágrafo único excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

É importante ressaltar que o acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.

Enfatiza-se o artigo 10, parágrafo 2º:

Art. 10. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 2º - Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

Já no capítulo IV tem-se os direitos básicos relacionados ao acompanhamento de demanda. Aborda que será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

Nesse sentido, as organizações estão obrigadas a proporcionar o fornecimento aos consumidores de um registro numérico para acompanhamento de sua demanda. Esse registro deverá:

- Ser fornecido ao consumidor no início do atendimento (art. 15, caput);
- Possuir sequência numérica única para identificar todos os atendimentos (art. 15, § 1º);
- Possuir data, hora e o objeto da demanda, e se solicitado, deverá ser encaminhado ao consumidor;
- Através de correio eletrônico ou correspondência (art. 15, § 2º).

Em relação ao capítulo V que aborda o procedimento para a resolução de demandas, tem-se:

Ar. 17 – As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro. Ver tópico (250 documentos).

§ 1º – O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

O capítulo VI foi especialmente incluído em tal decreto devido ao fato da dificuldade dos consumidores que querem cancelar serviços via SAC. Dessa forma, esse decreto estabeleceu as

seguintes normas:

- a. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço (art. 18, caput);
- b. O pedido de cancelamento deverá assegurado por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço (art. 18, § 1º);
- c. Os efeitos do cancelamento são imediatos ao momento da solicitação, mesmo que seja necessário prazo para o seu processamento técnico e independem de adimplemento contratual (art. 18, § 2º);
- d. É obrigatório o envio do comprovante do pedido de cancelamento, que se dará por correspondência ou meio eletrônico (art. 18, § 3º)

No capítulo VII destacam-se:

Art. 19 - A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei no 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras.

Art. 20 - Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto neste Decreto. Ver tópico (12 documentos).

Art. 21 - Os direitos previstos neste Decreto não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladores, desde que mais benéficos para o consumidor. Ver tópico (9 documentos)

Assim, esse decreto objetiva garantir a observância dos direitos básicos relacionados aos consumidores sobre obterem informações adequadas e ainda que sejam claras sobre os serviços que contratarem e de também manterem-se protegidos contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento de tais serviços.

CAPÍTULO II: DA RESPONSABILIDADE CIVIL

A responsabilidade civil, provém do latim *respondere*. Para Rodrigues (2007, p. 6), a responsabilidade civil é a “a obrigação que pode incumbir uma pessoa a reparar o prejuízo causado a outra, por fato próprio, ou por fato de pessoas ou coisas que dela dependam”.

Para Diniz (2012, p. 200), a responsabilidade civil é:

Aplicação de medidas que obriguem alguém a reparar dano moral e/ou patrimonial causado a terceiro em razão de ato do próprio imputado, de pessoa por quem ele responde, ou de fato de coisa ou animal sob sua guarda, ou, ainda, de simples imposição legal. A responsabilidade civil requer prejuízo a terceiro, particular ou Estado, de modo que a vítima poderá pedir reparação do dano, traduzida na recomposição do statu *quo ante* ou em uma importância em dinheiro (DINIZ, 2012, p. 200).

Neste contexto, vale frisar as instruções de Gagliano e Pamplona Filho (2016), no que diz respeito à responsabilidade civil:

De tudo o que se disse até aqui, conclui-se que a noção jurídica de responsabilidade pressupõe a atividade de alguém que, atuando a priori ilicitamente, viola uma norma jurídica preexistente (legal ou contratual), subordinando-se, dessa forma, às consequências do seu ato (obrigação de reparar).Trazendo esse conceito para o âmbito do Direito Privado, e seguindo essa mesma linha de raciocínio, diríamos que a responsabilidade civil deriva da agressão a um interesse eminentemente particular, sujeitando, assim, o infrator, ao pagamento de uma compensação pecuniária à vítima, caso não possa repor in natura o estado anterior de coisas (GAGLIANO e PAMPLONA FILHO, 2016, p.09).

Entretanto, por um bom tempo, a conduta culposa não era reprovada moralmente, visto que não tinha pecado sem consciência da falta. Em torno disso, Gonçalves (2020) explica:

Como não há reprovação moral sem consciência da falta, e não há pecado sem a intenção de transgredir um mandamento, concluía-se que não podia haver responsabilidade sem um ato voluntário e culpável. O fundamento da responsabilidade era buscado no agente provocador do dano. Esse pensamento culminou na célebre expressão *pas de responsabilité sans faute* (não há responsabilidade sem culpa), que inspirou as concepções jurídicas dos ordenamentos da Europa de base romanista e da América Latina. Esse enfoque, todavia, encontra-se hoje ultrapassado, em face das necessidades decorrentes dos novos tempos, que estão a exigir resposta mais eficiente e condizente como senso de justiça e com a segurança das pessoas. Em princípio, todo dano deve ser indenizado (GONÇALVES, 2020, p. 25).

Assim, a responsabilidade civil passou a ser uma obrigação na qual a pessoa que provoque dano, por dolo ou culpa, tem o dever de corrigi-lo, devendo dessa forma ter como pressuposto uma ação existente, comissiva ou omissiva, que se caracterize como ato ilícito, o acontecimento de um dano e um nexo causal entre o dano e a ação.

No entanto, à medida que o fundamento da responsabilidade civil foi evoluindo, apenas a culpa não foi o bastante para esconder todos os danos causadores de responsabilidade civil. Por isso, nasceu a teoria da responsabilidade civil objetiva, a fim de atender melhor as novas exigências da comunidade.

Todavia, a culpa ainda continua associada à responsabilidade, levando-se em consideração que a culpa é o principal pressuposto da responsabilidade civil subjetiva. Neste sentido, vale ressaltar a diferença entre a responsabilidade civil subjetiva e a objetiva.

A primeira diz respeito à que ocorre no decurso de um dano causado em função de ato doloso ou culposos. A segunda, a responsabilidade civil objetiva, não depende de culpa, no caso concreto, é irrelevante para a configuração do dever de indenizar se o agente agiu ou não com culpa visto que é indispensável somente a relação causal entre a ação e o dano.

Com o aparecimento da responsabilidade civil objetiva a viabilidade de reparação para os casos que não abrangiam a responsabilidade subjetiva, alastrou-se, sobretudo no tocante à extensão ou local onde acontecia a responsabilização pelos danos. Isso aumentou a quantidade de indivíduos responsáveis pelos danos e de fatos causadores de responsabilidade.

2.1 – DA POSSIBILIDADE JURÍDICA DO RECONHECIMENTO DE HIPÓTESES GERADORAS DE RESPONSABILIDADE CIVIL, CONFORME O INSTITUTO JURÍDICO REFERENTE AO DANO

Para se compreender como são geradas as hipóteses de responsabilidade civil referente ao dano, é preciso entender que esta, tem por objetivo manter a ordem na sociedade, garantindo o convívio harmonioso de todos, protegendo os atos lícitos e coibindo os ilícitos, além de reaver os danos sofridos quer sejam eles em escala moral ou patrimonial nas diferentes situações do cenário social.

Portanto, após o descumprimento de um dever jurídico, o mesmo deve ser reparado buscando o máximo possível, o status *quo ante*, para que o equilíbrio jurídico e econômico

existente, entre ambas as partes possa ser restabelecido. Nos últimos tempos, a responsabilidade civil se deparou com uma nova possibilidade de dano ressarcível, trata-se da perda do tempo do consumidor. Isso se transformou em um assunto de destaque no Direito e resultou na inovadora Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor (ANDRADE e SILVA, 2019).

O assunto, tem como referência o advogado Marcos Dessaune, autor da Teoria, em meados do ano 2011, em que demonstra a preocupação que a sociedade tem conferido quanto ao aproveitamento do seu tempo, tendo em vista a sobrecarga de incumbências pela qual é tomado o homem moderno, que preza pela fruição de cada minuto de seu dia conforme a sua própria vontade (GUGLINSKI, 2018).

Dessaune (2020), defende a teoria ressaltando que:

É notório que inúmeros fornecedores, cotidianamente, empregam práticas abusivas e colocam produtos e serviços com vício ou defeito no mercado consumerista. Além disso, muitos desses fornecedores, diante da reclamação do consumidor, ainda resistem à rápida e efetiva resolução desses problemas de consumo que eles próprios criam. Tal comportamento induz o consumidor em estado de carência e condição vulnerável a despendar seu tempo vital, a adiar ou suprimir algumas de suas atividades existenciais e a desviar suas competências dessas atividades, seja para satisfazer certa carência, seja para evitar um prejuízo, seja para reparar algum dano. Tal série de condutas caracteriza o “desvio produtivo do consumidor”, que é o evento danoso que acarreta lesão ao tempo existencial e à vida digna da pessoa consumidora, que sofre necessariamente um dano extrapatrimonial de natureza existencial, que é indenizável *in re ipsa* (DESSAUNE, 2020, p.100).

Conforme Frederico (2019) expõe:

Mediante um determinado prejuízo, o consumidor lesado usualmente recorre ao amparo judicial em vista da reparação de dano material e extrapatrimonial. Em boa parte dos casos, encontra resposta insatisfatória dos órgãos encarregados desmerecendo as queixas. Abordam-nas como mera lesão material. No que se refere ao dano moral (extrapatrimonial), apresentam-lhe como mero dissabor, aborrecimento corriqueiro a ser tolerado pelo agente lesado”. Porém, tais circunstâncias podem ferir os preceitos do Estado Democrático de Direito que tem por objetivos a construção de uma sociedade livre, justa e solidária, a erradicação da pobreza e a redução das desigualdades (FREDERICO, 2019, p. 9).

Domingues e Brasilino (2018), advertem que,

para tanto, é fundamental a participação do Estado *lato sensu*, através de políticas que possibilitem a convivência harmoniosa entre capital e direitos sociais, seja por meio de políticas públicas e/ou legislativas, pois o Direito visa proteger interesses, e são estes que ligam as pessoas às coisas (DOMINGOS e BRASILINO, 2018, p. 190).

Neste contexto, surge a defesa do consumidor como um direito fundamental e a sua proteção tem que ir além das questões patrimoniais. Cabe salientar que a Constituição Federal (CF) de 1988, versa sobre os princípios, garantias e direitos fundamentais dos consumidores, tutelando a respeito dos danos que podem ser causados a estes, visando equilibrar as relações de consumo:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País, a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

X - São invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação (BRASIL, 1988).

Além da CF, temos o CDC pela Lei nº 8078/90, que estabelece normas de proteção do consumidor, de ordem pública e interesse social para coibir quaisquer tipos de abusos e irregularidades nas relações consumeristas. Em seu artigo 26, dispõe sobre o tempo limite e desejável para resolução de problemas relacionados à compra:

1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I – a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; II – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III – o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não sendo permitido ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, através de manifestação expressa do consumidor (CDC, 2017).

Vale enfatizar que, o Código de Defesa e Proteção dos Consumidores é uma norma jurídica de suma importância que foi concebida visando realizar o mandamento constitucional de proteção ao consumidor, o que acarretou um enorme avanço para o ordenamento jurídico brasileiro e o Estado Democrático de Direito. Ao se analisar diversos momentos históricos, constata-se que sempre houve uma certa preocupação em tutelar as relações consumeristas.

Mesmo que de maneira tímida, várias civilizações antigas dispunham de determinadas

regras que, tutelavam algumas relações consumeristas e protegiam seus consumidores (ZANINI; ALBUQUERQUE, 2016).

A jurisprudência também tem privilegiado essa temática, e acolhido a Teoria do Desvio Produtivo, já adotada por Tribunais de Justiça e pelo STJ, que reconhece que o tempo perdido imposto ao consumidor pelo fornecedor, de modo abusivo, para o reconhecimento do seu direito, enseja indenização por danos morais. No Acórdão, tendo como relatora Soníria Rocha Campos D'Assunção, no ano de 2019, temos a ementa de apelação sobre a ação indenizatória por danos morais, teoria do desvio produtivo ou perda de tempo útil do consumidor, onde se estabelece que:

[...] O que se indeniza, neste caso, é a desnecessária perda de tempo útil imposta ao consumidor, o qual poderia ser empregado nos afazeres da vida, seja no trabalho, no lazer, nos estudos ou em qualquer outra atividade, e que, por força da abusiva indiferença do fornecedor, é empregado para a tentativa de reconhecimento de direitos manifestos. (...). 5. Assim, na hipótese vertente, a excessiva resistência do fornecedor, que, por tempo demasiado, esquivou-se no atendimento dos reclames do consumidor, impondo a este, de forma abusiva, verdadeira *via crucis* para a reconhecimento do seu direito, suplanta o mero dissabor cotidiano, ensejando indenização, por danos morais (Acórdão 1152220, Relatora Juíza SONÍRIA ROCHA CAMPOS D'ASSUNÇÃO, 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, data de julgamento: 15/2/2019, publicado no DJe: 25/2/2019).

Deste modo, o tempo possui na esfera jurídica um valor legal nas relações de consumo e está relacionado aos direitos previstos na Carta Magna, no Código de Defesa do Consumidor, no Acórdão através da ementa mencionada, e ainda podemos mencionar outro importante conceito se refere ao menosprezo planejado. Este termo é tema de uma tese defendida por Laís Bergstein na Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Em sua obra, a autora apresenta detalhadamente as diversas concepções sobre o tempo, e quanto ao tempo do consumidor, propõe a análise de um tipo especial de dano: o dano pelo tempo perdido. A proposta da autora é verificar a condutado fornecedor para concluir se houve o menosprezo planejado.

Bergstein (2019, p. 41), afirma que o objetivo de seu estudo é “contribuir para a elucidação dos fundamentos dogmáticos e propor o aporte de critérios claros para a prevenção e compensação do dano pelo tempo perdido pelos consumidores por atos atribuíveis aos fornecedores”. A obra da autora esclarece à luz da doutrina que, é real e justificável a possibilidade o reconhecimento de dano temporal como uma modalidade autônoma no direito.

2.2 – DA RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Em 1990, inseriu-se o Instituto da Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor, a fim de proteger os consumidores, visto que esses são vulneráveis frente ao fornecedor.

Dessa forma, os bens jurídicos precisaram ser tutelados com a finalidade de proteger o consumidor de danos morais e materiais, independentemente se o fornecedor agiu com dolo ou culpa em roubar o tempo valioso do consumidor ou fornecer um produto de qualidade duvidosa. Existindo uma lesão ao consumidor, o fornecedor tem que pagar esse dano, sem aprofundar nos motivos que o levaram a deixar de agir como deveria.

Diante disso, o CDC, usualmente, adotou o sistema de responsabilidade civil objetiva, isto é, não é necessário aferir o elemento subjetivo da culpa. Essa escolha objetiva assegurar que os consumidores sejam protegidos, o que vai facilitar toda a reparação dos danos. Deste modo, o consumidor não precisa de provar a culpa dos fornecedores nas hipóteses de vícios ou defeitos nos produtos ou serviços, tendo em vista que a responsabilidade objetiva produz uma transformação automática do ônus da prova (TARTUCE, 2017).

Há, também, hipótese de responsabilidade civil subjetiva, assim expressa no art. 14 § 4º da Lei 8.078/1990: “a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa”. De acordo com Tartuce (2017, p. 131), “a regra da responsabilidade objetiva do Código Consumerista é quebrada em relação aos profissionais liberais que prestam serviço, uma vez que somente respondem mediante a prova de culpa (responsabilidade subjetiva)”.

É preciso também levar em consideração o quanto é importante comprovar a diferença prática entre a culpa presumida e a responsabilidade objetiva, tendo em vista que, nas duas situações, o ônus da prova deve ser invertido. Para Tartuce (2017), a diferença principal é o fato de que na culpa presumida (hipótese de responsabilidade subjetiva), se o culpado provar sua inocência, não responderá, enquanto na responsabilidade objetiva essa comprovação não é suficiente para livrar o réu de reparar a culpa, que somente é afastado se demonstrada uma das excludentes de nexo de causal (culpa ou fato exclusivo da vítima, culpa ou fato exclusivo de terceiro, caso fortuito ou força maior).

Neste sentido, segundo Schwartz (2020), o CDC trata da responsabilidade civil nas

relações de consumo, separando-a em responsabilidade pelo fato e pelo vício do produto e do serviço (art. 12 a 17 e art. 18 a 20, respectivamente), não fazendo distinção se a responsabilidade é proveniente de um contrato ou não, enfatizando-se tão somente na qualidade dos produtos ou serviços.

Entretanto, há alguma contradição doutrinária se vício e defeito são sinônimos ou não. Sobre isso, Nunes (2019) garante que há uma distinção entre vício e defeito, afirmando que o primeiro são “características de qualidade ou quantidade que tornem os produtos ou serviços impróprios ao consumo que se destinam e também lhes diminuam o valor” (2012, p. 229). O defeito “é o vício acrescido de um problema extra, alguma coisa extrínseca ao produto ou serviço, que causa um dano maior que simplesmente o mau funcionamento” (2012, p.230).

Para Dessaune (2011), defeito ou vício de qualidade de um produto é quando este não satisfaz as expectativas do consumidor, tendo em vista a depreciação do produto. Em contrapartida, um serviço defeituoso é aquele capaz de ocasionar riscos à segurança do consumidor ou de outrem.

O STJ no julgamento do RESP 967.623/RJ também distinguiu a responsabilidade pelo fato ou vício do produto da seguinte maneira: “A responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço, que compreende os defeitos de segurança; e de outro, a responsabilidade por vício do produto ou do serviço, que abrange os vícios por inadequação”.

Sendo assim, depreende-se que vício e defeito são situações diferentes que ensejam responsabilidade.

2.2.1 – Da responsabilidade pelo vício do produto ou serviço

A responsabilidade civil mostra certas particularidades quanto à regra geral do Código Civil, no entanto, em uma e outra são aplicadas as mesmas normas, estando integrados os três elementos da responsabilidade: dano, ação ou omissão antijurídica, e o nexo causal entre eles. A responsabilidade usada pelo CDC é objetiva, visto que não depende de culpa. É necessário somente a comprovação que existe o nexo de causalidade entre o dano experimentado pelo consumidor e o vício ou defeito no serviço ou produto (CHAMONE, 2006).

De acordo com o que já foi mostrado, responsabilidade civil refere-se à obrigação que o causador tem de reembolsar os danos provocados a terceiros, podendo ser subjetiva e objetiva.

No entanto, a responsabilidade civil pelo vício do produto e do serviço é sempre objetiva. Esse tipo de responsabilidade ocorre na ocasião em que, desobrigar da responsabilidade, o fornecedor precisa demonstrar a culpa restrita do consumidor ou, até mesmo, que o produto não mostre vício ou defeito. Na responsabilidade objetiva, não se deve validar a intenção. Na responsabilidade dos produtos defeituosos, ocorre o oposto, haja vista que a vítima precisa expor o defeito, o dano e o nexo causal. Entretanto, o defeito, deduz-se que ele existe, desde a primeira transação comercial (LORENCINI, 2005).

A respeito disso, Carvalho (2006) se expressa:

Com relação à **responsabilidade por vício do produto ou serviço**, podemos observar que esse está relacionado com a qualidade e quantidade do próprio produto ou serviço, que, sem trazer qualquer risco à saúde ou à segurança do consumidor, torna-o impróprio ou inadequado ao consumo ou, ainda, lhe diminui o valor. A reclamação alcança além dos vícios aparentes e de fácil constatação, também, os vícios de difícil constatação (art.18 e 26) – esses dispositivos protegem efetivamente o consumidor que não é obrigado a constatar de logo o vício. Nesse caso todos serão solidariamente responsáveis e não somente o vendedor, o que aumenta a possibilidade do consumidor conseguir a reparação dos danos, possibilitando direito de regresso pela parte da cadeia produtiva (CARVALHO, 2004, p. 1 grifos do autor).

Nessa mesma linha de pensamento, Dessimoni (2007) assim se pronuncia:

Quando falamos em vício do produto, a responsabilidade decorrente atinge todos os legalmente classificados como fornecedores, solidariamente, não eximindo os fornecedores diretos do produto, embora possam estes, em ação regressiva, se voltar contra o efetivo responsável (DESSIMONI, 2007, p. 2).

Em determinados casos, é preciso haver a prova técnica no tocante ao produto ou serviço prestado, objetivando comprovar a veracidade do vício. Debate esse que ainda não se encontra sólido diante do Judiciário, refere-se ao momento do processo em que o togado deve manifestar-se sobre a inversão do ônus da prova. Uma das linhas que o Poder Judiciário adota é no sentido de que o juiz irá, quando confeccionar a sentença, verificar se há inversão ou não do ônus probatório, passando para o fornecedor a obrigação de demonstrar determinado fato que, até aquele instante, era dever do autor da ação. Assim, pode ocorrer que o juiz reconheça que é preciso se inverter o ônus da prova, e, pelo fato de a fornecedora não tê-la produzido demonstrando que o produto/serviço não tinha qualquer vício, ou ainda, culpa exclusiva do

rêu, levando-o a ressarcir o autor da ação (devolução dos valores sacados da conta corrente do consumidor) (CENCI, 2007).

Para Dessimoni (2007), mediante a eficácia e extensa execução do CDC, é essencial que os fornecedores mantenham um serviço de ótima qualidade para servir os clientes, o que poderá diminuir consideravelmente os processos judiciais provenientes da falta de apoio ao consumidor prejudicado pelo vício ou defeito no produto ou serviço.

2.2.2 – Da responsabilidade pela prática abusiva

É significativo o número de atos abusivos praticados, diariamente, pelos fornecedores, objetivando lesar consumidores de alguma forma e ainda, apresentam justificativas como: competitividade comercial, responsabilidade da economia, afirmam que não feriram os princípios da boa-fé e transparência etc. Estas condutas acarretam prejuízos consideráveis aos contratantes. Entretanto, existem prejuízos passíveis de indenização e outros, que são mais graves, podem resultar em danos morais, especialmente, ao consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor enumera as mais comuns causas abusivas e prejudiciais em seu artigo 39. Pode-se ressaltar que a definição mais apropriada consiste em qualquer ação contrária do fornecedor de produtos ou serviços aos direitos do consumidor (BENJAMIN, MARQUES e BESSA, 2021).

Dispõe o inciso que é vedado: “I – Condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos”.

Em relação à orientação jurisprudencial do colendo Superior Tribunal de Justiça:

ADMINISTRATIVO. RECURSO ESPECIAL. APLICAÇÃO DE MULTA PECUNIÁRIA POR OFENSA AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. OPERAÇÃO DENOMINADA 'VENDA CASADA' EM CINEMAS. CDC, ART. 39, I. VEDAÇÃO DO CONSUMO DE ALIMENTOS ADQUIRIDOS FORA DOS ESTABELECIMENTOS CINEMATOGRAFICOS.

1. A intervenção do Estado na ordem econômica, fundada na livre iniciativa, deve observar os princípios do direito do consumidor, objeto de tutela constitucional fundamental especial (CF, arts. 170 e 5º, XXXII). 2. Nesse contexto, consagrou-se ao consumidor no seu ordenamento primeiro a saber: o Código de Defesa do Consumidor Brasileiro, dentre os seus direitos básicos "a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações" (art. 6º, II, do CDC). 3. A denominada 'venda casada', sob esse enfoque, tem como *ratio essendi* da vedação à proibição imposta ao fornecedor de, utilizando de sua superioridade econômica ou técnica, opor-se à liberdade de escolha do consumidor entre os produtos e serviços de qualidade satisfatória e preços competitivos. 4. Ao fornecedor de produtos ou serviços, conseqüentemente, não é lícito, dentre outras práticas abusivas, condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço (art. 39, I do CDC). 5. A prática abusiva revela-se patente se a empresa cinematográfica permite a entrada de produtos adquiridos nas suas dependências e interdita o adquirido alhures, engendrando por via oblíqua a cognominada 'venda casada', interdição inextensível ao estabelecimento cuja venda de produtos alimentícios constituiu a essência da sua atividade comercial como, verbi gratia, os bares e restaurantes. 6. O juiz, na aplicação da lei, deve aferir as finalidades da norma, por isso que, *in casu*, revela-se manifesta a prática abusiva. 7. A aferição do ferimento à regra do art. 170, da CF é interdita ao STJ, porquanto a sua competência cinge-se ao plano infraconstitucional. 8. Inexiste ofensa ao art. 535 do CPC, quando o Tribunal de origem, embora sucintamente, pronuncia-se de forma clara e suficiente sobre a questão posta nos autos. Ademais, o magistrado não está obrigado a rebater, um a um, os argumentos trazidos pela parte, desde que os fundamentos utilizados tenham sido suficientes para embasar a decisão. 9. Recurso especial improvido. (STJ - REsp: 744602 RJ 2005/0067467-0, Relator: Ministro LUIZ FUX, Data de Julgamento: 01/03/2007, T1 - PRIMEIRA TURMA, Data de Publicação: DJ 15.03.2007 p. 264 REPDJ 22.03.2007 p. 286RT vol. 862 p. 109).

Vale ressaltar que, a análise entre o preço normal do produto e aquele que é informado por engano ao consumidor, no caso concreto, é de inteira responsabilidade do fornecedor.

A norma consumerista diz que é proibido: "III - Enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço". Esta prática abusiva tem causado transtornos e constrangimentos entre os consumidores que têm recebido em suas casas,

produtos e serviços, não solicitados previamente.

O Código do Consumidor proíbe ao fornecedor: “IV- Prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços”. Em uma relação comercial o consumidor é considerado a parte mais fraca, frágil e atribui-se a sua vulnerabilidade frente às investidas do fornecedor que detém o produto/serviço que é tão almejado pela sociedade consumerista.

A norma diz que é vedado: “V- Exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva”. A vantagem manifestamente excessiva consiste na cobrança indevida por serviços não prestados, caracteriza-se, portanto, na prática de ação proibida pelo CDC, quando o fornecedor gera um desequilíbrio contratual.

Para melhor compreensão do significado de vantagem manifestamente excessiva, reportemos ao artigo 51, CDC, que expõe que:

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que: I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence; II – restringir direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual; III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

Destaca-se ainda que o CDC desautoriza a execução de serviços ou de fornecimento de produtos sem que haja a prévia elaboração de orçamento, e também, sem autorização expressa do consumidor (BENJAMIN, MARQUES e BESSA, 2021).

2.2.3 – Das espécies de danos disciplinadas no CDC

É importante ressaltar que, dano é qualquer lesão material ou moral sofrida por uma pessoa e é elemento essencial para caracterização da responsabilidade civil. Essa responsabilidade é avaliada pela extensão do dano e gera uma indenização, visto que afeta tanto a estrutura individual da pessoa ofendida quanto a estrutura social (TRINDADE, 2014).

2.2.3.1 Dano Moral relacionado às relações de consumo

A doutrina e a jurisprudência avançaram em um nível singular, desenvolvendo o

instituto e trabalhando em suas diversas características relacionadas ao conceito de dano moral. Atualmente, pode-se dizer, que o dano moral decorre de uma lesão aos direitos extrapatrimoniais de uma pessoa. É a ofensa aos direitos inerentes à sua personalidade, como imagem, liberdade, integridade física, entre outros. Não se trata de qualquer lesão, tendo que, como consequência, causar sofrimento e sentimentos como dor, angústia, desgosto e humilhação (GONÇALVES, 2020).

Está instituído no Código Civil:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem (CC, 2002).

A aplicação do dano moral presumido para diferentes casos mostra-se um enorme avanço para proteção nas relações consumeristas, visto que diversas práticas abusivas dos fornecedores de produtos e serviços, que eram consideradas apenas pequenos problemas da vida em sociedade, agora passam a figurar como atos que irão ensejar a falta de uma reparação por danos aos direitos extrapatrimoniais do consumidor, independentemente de prova de prejuízo (ZANINI, ALBUQUERQUE, 2016).

É importante dizer que, quando se analisa o pedido de dano moral, o juiz tem liberdade para verificar e arbitrar a indenização dentro dos parâmetros pretendidos pelas partes. Não havendo, pois, um critério legal, objetivo e tarifado para a fixação do dano moral. Isso dependerá da sensibilidade de cada ministrado mediante a cada caso apresentado à justiça.

2.2.3.2 Dano Temporal ou Dano Autônomo

O dano temporal tem sido notoriamente reconhecido pela doutrina e jurisprudência nacionais. No entanto, ainda existem alguns aspectos que causam polêmica referente à sua definição e sua concessão. A sua autonomia com relação aos danos morais, chega a não ser reconhecida mesmo por parte de alguns defensores de sua reparação. Além disso, tal concessão está normalmente vinculada à esfera de conflitos de consumo (TARTUCE, 2017).

Ocorre que, dentre as conjecturas, em torno dos novos danos o dano temporal é, sem dúvida, a que traz maiores indagações, principalmente quanto a sua natureza, em vista que o

ordenamento jurídico, ainda é relutante em reconhecer os danos extrapatrimoniais, como um dano autônomo. Salienta-se, ainda, que o dano temporal, por ser um dano existencial, sendo uma espécie de dano extrapatrimonial, carece sobremaneira de diferenciação do dano moral, que também é um dano extrapatrimonial ou imaterial, para que se possa ter uma categoria de dano autônoma (ANDRADE, SILVA, 2019).

Na contramão deste questionamento, Schreiber (2015, p.87) defende que, “a violação de uma situação jurídica subjetiva patrimonial ou (de um interesse não patrimonial) em que esteja envolvida a vítima, desde que merecedora de tutela, será suficiente para garantir a reparação”. Nestes termos, o dano temporal vem sendo empregado em situações em que os indivíduos têm o seu tempo injustamente subtraído. São exemplos os casos descritos: 1- na situação de venda em que, o vendedor de insumo obrigue que o consumidor, por diversas vezes, tente reparar ou devolver um produto com defeituoso; 2- do cliente do banco que fica por muitas horas na fila para ser atendido, havendo apenas um dos vários guichês funcionando; 3- do tempo extenso gasto para cancelar um serviço de assinatura prestado por empresa de telecomunicação.

Através de casos como este, surgiu o conceito de dano temporal, categoria de prejuízo reparável que teria como base o tempo indevidamente subtraído do indivíduo em algumas situações específicas. Esse dano é, no geral, reconhecido no subsistema da defesa do consumidor dada a sua situação de vulnerabilidade. Mas os consumidores não constituem o único grupo vulnerável: idosos, crianças e adolescentes, dentre outros, também têm sua vulnerabilidade reconhecida no ordenamento.

É neste viés que o termo “dano temporal” emerge no âmbito jurídico. Conforme Guglinski (2018, p.154), “os estudos apontaram que o dano temporal vem ganhando reconhecimento por parte dos tribunais brasileiros, em especial pelo TJRJ, que, desde meados dos anos 2000, tem considerado a perda exacerbada do tempo útil do consumidor como fato gerador de dano moral”, sendo, nestes termos, passível de intervenção jurídica.

CAPÍTULO III: DA PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR

O dano é uma pressuposição da responsabilidade civil, sem que ele ocorra, não há que se indenizar. Então, a responsabilidade civil só existe caso haja algum prejuízo a ser restaurado, sendo que o dano se divide em dano material – patrimonial (se refere à lesão do patrimônio) ou imaterial – extrapatrimonial (incluem-se aqui os danos morais, estético, existencial e o temporal. Por esse motivo, o dano temporal causado pelo extravio do tempo útil é difícil de se enquadrar.

Dessaune (2011) advoga que os danos causados ao tempo do consumidor precisam ser vistos como uma nova categoria de dano, um dano temporal, diferentes dos já conhecidos, devendo dessa forma, haver uma transformação na Carta Magna para prevê-lo de forma expressa.

O reconhecimento de tal dano se dá a partir do momento em que forem analisados os princípios constitucionais e infraconstitucionais, sobretudo o princípio da boa-fé objetiva e da dignidade da pessoa humana. Tudo isso, pela antevisão de reconhecimento de direitos que o Código de Defesa do Consumidor, não reconhece detectada no art. 7º do CDC, por intermédio da eliminação de lacunas pelos princípios, costumes, analogia e equidade, prevista no art. 4º da Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro, e também pela previsão geral de ressarcimento de danos prevista no art. 927 do CC. Dessa forma, essas previsões frequentes no sistema jurídico são o bastante para que o dano temporal seja reconhecido, sem precisar de disposição expressa.

Neste contexto, várias jurisdições têm reconhecido o dano temporal como categoria do dano moral, uma vez que julgam o bem jurídico tempo como direito da personalidade. Como exemplo, pode ser mencionado o seguinte julgado do Tribunal de Justiça de Minas Gerais que acatou o pedido de danos morais sob o fundamento que perda do tempo do consumidor, ou seja, uma lesão ao direito de personalidade.

APELAÇÃO CÍVEL - DANO MORAL - RELAÇÃO DE CONSUMO - TROCA DE PRODUTO - PERDA DE TEMPO - DESVIO DE PRODUTIVIDADE - LESÃO A DIREITO DE PERSONALIDADE. Não sendo o vício do produto sanado no prazo legal pode o consumidor optar pela substituição deste por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso (inteligência do artigo 18 do CDC). Sofre lesão a direito de personalidade o consumidor submetido a verdadeira *via crucis* para tentar exigir do fornecedor o cumprimento de sua obrigação, consistente na entrega do bem adquirido de acordo com as especificações contratadas e em perfeitas condições de uso. **A perda de tempo do consumidor antes tratada como mero aborrecimento começou a ser considerada indenizável por parte dos Tribunais de Justiça, vez que não são raros os casos em que o consumidor é tratado com extremo descaso pelo Fornecedor.** A indenização por danos morais deve ser fixada com observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Nos casos de responsabilidade contratual os juros de mora incidem a partir da citação. (TJ-MG - AC: 10145120165884001 MG, Relator: Estevão Lucchesi, Data de Julgamento: 23/05/2014, Câmaras Cíveis / 14ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 30/05/2014)

Para Mello (2013), independentemente de o juiz encaixar a perda de tempo útil como dano moral, o que é necessário é somente a independência relativa aos outros danos vistos como morais, de forma que este possa ser aprovado separada ou juntamente pelo dano moral.

Neste sentido, o tempo útil também pode ser visto sob o ponto de vista do dano material, como no caso de um empregado ganhar um desconto em seu pagamento por causa de ter ficado muito tempo numa fila de casa lotérica, em que o dano se torna materializado no seu pagamento, sendo devidamente obtido pelo dano material.

Percebe-se, pois, que, de qualquer forma que seja o dano pela perda de tempo útil, o importante é que seja reconhecido como bem jurídico, de maneira que a violação do tempo do consumidor seja assumida e consertada. Assim, se o juiz quiser conduzi-lo como um dano autônomo ou encaixá-lo como dano moral, o interessante é a tutela do direito do consumidor.

3.1 – DA PERDA DE TEMPO ÚTIL COMO UM NOVO DANO

O dano moral é aquele em que há violação da personalidade, moral ou dignidade. No dano moral convencional, é necessário que a pessoa seja indenizada, conforme a ampliação do dano, visto que o ele deve ser certo. Não obstante, existem situações que o dano moral pode ser presumido, que acontecem quando o sofrimento é demonstrado *in re ipsa*, isto é, pela força dos próprios fatos.

Segundo Santos (2015):

A afirmação de que o dano ocorre *in re ipsa* repousa na consideração de que a concretização do prejuízo anímico suficiente para responsabilizar o praticante do ato ofensivo, ocorre por força do simples fato da violação de modo a tornar-se desnecessária a prova do prejuízo em concreto. A prova *in re ipsa* é decorrência natural da realização do ilícito, isto é, surge imediatamente da análise dos fatos ea forma como aconteceram (SANTOS, 2015, p. 606).

Como se vê, esse tipo de dano moral acontece independentemente de comprovar perturbação psicológica da pessoa, é comprovado tão-somente pelo fato de existir o motivo que ocasionou a perturbação. Em vista disso, o STJ já reconheceu inúmeras condições que causam o dano moral presumidos, sendo a mais empregada a proveniente da inscrição imprópria em cadastro de inadimplentes, tendo em vista que tal inscrição abala a dignidade da pessoa humana, assim como prejudica a imagem e fere a honra da vítima. Neste sentido, o STJ estabeleceu a compreensão que "a própria inclusão ou manutenção equivocada configura o dano moral *in re ipsa*, ou seja, dano vinculado à própria existência do fato ilícito, cujos resultados são presumidos" (Ag 1.379.761).

O STJ também identificou no REsp 299.532 que "o dano moral decorrente de atraso de voo prescinde de prova, sendo que a responsabilidade de seu causador opera-se *in re ipsa*".

No que se refere à perda de tempo útil, várias cortes de justiça vêm adotando o dano *in re ipsa*, a fim de corrigir os fornecedores que ocasionam o desvio produtivo do consumidor, baseando-se no fato de que a perda do tempo do consumidor por si só é um dano que precisa de indenização, independente da prova concreta do dano. A respeito disso, vale mencionar o julgado do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão que reconhece o dano moral presumido no caso de espera na fila bancária:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS PELO RITO SUMÁRIO. ESPERA EM FILA DE INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. DEMORA NO ATENDIMENTO QUE EXTRAPOLA O LIMITE PREVISTO EM LEI MUNICIPAL. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. PERDA DO TEMPO ÚTIL. DANO MORAL PRESUMIDO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. 1- A Lei Municipal nº 42/2000 dispõe sobre o tempo de espera em filas bancárias, que não deve ultrapassar 30 (trinta) minutos e no caso em análise, o Apelante aguardou na fila por um período superior a 02 (duas) horas. 2 - O "desvio produtivo do consumidor" se configura quando este, diante de uma situação de falha no atendimento, é obrigado desperdiçar o seu tempo útil e desviar-se de seus afazeres corriqueiros, o que gera direito à reparação civil. 3 - O tempo demasiado de espera em fila do banco não caracteriza um simples dissabor, tratando-se, portanto, de dano moral in re ipsa, já que independe da comprovação do abalo psicológico sofrido pela vítima. 4 - Para a fixação do quantum indenizatório por danos morais, cabe ao magistrado tomar todas as cautelas para que a indenização não seja fonte de enriquecimento sem causa, nem seja meramente simbólica, de modo a incentivar outras práticas de igual natureza. 5 - Apelação Cível conhecida e provida. 6 - Unanimidade. (Processo nº 0025126-45.2013.8.10.0001 (153768/2014), 5ª Câmara Cível do TJMA, Rel. Ricardo Duailibe. j. 26.09.2014, unânime, DJe 30.09.2014). [grifos nossos]

Conforme Mezzomo (2014), o dano moral é consequência da própria situação desonrosa simplesmente causada pela atitude do transgressor, não precisando de provar os prejuízos concretos evidentemente ocasionados, tomando-se como parâmetro o homem-médio.

Dessa forma, deduz-se que o dano moral presumido é o que decorre de ação que se enquadra no impacto moral inarredável ao padrão médio humano; logo, se ocorrer o prejuízo resultando do ato danoso, não é necessária a prova do mesmo com intuito de indenização, demonstrando notabilidade nas hipóteses de perda de tempo útil, na qual é impossível que a pessoa prove o dano sofrido.

3.1.1 – Da tese do Desvio Produtivo do Consumidor

A temática vem sendo usada há algum tempo pelos aplicadores do direito e tem tomado seu lugar nas decisões dos tribunais. Contudo, ainda é provável se deparar com aqueles julgados que aparentam ter sido declarados sob o ponto de vista do fornecedor, afastando a circunstância de vulnerabilidade do consumidor.

Para decidir demandas que, na maior parte são estimulados pelos fornecedores, o

consumidor acaba gastando seu tempo existencial, tendo que reter um dia inteiro ou parte dele, ou horas, tempo que poderia ser utilizado para fazer coisas úteis. Desse modo, dizer que isso se enquadra a um mero aborrecimento cotidiano é um erro que afronta o princípio da proteção consumerista.

Não é palusível posturas que se mostrem inertes às situações que causam danos no que refere-se à relação de consumo, entretanto, segundo Gagliano (2014, p. 46), “nem toda situação de desperdício do tempo justifica a reação das normas de Responsabilidade Civil, sob pena de a vítima se converter em algoz, sob o prisma da teoria do abuso de direito”. Dessa forma, para que haja a precaução e correção da conduta que se busca combater, deverá ocorrer a reflexão entre a razoabilidade e a proporcionalidade pressupondo a situação vivenciada pelo consumidor.

A título de exemplo da aplicabilidade do pensamento inovador na jurisprudência, cabe transcrever alguns julgados:

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.260.458 - SP (2018/0054868-0) [...] RESPONSABILIDADE CIVIL. Danos morais. [...] Decurso de mais de três anos' sem solução da pendência pela instituição financeira. Necessidade de ajuizamento de duas ações judiciais pela autora. Adoção, no caso, da teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, tendo em vista que a autora foi privada de tempo relevante para dedicar-se ao exercício de atividades que melhor lhe aprouvesse, submetendo-se, em função do episódio em cotejo, a intermináveis percalços para a solução de problemas oriundos de má prestação do serviço bancário. Danos morais indenizáveis configurados. [...] Isto assentado, bom é realçar que a situação vivenciada pela autora realmente extrapolou o simples dissabor resultante de insucesso negocial [...] cumprindo prestigiar no caso a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, por meio da qual sustenta Marcos Dessaune que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, ao perfilar o entendimento de que a "missão subjacente dos fornecedores é - ou deveria ser - dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência. Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar. Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata-se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de 'dano material', de 'perda de uma chance' e de 'dano

moral' indenizáveis. Tampouco podem eles (os fatos nocivos) ser juridicamente banalizados como 'meros dissabores ou percalços' na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais." [...] (STJ - AREsp: 1260458 SP 2018/0054868-0, Relator: Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data de Publicação: DJ 25/04/2018) (Grifos postos).

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, D, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. 1. Cuida-se de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações. 2. Recurso especial interposto em: 23/03/2016; conclusos ao gabinete em: 11/04/2017; julgamento: CPC/73. 3. O propósito recursal é determinar se o descumprimento de normas municipais e federais que estabelecem parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva. 4. O dano moral coletivo é espécie autônoma de dano que está relacionada à integridade psico-física da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), amparados pelos danos morais individuais. 5. O dano moral coletivo não se confunde com o somatório das lesões extrapatrimoniais singulares, por isso não se submete ao princípio da reparação integral (art. 944, caput, do CC/02), cumprindo, ademais, funções específicas. 6. No dano moral coletivo, a função punitiva - sancionamento exemplar ao ofensor - é, aliada ao caráter preventivo - de inibição da reiteração da prática ilícita - e ao princípio da vedação do enriquecimento ilícito do agente, a fim de que o eventual proveito patrimonial obtido com a prática do ato irregular seja revertido em favor da sociedade. 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. 8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. 9. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a

configuração do dano moral coletivo. 10. Recurso especial provido. (STJ - REsp: 1737412 SE 2017/0067071-8, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 05/02/2019, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 08/02/2019) (Grifos postos).

É notório que a aplicação da tese aqui analisada tenha crescido nos tribunais do país, inclusive no STJ, evidenciando tratar-se de um aparato de defesa contra práticas abusivas, reconhecendo o dano temporal possibilitando a indenização pelo tempo despendido.

Sem retirar a importância do reconhecimento, mediante a tutela direta do tempo do indivíduo, seja forma autônoma, dano extra rem, seja vinculado ao dano moral, a vedação do desvio produtivo acarreta na consolidação do conceito de dano no ordenamento brasileiro.

3.1.2 – Análise da jurisprudência sobre o tema

A teoria relacionada ao desvio produtivo do consumidor tem sido adotada pelos Tribunais de diversas partes do país, assim, impõe ao fornecedor o dever da indenização do consumidor em razão da perda de tempo relacionada a solução das falhas apresentadas pelos produtos e serviços (SILVA, 2011).

É importante destacar que, de acordo com Silva (2011), o tempo tem a ver com liberdade, disponibilidade para o trabalho, convivência familiar, afeto, além de disponibilidade para o lazer e estudos. O tempo constitui elemento fundamental e indispensável à formação da psique humana. Enfatiza-se a ainda a importância da análise da possibilidade de aceitação pelo ordenamento jurídico brasileiro do dano decorrente da perda do tempo útil do consumidor e da sua autonomia em relação ao dano extrapatrimonial.

Aduz, que há duas formas de se reconhecer direitos fundamentais implícitos sendo que a primeira é retirando um direito fundamental de outro direito fundamental previsto expressamente, de acordo com essa hipótese, e a segunda forma de se reconhecer um direito fundamental implícito é ampliando-se o âmbito de proteção de outro direito também fundamental (SILVA NETO, 2015).

Por essa segunda forma de compreendermos os direitos fundamentais implícitos, poderíamos dizer que o direito de reparação pelo tempo perdido se insere na proteção alargada da dignidade da pessoa humana (CF, art. 1º, inciso III), da liberdade (de dispor de seu tempo livremente) (CF, art. 5º, caput), do direito fundamental à convivência familiar (CF, art. 226, caput), do direito social ao lazer, à saúde, ao trabalho (CF, art. 7º, caput). Exige-se, apenas, que o direito implícito, para ser fundamental decorra do regime e dos princípios adotados pela Constituição da República Federativa do Brasil (CF, art. 5º § 2º) – como é o caso do direito à reparação pela perda do tempo produtivo ou útil, revelação básica de direitos fundamentais já expressamente previstos, como a proteção do consumidor, do trabalho, do lazer, da saúde, da dignidade humana, da liberdade (SILVA NETO, 2015).

Considera-se o direito à proteção do tempo útil ou produtivo como sendo direito fundamental implícito. Em relação ao reconhecimento da autonomia do dano decorrente da perda de tempo útil em virtude da multiplicidade de direitos fundamentais que ele ofende e da busca pela efetividade da reparação integral, que está prevista no Código de Defesa do Consumidor, é preciso esclarecer que a teoria da perda do tempo útil do consumidor coloca duas vertentes, de acordo com Silva Neto (2015):

- . Vertente de ordem objetiva: se considera para a análise do dano somente a lesão ao tempo útil ou produtivo;

- . Vertente de ordem subjetiva: que exige a análise da dor, e ainda do aborrecimento da vítima. Enfatiza-se que apenas em alguns casos é que os aspectos subjetivos poderão ser avaliados pelo julgador.

Ressalta-se que eventuais aspectos, em relação a vítima, podem servir para aumentar o valor reparatório. Aspectos relacionados ao íntimo da vítima (dor, aborrecimento), só devem ser avaliados se houver algum laudo psicológico ou psiquiátrico, ou outro meio de prova, a demonstrar a efetiva lesão ao sentimento, a aspectos íntimos do consumidor. No último caso, pode-se valer dos aspectos íntimos da vítima, para fins de aumentar o valor reparatório (SILVA, 2011).

De acordo com Leão (2016), não são todas as situações cotidianas de perda de tempo em que se irá incidir a reparação pelo desperdício de tempo útil ou produtivo, mas sim, apenas aquelas em que o desperdício for irrazoável ou ainda desproporcional.

3.2 – DA RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR

Atualmente, o Direito, enquanto ciência jurídica, estabeleceu na esfera cível responsabilidade de indenizar e reparar danos causados a terceiros. O ordenamento jurídico brasileiro sedimentou essa matéria no Código Civil de 2002. Deste modo, todo aquele que por atos lícito ou ilícito causar dano a terceiro terá o dever de repará-lo (LEÃO, 2016).

Obviamente, tais regras foram impostas pelo legislador após a observância da necessidade de reparar uma grande demanda de prejuízos causados a outrem. Assim, o Estado se viu frente a uma situação em que foi preciso se adequar para conciliar o crescimento cada vez maior da sociedade e as relações jurídicas existentes. Nesse sentido, a Lei 10. 406 de 2002, o Código Civil (BRASIL, 2002) estabelece que:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes. [...].

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem (BRASIL, 2002).

Logo, para que seja caracterizada a teoria do desvio do tempo produtivo é imprescindível que haja uma lesão a um bem juridicamente tutelado pelo Estado brasileiro, de tal modo que esse prejuízo, posteriormente, resultará o dever de indenizar o titular de tal direito, que foi prejudicado por um fornecedor de serviços ou de produtos postos no mercado consumidor. Nesta perspectiva, esclarece Silva:

Quando se busca um produto ou um serviço prestado pelo fornecedor, espera-se sua eficiência, qualidade e a satisfação por quem adquirir. Pois muitas vezes a coisa buscada é desejada por muito tempo, sendo orçado, estudado, buscando o que achamos melhor para nossa satisfação. Mas em algumas situações o que se encontra é a infelicidade de não ter um produto de qualidade ou um serviço satisfatório, causando com isso uma grande dor de cabeça, um desconforto, o arrependimento, tendo que desviar seus afazeres para ir à busca da solução

esperada, mas com isso ainda o consumidor se depara com um fornecedor que não está muito disposto a ajudar, sendo esse problema mais demorado e maçante. Tendo então que buscar a solução no Código de defesa do consumidor, onde regulamenta esse vínculo entre fornecedor e consumidor que traz em seu artigo 4º, inciso I, d e V exigindo um produto e um serviço prestado de qualidade, não importando se há culpa ou não do fornecedor, o incumbindo do reparo pelo prejuízo que causou. (2017, online)

Assim, o consumidor que se encontra em situação vexatória e de excessivo desgaste frente a um problema na prestação do serviço ou produto fornecido, e até mesmo pela falta de tentativa de resolução de uma pendência ou problema por parte do fornecedor, será titular do direito de reparação, tanto ao dano material quanto ao dano moral, visto que a conduta que cause injusto prejuízo ao consumidor, o faz suscetível de indenização. Nesse ponto de vista, Duarte aduz uma observação sobre o tema:

O dever de indenização pela perda do tempo livre se configura em situações intoleráveis, em que há desídia e desrespeito aos consumidores, que muitas vezes se vêem compelidos a sair de sua rotina e perder o tempo livre para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas dos fornecedores ou, ainda, aguardando em filas de atendimento. [...] Como é sabido, as empresas possuem obrigação de cumprir sua função social e um dos aspectos desse dever converge com o respeito ao cliente, atendimento apropriado e em lapso temporal aceitável. (2015, online).

Observa-se que tribunais brasileiros têm entendido sob esse raciocínio, considerando, principalmente, a conduta do fornecedor face a problematização exposta pelo consumidor. Analisa-se ainda a existência de tentativa de resolução do problema, que tenha sido proposta pelo fornecedor, no sentido de sanar o vício do produto ou do serviço.

Óbvio que tal entendimento não é unânime no sistema judiciário brasileiro, mas aqueles tribunais que adotam a teoria da perda do tempo útil examinam o caso concreto, observando o prejuízo causado a terceiro em decorrência da conduta negligente do fornecedor. Segundo esse entendimento, diversos tribunais têm acatado a tese do desvio produtivo do tempo útil, como é o caso Tribunal de São Paulo:

INDENIZAÇÃO - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - DANOS MORAIS - PERDA DO TEMPO ÚTIL. Máquina de débito/crédito, modelo D200 que passou a apresentar problemas, deixando de ler e reconhecer vários cartões - Autor que utiliza a máquina para vender iogurtes e derivados de 'porta em porta', que diante dos defeitos apresentados na máquina, viu suas vendas despencarem - Demonstrado nos autos os transtornos e aborrecimentos causados. (Tribunal de Justiça de São Paulo TJ-SP: 1053116-

73.2015.8.26.0002 SP 1053116-73.2015.8.26.0002 – Inteiro Teor).

O julgado acima evidencia que o tribunal considerou, primordialmente, a situação do consumidor que precisava do produto em perfeito funcionamento, visto que dependia da peça para trabalhar e tirar sua própria subsistência. Ao passo que o produto começou a apresentar defeitos, o consumidor começou a ter grandes prejuízos em virtude dos vícios que sucederam do item adquirido. Ainda sobre o mesmo julgado e considerando os impasses advindos do item, tem-se o seguinte:

Situação que perdurou por mais de 6 meses para uma simples troca ou reparo no produto contratado - Falha na prestação de serviços - Danos morais - Arts. 186 e 927 do Código Civil - Não se pode olvidar de que o desgaste do cliente em solicitar inúmeras vezes para resolver o problema ou trocar o aparelho acarreta indubitavelmente a perda de seu tempo útil - É indubitoso que o descaso da ré subtraiu do autor um valor precioso e irrecuperável, que é seu tempo útil, situação que gera dano e, por isso, passível de indenização - Valor da indenização arbitrado em R\$ 5.000,00, considerando-se as peculiaridades do caso concreto que deve ser mantido - RECURSO DESPROVIDO. (TJ-SP 10531167320158260002 SP 1053116-73.2015.8.26.0002, Relator: Sérgio Shimura, Data de Julgamento: 14/11/2017, 23ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 14/11/2017).

No caso supracitado, o tribunal observou ainda por quanto tempo o produto perdurou em vício trazendo prejuízos constantes ao consumidor que dependia do seu funcionamento. Logo, aplicou-se a teoria da perda do tempo útil, frente ao descaso do réu quando o consumidor tentou, por inúmeras vezes, resolver a problema. Caso que configurou dano moral visto que houve efetivo prejuízo.

Igualmente, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal acolheu esse ensinamento para observar as tentativas frustradas de solucionar o problema e o descaso face ao consumidor o que ensejou a aplicação da Lei 8.078/90 e a configuração do dano moral. Assim, proferiu-se a seguinte decisão:

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. CONSUMIDOR. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA. COBRANÇA INDEVIDA DE VALORES EM DESACORDO COM O PLANO CONTRATADO. INTERRUÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR ADEQUADO DA INDENIZAÇÃO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. 1. Restou demonstrado nos autos, conforme documentos e números de protocolos apresentados (ID 147759), a cobrança destoante do plano ofertado e a interrupção do serviço, a despeito das inúmeras tentativas de resolver a situação ao longo de dois meses e que culminou com o cancelamento do serviço. 2. O dano moral, na hipótese, é evidente. Anote-se

que o fornecedor não apresentou qualquer solução ao problema, e a injustificada resistência obrigou o consumidor a injusta peregrinação visando a solução da singela controvérsia, culminando, assim, por violar a boa-fé objetiva contratual (TJ-DF - RI: 07071756220158070016, Relator: FLAVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA, Data de Julgamento: 01/09/2015, PRIMEIRA TURMA RECURSAL, Data de Publicação: Publicado no DJE : 29/09/2015 . P.: Sem Página Cadastrada.).

No caso em tela, o consumidor foi visivelmente prejudicado quando o consumidor, primeiramente, cobrou valores indevidos, que não configuravam o plano contratado. Em seguida, após várias tentativas de resolução do problema por parte do consumidor, houve o cancelamento do serviço, sem que nem ao menos o fornecedor apresentasse alguma solução. Mesmo após o consumidor se esforçar tanto se dirigindo ao réu almejando uma resolução:

3. Com efeito, as tentativas frustradas de solucionar a controvérsia extrajudicialmente, a injustificável recusa da empresa em atender, com exigível adequação e eficiência, à lícita demanda do consumidor, e o evidente menosprezo aos claros direitos elencados na Lei n. 8.078/90, configuram um quadro com circunstâncias especiais de habilidade eficiente para violar a dignidade e, assim, render ensejo à configuração do dano moral. 4. O quantum indenizatório a título de danos imateriais deve ser fixado em harmonia com princípios da razoabilidade e proporcionalidade recomendados ao caso em espécie e atendidos os efeitos compensatórios, punitivos e preventivos, observando-se ainda as demais circunstâncias valorativas relacionadas às partes, tais como condição econômico-financeira e gravidade da repercussão da violação. Nesta ordem de consideração, sopesando-se a conduta da empresa, fixo a condenação em danos morais no valor de R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais). 5. Recurso conhecido e provido. (TJ-DF - RI: 07071756220158070016, Relator: FLAVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA, Data de Julgamento: 01/09/2015, PRIMEIRA TURMA RECURSAL, Data de Publicação: Publicado no DJE : 29/09/2015 . P.: Sem Página Cadastrada.).

Logo, diante dos dispositivos legais que trazem tutela ao cidadão, tanto no âmbito do direito civil quanto no microssistema do direito do consumidor, observa-se que o Estado tem se flexibilizado para dirimir as relações de consumo, sobretudo no que tange à proteção do consumidor que se caracteriza como a parte mais vulnerável dessa relação.

Por conseguinte, tem-se o posicionamento de diversos tribunais, que visam à reparação de um dano que causa prejuízo injusto a terceiro. Nesse sentido, enquadra-se o dano moral por desperdício do tempo útil ou desvio do tempo produtivo, em que o consumidor se depara com a ineficácia dos produtos/serviços ofertados pelo fornecedor ou com a não resolução dos problemas por ele trazidos. Aqui, nasce para o Estado, a obrigação de reparar (DUARTE, 2015).

CONCLUSÃO

O sistema jurídico brasileiro é voltado para tutelar os direitos consumeristas, visto que o consumidor tem total proteção assegurada na Constituição Federal, no Código de Defesa do Consumidor, assim como em outras legislações diversas. No entanto, embora haja tanta proteção, o consumidor ainda é vítima de muitos abusos praticados pelos fornecedores.

Uma dessas práticas que mais ocorrem é o desperdício temporal que lhe é imposto, o consumidor vê-se desviado das atividades que gostaria ou tolelaria. Por outro lado, o desperdício temporal será considerado indevido independentemente da análise das atividades no caso impedidas. Isto posto, o consumidor é livre para dar seu tempo a destinação que melhor lhe agradar. Descansar, trabalhar, estudar, dormir, socializar e divertiri são todas atividades que devem ser valoradas para fins de reparação do desvio temporal.

Vale mencionar que, além do valor pecuniário do tempo, esse também é um bem jurídico essencial para a existência das pessoas, requerendo proteção. Neste sentido, a respeito do que se viu sobre os princípios que asseguram os direitos do consumidor, como o princípio da vulnerabilidade, da eficiência e da boa-fé objetiva, ficou exposto como o tempo merece tutela.

Ressalta-se que o consumidor é vulnerável, razão pela qual tem um tratamento distinto pela jurisprudência brasileira, o que justifica o não emprego do princípio da isonomia, visto que a máxima aristotélica diz que os desiguais devem ser tratados desigualmente, na medida de suas desigualdades. Dessa forma, o consumidor vulnerável é digno da tutela de seus direitos, pois, em grande parte das vezes, não resolve um problema ocasionado pelo fornecedor, que lhe custa até mesmo danos financeiros para que não esbanje ser valioso tempo.

Perante todo o exposto, conclui-se que o dano ao tempo deve ser reconhecido como espécie autônoma de dano à pessoa no Brasil, como um relevante e novo fundamento moral, configurado a frustração a um projeto de vida. Deve ser considerado uma violação à autodeterminação, própria da existência humana.

REFERÊNCIAS

ACÓRDÃO 1152220, Relatora Juíza SONÍRIA ROCHA CAMPOS D'ASSUNÇÃO, **1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF**, data de julgamento: 15/2/2019, publicado no DJe: 25/2/2019.

ANDRADE, K. P.; SILVA, G. A. G. Dano temporal. **Revista Vianna Sapiens**, v. 10, n. 1, p. 29-29, 2019.

BENJAMIN, A. H.; MARQUES, C. L.; BESSA, L. R. **Manual de direito do consumidor**. 9. ed. rev. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2021. 496 p.

BERGSTEIN, L. **O tempo do consumidor e o menosprezo planejado**: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. 316p

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. 4. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em setembro de 2021.

BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>. Acesso em set. 2021.

BRASIL. Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Institui o Código Civil**. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=247357&filename>. Acesso em out. 2021.

BRASIL. Decreto n. 6523, de 31 de julho de 2008. **Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm>. Acesso em set. 2021.

BRASIL. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA STJ – **Recurso Especial**: REsp 967623 RJ 2007/0159609-6. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Recorrente: Marco Antônio Barros Botelho. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/4369312/recurso-especial-resp-967623-rj-2007-0159609-6>>. Acesso em set. 2021.

BRASIL. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA STJ - STJ – **Recurso Especial**: REsp: 744602 RJ 2005/0067467-0, Relator: Ministro LUIZ FUX, Data de Julgamento: 01/03/2007, T1 - PRIMEIRA TURMA, Data de Publicação: DJ 15.03.2007 p. 264 REPDJ 22.03.2007 p. 286RT vol. 862 p. 109).

BRASIL. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA STJ - **Agravo em recurso especial**: REsp 1260458 SP 2018/0054868-0. Jusbrasil. Disponível em:

<<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/570944918/agravo-em-recurso-especial-aresp-1260458-sp-2018-0054868-0>>. Acesso em: out. 2021.

BRASIL. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA STJ - **Recurso especial**: REsp 1737412 SE 2017/0067071-8. Jusbrasil. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/673844404/recurso-especial-resp-1737412-se-2017-0067071-8>>. Acesso em: out. 2021

BRASIL. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA STJ. **Recurso Especial**: Resp 299532/SP, Relator: Ministro Honildo Amaral De Mello Castro, Publicação: DJe 23/11/2009.

BRASIL. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA STJ. **Recurso Espacial**. AREsp: 1260458 SP 2018/0054868-0, Relator: Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, Data de Publicação: DJ 25/04/2018).

BRASIL. SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA STJ. **Recurso Especial**. REsp: 1737412 SE 2017/0067071-8, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 05/02/2019, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 08/02/2019).

BRASÍLIA. **Tribunal de Justiça**. TJ-DF - RI: 07071756220158070016, Relator: FLAVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA, Data de Julgamento: 01/09/2015, PRIMEIRA TURMA RECURSAL, Data de Publicação: Publicado no DJE : 29/09/2015 . P.: Sem Página Cadastrada.).

BRASÍLIA. **Tribunal de Justiça do DF e territórios TJ-DF**. TJ-DF - RI: 07071756220158070016, Relator: FLAVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA, Data de Julgamento: 01/09/2015, PRIMEIRA TURMA RECURSAL, Data de Publicação: Publicado no DJE : 29/09/2015 . P.: Sem Página Cadastrada.).

CARVALHO, L. A. de. **Direito do consumidor** – responsabilidade pelo fato e vício do produto ou serviço. Disponível em: < <https://www.migalhas.com.br/depeso/5283/direito-do-consumidor---responsabilidade-pelo-fato-e-vicio-do-produto-ou-servico>>. Acesso em set. 2021.

CAVALIERI FILHO, S. **Programa de direito do consumidor**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

CENCI, F. Ônus da prova e o CDC cabe o que a quem e quando. **Jurista**, São Paulo, 2007. Disponível em: <https://juristas.com.br/mod_espaco_aberto.asp?t=344&p=3>. Acesso em set. 2021.

CHAMONE, M. A. **A proteção do consumidor em razão do fato e do vício do produto ou serviço**. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/9069/a-protecao-do-consumidor-em-razao-do-fato-e-do-vicio-do-produto-ou-servico>>. Acesso em ago. 2021.

DESSAUNE, M. **Desvio produtivo do consumidor**: prejuízo do tempo desperdiçado. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 90

_____. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: um panorama. 2020. Disponível em:

<<https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/1203>>. Acesso em ago.2021.

DESSIMONI, A. **A responsabilidade civil na relação de consumo**. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/depeso/45391/a-responsabilidade-civil-na-relacao-de-consumo>>. Acesso em ago. 2021.

DINIZ, M. H. **Curso de direito civil brasileiro**, volume 7: responsabilidade civil. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

_____. **Dicionário jurídico**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

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

DUARTE, J. C. Indenização pela perda do tempo livre. **Jornal Jurid**. Disponível em: <<https://www.jornaljurid.com.br/colunas/josiane-coelho-duarte/indenizacao-pela-perda-do-tempo-livre>>. Acesso em ago. 2021.

FREDERICO, G. S. **Aplicabilidade da teoria do desvio produtivo do consumindo-o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2019. Disponível em: <<http://rdu.unicesumar.edu.br/handle/123456789/5162>>. Acesso em setembro de 2021.

GAGLIANO, P. S. Responsabilidade civil pela perda do tempo. **Direito UNIFACS – Debate Virtual**, v. 0, n. 168, 2014. Disponível em: <<https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/view/3137>>. Acesso em: 05 out. 2020.

GAGLIANO, P. S.; PAMPLONA FILHO, R. **Novo Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

GONÇALVES, C. R. **Direito civil 4: responsabilidade civil**. São Paulo: Saraiva, 2020.

GUGLINSKI, V. V. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, 2018. Disponível em: <<https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/351>>. Acesso em set. 2021.

LEÃO, F. S. M. **Indenização pela perda do tempo útil**. 2016. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI249916,41046Indenizacao+pela+perda+do+tempo+util>>. Acesso em: set. 2021.

LORENCINI, M. Reflexões de consumo e responsabilidade civil visões brasileiras e francesas. **Ccfb**. São Paulo, 2005. Disponível em: <<http://siaibib01.univali.br/pdf/Leandro%20Budkewitz.pdf>>. Acesso em ago. 2021.

LUPION, R. **Boa-fé objetiva nos contratos empresariais**. Porto Alegre: Livraria do Advogado,

2011.

MARANHÃO. **Tribunal de Justiça**. (Processo nº 0025126-45.2013.8.10.0001 (153768/2014), 5ª Câmara Cível do TJMA, Rel. Ricardo Duailibe. j. 26.09.2014, unânime, DJe 30.09.2014). [grifos nossos]

MELLO, T. C. P. de. **A Responsabilidade Civil pela perda de tempo útil**: O valor social e jurídico do tempo e a sua violação como uma nova categoria de dano indenizável ao consumidor. Florianópolis: UFSC, 2013.

MEZZOMO, R. I. F. Dano Moral "in re ipsa". **Conteúdo Jurídico**, Brasília- DF: 02 dez. 2014. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.51095&seo=1>>. Acesso em: out.2021.

MINAS GERAIS. **Tribunal de Justiça**. TJ-MG - AC: 10145120165884001 MG, Relator: Estevão Lucchesi, Data de Julgamento: 23/05/2014, Câmaras Cíveis / 14ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 30/05/2014). Disponível em: <<https://tj-mg.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/121527149/apelacao-civel-ac-10145120165884001-mg/inteiro-teor-121527202>>. Acesso em out. 2021.

MIRAGEM, B. **Curso de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

NUNES, R. **Curso de direito do consumidor**. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

RODRIGUES, S. **Direito civil**: responsabilidade civil. 20. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

SANTOS, A. J. **Dano moral indenizável**. Salvador: Juspodivm, 2015.

SÃO PAULO. **Tribunal de Justiça**. TJ-SP 10531167320158260002 SP 1053116-73.2015.8.26.0002, Relator: Sérgio Shimura, Data de Julgamento: 14/11/2017, 23ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 14/11/2017). Disponível em: <<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/520793043/10531167320158260002-sp-1053116-7320158260002>>. Acesso em nov. 2021.

SCHREIBER, A. **Novos paradigmas da responsabilidade civil**: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

SCHWARTZ, F. **Direito do consumidor**. 10. ed. Niterói: Impetus, 2020.

SILVA, J. A. da. **Curso de direito constitucional positivo**. 34. ed. rev. e atual. São Paulo: Malheiros editores Ltda, 2011.

SILVA NETO, O. C. da. Responsabilidade civil pela perda do tempo útil: tempo é um ativo indenizável? In: **Revista de Direito Civil Contemporâneo (RDCC)**, v. 4, 2015, p.139-162.

TARTUCE, F. Reflexões sobre a Autonomia do Dano Temporal e a sua Relação com a Vulnerabilidade da Vítima. **Revista Brasileira de Direito Comercial**. Edições 19 - Out/Nov

2017.

TRINDADE, J. **Manual de Psicologia Jurídica para Operadores do Direito**. 7. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2014. p. 529-535.

ZANINI, J. C.; ALBUQUERQUE, W. A. K. A indenização por danos morais no Código de Defesa do Consumidor. **Revista do CEJUR/TJSC: Prestação Jurisdicional**, v. 4, n. 1, p. 135-150, 2016.