



Centro Universitário de Brasília – UniCEUB
Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais – FAJS
Curso de Bacharelado em Direito

BRUNO DE OLIVEIRA CHRISTIAN

**A SUBTRAÇÃO INDEVIDA DO TEMPO DO CONSUMIDOR COMO CAUSA DE
DANO MORAL REPARÁVEL**

BRASÍLIA

2019

BRUNO DE OLIVEIRA CHRISTIAN

**A SUBTRAÇÃO INDEVIDA DO TEMPO DO CONSUMIDOR COMO CAUSA DE
DANO MORAL REPARÁVEL**

Monografia apresentada como requisito parcial
para obtenção do título de Bacharel em Direito
pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais
– FAJS do Centro Universitário de Brasília
(UniCEUB).

Orientador: Prof. Dr. Héctor Valverde Santana

BRASÍLIA

2019

BRUNO DE OLIVEIRA CHRISTIAN

**A SUBTRAÇÃO INDEVIDA DO TEMPO DO CONSUMIDOR COMO CAUSA DE
DANO MORAL REPARÁVEL**

Monografia apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais – FAJS do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB).

Orientador: Prof. Dr. Héctor Valverde Santana

Brasília, 23 de setembro de 2019

BANCA AVALIADORA

Professor Orientador: Prof. Dr. Héctor Valverde Santana

Professor Avaliador: Prof. Dr. Leonardo Roscoe Bessa

Este trabalho é dedicado à minha sobrinha Carolina, que há dois anos e quatro meses faz transbordar alegria em minha vida.

Espero que este trabalho possa futuramente inspirá-la a me acompanhar no fascinante mundo do Direito.

AGRADECIMENTOS

Agradeço eternamente aos meus pais, que nunca mediram esforços para me proporcionar o melhor, muitas vezes abrindo mão de seus sonhos e desejos. Eles são meus maiores e melhores professores, que me ensinaram valores fundamentais, como a honestidade, a humildade, a empatia e o senso de justiça.

Agradeço especialmente à minha mãe, Ana Maria, que sempre caminhou ao meu lado nesta jornada com infindável apoio e incentivo. Jamais teria chegado até aqui se não fosse por ela.

Agradeço também à minha namorada, Mariana, aos amigos, colegas de curso e professores que colaboraram para a conclusão deste trabalho. Ao meu orientador, Héctor Valverde Santana, gratidão pela confiança, atenção e disponibilidade ao longo do desenvolvimento desta monografia.

O paradoxo do tempo é que são raros os que acreditam ter o suficiente, embora todos tenham a sua totalidade.

Jean-Louis Servan-Schreiber

O tempo é o único bem totalmente irrecuperável. Recupera-se uma posição, um exército e até um país, mas o tempo perdido, jamais.

Napoleão Bonaparte

RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo demonstrar que a subtração indevida do tempo do consumidor pelos fornecedores de produtos e serviços resulta em um dano moral ou imaterial que merece ser reparado. Para tanto, parte-se da tentativa de compreender o conceito de tempo. O tempo é examinado sob as perspectivas filosófica e científica na tentativa de fornecer um conceito único. É efetuada uma análise da importância do tempo para o ser humano, seja como um bem social ou como um bem econômico, principalmente com a consolidação do capitalismo e a ocorrência da Revolução Industrial, que possibilitou a produção em massa de bens e produtos com uma significativa redução de custo e tempo. A seguir, é demonstrado que o desperdício do tempo do consumidor está relacionado à violação do direito de liberdade, um dos direitos da personalidade, intimamente ligado à dignidade da pessoa humana, a qual é alçada a valor fundamental pela Constituição Federal de 1988 e elemento central de todo o ordenamento jurídico nacional. Resta apontado que o tempo é um bem passível de tutela jurídica, intimamente ligado ao direito de liberdade, consistente na liberdade de o indivíduo utilizar o seu tempo da maneira como melhor lhe aprouver, seja para o trabalho, descanso, lazer, dentre outras atividades. Por meio de pesquisa jurisprudencial é possível notar que a perda do tempo do consumidor aos poucos deixa de ser considerada como mero dissabor da vida em sociedade, cujas consequências se restringem ao aborrecimento ou a tristeza e passa a ser considerada como causa de dano imaterial passível de reparação. Há duas décadas poucos eram os estudos dedicados à análise jurídica da importância do tempo para o indivíduo, mas a partir da segunda década dos anos 2000 a doutrina e a jurisprudência passam a dedicar maior atenção ao tema. Se antes os magistrados se limitavam apenas a declarar o direito à reparação em virtude do tempo desperdiçado, sem qualquer estudo doutrinário específico, agora os tribunais de todo o país passam a fundamentar suas decisões em estudos doutrinários específicos. A metodologia utilizada para o desenvolvimento do presente trabalho consiste na pesquisa bibliográfica, na análise da legislação nacional e da jurisprudência de diversos tribunais do país.

Palavras-chave: Consumidor. Tempo. Desperdício. Dano moral. Reparação. Dignidade da pessoa humana. Direitos da personalidade. Liberdade.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	8
1 BREVES CONSIDERAÇÕES SOBRE O TEMPO	12
1.1 Conceito de tempo.....	14
1.1.1 Tempo objetivo e tempo subjetivo.....	16
1.1.2 Tempo útil e tempo livre.....	17
1.2 O valor do tempo para o ser humano	19
1.2.1 Tempo como bem social	19
1.2.2 Tempo como bem econômico	20
1.2.2.1 Tempo e a sua relação com o modelo de produção de massa.....	22
1.2.2.2 Tempo como expressão econômica para o fornecedor e para o consumidor	23
2 PERDA DO TEMPO COMO VIOLAÇÃO DO DIREITO À LIBERDADE	26
2.1 Conceito de liberdade.....	26
2.2 Liberdade no Direito brasileiro	28
2.2.1 Cláusula genérica da liberdade e liberdades públicas	28
2.2.2 Direito geral de liberdade.....	30
2.2.3 Liberdade como direito do consumidor	33
2.3 Tempo como bem jurídico tutelável	36
2.3.1 Tempo no ordenamento jurídico brasileiro	37
2.3.2 Impossibilidade do tempo como bem jurídico imaterial autônomo.....	41
3 O RECONHECIMENTO DA PERDA DO TEMPO COMO DANO MORAL REPARÁVEL	45
3.1 Menosprezo planejado ao tempo do consumidor.....	45
3.2 Distinção entre o mero dissabor e o dano moral reparável	49
3.3 Fundamento para a reparação do dano moral decorrente da perda do tempo	51
3.4 Dano moral no direito do consumidor	54
3.5 Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor	61
3.6 Posição jurisprudencial acerca do dano moral decorrente da subtração indevida do tempo do consumidor	65
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	74
REFERÊNCIAS	77

INTRODUÇÃO

O modelo de produção em massa impõe um novo desafio aos consumidores: o mau atendimento por parte dos fornecedores de produtos e serviços nas relações de consumo. A demora em resolver um problema não causado pelo consumidor, as dificuldades de contato impostas, o não cumprimento de prazos, a insistente cobrança de valores indevidos são exemplos de condutas abusivas por parte dos fornecedores que não raro resultam na perda do tempo do consumidor.

A ausência de uma resposta rápida e efetiva por parte do fornecedor, seja por despreparo, desatenção ou má-fé, obriga o consumidor a despender seu tempo – que poderia ser utilizado para o descanso, o lazer, o trabalho, os estudos – e se afastar das suas atividades cotidianas para buscar a solução de um problema de consumo para o qual não deu causa. A conduta dos fornecedores de tornar difícil a resolução de um problema simples configura verdadeira subtração indevida e desarrazoada e menosprezo do tempo do consumidor.

O menosprezo do tempo do consumidor ocorre com mais frequência no momento pós-compra, etapa da relação de consumo em que os fornecedores menos dispõem de mecanismos adequados para a solução de eventuais problemas. Por outro lado, no momento da oferta, o consumidor é prontamente atendido, as dúvidas são sanadas, as informações são fornecidas, os contatos são frequentes e todas as garantias de perfeito funcionamento do produto ou serviço são dadas.

As condutas abusivas dos fornecedores não se restringem às etapas finais da relação de consumo. As incessantes ligações e mensagens de texto para oferecer serviços de televisão, *internet* e telefonia e o envio de cartões de crédito não solicitados são exemplos de situações que, se não forem prontamente cessadas com a solicitação do consumidor, podem resultar em desrespeito e em menosprezo do tempo do consumidor.

As situações acima mencionadas eram vistas frequentemente como mero dissabor, uma lesão de mínima ofensividade social e insuscetível de reparação. O entendimento predominante é de que o mero dissabor faz parte da vida em sociedade e não é capaz de abalar o equilíbrio psicológico do indivíduo. Suas consequências restringem-se ao aborrecimento ou à tristeza.

Era perfeitamente aceitável que o consumidor efetuasse dezenas de ligações para cancelar um serviço indesejado, que aguardasse por horas para ser atendido em uma instituição bancária ou que tivesse que se deslocar diversas vezes à assistência técnica para o conserto de um produto. Nenhuma dessas situações era entendida como causadora de um dano ao consumidor.

O gradual despertar para a importância do tempo como um bem social e econômico para os indivíduos, bem como a sua compreensão como um recurso escasso, limitado, inacumulável e irrecuperável tem levado a doutrina a debruçar-se sobre a questão da reparação da subtração indevida do tempo do consumidor. O Judiciário, mais recentemente, passou a ser chamado a solucionar demandas que envolvem a discussão acerca do desperdício do tempo do consumidor.

O escopo basilar do presente trabalho é explicitar a importância do tempo como um recurso necessário para o desempenho de quaisquer atividades e como um dos bens mais importantes do indivíduo. A partir dessa premissa, busca-se evidenciar que o tempo é um interesse humano relacionado aos direitos da personalidade, especialmente a liberdade. Portanto, a subtração indevida do tempo da pessoa consumidora não deve ser vista como um mero dissabor, mas como a causa de um dano moral que merece ser reparado em decorrência da violação a direitos da personalidade. Para tanto, o presente trabalho está estruturado em três capítulos.

O primeiro capítulo traz questões gerais acerca do tempo. A subjetividade e a percepção dos efeitos que o tempo exerce sobre cada pessoa dificulta sobremaneira a construção de uma definição universal do que é o tempo. Sob uma perspectiva objetiva, o tempo é um fenômeno natural, consistente no seu mero decurso e possível de ser aferido com a ajuda de relógios. Sob uma perspectiva subjetiva, o tempo significa vida.

O segundo capítulo analisa a perda do tempo como violação do direito à liberdade. O conceito de liberdade é abordado sob a perspectiva filosófica e sob a perspectiva jurídica brasileira. O presente trabalho evidencia que o tempo encontra aceitação jurídica, mas apenas sob a faceta relativa ao seu decurso, como nos casos de prazos processuais, prescrição, decadência, dentre outros, ou seja, dissociado da sua relação com a vida social. Inobstante a ausência de tratamento específico do tempo como um bem jurídico, demonstra-se que é possível a sua tutela como tal, em virtude de a dignidade da pessoa humana – atributo inerente a todos

os seres humanos e que possui projeção nos direitos da personalidade – ter sido alçada a valor fundamental pela Constituição Federal de 1988.

O terceiro capítulo aborda o reconhecimento da subtração indevida do tempo do consumidor como hipótese de dano moral reparável. Situações em que o consumidor é obrigado a se desviar de sua rotina para buscar a solução de um problema decorrente da relação de consumo são cada vez mais frequentes na atual sociedade de massa. É demonstrado que esse fato decorre do menosprezo do tempo do consumidor pelos fornecedores de produtos e serviços. Ao transferir para o consumidor os riscos da sua atividade, o fornecedor viola alguns dos seus deveres anexos de cuidado, atendimento, efetividade, dentre outros.

O capítulo final também demonstra que a conduta abusiva do fornecedor que injustamente subtrai o tempo do consumidor não pode ser considerada como *mero dissabor*, mas como *dano moral ou imaterial*. O primeiro corresponde a uma pequena lesão, dotada de mínima ofensividade social e que resulta em sentimento de tristeza, aborrecimento ou frustração. O segundo, por outro lado, diz respeito à lesão de um bem jurídico imaterial, especialmente aos direitos da personalidade. O fundamento para a reparação pelo desperdício do tempo do consumidor é a violação a direitos da personalidade, dentre os quais se destaca o direito à liberdade, um dos pilares da dignidade humana.

Por fim, o presente trabalho aponta que os primeiros estudos doutrinários acerca da relevância do tempo da pessoa consumidora datam do início dos anos 2000 e se consolidam com o desenvolvimento da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Para essa teoria, a conduta abusiva do fornecedor de se evadir dos seus deveres anexos causa um dano existencial ao consumidor, obriga-o a despender seu tempo e alterar suas atividades cotidianas para resolver um problema de consumo atribuível exclusivamente ao fornecedor. Resta demonstrado que a jurisprudência nacional aos poucos começa a aplicar essa teoria aos litígios envolvendo consumidores e fornecedores. O antigo entendimento de que a perda de tempo é *mero dissabor* dá lugar à compreensão de que o tempo é um dos bens mais importantes do indivíduo e a sua subtração acarreta violação aos direitos da personalidade, especialmente o direito à liberdade, um dos pilares da dignidade humana.

A metodologia deste trabalho consiste em pesquisa bibliográfica, análise da legislação nacional e da jurisprudência de diversos tribunais do país desde o surgimento dos primeiros

estudos doutrinários até a gradativa consolidação da compreensão de que o tempo é bem passível de tutela jurídica.

1 BREVES CONSIDERAÇÕES SOBRE O TEMPO

Uma pessoa nascida no Brasil em 2017 possuía uma expectativa média de vida de 76 anos¹, o que equivale a 27.759 dias ou 666.216 horas. Pode parecer muito tempo caso se faça uma análise trivial dos dados apresentados, mas quando alguém é perguntado se gostaria de *ter mais tempo*, a resposta quase sempre é positiva. As pessoas dizem, não raras as vezes, que se pudessem escolher algo que gostariam muito de ter, escolheriam ter mais tempo ou ter o seu tempo de volta.² Muito embora os avanços tecnológicos tenham diminuído as distâncias – o que possibilitou uma utilização melhor do tempo –, o volume de atividades agregadas e desempenhadas aumentou exponencialmente. Como consequência, surge a contraditória noção de ter mais tempo, mas com a percepção de falta dele.³

Os 27.759 dias de vida, que expressam a disposição para a realização dos desejos, das necessidades e das potencialidades humanas, parecem não ser o bastante. É possível observar que o tempo está muito curto para todos atualmente. Os diversos problemas e compromissos do cotidiano resultam na certeza de que as vinte e quatro horas de um dia são insuficientes para dar conta das tarefas diárias.⁴ Parece que falta tempo para tudo, o que faz com que cada minuto tenha um valor inestimável. Um dos ideais de vida hoje é ter a possibilidade de aproveitar os momentos livres da maneira como desejado. Cada pessoa tem o direito de dispor do seu tempo da maneira que desejar, seja para passar mais tempo com os filhos, ter mais horas de lazer, adiantar o trabalho ou simplesmente descansar.⁵

Importante destacar que o desejo de *ter mais tempo* é inútil. Não é possível *possuir* mais tempo. Cada indivíduo, ao nascer, já tem de forma mais ou menos pré-definida a quantidade de tempo de que poderá usufruir. Esse tempo pode ser maior ou menor a depender

¹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. *Em 2017, expectativa de vida era de 76 anos*. Rio de Janeiro, 29 nov. 2018. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/23200-em-2017-expectativa-de-vida-era-de-76-anos>. Acesso em: 11 mar. 2019.

² GOLDSCHIMDT, Rodrigo; RIGONI, Carliana Luiza. O *Dano Temporal*: aproximações e divergências com outras espécies de danos imateriais. In: ROSA, Alexandre Morais da; MAIA, Maurílio Casas. (org.). *Dano Temporal: o tempo como valor jurídico*. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 77-78.

³ BERGSTEIN, Laís. A valorização do tempo do consumidor pelo tribunal da cidadania. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, v. 118. ano 27. p. 603-613. jul./ago. 2018. p. 603.

⁴ LOUREIRO, Rene Edney Soares; SANTANA, Héctor Valverde. Dano moral e responsabilidade objetiva do fornecedor pela perda do tempo produtivo do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 106, ano 25, p. 357-416, jul./ago. 2016, p. 359.

⁵ GOLDSCHIMDT, Rodrigo; RIGONI, Carliana Luiza. O *Dano Temporal*: aproximações e divergências com outras espécies de danos imateriais. In: ROSA, Alexandre Morais da; MAIA, Maurílio Casas. (org.). *Dano Temporal: o tempo como valor jurídico*. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 50.

do meio em que se está inserido, mas nunca pode ser maior do que aquele que foi concedido ao nascer. O tempo, quando gasto, não pode ser readquirido; quando desperdiçado, não pode ser recuperado; quando disponível, não pode ser armazenado. Não há como parar o tempo. Cabe a cada pessoa utilizá-lo da melhor maneira possível, pois ele passará de qualquer forma.

Diante do caráter escasso, intangível, ininterrupto e irreversível do tempo, *perder tempo* significa frustração. Significa a quebra de um planejamento, de algo que deixa de ser feito, mesmo que seja apenas usufruir da ociosidade. É normal as pessoas perderem tempo em algum momento da vida, seja em decorrência de um esforço que não trouxe resultados ou simplesmente por se arrependerem da forma como o utilizaram. Essa perda somente diz respeito ao próprio indivíduo, desde que seja escolha dele. O problema é quando o indivíduo é impedido de dispor do seu tempo em razão da interferência de um terceiro. A frustração é muito maior quando algo ou alguém contribui de maneira negativa na quebra do planejamento e da rotina. O verdadeiro problema está aí, pois o tempo não volta. Ele leva consigo um pouco da vida de cada um.⁶

O *tempo* é fator de qualidade de vida e, conseqüentemente, de saúde. É fator de incessante necessidade e atenção para o descanso, o trabalho, a locomoção de casa para o trabalho, os estudos, a dedicação à família, à vida sentimental; ou seja, é fator indispensável para organização das várias atividades exigidas dos indivíduos. Na sociedade atual, em que há constante pressão para que as pessoas busquem ininterruptamente o aumento de desempenho, as atividades que forcem o ser humano ao desperdício de seu tempo de modo *indesejado* e *indevido* em razão de ilicitudes será *furto* indevido de seu tempo e, por consequência, de sua vida e de liberdade no uso de seu tempo.⁷

Diante da importância do tempo, principalmente na sociedade contemporânea, não se pode mais considerar a afirmação popular de que *tempo é dinheiro*. O tempo, mais do que dinheiro, é vida. Os 76 anos ou 27.759 dias de vida que cada brasileiro possui, em média, é que representam a verdadeira riqueza individual. É injusto e indigno, sob um ponto de vista humano, transformar o tempo em um bem sempre em falta. O tempo é verdadeiro *padrão-ouro*, o

⁶ GOLDSCHIMDT, Rodrigo; RIGONI, Carliana Luiza. O Dano Temporal: aproximações e divergências com outras espécies de danos imateriais. In: ROSA, Alexandre Morais da; MAIA, Maurilio Casas. (org.). *Dano Temporal: o tempo como valor jurídico*. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 70-71.

⁷ ROSA, Alexandre Morais da; MAIA, Maurilio Casas. O dano temporal na sociedade do cansaço: uma categoria lesiva autônoma? In: ROSA, Alexandre Morais da; MAIA, Maurilio Casas. *Dano Temporal: o tempo como valor jurídico*. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 25-26.

verdadeiro capital do ser humano. É esse capital que pode ser convertido em dinheiro, em relacionamentos, em interação com o meio ambiente, em saber e conhecimento.⁸

O tempo não pode ser considerado como um bem de menor importância, pois “este valoroso elemento encontra-se permanentemente ligado às pessoas, desde sua concepção até a morte. Refere-se à limitação de nossa existência, do começo ao fim”.⁹ Ele representa o decurso da vida e a oportunidade para a realização dos desejos, das necessidades e das potencialidades humanas. Cada indivíduo tem o direito de dispor do seu tempo da maneira que desejar. O *furto* do tempo representa também o *furto* de uma parcela da vida e da liberdade de seus titulares.

1.1 Conceito de tempo

Debruçar-se sobre o estudo do tempo e buscar dar-lhe uma definição universal é uma tarefa árdua. O tempo não é uma conta simples composta por horas, minutos e segundos. Alguns minutos parecem demorar horas a passar, ao passo que há horas que parecem passar em questão de minutos. A forma como cada pessoa decide utilizar seu tempo é que confere a sua relatividade¹⁰. De fato, quando se está diante de uma atividade prazerosa, a sensação é de que o tempo passa mais rápido. Uma atividade desinteressante faz parecer com que o tempo demore mais a passar. A relação de cada pessoa com o tempo é única e particular, o que faz com que seja difícil estabelecer uma definição única do que é o tempo.

O dilema do tempo tem sido objeto de estudo pela filosofia e pela ciência. Todos os indivíduos são afetados por ele e, ainda assim, é tão difícil defini-lo. Santo Agostinho, ao se questionar acerca da natureza do tempo, respondeu a si mesmo “se alguém me pergunta, eu sei o que é, mas se eu quiser explicar, não posso fazê-lo”.¹¹ O tempo possui, dentre outros, os sentidos de “período de momentos, de horas, de dias, de semanas, de meses, de anos etc. no qual os eventos se sucedem, dando-se a noção de presente, passado e futuro”, de “certo período da vida ou da história que se diferencia de outros” e “momento propício para a realização de

⁸ JÖNSSON, Bodil. *Dez considerações sobre o tempo*. Rio de Janeiro: José Olympio, 2004. p. 11-17.

⁹ SCRAMIM, Umberto Cassiano Garcia. Da responsabilidade civil pela frustração do tempo disponível. *Revista dos Tribunais*. v. 968. ano 105. p. 83-99. São Paulo: RT, junho 2016. P. 84

¹⁰ GOLDSCHIMDT, Rodrigo; RIGONI, Carliana Luiza. *O Dano Temporal: aproximações e divergências com outras espécies de danos imateriais*. In: ROSA, Alexandre Moraes da; MAIA, Maurilio Casas. (org.). *Dano Temporal: o tempo como valor jurídico*. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 69.

¹¹ BAROCELLI, Sergio Sebastian. Cuantificación de daños al consumidor por tiempo perdido. *Revista de Direito do Consumidor*, Brasília, v. 22, n. 90, nov./dez. 2013. p. 125.

alguma coisa”¹². Também pode ser entendido como “oportunidade ou circunstância disponível para a realização de algo”¹³ e “um intervalo separando dois pontos em um *continuum* não-espacial”¹⁴.

Em relação ao ser humano, o tempo é “um elemento que se acha permanentemente atrelado a nós, desde a nossa concepção, e que nos acompanha até o findar dos dias. É a limitação de nossa existência, do começo até o fim”.¹⁵ O tempo é “um fator umbilicalmente ligado à vida do homem. A vida possui um tempo. Todos têm um ‘prazo de validade’”¹⁶. O tempo é um recurso produtivo limitado, inacumulável e irrecuperável da pessoa, que só deve utilizado segundo a sua consciência.¹⁷

É possível conceituar o tempo como o período da vida, dividido em momentos únicos, referentes ao passado, ao presente e ao futuro, nos quais os eventos se sucedem e que representam a oportunidade favorável para a realização de algo. O tempo representa, em síntese, o conjunto de momentos únicos da vida de cada indivíduo em que é possível realizar algo.

Pode-se afirmar que o tempo, por ser o intervalo que separa o nascimento da morte, representa a vida. Tudo o que está entre estes dois pontos é tempo e é vida. Quanto mais tempo se tem, mais vida há. Contudo, a relação entre a passagem do tempo e da vida é inversamente proporcional: quanto mais tempo passa, menos vida se tem. É dentro desse intervalo entre o nascimento e a morte que o indivíduo possui a oportunidade de se desenvolver e de se realizar como ser humano. Cada momento desse intervalo – cada hora, cada dia, cada semana, cada mês, cada ano – é único, pois uma vez que determinado momento passa, não há como recuperá-lo.

Diante de um amplo universo de definições, optou-se nesse trabalho pelo conceito de tempo como o “recurso produtivo necessário para o desenvolvimento de qualquer atividade e

¹² MICHAELIS. *Tempo*. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/tempo/>. Acesso em: 24 mar. 2019.

¹³ AULETE. *Tempo*. Disponível em: <http://www.aulete.com.br/tempo>. Acesso em: 24 mar 2019.

¹⁴ THE AMERICAN HERITAGE DICTIONARY OF THE ENGLISH LANGUAGE. *Time*. Disponível em: <https://ahdictionary.com/word/search.html?q=time>. Acesso em: 25 mar. 2019.

¹⁵ SCRAMIM, Umberto Cassiano Garcia. Da responsabilidade civil pela frustração do tempo disponível. *Revista dos Tribunais*. v. 968. ano 105. p. 83-99. São Paulo: RT, junho 2016. p. 87.

¹⁶ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 99. ano 24. p. 125-156. São Paulo: RT, mai./jun. 2015. p. 128.

¹⁷ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 163.

caracterizado pela limitação, inacumulabilidade e irrecuperabilidade, é o bem econômico primordial e possivelmente mais valioso de que cada pessoa dispõe em sua existência”.¹⁸

1.1.1 *Tempo objetivo e tempo subjetivo*

Dentre as dificuldades para conceituar o tempo está a impossibilidade de se afastar dele para observá-lo à distância, de segurar ou parar o tempo, bem como não ser o tempo *matéria* perceptível por qualquer dos sentidos humanos.¹⁹

O tempo pode ser analisado sob duas perspectivas distintas. A primeira se refere a um fenômeno natural, ou seja, ao tempo que flui, que estabelece o ritmo da vida e que é possível de ser medido pelos relógios. É o que se denominou *tempo objetivo ou físico*. A segunda perspectiva se refere ao tempo como o suporte implícito da existência humana, ou seja, da vida, que dura um determinado período de tempo e que nele se desenvolve. Essa segunda perspectiva é denominada *tempo subjetivo ou pessoal*.²⁰

O *tempo objetivo ou físico* é o tempo dos relógios, derivado da palavra grega *chrónos*, definido por suas unidades²¹ e que, por ser uniforme e independente do ser humano, serve para estabelecer o ritmo da vida.²² A definição atual da unidade de tempo – o segundo²³ – foi dada em 1967 com base na radiação do átomo de césio 133. A descrição do “tempo artificial dos relógios é fácil, porque se trata de uma coisa sobre a qual os homens estão de acordo”²⁴. O horário de chegar ao trabalho, de comparecer a um compromisso, de encerrar uma atividade são exemplos de utilização do tempo objetivo e que valem para todos.

¹⁸ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 165.

¹⁹ MOURÃO, Ronaldo, *apud*. DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 148-149.

²⁰ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 162.

²¹ JÖNSSON, Bodil. *Dez considerações sobre o tempo*. Rio de Janeiro: José Olympio, 2004. p. 32.

²² MOURÃO, Ronaldo. *apud*. DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 149.

²³ “O segundo é a duração de 9 192 631 770 períodos da radiação correspondente à transição entre os dois níveis hiperfinos do estado fundamental do átomo de césio 133”. INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA – Inmetro. *Resumo do Sistema Internacional de Unidades – SI*. Disponível em http://www.inmetro.gov.br/consumidor/pdf/Resumo_SI.pdf. Acesso em: 07 abr. 2019.

²⁴ “Mesmo nas regiões em que não são utilizados o metro, o quilo ou o grau Celsius, as pessoas aceitam as grandezas um metro, um quilo, um grau Celsius. Curiosamente, para o tempo, um segundo é a unidade universalmente aceita.” JÖNSSON, Bodil. *Dez considerações sobre o tempo*. Rio de Janeiro: José Olympio, 2004. p. 32.

O *tempo subjetivo ou pessoal*, derivado da palavra latina *tempus*, é o “tempo da consciência, uma entidade subjetiva que não é uniforme, que possui fluidez variável e que se utiliza para medir o tempo psicológico em nosso ‘interior’”.²⁵ O tempo subjetivo é o suporte implícito da vida humana, que dura e se desenvolve nele.²⁶ O tempo subjetivo significa a relação íntima e única de cada indivíduo com o tempo e, por isso mesmo, variável de pessoa para pessoa. Enquanto o tempo medido pelos relógios é consenso entre as pessoas, o tempo subjetivo não, isso porque o *relógio interno* de cada indivíduo pode variar a cada dia, a cada hora, a cada minuto, o que faz com que o homem não esteja apto para registrar o tempo dos relógios, pois ele se serve de si mesmo como medidor²⁷. É por esse motivo que o decurso de um determinado intervalo de tempo – objetivo ou físico – pode ser percebido de maneiras diferentes pelas pessoas.

O tempo objetivo ou físico e o tempo subjetivo ou pessoal são igualmente verdadeiros. O que os difere é a dimensão da realidade de cada um. O tempo subjetivo, a percepção humana do tempo, não é passível de compartilhamento com ninguém, apenas com o próprio indivíduo, ao passo que o horário marcado para um encontro é determinado por meio do tempo artificial dos relógios e compartilhado com os seus interessados.²⁸

As duas perspectivas sobre as quais é possível analisar o tempo se revelam complementares. Enquanto o tempo objetivo ou físico estabelece a relação do indivíduo com o mundo, ou seja, o estabelecimento do ritmo de vida aferido por uma unidade convencional, o tempo subjetivo ou pessoal é variável e se refere apenas a cada pessoa, de modo individual e único. O tempo subjetivo representa o tempo total de vida de cada pessoa. É a riqueza individual e finita que pode ser convertida em outros bens materiais e imateriais, segundo a própria consciência.²⁹

1.1.2 *Tempo útil e tempo livre*

O tempo subjetivo, considerado como o suporte implícito da vida e um bem finito individual de cada pessoa, pode ser analisado sob duas perspectivas: a da utilidade e a do uso

²⁵ MOURÃO, Ronaldo, *apud*. DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 149.

²⁶ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 162.

²⁷ JÖNSSON, Bodil. *Dez considerações sobre o tempo*. Rio de Janeiro: Editora José Olympio, 2004. p. 30-31.

²⁸ JÖNSSON, Bodil. *Dez considerações sobre o tempo*. Rio de Janeiro: Editora José Olympio, 2004. p. 30-31.

²⁹ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 162.

livre. A perspectiva da utilidade implica a necessidade de tempo para a realização de atividades do cotidiano, para o trabalho e para o cumprimento de obrigações. Por outro lado, a perspectiva do tempo livre implica ao homem a possibilidade de realizar atividades por ele desejadas, momento em que o caráter de obrigatoriedade dá lugar à liberdade.

O tempo útil – que também pode ser chamado de *tempo socioeconômico* – refere-se ao tempo utilizado para “suprir as necessidades econômicas fundamentais, constituídas pelas atividades laborais, atividades domésticas, pelos estudos, enfim, pelas demandas pessoais e coletivas”.³⁰ A maior parte do tempo útil ou socioeconômico é heterocondicionado, ou seja, determinado por elementos externos ao indivíduo. O tempo útil só será autocondicionado quando for determinado pelo próprio indivíduo, geralmente direcionado à realização pessoal³¹. Atividades rotineiras como cozinhar, lavar e passar a roupa, limpar a casa, fazer compras, levar os filhos à escola, levar o carro à oficina, ir ao banco pagar contas, trabalhar, estudar são exemplos de tarefas que se inserem no conceito de tempo útil, que o indivíduo utilizará para obter para si alguma vantagem ou para satisfazer alguma necessidade.³²

Sob a perspectiva do uso livre do tempo, o tempo livre é aquele que se refere às ações humanas realizadas sem que ocorra uma necessidade externa. O tempo livre é predominantemente autocondicionado, ou seja, as pessoas atuam com total liberdade e de maneira criativa, dependendo de sua consciência de valor sobre seu tempo.³³ O tempo livre confere ao indivíduo a possibilidade de fazer o que quiser, sem vínculos ou predeterminações. É o tempo que não está ligado a tarefas ou obrigações, mas que pode ser dedicado ao lazer, ao repouso, a atividades descomprometidas, inclusive ao ócio. Essas atividades hoje ocupam posição central no novo contexto social, ao contrário da sociedade pós-Revolução Industrial, em que o trabalho ocupava tal posição. O lazer e o ócio são compreendidos como uma

³⁰ AQUINO, Cássio Adriano Braz; MARTINS, José Clerton de Oliveira. Ócio, lazer e tempo livre na sociedade do consumo e do trabalho. *Revista Mal-estar e Subjetividade*, Fortaleza, v.7, n. 2. p.479-500, set.2007. Disponível em: http://www.ufsj.edu.br/portal-repositorio/File/dcefs/Prof._Adalberto_Santos/4-ocio_lazer_e_tempo_livre_na_sociedade_do_consumo_e_do_trabalho_22.pdf. Acesso em: 26 mai. 2019.

³¹ AQUINO, Cássio Adriano Braz; MARTINS, José Clerton de Oliveira. Ócio, lazer e tempo livre na sociedade do consumo e do trabalho. *Revista Mal-estar e Subjetividade*, Fortaleza, v.7, n. 2. p.479-500, set.2007. Disponível em: http://www.ufsj.edu.br/portal-repositorio/File/dcefs/Prof._Adalberto_Santos/4-ocio_lazer_e_tempo_livre_na_sociedade_do_consumo_e_do_trabalho_22.pdf. Acesso em: 26 mai. 2019.

³² GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 99. ano 24. p. 125-156. São Paulo: RT, mai./jun. 2015. p. 137-138.

³³ AQUINO, Cássio Adriano Braz; MARTINS, José Clerton de Oliveira. Ócio, lazer e tempo livre na sociedade do consumo e do trabalho. *Revista Mal-estar e Subjetividade*, Fortaleza, v.7, n. 2. p.479-500, set.2007. Disponível em: http://www.ufsj.edu.br/portal-repositorio/File/dcefs/Prof._Adalberto_Santos/4-ocio_lazer_e_tempo_livre_na_sociedade_do_consumo_e_do_trabalho_22.pdf. Acesso em: 26 mai. 2019.

experiência humana desejada, pessoal e com um fim em si mesma, além de colaborar para o autodesenvolvimento do indivíduo.³⁴

O desempenho de atividades exige tempo, sejam elas para o cumprimento de obrigações ou para atividades descomprometidas, como o lazer e o repouso. O tempo útil e o tempo livre se inserem no tempo subjetivo do indivíduo, consistente no tempo total de vida de cada pessoa. Portanto, o tempo útil e o tempo livre representam o bem mais importante para o ser humano.³⁵ A subtração indevida do tempo subjetivo do indivíduo causa-lhe um dano que não deve passar impune.

1.2 O valor do tempo para o ser humano

1.2.1 *Tempo como bem social*

O tempo, por ser escasso, ininterrompível, intangível, irreversível e inacumulável, é de fundamental relevância para o ser humano. Se é possível afirmar que tempo significa vida, o *padrão-ouro da vida*, o verdadeiro capital do homem, também é possível afirmar que o tempo é o bem mais importante para o ser humano. A primeira vulnerabilidade do ser humano é a finitude da vida³⁶. O tempo é um recurso que mais cedo ou mais tarde, inevitavelmente, se esgotará. Não há dúvidas de que todos nós morreremos um dia no futuro. O fluxo implacável do tempo conduzirá todos ao cemitério. O nascimento e a morte são os únicos acontecimentos de ocorrência certa, embora não se saiba exatamente quando acontecerão.³⁷

O tempo é um recurso não renovável, que “não pode ser comprado ou vendido, implorado ou roubado, armazenado ou poupado, fabricado, multiplicado ou modificado. Só pode ser utilizado. Mesmo que o tempo não seja utilizado, ele não deixa de passar”³⁸. Nas sociedades contemporâneas, especialmente nos grandes centros urbanos, o tempo é um bem

³⁴ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 99. ano 24. p. 125-156. São Paulo: RT, maio-jun. 2015. p. 138-139.

³⁵ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 99. ano 24. p. 125-156. São Paulo: RT, maio-jun. 2015. p. 140.

³⁶ MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O Novo Direito Privado e Proteção dos Vulneráveis*. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2012. p. 202.

³⁷ MOURÃO, Ronaldo, *apud*. DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 149.

³⁸ SERVAN-SCHREIBER, Jean-Luis, *apud*. BAROCELLI, Sergio Sebastian. Cuantificación de daños al consumidor por tiempo perdido. *Revista de Direito do Consumidor*, Brasília, v. 22, 2013, n. 90, nov./dez. 2013. p. 125.

escasso e valioso. Tempo é mais do que dinheiro; é vida, e não é possível a resignação a um estado de coisas que ameaça a eficiência e serenidade das pessoas.³⁹

O tempo, malgrado sua importância social e individual, não possui o devido reconhecimento pelos seus próprios titulares que, sem a consciência de sua finitude, esbanjam sua verdadeira riqueza individual. Desde a antiguidade os homens questionam o motivo de a vida ser tão breve. A resposta é que a vida não é curta, mas os homens é que são esbanjadores. De toda a vida do ser humano, pouco é realmente vivido. O restante da existência é apenas tempo. Ninguém tolera a perda de sua propriedade para terceiros, da mesma forma que não se encontra ninguém disposto a distribuir seu dinheiro. As pessoas quase sempre são fechadas em relação às suas posses, mas quando se trata do tempo, a única coisa que justifica a avareza, elas são pródigas.⁴⁰ Brincam com o bem mais precioso do mundo por ser ele incorpóreo e invisível, motivo pelo qual não se atribui ao tempo um valor definido.⁴¹ O mau investimento do tempo não fará com que ele retorne para uma nova e melhor oportunidade de fruição. O tempo perdido é uma parcela da existência humana que se esvai e não é possível recuperar.

1.2.2 *Tempo como bem econômico*

A Economia é a ciência que estuda a relação entre os recursos disponíveis e as necessidades de um indivíduo ou de uma sociedade. O principal problema que a Economia busca resolver é a escassez, que consiste na relação entre os recursos disponíveis (e limitados) e as necessidades (ilimitadas e sempre crescentes) daquele indivíduo ou sociedade. Em decorrência da contraposição entre os recursos limitados e as necessidades ilimitadas, o ser humano tem de escolher como melhor alocar seus recursos para satisfazer suas necessidades.⁴² As pessoas precisam optar entre uma ou outra atividade, entre adquirir este ou aquele produto, entre fazer ou deixar de fazer alguma coisa. Essa opção é feita com base no nível de prazer ou satisfação que cada indivíduo percebe em cada alternativa, que é denominado “utilidade”.⁴³ A

³⁹ SERVAN-SCHREIBER, Jean-Luis, *apud*. BAROCELLI, Sergio Sebastian. Cuantificación de daños al consumidor por tiempo perdido. *Revista de Direito do Consumidor*, Brasília, v. 22, 2013, n. 90, nov./dez. 2013. p. 125.

⁴⁰ SÊNECA, Lúcio Anneo. *Sobre a Brevidade da Vida*. Porto Alegre: L&PM Pocket, 2019. p. 30.

⁴¹ SÊNECA, Lúcio Anneo. *Sobre a Brevidade da Vida*. Porto Alegre: L&PM Pocket, 2019. p. 44.

⁴² PINHO, Diva Benedites; TONETO JR, Rudinei; VASCONCELLOS, Marco Antônio Sandoval. (org.) *Introdução à Economia*. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 4.

⁴³ PINHO, Diva Benedites; TONETO JR, Rudinei; VASCONCELLOS, Marco Antônio Sandoval. (org.) *Introdução à Economia*. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 105.

Economia é, então, a ciência da escolha, que decorre do problema dos limitados recursos de uma pessoa ou sociedade em face de suas ilimitadas necessidades.

A Economia também se ocupa da Lei da Oferta e da Demanda, pois é ela que rege a dinâmica da quantidade e do preço dos bens econômicos disponíveis no mercado. É a relação entre a oferta e a demanda que regula a escassez dos bens. A Lei da Oferta e da Demanda determina que, tudo o mais mantido constante, a elevação de preço de um bem leva os fornecedores a aumentar a oferta deste bem aos consumidores.⁴⁴ Por outro lado, a diminuição do preço desse mesmo bem resultará em uma maior procura pelos consumidores.⁴⁵

O mercado estará em equilíbrio quando a quantidade ofertada de um determinado bem for igual à quantidade demandada, o que resulta na coincidência entre o preço almejado pelos fornecedores e o preço desejado pelos consumidores. Essa coincidência de preços é denominada *preço de equilíbrio*. Quando a quantidade oferecida é menor do que a quantidade demandada, há uma situação de escassez em decorrência de um excesso de demanda. A situação de escassez resulta no aumento do preço pelos fornecedores e perdurará até que a quantidade oferecida aumente e o preço de equilíbrio seja restabelecido.⁴⁶

O antigo brocardo latino *raritas pretium facit*, ou seja, “a escassez faz o preço”, sintetiza a Lei da Oferta e da Demanda. O preço de um bem será menor quanto mais abundante ele for no mercado. Por outro lado, o preço desse mesmo bem será maior se for escasso no mercado. A escassez é o critério que através dos séculos tem determinado o preço daquilo que as pessoas valorizam. Contudo, a escassez dos bens não é uma qualidade absoluta. A escassez não significa uma simples baixa frequência de ocorrência, significa a limitação em relação a demanda. É a limitação em relação a demanda que determina o valor daquilo que as pessoas valorizam.⁴⁷

O problema da escassez está relacionado – para os fins deste trabalho – ao recurso *tempo*. O tempo é um recurso produtivo necessário para o desempenho de qualquer atividade,

⁴⁴ PINHO, Diva Benedites; TONETO JR, Rudinei; VASCONCELLOS, Marco Antônio Sandoval. (org.) *Introdução à Economia*. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 82.

⁴⁵ PINHO, Diva Benedites; TONETO JR, Rudinei; VASCONCELLOS, Marco Antônio Sandoval. (org.) *Introdução à Economia*. São Paulo: Saraiva, 2011. p. 77.

⁴⁶ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 159-160.

⁴⁷ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 159-160.

e as pessoas querem sempre mais tempo – principalmente para investir em qualidade de vida – do que o quinhão que dela recebem. O tempo é um recurso constantemente desejado pelas pessoas em proporção superior à quantidade disponível. A aplicação da Lei da Oferta e da Procura em relação ao recurso tempo, permite concluir que *o tempo é um bem escasso em relação à demanda por ela existente*.⁴⁸

A escassez não é o único atributo distintivo do tempo. Conforme já analisado, não é possível tocar, parar, muito menos reverter o tempo. A intangibilidade, a ininterrompibilidade e a irreversibilidade do tempo fazem com que ele seja um recurso diferente dos bens materiais, pois não é possível sua acumulação durante a vida. As quatro características peculiares do tempo – limitação ou finitude, intangibilidade, ininterrompibilidade e irreversibilidade – fazem dele o bem econômico essencial e, possivelmente, o mais valioso de que cada indivíduo dispõe em sua existência, comparável apenas à sua saúde física e mental, que é necessária para gozá-lo de maneira plena.⁴⁹ O tempo, por ser um bem tão valioso em função das suas características, possui um valor que ultrapassa a sua dimensão econômica.⁵⁰

1.2.2.1 Tempo e a sua relação com o modelo de produção de massa

O período pós-Revolução Industrial resultou no crescimento da população nas grandes cidades, o que gerou aumento da demanda e a possibilidade de aumento da oferta de bens de consumo. A indústria passou a desejar produzir mais para poder vender mais para um maior número de pessoas. Como consequência foi criada a *produção em série* ou a *homogeneização da produção*, um modelo que possibilitava fornecer um maior número de produtos e serviços a um número maior de pessoas com a diminuição dos custos. Esse modelo cresceu a partir da Primeira Guerra Mundial, com um incremento na produção e se solidificou a partir da Segunda Guerra Mundial, sobretudo graças ao surgimento de novas tecnologias de ponta, ao fortalecimento da informática e das telecomunicações.⁵¹

A sociedade de massa surge a partir do modelo de produção de massa. A principal característica desse modelo é o planejamento da produção pelo fornecedor de modo a atender

⁴⁸ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 159-160.

⁴⁹ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 159-160.

⁵⁰ ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. *Dano Moral e Indenização Punitiva: os punitive damages na experiência do common law e na perspectiva do Direito brasileiro*. Rio de Janeiro: Forense, 2006. p. 103.

⁵¹ NUNES, Luis Antonio Rizzatto. *Curso de direito do Consumidor*. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2019. p. 41.

o maior número possível de consumidores. O fornecedor terá um custo inicial para fabricar um único produto que depois será reproduzido em série. A título de exemplo, uma montadora de carros que decide produzir um automóvel gastará uma quantia determinada de dinheiro para criar um modelo. Em seguida, esse mesmo modelo será reproduzido milhares de vezes, o que resultará na diminuição do custo de cada veículo, que poderá ser adquirido por uma maior quantidade de consumidores.⁵²

Tentativas de organização do trabalho foram elaboradas com o surgimento do modelo de produção de massa. Os principais modelos de organização do trabalho foram o modelo taylorista e o modelo fordista, pensados, respectivamente, por Frederick Taylor e Henri Ford. O modelo taylorista visava aumentar a produção e reduzir o tempo necessário ao processo produtivo, de modo a evitar desperdícios. As principais características do modelo taylorista eram o estudo dos tempos e movimentos, da fadiga humana, a divisão do trabalho, a especialização do operário e a padronização. O modelo fordista, por sua vez, aliou a padronização e simplificação do modelo de Taylor ao desenvolvimento de técnicas produtivas. A principal característica desse modelo é a linha de montagem, que objetivava diminuir o tempo e o custo da produção. O modelo fordista-taylorista se baseava na economia do tempo, pois o objetivo era produzir mais em menos tempo.⁵³

1.2.2.2 Tempo como expressão econômica para o fornecedor e para o consumidor

A consolidação do capitalismo, reforçado pela Revolução Industrial, fez surgir o modelo de *produção de massa* e a *sociedade de massas*, composta por fornecedores e consumidores. Esses dois agentes econômicos estabelecem *relações de consumo*, nas quais cada indivíduo pode ser fornecedor em determinado momento e consumidor em outro. Sob uma perspectiva mercadológica, os fornecedores devem fornecer produtos e serviços adequados que satisfaçam as necessidades, desejos e expectativas dos consumidores.⁵⁴

As diversas tentativas de organização do trabalho ao longo da história demonstram que o tempo do fornecedor de produtos e serviços possui um valor aferível economicamente. É um

⁵² NUNES, Luis Antonio Rizzatto. *Curso de direito do Consumidor*. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 2019. p. 42.

⁵³ NARLOCH, Nadine Bissoni. *Redução da jornada de trabalho: uma alternativa diante da intensificação e flexibilização das relações trabalhistas*. 2014. 80 folhas. Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2014. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/37807/101.pdf>. Acesso em: 05 mai. 2019. p. 18-20. [Monografia de conclusão de curso sob orientação da Prof^a Dr.^a Thereza Cristina Gosdal].

⁵⁴ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 51-52.

tempo *produtivo*. A perda ou o desvio do tempo do fornecedor representa um *ônus econômico*. Sob a ótica do fornecedor, o tempo gasto para informar detalhadamente os consumidores é um *custo*, a cooperação com os consumidores durante a execução dos contratos representa um *encargo profissional*, o desenvolvimento de um sistema pós-contratual de modo a evitar danos ao consumidor é um *custo*. Poupar o tempo do fornecedor representa *eficiência econômica*.⁵⁵ O tempo, para o fornecedor, significa um bem passível de quantificação econômica. O seu uso eficiente resulta em economia – ou em maiores possibilidades de lucro. O seu *desperdício* resulta em custo.

O tempo possui valor também para o consumidor. Um valor objetivo identificado na troca do valor do próprio tempo, uma vez que o ato de consumir exige um tempo que poderia ser utilizado em outras atividades de interesse do consumidor. Essa escolha representa o valor subjetivo, pois cabe somente a ele decidir o que fará com o seu tempo. É uma escolha privada e íntima.⁵⁶ O problema surge no momento em que o fornecedor prejudica os consumidores ao buscar o melhor aproveitamento do seu tempo, o aumento do seu lucro e a redução dos seus custos.

O tempo do fornecedor e do consumidor são igualmente importantes. O tempo é um bem passível de quantificação econômica também para os consumidores. O consumo de um produto ou serviço produzido por um fornecedor especializado na atividade tem a utilidade implícita de tornar disponíveis o tempo e as *competências*⁵⁷ que o consumidor despenderia para produzi-lo para uso próprio.⁵⁸ O desperdício do tempo do consumidor para tentar resolver um problema decorrente da conduta do fornecedor gera um prejuízo irrecuperável para aquele, pois

⁵⁵ MARQUES, Claudia Lima. Prefácio. In: DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 11.

⁵⁶ NUNES, Rizzatto. *A sociedade contemporânea é ladra de tempo; é ladra de vida*. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/ABCdoCDC/92,MI174621,101048-A+sociedade+contemporanea+e+ladra+de+tempo+e+ladra+de+vida>. Acesso em: 08 mai. 2019.

⁵⁷ “O termo ‘competências’ designa o conjunto de conhecimentos ou saber, habilidades ou saber-fazer e atitudes ou saber-ser da pessoa. Em termos econômicos, *competências* são recursos produtivos limitados e especializados necessários para o desempenho de qualquer atividade, as quais cada pessoa desenvolve ao longo de sua vida de forma gradual e árdua [...]”. DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 40.

⁵⁸ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 54-55.

o tempo é irreversível e escasso. Ele leva um pouco da vida de cada um a cada instante. Para o fornecedor, tempo significa dinheiro; para o consumidor, significa vida.⁵⁹

⁵⁹ GUGLINSKI, Vitor. Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade. *Revista Jus Navigandi*, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/21753>. Acesso em: 7 mai. 2019.

2 PERDA DO TEMPO COMO VIOLAÇÃO DO DIREITO À LIBERDADE

O tempo precisa de uma nova faceta jurídica, além daquela relativa ao seu decurso. O tempo representa um “relevantíssimo interesse humano, diretamente ligado à personalidade, possui intensa proximidade com os direitos que tutelam esta última, especialmente liberdade, vida e respeito”⁶⁰. O regime jurídico do tempo se aproxima bastante do regime jurídico dos direitos da personalidade. A tutela dos direitos à liberdade, à vida e à dignidade humana servem para reconhecer o valor jurídico do tempo, ainda que não exista regramento expresso que lhe confira proteção.⁶¹

A lesão ao tempo disponível resulta em uma agressão direta ao direito à liberdade. O tempo subjetivo representa o tempo total de vida de cada indivíduo e somente ele pode decidir o que fazer com o tempo que possui. A subtração indevida do tempo, alheia à vontade do indivíduo, resulta na violação ao direito de liberdade. Todas as vezes em que o tempo de uma pessoa é restringido ou subtraído em virtude de uma ação contrária à vontade da pessoa há um constrangimento à sua possibilidade de opção e ao seu livre arbítrio. Esse constrangimento é ainda mais expressivo quando decorrente da relação de consumo, que muitas vezes se traduzem em produtos e serviços essenciais e, portanto, indispensáveis na sociedade moderna.⁶²

2.1 Conceito de liberdade

A liberdade, dada a sua amplitude, pode abranger diversos sentidos. Ela possui uma dimensão interior, personalíssima e é apreendida de forma diferente pelas pessoas. A filosofia oferece três significados fundamentais, que correspondem a três concepções que se sobrepuseram com o passar do tempo⁶³: a liberdade como autodeterminação⁶⁴; a liberdade como necessidade, decorrente de um contexto externo ao indivíduo⁶⁵; e a liberdade como

⁶⁰ SCRAMIM, Umberto Cassiano Garcia. Da responsabilidade civil pela frustração do tempo disponível. *Revista dos Tribunais*. v. 968. ano 105. p. 83-99. São Paulo: RT, junho 2016. p. 84.

⁶¹ SCRAMIM, Umberto Cassiano Garcia. Da responsabilidade civil pela frustração do tempo disponível. *Revista dos Tribunais*. v. 968. ano 105. p. 83-99. São Paulo: RT, junho 2016. p. 89.

⁶² SCRAMIM, Umberto Cassiano Garcia. Da responsabilidade civil pela frustração do tempo disponível. *Revista dos Tribunais*. v. 968. ano 105. p. 83-99. São Paulo: RT, junho 2016. p. 89-90.

⁶³ ABBAGNANO, Nicola. *Dicionário de Filosofia*. 5. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007. p. 605-606.

⁶⁴ “Para a primeira concepção, de L. absoluta, incondicional e, portanto, sem limitações nem graus, é livre aquilo que é causa de si mesmo. Sua primeira expressão encontra-se em Aristóteles. Embora a análise aristotélica do voluntarismo das ações pareça recorrer ao conceito da L. finita, a definição de voluntário é a mesma de L. infinita: voluntário é aquilo que é ‘princípio de si mesmo’.” ABBAGNANO, Nicola. *Dicionário de Filosofia*. 5. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007. p. 606.

⁶⁵ “A segunda concepção fundamental identifica L. com necessidade. Esta concepção tem estreito parentesco com a primeira. O conceito de L. a que se refere é ainda o de causa sui; contudo, como tal, a L. é não atribuída à parte, mas ao todo: não ao indivíduo, mas à ordem cósmica ou divina, à Substância, ao Absoluto, ao Estado. A origem

possibilidade ou escolha, limitada e condicionada⁶⁶. A primeira expressa o poder de autodeterminação e de deliberação sem interferências externas. A segunda reconhece a liberdade não como um ato de escolha, mas como o produto de um contexto externo ao indivíduo, quer seja a natureza, a cultura ou o contexto socioeconômico. A terceira concepção compatibiliza as duas anteriores ao defender que a liberdade é o poder de escolha entre alternativas possíveis; contudo, essa escolha é condicionada por circunstâncias naturais, psíquicas, culturais, econômicas e históricas. A possibilidade de atuação por meio de atos de escolhas e a efetiva possibilidade de decidir exprimem as perspectivas subjetiva e objetiva da liberdade.⁶⁷

A liberdade subjetiva – também chamada de liberdade interna – é o livre arbítrio, a mera manifestação da vontade no mundo interior do homem. A liberdade subjetiva significa que a decisão entre duas possibilidades opostas pertence, exclusivamente, à vontade do indivíduo. É o poder de escolha entre fins contrários. Por isso ela recebe também o nome de liberdade dos contrários. A escolha entre duas alternativas opostas é perfeitamente possível, se o indivíduo possuir conhecimento objetivo e correto de ambas. Uma vez feita a escolha, a questão que se impõe é saber se é possível determinar-se em função dela. A existência de condições objetivas para atuar no sentido da escolha feita envolve a liberdade objetiva.⁶⁸

A liberdade objetiva – também chamada de liberdade externa – consiste na expressão externa do querer individual, e requer a ausência de obstáculos ou coações, de modo a permitir o agir livre do homem. Por isso é que também se fala em liberdade de fazer, *poder de fazer tudo o que se quer*. Esse poder exige cautela, pois se não houver freio, acarretará a sujeição dos

dessa concepção está nos estoícos, para os quais, como vimos, ‘a L. consiste na autodeterminação e, portanto, só o sábio é livre’ (DIÓG. L, VII, 121). Mas por que o sábio é livre? Porque só ele vive em conformidade com a natureza, só ele se conforma à ordem do mundo, ao destino. (DIÓG. L, VII, 88; STOBEO, *Flor*, VI, 19; CÍCERO, *Defato*, 17).” ABBAGNANO, Nicola. *Dicionário de Filosofia*. Tradução de Alfredo Bosi e revisão da tradução e tradução de novos textos de Ivone Castilho Benedetti. 5. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007. p. 609.

⁶⁶ “Enquanto as duas primeiras concepções de L. possuem um núcleo conceitual comum, a terceira não recorre a esse núcleo porque entende a L. como medida de possibilidade, portanto, escolha motivada ou condicionada. Nesse sentido, a L. não é autodeterminação absoluta e não é, portanto, um todo ou um nada, mas um problema aberto: determinar a medida, a condição ou a modalidade de escolha que pode garanti-la. Livre, nesse sentido, não é quem é *causa sui* ou quem se identifica com uma totalidade que é *causa sui*, mas quem possui, em determinado grau ou medida, determinadas possibilidades.” ABBAGNANO, Nicola. *Dicionário de Filosofia*. Tradução de Alfredo Bosi e revisão da tradução e tradução de novos textos de Ivone Castilho Benedetti. 5. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007. p. 610.

⁶⁷ BARROSO, Luís Roberto. Tutela e efetividade do direito constitucional à liberdade. In: TEIXEIRA, Sálvio de Figueiredo (coord.). *Estudos em homenagem ao Ministro Adhemar Ferreira Maciel*. São Paulo: Saraiva, 2001. p. 479-480.

⁶⁸ SILVA, José Afonso da. *Curso de Direito Constitucional Positivo*. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 2005. p. 231.

fracos pelos fortes bem como a ausência de toda a liberdade dos primeiros. É nesse sentido que se fala em *liberdades* no plural, *liberdades públicas* e *liberdades políticas*.⁶⁹

A liberdade é um poder de autodeterminação, o qual permite que o homem escolha por si mesmo o seu comportamento. É necessário acrescentar a essa noção a oportunidade de realização pessoal e felicidade do indivíduo. Assim, é possível compreender a liberdade como a possibilidade de coordenação consciente dos meios necessários à realização e à felicidade pessoal. Esse conceito apresenta os elementos objetivos e subjetivos necessários, pois é a liberdade o poder de agir em busca da realização e felicidade pessoal, de acordo com a consciência do indivíduo. Tudo o que for de encontro à possibilidade de coordenação dos meios em busca da realização pessoal é contrário à liberdade.⁷⁰

2.2 Liberdade no Direito brasileiro

A liberdade no domínio do Direito consiste em ninguém ser obrigado a submeter-se a qualquer vontade que não seja a da lei, desde que ela seja formal e materialmente constitucional. A submissão à vontade da lei é o próprio princípio da legalidade⁷¹, previsto no artigo 5º, inciso II da Constituição Federal, e cláusula constitucional genérica da liberdade. Significa dizer que, se a lei não veda ou impõe determinada conduta, os indivíduos possuem a autodeterminação para decidir se a adotam ou não.⁷² Dito de outra maneira, somente a lei pode exigir uma determinada conduta dos indivíduos.

2.2.1 Cláusula genérica da liberdade e liberdades públicas

O princípio da legalidade previsto na Constituição Federal evidencia a cláusula genérica da liberdade ao dispor que *ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei*. A Constituição Federal também elenca um rol de liberdades específicas, denominadas *liberdades públicas*, que delimitam espaços da esfera individual os quais não podem ser invadidos pelo Estado. As liberdades públicas estão previstas em diversos

⁶⁹ SILVA, José Afonso da. *Curso de Direito Constitucional Positivo*. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 2005. p. 231-232.

⁷⁰ SILVA, José Afonso da. *Curso de Direito Constitucional Positivo*. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 2005. p. 233.

⁷¹ Art. 5º [...] II - ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei. BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 set. 2019.

⁷² BARROSO, Luís Roberto. *Tutela e efetividade do direito constitucional à liberdade*. In: TEIXEIRA, Sálvio de Figueiredo (coord.). *Estudos em homenagem ao Ministro Adhemar Ferreira Maciel*. São Paulo: Saraiva, 2001. p. 487.

incisos do artigo 5º da Constituição Federal, tais como a de expressão⁷³, de consciência, crença e culto⁷⁴, de trabalho⁷⁵, de locomoção⁷⁶, de reunião e de associação⁷⁷, dentre outras.⁷⁸

A própria Constituição Federal estabelece limites para o exercício das liberdades públicas, que podem ser disciplinadas em lei. Deve haver uma razoabilidade das medidas limitativas, que não podem se afastar das balizas constitucionais. A liberdade de informação, por exemplo, pode encontrar limite perante o direito à privacidade. Da mesma maneira, liberdades econômicas podem ser limitadas em face da proteção ao trabalho e à economia popular.⁷⁹

A liberdade é compatível com um sistema coativo e é possível afirmar que ela pressupõe tal sistema. O que importa é a legitimidade desse sistema coativo. Uma vez que a lei seja legítima, ou seja, decorra de um Poder Legislativo de origem popular e seja formada de acordo com o processo estabelecido na Constituição, a liberdade não será prejudicada. A limitação à liberdade será legítima se obedecidos esses requisitos.⁸⁰

⁷³ Art. 5º [...] IV - é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato; [...] IX - é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença. BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 set. 2019.

⁷⁴ Art. 5º [...] VI - é inviolável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias; BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 set. 2019.

⁷⁵ Art. 5º [...] XIII - é livre o exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer. BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 set. 2019.

⁷⁶ Art. 5º [...] XV - é livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens. BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 set. 2019.

⁷⁷ Art. 5º [...] XVI - todos podem reunir-se pacificamente, sem armas, em locais abertos ao público, independentemente de autorização, desde que não frustrem outra reunião anteriormente convocada para o mesmo local, sendo apenas exigido prévio aviso à autoridade competente; XVII - é plena a liberdade de associação para fins lícitos, vedada a de caráter paramilitar. BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 set. 2019.

⁷⁸ BARROSO, Luís Roberto. *Tutela e efetividade do direito constitucional à liberdade*. In: TEIXEIRA, Sálvio de Figueiredo (coord.). *Estudos em homenagem ao Ministro Adhemar Ferreira Maciel*. São Paulo: Saraiva, 2001. p. 488.

⁷⁹ BARROSO, Luís Roberto. *Tutela e efetividade do direito constitucional à liberdade*. In: TEIXEIRA, Sálvio de Figueiredo (coord.). *Estudos em homenagem ao Ministro Adhemar Ferreira Maciel*. São Paulo: Saraiva, 2001. p. 488.

⁸⁰ SILVA, José Afonso da. *Curso de Direito Constitucional Positivo*. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 2005. p. 235-236.

É inegável que a Constituição Federal reconhece um diverso rol de liberdades públicas nos seus diversos incisos do artigo 5º. O inciso II, em especial, se traduz no princípio da legalidade, cláusula genérica da liberdade, a qual dispõe que somente a lei pode exigir uma determinada conduta dos indivíduos. Todas elas retiram o seu fundamento do *direito geral de liberdade*, que atua como reforço à proteção das liberdades públicas elencadas bem como parâmetro para a dedução de liberdades específicas não previstas expressamente pelo legislador constitucional.⁸¹

2.2.2 *Direito geral de liberdade*

O caput do artigo 5º da Constituição Federal⁸² protege o direito à liberdade de brasileiros e estrangeiros residentes no país. O direito a que se refere o *caput* do artigo 5º é o denominado *direito geral de liberdade*, enquanto que vários dos seus incisos tratam das “liberdades em espécie, tais como a liberdade de manifestação do pensamento, as liberdades de informação e de imprensa, a liberdade de exercício profissional, as liberdades religiosas, artísticas e culturais, a liberdade de associação, etc.”⁸³

O direito geral de liberdade atua como parâmetro para a identificação de outras liberdades específicas que não possuem previsão expressa na Constituição Federal. É possível a sua interpretação em conjunto com o artigo 5º, §2º, da Constituição Federal⁸⁴, que estabelece um *sistema aberto* de direitos e garantias fundamentais, de modo a adotar outros direitos e garantias que não foram previstos expressamente pelo legislador constituinte. Outras liberdades, previstas no plano internacional, podem ser integradas ao direito geral de liberdade, o qual também pode reconhecer liberdades implícitas. São exemplos dessas últimas a liberdade de uso da informática, o acesso livre e igualitário à rede de comunicação e a livre disposição

⁸¹ CANOTILHO, J.J. Gomes; MENDES, Gilmar Ferreira, SARLET, Ingo Wolfgang *et al.* (coord.). *Comentários à Constituição do Brasil*. 2. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2018. p. 218-223.

⁸² 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: [...].

⁸³ CANOTILHO, J.J. Gomes; MENDES, Gilmar Ferreira, SARLET, Ingo Wolfgang *et al.* (coord.). *Comentários à Constituição do Brasil*. 2. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2018. p. 218-223.

⁸⁴ Art. 5º [...] § 2º Os direitos e garantias expressos nesta Constituição não excluem outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados, ou dos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte. BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 set. 2019.

dos dados pessoais. O direito geral de liberdade funciona como uma *cláusula de abertura* para liberdades inominadas.⁸⁵

O direito geral de liberdade desempenha o papel de “um princípio geral de interpretação e integração das liberdades em espécie e de identificação de liberdades implícitas na ordem constitucional”⁸⁶. Outras liberdades não expressamente previstas na Constituição Federal podem dele derivar, por meio de interpretação extensiva. A liberdade, como faculdade genérica de ação ou de omissão, concede ao indivíduo diversas possibilidades de manifestação de suas vontades e preferências e de expressão de sua autonomia pessoal que ultrapassam as liberdades positivadas no ordenamento jurídico.⁸⁷

É desnecessário socorrer-se do direito geral de liberdade quando se tratar da aplicação de uma cláusula especial prevista na Constituição Federal, inclusive para a necessária garantia do âmbito de proteção de cada liberdade em espécie. Aplicado às situações da vida, o direito geral de liberdade assume relevância jurídico-constitucional quando e na medida em que não esteja em causa o âmbito de proteção de uma liberdade em espécie. O direito geral de liberdade também cumpre, portanto, a função de garantir uma proteção isenta de lacunas da liberdade e das liberdades.⁸⁸

O direito geral de liberdade possui origem na ideia de liberdade constante do artigo 4º da Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, que estatui que *a liberdade consiste em poder fazer tudo o que não prejudica ao outro*. Esse preceito ressalta a ideia liberal de liberdade, que defende que “todo ser humano possui uma área ou esfera de liberdade pessoal que não pode ser de qualquer modo violada e na qual pode desenvolver, livre de qualquer interferência externa, suas faculdades e vontades naturais”⁸⁹. O direito geral de liberdade está relacionado com a ideia de um direito ao livre desenvolvimento da personalidade, que também pode ser entendido como uma cláusula geral que permite a dedução de direitos especiais de

⁸⁵ CANOTILHO, J.J. Gomes; MENDES, Gilmar Ferreira, SARLET, Ingo Wolfgang *et al.* (coord.). *Comentários à Constituição do Brasil*. 2. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2018. p. 218-223.

⁸⁶ CANOTILHO, J.J. Gomes; MENDES, Gilmar Ferreira, SARLET, Ingo Wolfgang *et al.* (coord.). *Comentários à Constituição do Brasil*. 2. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2018. p. 218-223.

⁸⁷ CANOTILHO, J.J. Gomes; MENDES, Gilmar Ferreira, SARLET, Ingo Wolfgang *et al.* (coord.). *Comentários à Constituição do Brasil*. 2. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2018. p. 218-223.

⁸⁸ CANOTILHO, J.J. Gomes; MENDES, Gilmar Ferreira, SARLET, Ingo Wolfgang *et al.* (coord.). *Comentários à Constituição do Brasil*. 2. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2018. p. 218-223.

⁸⁹ CANOTILHO, J.J. Gomes; MENDES, Gilmar Ferreira, SARLET, Ingo Wolfgang *et al.* (coord.). *Comentários à Constituição do Brasil*. 2. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2018. p. 218-223.

personalidade. Cumpre destacar que a dignidade da pessoa humana é o fio condutor destes direitos.⁹⁰

A eventual ausência de norma jurídica expressa na Constituição Federal ou na lei não é capaz de, por si só, anular a liberdade humana nem de impedir o seu reconhecimento e proteção. O Preâmbulo da Constituição Federal expressa a instituição de um Estado democrático destinado a assegurar o exercício à liberdade e demais direitos individuais, o que afasta qualquer dúvida de que a expressão normativa contida no *caput* do artigo 5º, especificamente quanto ao direito geral de liberdade, não representa a única e indispensável fonte desse direito fundamental. Ela representa a tradução normativa de um valor que decorre logicamente do próprio sistema constitucional e de um direito indissociável da dignidade humana.⁹¹

O direito geral de liberdade, como a liberdade geral de ação humana e de se fazer ou deixar de fazer o que se quer⁹², pode ser subdividido em liberdade negativa e liberdade positiva. A primeira trata da liberdade de escolha entre alternativas de ação bem como ausente a interferência de outrem. A liberdade negativa abrange a liberdade jurídica, consistente tanto na permissão para fazer algo como para deixar de fazê-lo⁹³. A liberdade positiva, por outro lado, se traduz na existência de apenas uma possibilidade de ação, o que a torna uma não-liberdade, pois consiste num impedimento à liberdade.⁹⁴

A liberdade negativa pode ser analisada em sentido estrito e em sentido amplo. No primeiro, equivale à liberdade jurídica, consistente na ausência de ação positiva obstaculizadora de outrem, especialmente do Estado. O segundo vai mais adiante e, além de abranger o primeiro, consiste na ausência de obstáculos econômico-sociais que embarace o indivíduo em seu exercício de alternativas de ação. A liberdade negativa jurídica representa a permissão tanto para fazer alguma coisa quanto para deixar de fazê-la. A liberdade jurídica ocorre quando algo não é obrigatório nem proibido.⁹⁵ Nesse sentido, a cláusula genérica da liberdade *ninguém será*

⁹⁰ CANOTILHO, J.J. Gomes; MENDES, Gilmar Ferreira, SARLET, Ingo Wolfgang *et al.* (coord.). *Comentários à Constituição do Brasil*. 2. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2018. p. 218-223.

⁹¹ CANOTILHO, J.J. Gomes; MENDES, Gilmar Ferreira, SARLET, Ingo Wolfgang *et al.* (coord.). *Comentários à Constituição do Brasil*. 2. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2018. p. 218-223.

⁹² ALEXY, Robert. *Teoria dos Direitos Fundamentais*. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2008. p. 343.

⁹³ ALEXY, Robert. *Teoria dos Direitos Fundamentais*. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2008. p. 350-351.

⁹⁴ ALEXY, Robert. *Teoria dos Direitos Fundamentais*. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2008. p. 220-221.

⁹⁵ ALEXY, Robert. *Teoria dos Direitos Fundamentais*. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2008. p. 351.

obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei, prevista no artigo 5º, II da Constituição Federal, reflete a liberdade negativa em sentido estrito, ou liberdade jurídica.

A liberdade negativa é compatível com um sistema coativo, como já explicado no item 2.1.1. Ela não será prejudicada se a sua limitação decorrer de uma lei legítima. O artigo 5º, II da Constituição Federal possui duas dimensões: a primeira reflete o *princípio da legalidade*; a segunda, a *liberdade de ação*, objeto de estudo do presente capítulo. O aludido dispositivo é revestido de excepcional importância para o direito constitucional, pois contém a previsão da liberdade de ação, confere fundamento jurídico às liberdades individuais e conecta liberdade e legalidade.⁹⁶

A liberdade – em qualquer de suas formas – só pode sofrer restrições por normas oriundas do Poder Legislativo e desde que respeitado o procedimento constitucional. A liberdade “só pode ser condicionada por um sistema de legalidade legítima”.⁹⁷ Por esse motivo, as liberdades específicas elencados nos incisos do artigo 5º da Constituição Federal podem sofrer limitações, como de fato ocorre, por exemplo, na cláusula genérica da liberdade *ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei*. É necessário ter em mente que a liberdade é a regra, ao passo que a restrição constitui a exceção.⁹⁸

2.2.3 *Liberdade como direito do consumidor*

A liberdade da pessoa consumidora de escolher como alocar seu tempo representa uma liberdade negativa, pois o indivíduo possui uma possibilidade de escolha que é protegida pelo ordenamento jurídico nacional contra uma ação positiva obstaculizadora de outrem. A perda de tempo para solucionar um problema de consumo causado por culpa do fornecedor resulta na violação do direito à liberdade do consumidor, que poderia ter utilizado a liberdade de escolha de alocação do seu tempo para outras atividades.

O consumidor possui, dentre outros, o *recurso volitivo liberdade* nas relações de troca com o fornecedor. A liberdade concede ao consumidor a *possibilidade de escolher* como

⁹⁶ SILVA, José Afonso da. *Curso de Direito Constitucional Positivo*. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 2005. p. 235-236.

⁹⁷ SILVA, José Afonso da. *Curso de Direito Constitucional Positivo*. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 2005. p. 235-236.

⁹⁸ SILVA, José Afonso da. *Curso de Direito Constitucional Positivo*. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 2005. p. 235-236.

quando, onde, por que e quanto empregar os seus demais recursos, seja no descanso, no convívio social, no lazer, no trabalho, no consumo ou simplesmente no ócio. Essa possibilidade de escolha variará em decorrência da disponibilidade e limitação dos demais recursos à disposição do consumidor.⁹⁹

O fornecedor que atende mal, que cria um problema de consumo potencial ou efetivamente danoso e se esquia de resolver esse problema que ele mesmo criou de modo espontâneo, rápido e efetivo, acaba por *gerar para o consumidor duas alternativas de ação indesejadas*. O fornecedor *restringe a possibilidade de escolha* do consumidor, que se vê obrigado a optar por uma alternativa de ação que, embora seja indesejada, é prioritária, necessária ou inevitável em decorrência da conduta do fornecedor. Ele também *influencia a vontade* do consumidor, ao impor um prejuízo em potencial, iminente ou consumado.¹⁰⁰

A relação de consumo, nessa situação, é marcada pelo confronto entre o consumidor – considerado presumidamente leigo e vulnerável – e o fornecedor que, em termos econômicos, jurídicos, técnicos e informacionais, está em posição de vantagem em relação ao consumidor. Ademais, o fornecedor viola ao menos um de seus deveres jurídicos originários, motivado seja por despreparo, desatenção, descaso ou má-fé.¹⁰¹

O problema de consumo causado exclusivamente pelo consumidor pode gerar no consumidor um desconforto físico ou mental em decorrência da sensação de prejuízo ou injustiça iminente. O comportamento natural do consumidor nesse momento é agir para eliminar ou reduzir esse desconforto. Surgem para o consumidor duas alternativas de ação indesejadas, quais sejam assumir o prejuízo ou ele mesmo tentar resolver o problema de consumo – que não deveria existir, que não foi causado por ele e que também não é de responsabilidade dele.¹⁰²

O consumidor, como resultado da situação a que foi induzido, despende uma parcela de seu tempo, adia ou suprime uma ou mais de suas atividades planejadas e/ou desejadas e desvia suas competências dessas atividades para uma das duas alternativas de ação: assumir o

⁹⁹ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor*: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 84-85.

¹⁰⁰ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor*: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 86.

¹⁰¹ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor*: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 87

¹⁰² DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor*: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 87.

prejuízo ou tentar, ele mesmo, resolver o problema de consumo que, repita-se, não foi por ele causado. Essas alternativas revelam-se prioritárias, necessárias ou inevitáveis nesse momento, apesar de serem indesejadas pelo consumidor. Nessa situação, não é raro também o consumidor assumir deveres e custos que legalmente competem ao fornecedor. Como resultado, o consumidor “*renuncia por força das circunstâncias* à sua plena liberdade de escolha de todas as alternativas de ação possíveis no momento”.¹⁰³

A conduta acima descrita é adotada pelo consumidor por uma série de motivos. O consumidor age assim, a depender do caso, porque não há solução imediatamente ao alcance para o problema, ou para buscar a solução que se apresenta como possível no momento, ou para evitar um possível prejuízo, ou para conseguir a reparação dos danos decorrente do problema de consumo. O consumidor incorre, então, em um *custo de oportunidade* indesejado diante do problema de consumo. Esse custo de oportunidade demonstra que a *voluntariedade* intrínseca ao processo normal de consumo – quando o consumidor despense os seus recursos e deixa de realizar outras atividades em decorrência de sua livre escolha e vontade – dá lugar a uma situação de impotência, de contrariedade e de prejuízos para ele.¹⁰⁴

A conduta do fornecedor de se esquivar da sua responsabilidade pelos problemas da relação de consumo que ele mesmo causou revela uma prática abusiva. Essa prática abusiva atinge seu ponto máximo quando uma coletividade de consumidores é explorada, o que resulta em danos de massa que são diluídos entre cada consumidor individualmente considerado. Os consumidores, presumidamente vulneráveis, suportam um prejuízo extrapatrimonial de efeitos individuais e com potencial repercussão coletiva, ao passo que o fornecedor obtém um lucro extra à custa dos consumidores.¹⁰⁵

A situação descrita expõe um fenômeno socioeconômico cujas consequências vão além do mero dissabor, do aborrecimento, do percalço ou do contratempo normal na vida do consumidor. Isso porque o tempo de que cada pessoa dispõe na vida possui características singulares que o tornam um recurso precioso – que não admite atitude pródiga em relação a existência humana. Afinal, embora à primeira vista não se mostre evidente, esse tempo – como

¹⁰³ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 87.

¹⁰⁴ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 87.

¹⁰⁵ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 88.

um valor relacionado à liberdade – é tutelado pela Constituição Federal¹⁰⁶, seja pela disposição expressa no Preâmbulo, seja pelo direito geral de liberdade previsto no caput do artigo 5º, seja pela cláusula genérica de liberdade prevista no inciso II do artigo 5º.

As atividades planejadas e/ou desejadas do consumidor geralmente são atividades existenciais e integram seu projeto de vida. Por esse motivo, são fundamentais ao desenvolvimento da personalidade e à promoção da dignidade do consumidor. Assim como o tempo, a personalidade e a dignidade da pessoa consumidora também não admitem supressões indesejadas, pois essas são protegidas expressamente pela Constituição Federal. A liberdade de ação da pessoa consumidora é condição inalienável do ser humano e não pode ser limitada ou restrita sem que haja uma lei legítima ou outro motivo jurídico suficiente. Essa liberdade é corolário do princípio da dignidade humana, base dos demais direitos individuais inseridos na Constituição Federal.¹⁰⁷

2.3 Tempo como bem jurídico tutelável

O tempo, não obstante sua excepcional relevância social e individual, não possui reconhecimento expreso como valor ou bem jurídico no direito brasileiro. É possível que tal fato ocorra em face da ausência de reconhecimento do seu valor pessoal. As pessoas por vezes não percebem o decurso do tempo, o que resulta na fluência de horas, dias e semanas sem a consciência pelo homem e sem a percepção da relevância que esse fato representa na vida. O próprio homem por vezes menospreza o seu tempo, embora seja o maior interessado na sua fruição.¹⁰⁸

O tempo é um instrumento fundamental para o desempenho de toda e qualquer atividade humana. É um recurso que, em função do caráter finito da vida humana, mais cedo ou mais tarde se esgotará, além de ser um valor finito, escasso e não renovável, o que o torna

¹⁰⁶ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 88.

¹⁰⁷ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 89.

¹⁰⁸ MELLO, Tamila Cavaler Pessoa 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*. 2013. Monografia (Bacharelado em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/115004/MONOGRRAFIA.pdf>. Acesso em: 29 abr. 2019. p .58.

merecedor da tutela jurisdicional. O caráter de essencialidade reflete a sua importância para a ciência do Direito. O tempo é uma construção social e, portanto, um objeto jurídico.¹⁰⁹

2.3.1 *Tempo no ordenamento jurídico brasileiro*

O tempo, seja como bem ou valor jurídico, não possui tratamento específico no ordenamento jurídico brasileiro. Há poucos textos legais e estudos doutrinários acerca do tema. Inexiste disposição expressa sobre a natureza jurídica do tempo no direito brasileiro, sequer como um bem juridicamente protegido. Não há normas legais que ratifiquem o tempo como fenômeno cuja indevida subtração por outrem acarrete o dever de reparação por parte deste.¹¹⁰

Uma interpretação sistemática permite compreender o tempo como um bem jurídico, ainda que perante ausência de norma legal expressa. Os institutos da prescrição e da decadência, que objetivam assegurar que o exercício de determinado direito não fique indefinidamente pendente no tempo, demonstram que todos possuem direito ao tempo, além de conferir segurança à ordem jurídica. Há ainda outros institutos jurídicos que evidenciam ser o tempo um critério garantidor das relações jurídicas entre os indivíduos, tais como a preclusão e a perempção¹¹¹.

O tempo não terá importância quando o direito processual estiver dissociado da sua relação com a vida social, ou seja, quando reduzido apenas a um campo técnico. Uma das funções do processo é atender as necessidades dos jurisdicionados, o que faz com que questões como o custo e o tempo possuam significado no âmbito processual para a proteção efetiva do direito material. A morosidade do processo impacta muito mais as pessoas que possuem menos recursos do que aquelas que dispõem de mais posses.¹¹²

A demora, nos casos de litígios envolvendo patrimônio, pode ser compreendida como um custo, que será maior quanto mais dependente dele for o jurisdicionado e maior o valor patrimonial discutido. O indivíduo que tem seu projeto de vida ou desenvolvimento empresarial

¹⁰⁹ MARQUES, Claudia Lima; BERGSTEIN, Laís. *Menosprezo planejado de deveres legais pelas empresas levam à indenização*. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2016-dez-21/garantias-consumo-menosprezo-planejado-deveres-legais-pelas-empresas-leva-indenizacao>. Acesso em: 28 abr. 2019.

¹¹⁰ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 99. ano 24. p. 125-156. São Paulo: RT, mai./jun. 2015. p. 131-132.

¹¹¹ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 99. ano 24. p. 125-156. São Paulo: RT, mai./jun. 2015. p. 132.

¹¹² ARENHART, Sérgio Cruz; MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. *Novo Curso de Processo Civil: teoria do processo civil*. São Paulo: RT, 2015. p. 219. v. 1.

dependente do bem ou do valor patrimonial pleiteado em juízo é muito mais afetado do aquele que não depende economicamente do valor disputado.¹¹³ A relevância do tempo também se faz presente em relação aos direitos não patrimoniais, como é o caso dos direitos da personalidade. Esses direitos não podem aguardar o *tempo normal da justiça*, sob pena de serem convertidos em mero direito à indenização. O tempo do processo inutiliza os direitos extrapatrimoniais, conferindo a falsa impressão de que é possível violá-los caso haja a disposição de se pagar por eles, mediante indenização.¹¹⁴

A Constituição Federal reconhece o tempo como bem jurídico ao estabelecer a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação¹¹⁵ como um direito fundamental, de modo a não tornar os jurisdicionados escravos da incerteza e da insegurança jurídica em relação ao bem da vida discutido em juízo.¹¹⁶ O tempo é fator de deterioração de direitos e de obstáculo à tutela jurisdicional efetiva, sobretudo no processo de conhecimento, momento processual em que a realização de diversos atos e a colheita de provas são necessárias. O respeito ao tempo útil resulta da dignidade da pessoa humana e da liberdade, sob pena do risco da inutilidade ou ineficácia da prestação jurisdicional nas hipóteses em que a satisfação da tutela jurisdicional precisa ser imediata.¹¹⁷

A reparação pelo tempo injustamente desperdiçado é um direito fundamental implícito na Constituição Federal e possui base na proteção da dignidade da pessoa humana¹¹⁸, nos

¹¹³ ARENHART, Sérgio Cruz; MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. *Novo Curso de Processo Civil: teoria do processo civil*. São Paulo: RT, 2015. v. 1. p. 219-220.

¹¹⁴ ARENHART, Sérgio Cruz; MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. *Novo Curso de Processo Civil: teoria do processo civil*. São Paulo: RT, 2015. v. 1. p. 220.

¹¹⁵ Art. 5º [...] LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.

¹¹⁶ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 99. ano 24. p. 125-156. São Paulo: RT, mai./jun. 2015. p. 132.

¹¹⁷ LOUREIRO, Rene Edney Soares; SANTANA, Héctor Valverde. Dano moral e responsabilidade objetiva do fornecedor pela perda do tempo produtivo do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 106, ano 25, p. 357-416, jul./ago. 2016, p. 363.

¹¹⁸ Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: [...] III - a dignidade da pessoa humana. BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 set. 2019.

direitos à liberdade¹¹⁹ – inclusive de utilizar seu tempo livremente – e à convivência familiar¹²⁰ bem como nos direitos sociais¹²¹ ao lazer, à saúde e ao trabalho. Imperioso destacar que apenas o tempo pessoal constitui objeto de proteção, ou seja, o tempo sobre o qual o indivíduo possui total domínio. O tempo pessoal está ligado ao tempo livre, ao tempo que o indivíduo pode dedicar a qualquer atividade, seja ela o trabalho, o lazer, o descanso ou qualquer outra que ele desejar. O importante é que seja uma escolha do próprio indivíduo.¹²²

A responsabilidade civil é um dos institutos jurídicos que mais evoluem em relação aos demais. A doutrina observa o surgimento de um *tempo novo*, em que a necessidade de ressarcir com prontidão as vítimas de danos exige um sistema ágil e eficaz. Esse tempo novo decorre da evolução e mudança dos valores e da cultura humana, uma vez que o homem é um ser cultural, característica que o distingue dos demais seres vivos. Em outras palavras, a dinâmica social do homem sofre constantes modificações, influenciada por inúmeros fatores. Essas modificações levaram o homem a não considerar mais como normais e toleráveis determinadas situações que há 30 anos eram comuns e naturais. Uma dessas situações é subtração do tempo do indivíduo para a solução de problemas não causados por ele, fato corriqueiro nas relações de consumo.¹²³ A evolução da sociedade permitiu que as pessoas reconheçam ser injusta a perda de tempo por culpa de terceiros. Na seara consumerista, os consumidores começaram a ingressar com demandas judiciais buscando a reparação pelos danos causados, o que demonstra ser o tempo um bem jurídico que merece proteção.¹²⁴

¹¹⁹ 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: [...]. BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 set. 2019.

¹²⁰ Art. 226. A família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado. BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 set. 2019.

¹²¹ Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 set. 2019.

¹²² LOUREIRO, Rene Edney Soares; SANTANA, Héctor Valverde. Dano moral e responsabilidade objetiva do fornecedor pela perda do tempo produtivo do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 106, ano 25, p. 357-416, jul./ago. 2016, p. 362-363.

¹²³ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 99. ano 24. p. 125-156. São Paulo: RT, mai./jun. 2015. p. 133-134.

¹²⁴ LOUREIRO, Rene Edney Soares; SANTANA, Héctor Valverde. Dano moral e responsabilidade objetiva do fornecedor pela perda do tempo produtivo do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 106, ano 25, p. 357-416, jul./ago. 2016, p. 364.

Diversas situações aparentam a sensação de *perda de tempo*. O deslocamento para o trabalho, as filas nos bancos, a espera de atendimento em consultórios médicos, por exemplo, são algumas das tarefas cotidianas que consomem uma parcela de tempo que poderia ser utilizada para outras atividades. Essas situações são toleráveis, pois fazem parte da vida em sociedade.¹²⁵ O ato de consumir também compõe o cotidiano das pessoas e ocorre ao longo das 24 horas do dia. É natural que eventuais questões relacionadas ao ato de consumir exijam certo tempo para serem resolvidas.¹²⁶ A indenização pela perda do tempo se refere a situações intoleráveis, em que há desídia e desrespeito aos consumidores, que muitas vezes são forçados a sair de sua rotina e perder seu tempo para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas dos fornecedores. Tais situações ultrapassam o que normalmente é aceito como razoável em relação a espera por parte do consumidor.¹²⁷

A ausência de reconhecimento expresso do tempo pelo ordenamento jurídico nacional não é óbice para a sua compreensão como bem jurídico tutelável. O tempo, por ser um recurso finito, escasso e não renovável, possui valor fundamental para o ser humano. A relevância social e individual do tempo faz dele um merecedor da tutela jurisdicional. Ademais, o tempo já atua no direito brasileiro, como critério de criação, aquisição, modificação e extinção de direitos bem como garantidor das relações jurídicas, por exemplo. No plano constitucional, a reparação pelo desperdício injusto do tempo é um direito fundamental implícito, com fundamento na dignidade da pessoa humana e no direito à liberdade.

A perda injusta e desproporcional de tempo obriga os consumidores a se desviarem das suas tarefas cotidianas para buscar soluções de problemas decorrentes das relações de consumo. O tempo desperdiçado para a solução de problemas de consumo poderia ser utilizado para quaisquer outras atividades da escolha do indivíduo, que se vê privado da sua liberdade de escolha por culpa do fornecedor. O mau atendimento dos fornecedores faz com que o tempo do consumidor seja injustamente perdido até que haja uma solução adequada. O desperdício do tempo do consumidor, mais do que contratempo normal, causa prejuízo a sua liberdade, o que demonstra a necessidade da tutela e garantia jurídica do tempo. Uma vez reconhecido o tempo

¹²⁵ ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. *Dano Moral e Indenização Punitiva: os punitive damages na experiência do common law e na perspectiva do Direito brasileiro*. Rio de Janeiro: Forense, 2006. p. 102.

¹²⁶ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 99. ano 24. p. 125-156. São Paulo: RT, maio-jun. 2015. p. 128.

¹²⁷ GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor: código comentado e jurisprudência*. 7. ed. Niterói: Impetus, 2011. p. 71.

como bem jurídico tutelável, importante analisar a impossibilidade de o tempo ser considerado como um bem jurídico imaterial autônomo.¹²⁸

2.3.2 *Impossibilidade do tempo como bem jurídico imaterial autônomo*

Analisada a importância social e econômica do tempo e reconhecida a sua possibilidade de tutela pelo direito, imperioso analisar se o tempo pode ou não consistir em um bem jurídico imaterial autônomo. Para tanto, é necessário discorrer sobre os bens jurídicos no direito brasileiro. A partir dos estudos dos bens jurídicos, surgiram dois posicionamentos doutrinários acerca da natureza jurídica do tempo. O primeiro defende ser ele um bem jurídico imaterial autônomo; o segundo, como bem econômico e recurso limitado cuja violação atinge a liberdade individual de utilizá-lo como desejar.

A palavra *bem* deriva de *bonum*, que significa felicidade, bem-estar.¹²⁹ De modo genérico *bem* é tudo aquilo que proporciona satisfação a uma necessidade humana. *Bens jurídicos* são as utilidades materiais ou imateriais susceptíveis de uma valoração jurídica, isto é, que podem servir como objeto de relações jurídicas e podem ser objeto de direitos subjetivos¹³⁰. Os bens jurídicos podem ou não ser dotados de economicidade, bem como podem ter existência material ou imaterial. Um imóvel e uma joia, assim como a honra e a imagem, são considerados bens jurídicos.¹³¹

Embora os bens jurídicos por excelência sejam os de natureza patrimonial, de modo que tudo que pode ser integrado ao patrimônio do indivíduo é um bem jurídico, não são apenas estes objetos de direito. A ordem jurídica envolve ainda outros bens de valor inestimável e que não podem ser traduzidos em valor pecuniário.¹³² A própria existência da pessoa, seus atributos da personalidade, tais como a honra, a liberdade, a manifestação do pensamento, são objetos do Direito. Tais direitos são atributos da personalidade, imateriais e podem ser quantificados em

¹²⁸ REIS, Milla Pereira Primo. *A perda do tempo do consumidor como violação do direito à liberdade*. 2019. Dissertação [Mestrado em Direito] - Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais, Centro Universitário de Brasília - UniCEUB, Brasília, 2019. p. 17.

¹²⁹ VENOSA, Sílvio de Salvo. *Direito Civil*. Parte Geral. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 308

¹³⁰ FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. *Curso de Direito Civil*. 15. ed. Salvador: JusPodivm, 2017. v. 1. p.518.

¹³¹ FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. *Curso de Direito Civil*. 15. ed. Salvador: JusPodivm, 2017. v. 1. p.518.

¹³² PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Instituições de Direito Civil*. Introdução ao Direito Civil; Teoria Geral de Direito Civil. 30. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017. v. 1. p. 330-331.

dinheiro quando violados, mediante indenização, embora esses direitos não tenham valor pecuniário direto e imediato.¹³³

O tempo representa um valor inestimável, talvez seja o bem mais precioso das pessoas, além de ser um elemento atrelado a elas, do início da existência até o fim dos dias. A relevância do tempo é indiscutível principalmente nos dias atuais, em decorrência de um mundo globalizado em que parece que há cada vez menos tempo em virtude das diversas atividades cotidianas. O decurso do tempo permite ao indivíduo amar, descansar, se divertir, trabalhar, estudar, conviver; ou seja, realizar as suas potencialidades existenciais.¹³⁴

A análise da natureza jurídica do tempo pode ser feita considerando-o em dupla perspectiva. Na perspectiva *dinâmica* o tempo é um acontecimento natural apto a desencadear efeitos na órbita do Direito, é um *fato jurídico em sentido estrito ordinário*. Na perspectiva *estática* o tempo “é um valor, um relevante bem, passível de proteção jurídica”.¹³⁵ À luz do Direito, o tempo em sua perspectiva objetiva, física ou dinâmica está relacionado à ideia de movimento e ao seu decurso. O tempo em sua perspectiva subjetiva, pessoal ou estática está relacionada a um valor ou bem passível de tutela, representado pelo período da vida em que os indivíduos podem realizar suas potencialidades existenciais.¹³⁶

A necessidade da tutela do tempo como bem jurídico decorre da sua qualidade de bem econômico. Considerar que o desperdício do tempo do consumidor é um simples contratempo, quando perdido fora dos limites da razoabilidade, significa estimular os fornecedores a serem negligentes. O tempo “é, antes de tudo, uma construção social e, conseqüentemente, uma exigência ética e um objeto jurídico”.¹³⁷

¹³³ VENOSA, Sílvio de Salvo. Direito Civil. Parte Geral. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 307.

¹³⁴ SCRAMIM, Umberto Cassiano Garcia. Da responsabilidade civil pela frustração do tempo disponível. *Revista dos Tribunais*. v. 968. ano 105. p. 83-99. São Paulo: RT, jun. 2016. p. 86-88.

¹³⁵ STOLZE, Pablo. Responsabilidade civil pela perda do tempo. *Revista Jus Navigandi*, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/23925>. Acesso em: 14 mai. 2019.

¹³⁶ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 165.

¹³⁷ REIS, Milla Pereira Primo. *A perda do tempo do consumidor como violação do direito à liberdade*. 2019. Dissertação [Mestrado em Direito] - Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais, Centro Universitário de Brasília - UniCEUB, Brasília, 2019. p. 18-19.

Em decorrência da excepcional importância do tempo, parte da doutrina nacional considera necessário alça-lo a categoria de bem jurídico imaterial autônomo¹³⁸ e não mais apenas como mero fato jurídico em sentido estrito ordinário, ou seja, como fato independente da vontade humana que ocorre de modo cotidiano e que gera efeitos no mundo jurídico.¹³⁹ O tempo admite o seu enquadramento nas duas categorias, que não são excludentes, mas complementares. O precioso e escasso tempo do ser humano é o *tempo subjetivo ou pessoal*, ou seja, o suporte implícito da existência humana. Não se pode confundir com o aspecto do decurso do tempo, que estabelece o ritmo da vida, denominado *tempo objetivo ou físico*.

O tempo é um exemplo claro de bem jurídico imaterial, cuja economicidade não se revela presente, ao menos de maneira imediata. Ao mesmo tempo em que é um recurso finito, escasso, ininterrupto, inacumulável, irrecuperável e indispensável para a realização de projetos e do desenvolvimento do ser humano, seu valor ultrapassa a esfera econômica. A perda indevida do tempo pode ocorrer diante de situações em que o indivíduo poderia utilizá-lo para o descanso, o lazer, à convivência social. Ainda que tais situações não apresentem um valor econômico direto, não mitigam a reparabilidade pela perda do tempo disponível, por ser ele “um interesse humano de valor transcendental, cuja proteção jurídica é um imperativo”.¹⁴⁰

Outra parte da doutrina, em contrapartida, refuta a ideia de considerar o tempo como bem jurídico imaterial autônomo. Os adeptos desse pensamento preferem considerar o tempo como bem econômico e recurso limitado cuja violação infringe frontalmente o direito à liberdade, consistente na perda da faculdade de escolha individual de utilizá-lo como desejar. O principal argumento para considerar o tempo como bem jurídico com fundamento no direito fundamental à liberdade e não como um bem jurídico autônomo é a ausência de disposição normativa expressa acerca do tempo como um bem juridicamente.

A tutela do tempo concerne à forma como o tempo é utilizado pelos indivíduos, pois este é um recurso limitado de cada ser humano, que dele pode dispor da maneira que desejar. A proteção do tempo consiste na tutela ao direito de cada um tem de utilizar o seu tempo

¹³⁸ “Por se tratar de bem jurídico autônomo, o tempo disponível, quando tolhido, já tem o condão de produzir o dever de indenizar”. SCRAMIM, Umberto Cassiano Garcia. Da responsabilidade civil pela frustração do tempo disponível. *Revista dos Tribunais*. v. 968. ano 105. p. 83-99. São Paulo: RT, jun. 2016. p. 93.

¹³⁹ SCRAMIM, Umberto Cassiano Garcia. Da responsabilidade civil pela frustração do tempo disponível. *Revista dos Tribunais*. v. 968. ano 105. p. 83-99. São Paulo: RT, jun. 2016. p. 86-88.

¹⁴⁰ SCRAMIM, Umberto Cassiano Garcia. Da responsabilidade civil pela frustração do tempo disponível. *Revista dos Tribunais*. v. 968. ano 105. p. 83-99. São Paulo: RT, jun. 2016. p. 89.

disponível da maneira que quiser e não na tutela do tempo em si mesmo considerado. O desrespeito à liberdade de utilização do tempo é que resulta em um dano passível de reparação.¹⁴¹

O tempo em si não é um bem jurídico a ser protegido pelo direito, mas sim um “conceito baseado na abstração humana da duração relativa de determinados eventos”. O tempo é uma elaboração da racionalidade humana, de modo que não é possível afirmar que o tempo “pertence” à esfera jurídica do ser humano. Afirmer que o tempo pertence ao ser humano equivale a dizer que este teria também em sua esfera jurídica a gravidade ou o espaço – como um conceito abstrato.¹⁴²

A proteção do tempo está relacionada à forma como o tempo é utilizado pelo ser humano, pois é um recurso limitado a ser empregado pelas pessoas da maneira que desejarem. A tutela do tempo não é a tutela do tempo como um bem jurídico autônomo, mas a tutela do direito de que cada pessoa tem de utilizar seu tempo da maneira que desejar, seja para trabalhar, descansar, se divertir, ou qualquer outra atividade por ela desejada ou planejada. O possível *dano temporal* a ser compensado decorreria da ofensa a essa liberdade de alocação do tempo. Na medida em que um indivíduo ou uma empresa praticasse ato comprometedor da livre alocação de tempo por certo indivíduo, causar-lhe-ia um prejuízo indenizável.¹⁴³

A subtração indevida do tempo – compreendido como um bem econômico e um bem jurídico, ainda que desprovido de autonomia – consiste em um dano passível de reparação. Situações de perda injusta do tempo resultam na violação do direito à liberdade, o que confere a possibilidade de reparação moral. O consumidor que tem o seu tempo indevidamente subtraído faz jus à reparação, malgrado não seja o tempo o bem jurídico tutelado, mas sim a liberdade.¹⁴⁴

¹⁴¹ TARTUCE, Fernanda; COELHO, Caio Sasaki Godeguez. Reflexões sobre a autonomia do dano temporal e a sua relação com a vulnerabilidade da vítima. In: ROSA, Alexandre Morais da; MAIA, Maurilio Casas. (org.). *Dano Temporal: o tempo como valor jurídico*. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 111-112.

¹⁴² TARTUCE, Fernanda; COELHO, Caio Sasaki Godeguez. Reflexões sobre a autonomia do dano temporal e a sua relação com a vulnerabilidade da vítima. In: ROSA, Alexandre Morais da; MAIA, Maurilio Casas. (org.). *Dano Temporal: o tempo como valor jurídico*. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 111-112.

¹⁴³ TARTUCE, Fernanda; COELHO, Caio Sasaki Godeguez. Reflexões sobre a autonomia do dano temporal e a sua relação com a vulnerabilidade da vítima. In: ROSA, Alexandre Morais da; MAIA, Maurilio Casas. (org.). *Dano Temporal: o tempo como valor jurídico*. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 111-112.

¹⁴⁴ REIS, Milla Pereira Primo. *A perda do tempo do consumidor como violação do direito à liberdade*. 2019. Dissertação [Mestrado em Direito] - Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais, Centro Universitário de Brasília - UniCEUB, Brasília, 2019. p. 20.

3 O RECONHECIMENTO DA PERDA DO TEMPO COMO DANO MORAL REPARÁVEL

3.1 Menosprezo planejado ao tempo do consumidor

O modelo de produção de massa e a sociedade de massas surge com a consolidação do capitalismo, sistema econômico reforçado pela Revolução Industrial. A substituição do modelo de manufatura para a produção em série, possibilitada pela utilização de máquinas, aumentou em muito o potencial produtivo do ser humano. Ao lado da expansão da produção de bens e serviços, inicia-se a despersonalização das relações de consumo.

A natureza e o papel dessa nova sociedade de massas ignoram o indivíduo e desinteressam-se pelos seus interesses. A produção em massa de bens e serviços padronizados, pré-formatados, também padroniza e formata o indivíduo. A sociedade de massas e o seu modelo de produção são marcados pela racionalidade, pela objetividade e, principalmente, pela despersonalização que, inicialmente, é financeiramente vantajosa tanto para fornecedores quanto para consumidores. Essa vantagem decorre da potencial redução dos custos da cadeia produtiva, o que resulta também em uma potencial redução dos preços dos produtos e serviços colocados à disposição dos consumidores.¹⁴⁵ A eventual vantagem da despersonalização, ao menos para o consumidor, se encerra nesse momento.

O efeito negativo da despersonalização é realçar a vulnerabilidade do consumidor na hipótese de inadimplemento de prestação contratual ou até mesmo no caso de acidente de consumo. A falta de atendimento qualificado aos consumidores é frequente nas relações de consumo, o que aumenta a dificuldade para a resolução de simples conflitos. Diversos fatores, tais como “a robotização e a standardização dos atendimentos, o desestímulo a proatividade dos atendentes e a hierarquização excessiva dentro de muitas estruturas corporativas” atrasam a implementação de soluções para as demandas dos consumidores, o que resulta no desperdício de um precioso tempo de vida.¹⁴⁶

São cada vez mais comuns situações em que os consumidores são levados a deixar de lado compromissos profissionais e pessoais, descanso, lazer, ou seja, atividades cotidianas, para

¹⁴⁵ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: RT, 2019. p. 104.

¹⁴⁶ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: RT, 2019. p. 104.

buscar soluções para problemas de consumo resultantes da conduta dos fornecedores de produtos e serviços. Esses problemas decorrem, em grande parte das vezes, da “inobservância dos deveres anexos/laterais de cuidado, proteção, atendimento, prestabilidade, efetividade, dentre outros”. Ademais, é no pós-venda em que surge a maioria dos problemas de consumo, etapa da relação consumerista em que os fornecedores menos dispõem de meios adequados para atender e solucionar os problemas em prazo razoável. Como resultado, os consumidores frequentemente são levados a despende uma parcela do seu tempo que “ultrapassa as bordas da razoabilidade, proporcionalidade, boa-fé objetiva e até mesmo disposições legais expressas”, como ocorre no caso das diversas legislações municipais¹⁴⁷ que disciplinam o tempo máximo de espera em filas de banco.¹⁴⁸

Diante da dificuldade de uma solução adequada para a sua demanda, o consumidor se vê obrigado a recorrer a via administrativa para a defesa de seus interesses, uma vez que cabe à Administração Pública “promover a defesa do consumidor por meio da adoção de providências administrativas estabelecidas no próprio CDC”. Todavia, a aplicação de multas pela via administrativa é de pouca eficácia, pois o valor limite previsto no CDC¹⁴⁹ é bastante inferior ao retorno financeiro que os fornecedores obtêm com o desrespeito ao consumidor. Resta claro que o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e a ineficácia das sanções administrativas são insuficientes para coibir a conduta abusiva dos fornecedores. É necessária uma nova reinterpretação dos institutos jurídicos para a solução de demandas em que o tempo do consumidor é desperdiçado e a elaboração de critérios claros para a repressão de condutas de fornecedores que menosprezam o tempo do consumidor, de modo a compensar o dano suportado.¹⁵⁰

¹⁴⁷ No Distrito Federal, a Lei Distrital nº 2.547/2000 estabelece como tempo razoável o prazo de 30 minutos para atendimento em diversos estabelecimentos.

¹⁴⁸ LOUREIRO, Rene Edney Soares; SANTANA, Héctor Valverde. Dano moral e responsabilidade objetiva do fornecedor pela perda do tempo produtivo do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 106, ano 25, p. 357-416, jul./ago. 2016, p. 367.

¹⁴⁹ Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. BRASIL. *Lei nº 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/18078.htm. Acesso em: 11 set. 2019.

¹⁵⁰ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: RT, 2019. p. 105-106.

John F. Kennedy afirmou que “consumidores somos todos nós”. A célebre frase é verdadeira ainda nos dias de hoje. É impensável viver em uma sociedade de massa, em uma sociedade de consumo, sem consumir. Se é verdade que todos são consumidores, também é verdade que o grupo ‘consumidores’ é heterogêneo. O legislador imaginou um consumidor que se enquadra no conceito de homem médio: é “razoavelmente bem instruído, auferir renda média, tem acesso à informação, aos mecanismos habituais de resolução de conflitos e, mais do que isso, tem tempo disponível para solucionar as controvérsias geradas pelos seus fornecedores.”¹⁵¹

O perfil do consumidor brasileiro difere do imaginado pelo legislador. Ele não integra necessariamente a classe média, muitos possuem nível de escolaridade baixo, o orçamento familiar é ligeiramente superior ao salário mínimo e o acesso à serviços de coleta de lixo e distribuição de água ainda não são universais. Se esse consumidor adquirir uma passagem de avião que será paga em diversas prestações e seu voo atrasar ou for cancelado, dificilmente ele terá recursos para se hospedar em um hotel e requerer reembolso por eventuais despesas decorrentes do atraso ou cancelamento no caso de a companhia aérea se negar a lhe prestar assistência.¹⁵²

A conduta intencional do fornecedor em não prestar o serviço ou contribuir para que haja uma demora desarrazoada supera o mero aborrecimento, ultrapassa o simples descumprimento contratual e causa transtornos consideráveis, passíveis de danos morais. A ilegítima expectativa dos fornecedores de que poucos consumidores efetivamente reclamam e buscam seus direitos deve ser superada. Essa expectativa deve dar lugar ao desenvolvimento de uma cultura de que os consumidores estarão bem informados e exigirão sempre uma prestação de produtos e serviços adequada, justa e efetiva.¹⁵³

Situações como casamentos, formaturas, reuniões de negócios, evidenciam a importância do tempo para o consumidor. A compensação pecuniária nesses casos é insuficiente e a prestação do serviço tardia não mais interessa ao consumidor. Mais importante

¹⁵¹ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: RT, 2019. p. 107-108.

¹⁵² BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: RT, 2019. p. 108.

¹⁵³ LOUREIRO, Rene Edney Soares; SANTANA, Héctor Valverde. Dano moral e responsabilidade objetiva do fornecedor pela perda do tempo produtivo do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 106, ano 25, p. 357-416, jul./ago. 2016, p. 376.

ainda são casos como o atendimento médico de urgência e emergência, em que a rapidez no atendimento pode ser a diferença entre a vida e a morte do consumidor. A reparação dos danos causados pelos fornecedores é tão importante quanto o dever de prevenir a ocorrência desses mesmos danos.¹⁵⁴

Uma parcela da doutrina propõe analisar a existência do dever de compensar o tempo perdido pelo consumidor, diante do caso concreto, com a resposta a duas perguntas: *o consumidor ou a sua demanda foram menosprezados pelo fornecedor?* e *o tempo do consumidor poderia ter sido poupado mediante a implementação de mecanismos para aumentar a segurança das contratações?*. O ato de menosprezar corresponde a falta de apreço e de consideração, ao desdém no tratamento dispensado ao outro, à desvalorização. O fornecedor menospreza o consumidor quando ignora os pedidos e reclamações deste ou quando não fornece informações claras, adequadas e tempestivas, de modo a frustrar as expectativas do consumidor. O menosprezo consiste na “desvalorização do tempo e dos esforços travados pelo consumidor em relação ao fornecedor dentro de uma relação jurídica de consumo”.¹⁵⁵

As frequentes situações de embaraços, dificuldades, protelações, reconsertos sabidamente falhos são algumas das práticas comerciais abusivas dos fornecedores de produtos e serviços que tentam impedir o consumidor de alcançar seu direito de qualidade, adequação, segurança e boa-fé. Ao implementar sistemas lentos e pouco eficientes, muitas vezes por economia ou para desestimular reclamações, o fornecedor transfere ao consumidor o ônus resultante de sua inércia e os riscos inerentes à sua atividade.¹⁵⁶

O resultado dessa prática é a desistência do consumidor de exigir direitos decorrentes de problemas nas relações de consumo diante da dificuldade imposta pelos fornecedores. A desistência ocorre porque o tempo e o esforço necessários para a resolução adequada do problema frequentemente superam o benefício resultante da solução da demanda. O consumidor assume um prejuízo que originalmente é do fornecedor, um risco que é inerente à

¹⁵⁴ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: RT, 2019. p. 109-110.

¹⁵⁵ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: RT, 2019. p. 109-117.

¹⁵⁶ MARQUES, Claudia Lima; BERGSTEIN, Laís. *Menosprezo planejado de deveres legais pelas empresas leva à indenização*. 21 dez. 2016. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/23200-em-2017-expectativa-de-vida-era-de-76-anos>. Acesso em: 08 set. 2019.

sua atividade econômica. O tempo para o consumidor significa vida; para o fornecedor, significa capital.¹⁵⁷

O surgimento de problemas nas relações de consumo é algo normal e corriqueiro, mas não cabe ao consumidor suportar sozinho as consequências das falhas na cadeia produtiva, especialmente à custa do seu tempo de vida. O convívio em sociedade exige a restrição de algumas liberdades e a socialização de alguns riscos. Os direitos individuais possuem certos e necessários limites, o que significa que tanto a liberdade dos mercados quanto a liberdade do indivíduo quanto ao uso do seu tempo de vida devem ser respeitados. Na sociedade atual, várias atividades cotidianas às vezes exigem mais tempo do que o normal, o que se traduz em verdadeiros contratemplos que devem ser tolerados. É o caso do tempo de espera em um consultório médico ou as enormes filas em supermercados. Situação completamente diferente é a perda do tempo em decorrência do descumprimento de um dever legal.

3.2 Distinção entre o mero dissabor e o dano moral reparável

A doutrina e a corrente majoritária entendem que meros dissabores não constituem hipótese de dano reparável. O mero dissabor é considerado como uma lesão pequena, de ínfima ofensividade social e, portanto, não merecedor de tutela jurídica. O mero dissabor, “por fazer parte do dia a dia da população, não é capaz de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo, para fins de configuração do dano moral”.¹⁵⁸ Suas consequências são o simples aborrecimento ou o sentimento de tristeza. Diante do mero dissabor, do abalo moral insignificante, não cabe a responsabilização civil.¹⁵⁹

No âmbito do Superior Tribunal de Justiça, o entendimento predominante é de que o “mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão

¹⁵⁷ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: RT, 2019. p. 113.

¹⁵⁸ BRASÍLIA. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (5. Turma Cível). Apelação Cível. APC nº 0714160-87.2018.8.07.0001. Relator: Desembargador Sebastião Coelho. Brasília, 14 de agosto de 2019. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAOS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1193983. Acesso em: 11 set. 2019.

¹⁵⁹ CASAS MAIA, Maurílio. O dano temporal indenizável e o mero dissabor no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro – é dignidade e liberdade. *Revista de Direito do Consumidor*, ano 23, v. 92, mar./abr. 2014, p. 165-166.

que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige”.¹⁶⁰ No mesmo sentido, o STJ entende que “não cabe indenização por dano moral quando os fatos narrados estão no contexto de meros dissabores, sem humilhação, perigo ou abalo à honra e à dignidade do autor”.¹⁶¹ É possível concluir que diante de um caso concreto em que a aflição ou angústia causada no indivíduo seja intensa a ponto de abalar o seu equilíbrio psicológico, a barreira do mero aborrecimento estará ultrapassada e a reparação por dano moral será possível.

A questão que se coloca é saber quando se está diante de um mero aborrecimento ou de um dano moral reparável. O abalo interno não constitui um critério confiável para solucionar a questão, uma vez que o dano moral pode causar não apenas danos psicológicos, como também pode produzir efeitos externos, de modo a atingir a imagem do indivíduo perante a sociedade. Se o dano atingir o apreço do indivíduo por si próprio, diz-se que foi abalada a *honra subjetiva*, ao passo que se o dano atingir a imagem social do indivíduo perante a sociedade, a sua *honra objetiva* é que terá sido abalada.¹⁶²

As dores, mágoas, angústias, humilhações, não são a causa do dano moral, mas a sua consequência ou a repercussão do dano sofrido. A frequente associação da dor ao dano moral reside no fato que de tais estados psicológicos são a expressão do dano moral. Contudo, o dano moral não se limita à dor ou ao sofrimento. É plenamente possível o dano moral sem a perturbação psíquica do indivíduo.¹⁶³

A ausência de critérios objetivos nesse sentido torna árdua a tarefa de distinguir o mero aborrecimento do dano moral reparável. A doutrina sugere a adoção do paradigma do homem médio, que não é insensível, frio, tampouco extremamente sensível.¹⁶⁴ A adoção de três

¹⁶⁰ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (4. Turma). Recurso Especial. *REsp n. 898.005/RN*. Relator: Ministro Cesar Asfor Rocha. Brasília, 06 de agosto de 2007. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ATC&sequencial=2955065&num_registro=200602375989&data=20070806&tipo=5&formato=PDF. Acesso em: 11 set. 2019.

¹⁶¹ BRASIL, Superior Tribunal de Justiça. (3. Turma) Recurso Especial. *REsp n 1.329.189/RN*. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Brasília, 13 de novembro de 2012. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ATC&sequencial=25739663&num_registro=201102916521&data=20121121&tipo=5&formato=PDF. Acesso em: 11 set. 2019.

¹⁶² CASAS MAIA, Maurílio. O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro – é dignidade e liberdade. *Revista de Direito do Consumidor*, ano 23, v. 92, p. 161-176, mar./abr. 2014, p. 167.

¹⁶³ ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. *Dano Moral e Indenização Punitiva: os punitive damages na experiência do common law e na perspectiva do Direito brasileiro*. Rio de Janeiro: Forense, 2006. p. 37-40.

¹⁶⁴ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 111.

requisitos mínimos, quais sejam a violação de um interesse jurídico, a certeza do dano e a sua subsistência também pode ser utilizada para esse fim¹⁶⁵. O artigo 375 do Código de Processo Civil igualmente pode ser utilizado para distinguir o mero aborrecimento do dano moral reparável, ao estabelecer que o juiz “aplicará as regras de experiência comum subministradas pela observação do que ordinariamente acontece e, ainda, as regras de experiência técnica, ressalvado, quanto a estas, o exame pericial”. O STJ possui manifestações nesse sentido, ao julgar que “os limites entre o mero dissabor e o dano moral indenizável deve ser apurado mediante regras de experiência, pelo julgador”.¹⁶⁶

A distinção entre o mero dissabor e o dano moral reparável deve ser feita pelo julgador à luz do caso concreto com base na razoabilidade e na experiência comum. Desnecessário perquirir a intensidade da dor e do sofrimento do indivíduo, uma vez que tais estados anímicos constituem a consequência do dano sofrido e não se limitam a ele. O critério aferidor do dano moral é a agressão a direitos da personalidade, que pode resultar em dor, humilhação, vexame e demais alterações do estado psicológico do indivíduo.

3.3 Fundamento para a reparação do dano moral decorrente da perda do tempo

O princípio da inafastabilidade da jurisdição experimentou uma sensível amplitude com a previsão da proteção dos direitos imateriais. A Constituição Federal¹⁶⁷, por meio do artigo 5º, inciso XXXV, passou a garantir não apenas a proteção dos direitos patrimoniais, mas também dos direitos da personalidade, os quais encontram sua expressão genérica no princípio da dignidade humana¹⁶⁸, positivado no artigo 1º, Inciso III da Constituição Federal. Restou consagrado na Constituição Federal o direito de *ser*.¹⁶⁹

¹⁶⁵ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil*. 16 ed. São Paulo: Saraiva, 2018. v. 3. p. 91-97.

¹⁶⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (3. Turma). Recurso Especial. *REsp n. 955.031/MG*. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Brasília, 20 de março de 2012. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ATC&sequencial=20686781&num_registro=200701191570&data=20120409&tipo=5&formato=PDF. Acesso em: 11 set. 2019.

¹⁶⁷ Art. 5º [...] XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito. BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 set. 2019.

¹⁶⁸ Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: [...] III - a dignidade da pessoa humana. BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 set. 2019.

¹⁶⁹ ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. *Dano Moral e Indenização Punitiva: os punitive damages na experiência do common law e na perspectiva do Direito brasileiro*. Rio de Janeiro: Forense, 2006. p. 7-8

A dignidade é atributo inerente ao homem e decorre da própria condição humana. A dignidade confere a cada um igual consideração e respeito por parte dos seus pares. O conjunto de direitos que compõe a dignidade é igual para todos os homens. Por isso não se pode falar em maior ou menor dignidade. A igualdade entre os seres humanos é um dos pilares da dignidade. O outro pilar é a liberdade, que confere a cada indivíduo a possibilidade de realizar suas escolhas, manifestar suas opiniões, exercer plenamente seus direitos existenciais.¹⁷⁰

A dignidade humana representa um valor universal. No entanto, a determinação do seu conteúdo, como um conceito juridicamente indeterminado, é complexa. O elemento cultural deve ser considerado na noção de dignidade, pois ao mesmo tempo em que determinados comportamentos podem ser considerados humilhantes em uma cultura, podem ser perfeitamente normais em outra. Outros fatores sociais – o econômico, por exemplo – também ampliar ou restringir a noção de dignidade, o que não elimina o caráter universal da ideia de um direito inerente ao ser humano de ser tratado dignamente.¹⁷¹ O ser humano possui natureza complexa e sujeita a constantes transformações, o que impede o reconhecimento de um grupo estático e definido de valores da dignidade humana.¹⁷²

O princípio da dignidade humana atua como um critério de interpretação de todo o ordenamento constitucional, embora esteja mais relacionado aos direitos da personalidade. Esses são direitos inerentes a todos os seres humanos e que existem independentemente de positivação no ordenamento jurídico. Cabe ao Direito apenas reconhecer e salvaguardar os direitos da personalidade, tais como o direito à vida, à liberdade, à saúde, à privacidade, à honra, dentre outros.¹⁷³

A tutela dos direitos da personalidade foi intensificada após a Segunda Guerra Mundial, cujos efeitos nefastos revelaram a necessidade de maior proteção do homem na sociedade. Diversas nações passaram a adotar um direito geral de personalidade, composto por um rol meramente exemplificativo e em constante ampliação, pois constantemente um novo aspecto da personalidade é revelado e elevado à condição de interesse juridicamente protegido. A personalidade, mais do que um direito, constitui um valor basilar existencial, o que pode

¹⁷⁰ ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. *Dano Moral e Indenização Punitiva: os punitive damages na experiência do common law e na perspectiva do Direito brasileiro*. Rio de Janeiro: Forense, 2006. p. 9-15

¹⁷¹ ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. *Dano Moral e Indenização Punitiva: os punitive damages na experiência do common law e na perspectiva do Direito brasileiro*. Rio de Janeiro: Forense, 2006. p. 15.

¹⁷² SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p.130.

¹⁷³ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p.106.

explicar a inviabilidade de enumerar seus diversos atributos. Seja como for, a imprecisão dos atributos da personalidade não pode ser empecilho ao reconhecimento de direitos – diversos dos patrimoniais – que merecem ser tutelados.

O Direito caminha no sentido de valorizar o ser humano no sentido mais amplo da dignidade, de modo a considerar bens relacionados à esfera social, física e psíquica do indivíduo. A possibilidade de reparação dos danos decorrentes de violação aos direitos da personalidade surge a partir dessa concepção.¹⁷⁴ A essa violação a direito ou atributo da personalidade dá-se o nome de dano moral, de natureza imaterial e insuscetível de avaliação pecuniária.¹⁷⁵

O dano moral é caracterizado pela ofensa a direitos da personalidade, e resulta em dor, sofrimento, humilhação e demais alterações do estado psicológico do indivíduo. Importante destacar que a alteração no estado de alma do indivíduo não corresponde ao dano em si, mas a sua consequência.¹⁷⁶ O dano moral não está necessariamente vinculado a alguma alteração psíquica do ser humano. Pode haver “ofensa à dignidade da pessoa humana sem dor, vexame, sofrimento, assim como pode haver dor, vexame e sofrimento sem violação da dignidade”.¹⁷⁷

O fundamento da reparabilidade pelo dano moral reside no fato de que todo ser humano é titular de direitos integrantes de sua personalidade, inerentes ao homem pelo simples fato de ser homem. O ordenamento jurídico deve estar atento para não deixar que a violação aos direitos da personalidade ocorra impunemente.¹⁷⁸

A Constituição Federal prevê um princípio geral de reparação do dano moral no artigo 5º, inciso X. A previsão constitucional dirimiu quaisquer dúvidas e discussões acerca da sua aplicabilidade, o que fez com que a reparação do dano moral tenha sido irreversivelmente integrada ao direito brasileiro. A possibilidade de reparação do dano moral representa o limite mínimo definido pela Constituição, uma vez que cabe à lei e à jurisprudência a ampliação de outras situações.¹⁷⁹

¹⁷⁴ SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p.118.

¹⁷⁵ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p.108-109.

¹⁷⁶ ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. *Dano Moral e Indenização Punitiva: os punitive damages na experiência do common law e na perspectiva do Direito brasileiro*. Rio de Janeiro: Forense, 2006. p. 41-42

¹⁷⁷ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p.107

¹⁷⁸ PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Responsabilidade Civil*. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense. 2018. p. 72

¹⁷⁹ PEREIRA, Caio Mario da Silva. *Responsabilidade Civil*. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense. 2018. p. 76-77.

O tempo do consumidor encontra as suas bases jurídicas no fundamento da dignidade da pessoa humana e no direito constitucional à liberdade. A subtração indevida do tempo do consumidor corresponde à violação do seu direito à liberdade, uma vez que o mau atendimento e a demora excessiva forçam o consumidor a uma longa e desproporcional espera pela solução de seu problema em vez de utilizar seu tempo e suas competências em qualquer outra atividade por ele desejada.¹⁸⁰

O homem possui a liberdade para escolher como utilizar o tempo que possui. A supressão do seu tempo disponível por qualquer motivo alheio à sua vontade representa violação ao seu direito de liberdade. A lesão ao tempo disponível ocasiona reflexos diretos à dignidade humana, pois somente existirá dignidade caso a pessoa possa se autodeterminar e gozar do lapso de existência que possui.¹⁸¹ Nas ocasiões em que o consumidor é forçado a despender parte do seu tempo para buscar a solução de um problema de consumo decorrente de conduta abusiva do fornecedor, há a ocorrência de dano moral resultante da violação de sua dignidade e sua liberdade, o que enseja a reparação por parte do fornecedor faltoso.

3.4 Dano moral no direito do consumidor

Um dos grandes avanços da ciência jurídica contemporânea é a atenção dada aos direitos supraindividuais e o reconhecimento da tutela dos interesses existenciais da pessoa humana. A dignidade da pessoa humana foi alçada a valor fundamental nas constituições de diversas nações no último século, bem como as normas constitucionais cada vez mais passaram a ser aplicadas às relações privadas. A admissão da reparabilidade dos danos extrapatrimoniais, que até então era apenas discutida, foi um dos resultados desse avanço. Cada sistema jurídico passou a reconhecer a reparação de violações de interesses existenciais, os quais eram considerados apenas de maneira programática, com a finalidade de orientar apenas o legislador, mas incapazes de garantir proteção frente a violações cometidas seja pelo Estado, seja por particulares.¹⁸²

¹⁸⁰ CASAS MAIA, Maurílio. O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro – é dignidade e liberdade. *Revista de Direito do Consumidor*, ano 23, v. 92, p. 161-176, mar./abr. 2014, p. 163.

¹⁸¹ SCRAMIM, Umberto Cassiano Garcia. Da responsabilidade civil pela frustração do tempo disponível. *Revista dos Tribunais*. v. 968. ano 105. p. 89-97. São Paulo: RT, jun. 2016.

¹⁸² SCHREIBER, Anderson. *Novos Paradigmas da Responsabilidade Civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 90-91.

O fenômeno da constitucionalização do direito civil produziu grandes efeitos na seara da responsabilidade civil. A violação a esse novo grupo de interesses merecedores de tutela possibilitou que o direito se atentasse para danos que até então eram ignorados, razão pela qual não se admitia a sua reparabilidade. O dano à privacidade é um exemplo do reconhecimento desses novos danos. Era inconcebível que, seis décadas atrás, alguém recorresse ao Judiciário pleiteando reparação por ter sofrido dano a sua privacidade. Hoje a privacidade¹⁸³ é reconhecida como interesse digno de tutela e reparação quando de sua violação.

A aplicação da norma constitucional de tutela da dignidade da pessoa humana¹⁸⁴ possibilitou a defesa de interesses existenciais que antes eram ignorados, tais como o dano à imagem, o dano estético, os quais, inclusive, deram origem a enunciados de súmula¹⁸⁵⁻¹⁸⁶ do Superior Tribunal de Justiça. Uma vez que a dignidade humana se configura como cláusula geral, não se pode limitar os interesses existenciais por ela tutelados. Tal constatação faz surgir um problema: ao mesmo tempo em que os tribunais se mostram inclinados a tutelar cada vez mais interesses existenciais, as diversas expressões da pessoa humana resultaram em rápida

¹⁸³ “Publicar em revista especializada e ainda divulgar pela internet fotografia de pessoa que não tem nada a ver com a matéria jornalística que denuncia a ocorrência de fraude em licitação de computadores, implica em violação do direito à privacidade e à imagem da pessoa, passível de indenização, mormente quando se constata que tal pessoa foi fotografada quando trabalhava com computadores e que a divulgação de sua imagem aos fatos denunciados, ocasionou-lhe chacotas e piadas de mau gosto e passou ela a ser chamada de corrupta”. DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. (4. Turma Cível). Apelação Cível. APC n. 2001.05.1.001757-0. Relator: Desembargador Roberval Casemiro Belinati. Brasília, 26 de julho de 2006. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&endereçoDoServlet=sistj&históricoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAOS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=255204. Acesso em: 11/09/2019.

¹⁸⁴ Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: [...] III - a dignidade da pessoa humana. BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 set. 2019.

¹⁸⁵ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Súmula nº 387*. É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2013_35_capSumula387.pdf. Acesso em: 1º set. 2019.

¹⁸⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Súmula nº 403*. Independe de prova do prejuízo a indenização pela publicação não autorizada de imagem de pessoa com fins econômicos ou comerciais. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2014_38_capSumula403.pdf. Acesso em: 1º set. 2019.

expansão de diversos danos a esses interesses, os quais encontram limites apenas na criatividade do intérprete e na flexibilidade da jurisprudência.¹⁸⁷

Fato é que o atual estágio em que se encontra a Ciência do Direito não permite mais deixar os direitos da personalidade desamparados. O restabelecimento do equilíbrio social e jurídico quando do cometimento de ato ilícito atentatório aos valores extrapatrimoniais do indivíduo é questão pacífica atualmente. A sanção pecuniária imposta ao infrator exerce uma função compensatória diante das consequências sofridas pela vítima do ato ilícito, e não como um mero preço pela dor suportada.¹⁸⁸

A Constituição Federal de 1988 consagrou definitivamente a reparabilidade do dano moral. A tutela dos direitos da personalidade foi inserida no rol dos direitos e garantias fundamentais, mais especificamente no artigo 5º, incisos V e X, os quais preveem, respectivamente, que “é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou a imagem” e que “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”. Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, a discussão acerca da possibilidade de se reparar ou não o dano moral tornou-se irrelevante, seja em decorrência de previsão constitucional para tanto, seja porque os argumentos contrários – o principal deles a impossibilidade de atribuir um valor à dor – foram superados diante da cada vez mais ampla proteção dos direitos da personalidade¹⁸⁹. A dignidade da pessoa humana foi alçada a valor fundamental, o que autoriza a tutela de interesses existenciais do indivíduo.

Com o advento da Constituição Federal de 1988, novos diplomas legais passaram a admitir a tese da reparabilidade do dano moral. O Código de Defesa do Consumidor¹⁹⁰ – Lei nº 8.078/90 – prevê expressamente, no artigo 6º, VI e VII, a possibilidade de reparação decorrente

¹⁸⁷ SCHREIBER, Anderson. *Novos Paradigmas da Responsabilidade Civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 91-96.

¹⁸⁸ SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 123.

¹⁸⁹ SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 127-128.

¹⁹⁰ Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...] VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; [...] VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados. BRASIL. *Lei nº 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/18078.htm. Acesso em: 11 set. 2019.

da danos morais, os quais podem, inclusive, ser cumulados com danos materiais. Tal posicionamento restou consagrado no enunciado de súmula¹⁹¹ nº 37 do STJ. O Código Civil brasileiro, em seu artigo 186, também reconhece o dano moral ao registrar que “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.¹⁹²

O Código Civil, muito embora se refira ao elemento *dano* no artigo 186, não traz uma definição. Essa tarefa coube à doutrina e à jurisprudência, não havendo consenso sobre o seu conceito. A ausência de uma definição elaborada pelo legislador, aliada às construções doutrinárias e jurisprudenciais resultou, como já afirmado anteriormente, em exponencial ampliação de diversos danos, cujo limite é a criatividade do intérprete e a flexibilidade da jurisprudência. O ponto de partida para o conceito de dano é a sua causa e o seu objeto, razão pela qual opta-se, no presente trabalho, por definir o dano como a “lesão a um bem ou interesse juridicamente tutelado, qualquer que seja a sua natureza, quer se trate de um bem patrimonial, quer se trate de um bem integrante da personalidade da vítima, como a sua honra, a imagem, a liberdade etc.”¹⁹³. O dano é, então, a lesão de um bem jurídico, seja patrimonial ou moral, o que dá origem a divisão entre dano patrimonial e dano moral.¹⁹⁴

O dano patrimonial ou material atinge os bens que integram o patrimônio do indivíduo, ou seja, o *conjunto de relações jurídicas de uma pessoa apreciáveis economicamente*. O dano patrimonial é suscetível de avaliação pecuniária, o que torna possível a sua reparação, seja direta ou indiretamente, por meio de prestação equivalente ou indenização pecuniária.¹⁹⁵ A sua indenização tem como objetivo o restabelecimento da situação da vítima ao momento anterior à prática do ilícito, em observância do princípio da restituição integral. A reparação do dano material possui o objetivo de restituir à vítima o mesmo bem da vida violado. De modo subsidiário, o sistema jurídico admite a reparação em dinheiro quando não for possível a restituição do bem da vida atingido.¹⁹⁶

¹⁹¹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Súmula nº 37*. São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2006_3_capSumula37.pdf. Acesso em: 1º set. 2019.

¹⁹² CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 110-111.

¹⁹³ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 92-93.

¹⁹⁴ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 92-93.

¹⁹⁵ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 93-94.

¹⁹⁶ SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 134.

A Ciência do Direito dedicou mais atenção ao dano patrimonial, o qual conta com satisfatório nível de desenvolvimento. Esse fato se deve à tradição jurídica de se dedicar à proteção do patrimônio material dos indivíduos, característica proveniente dos Códigos Civis elaborados a partir do século XIX e vinculados ao sistema jurídico romano-germânico. O dano moral não recebeu a mesma atenção, carecendo de melhor detalhamento pela doutrina, pela jurisprudência e pela legislação, principalmente em um momento em que o princípio da dignidade da pessoa humana é alçado à valor fundamental e em que se almeja a concretização dos direitos humanos.¹⁹⁷

O dano moral é a “lesão ou privação ao exercício dos direitos da personalidade, é a violação do estado físico, psíquico e moral da vítima”. As hipóteses de dano moral não resultam em uma repercussão patrimonial direta, o que faz com que seja inviável seguir um critério rígido de equivalência para a reparação do bem imaterial.¹⁹⁸ A esfera íntima da personalidade do indivíduo não permite uma recomposição patrimonial, pois o mal causado à honra, à intimidade, ao nome, em princípio, é irreversível. A reparação revela apenas uma sanção à conduta ilícita e não a eliminação do dano moral. O valor atribuído à reparação tem o objetivo de atenuar o injusto sofrimento da vítima e coibir a reincidência do infrator. O objetivo da responsabilidade civil por dano moral é reparar os danos, e não apagar os efeitos da lesão.¹⁹⁹

Inegável é que frequentemente o dano moral resulta em sentimentos de dor, aflição, angústia e revolta. Esses sentimentos não podem, contudo, ser considerados como necessários à caracterização do dano moral. Adotar posicionamento diverso implica reconhecer que aqueles incapazes de compreender não podem sofrer danos morais e, portanto, estão excluídos da esfera de proteção dos direitos da personalidade.²⁰⁰ O Código Civil²⁰¹⁻²⁰² brasileiro reconhece que basta o indivíduo estar vivo para que lhe sejam conferidos direitos de personalidade. A lesão

¹⁹⁷ SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 134.

¹⁹⁸ SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 134.

¹⁹⁹ THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Dano Moral*. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016. p. 2-3.

²⁰⁰ REIS, Milla Pereira Primo. *A perda do tempo do consumidor como violação do direito à liberdade*. 2019. Dissertação [Mestrado em Direito] - Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais, Centro Universitário de Brasília - UniCEUB, Brasília, 2019. p. 65.

²⁰¹ Art. 1º Toda pessoa é capaz de direitos e deveres na ordem civil. BRASIL. *Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002*. Institui o Código Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm. Acesso em: 11 set. 2019.

²⁰² Art. 2º A personalidade civil da pessoa começa do nascimento com vida; mas a lei põe a salvo, desde a concepção, os direitos do nascituro. BRASIL. *Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002*. Institui o Código Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm. Acesso em: 11 set. 2019.

ou a dor moral estão restritas ao íntimo do indivíduo, razão pela qual impossível a sua correta aferição. Nesse sentido, o enunciado nº 445 da V Jornada de Direito Civil dispõe que “o dano moral indenizável não pressupõe necessariamente a verificação de sentimentos humanos desagradáveis como dor e sofrimento”.

É necessário deixar claro que não será qualquer situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento que ensejará a reparação por danos morais. Somente as situações “graves o suficiente para afetar a dignidade humana em seus diversos substratos materiais, já identificados, quais sejam a igualdade, a integridade psicofísica, a liberdade e a solidariedade familiar ou social, no plano extrapatrimonial em sentido estrito”²⁰³. A aplicação da norma constitucional de tutela da dignidade da pessoa humana aliada a noção aberta de dano desafia os operadores do direito a definir quais são os danos extrapatrimoniais merecedores de tutela jurisdicional. O que se busca é selecionar quais são os interesses aptos a serem tutelados, por meio de uma noção menos abrangente de dano moral reparável, e estabelecer os métodos para avaliar o merecimento de tutela.²⁰⁴

Já se afirmou que são cada vez mais frequentes situações em que consumidores são levados a deixar de lado compromissos profissionais e pessoais, bem como seu descanso e lazer para buscar a solução de problemas decorrentes das relações de consumo. Os consumidores assim agem porque os fornecedores frequentemente ignoram seus deveres anexos de cuidado, atendimento, prestabilidade, dentre outros, o que configura o inadimplemento contratual. Diante da conduta desidiosa e negligente dos fornecedores, os consumidores são obrigados utilizar uma parcela do seu tempo que ultrapassa os limites da razoabilidade, proporcionalidade e, não raro, disposições legais. A obrigação do fornecedor de disponibilizar e investir em um serviço útil, célere, eficaz de pronto atendimento é transferida ao consumidor, que perde tempo e dinheiro em busca da solução adequada.

O simples inadimplemento contratual não autoriza a reparação por danos morais. É necessário a existência de um elemento relevante, como a frustração da legítima do consumidor, qual seja, a de não ver o seu problema ser solucionado em tempo razoável. O Conselho da Justiça Federal, confirmando esse entendimento, editou o Enunciado nº 411, da V Jornada de

²⁰³ MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2010. p. 188-189.

²⁰⁴ SCHREIBER, Anderson. *Novos Paradigmas da Responsabilidade Civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013. p. 109.

Direito Civil, que dispõe que o descumprimento de contrato pode gerar dano moral quando envolver valor fundamental protegido pela Constituição Federal de 1988.²⁰⁵

O fornecedor que subtrai indevidamente o tempo do consumidor ultrapassa os limites da razoabilidade, atinge aspectos inerentes a própria pessoa e viola seus direitos da personalidade. É certo que há limites toleráveis para a perda de tempo, bem como atividades no cotidiano das pessoas que causam a sensação de perda de tempo, como, por exemplo, o demorado cancelamento de um contrato, o trânsito parado, a longa espera em consultórios médicos, dentre outros. Contudo, uma vez ultrapassados esses limites, a sensação de perda de tempo se converte em uma situação intolerável e se presentes a desídia e o desrespeito aos consumidores, surge a possibilidade de indenização pela perda do tempo livre. O fornecedor que subtrai indevidamente o tempo do consumidor atinge diversos direitos relacionados a dignidade da humana, dentre os quais se destacam a liberdade, a paz, a tranquilidade e a prestação adequada dos serviços contratados. A violação dos direitos da personalidade e a ofensa à dignidade da pessoa humana configuram a existência de dano moral.²⁰⁶

O desperdício do tempo do consumidor é um dano imaterial que está indiretamente ligado ao problema decorrente da relação de consumo. Não é o dano do produto ou do serviço em si, apenas está a ele relacionado em decorrência de fatores externos. A causa do dano moral consistente na subtração indevida do tempo do consumidor é a conduta do fornecedor, posterior ao vício, por não dar à situação a atenção e a solução necessárias. A este dano superveniente, relacionado a fatores externos e indiretamente ligado ao produto ou serviço dá-se o nome de dano *extra rem*, ao passo que ao dano intrínseco, inerente ao produto ou serviço recebe o nome de dano *circa rem*.²⁰⁷

Exemplo de dano *circa rem* é a caixa acústica de um aparelho de som que não funciona. É um dano restrito à esfera do produto e que causa simples perda econômica para o consumidor, que possui o direito ao conserto ou à substituição da caixa acústica. O dano *extra rem*, por outro lado, restará caracterizado quando o fornecedor não realizar adequadamente o reparo da caixa

²⁰⁵ LOUREIRO, Rene Edney Soares; SANTANA, Héctor Valverde. Dano moral e responsabilidade objetiva do fornecedor pela perda do tempo produtivo do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 106, ano 25, p. 357-416, jul./ago. 2016, p. 367-368.

²⁰⁶ LOUREIRO, Rene Edney Soares; SANTANA, Héctor Valverde. Dano moral e responsabilidade objetiva do fornecedor pela perda do tempo produtivo do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 106, ano 25, p. 357-416, jul./ago. 2016, p. 368-369.

²⁰⁷ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 575-576.

acústica dentro do prazo legal estabelecido pelo CDC²⁰⁸, devolvendo o produto com o mesmo ou até outro problema. O consumidor é compelido a retornar diversas vezes à assistência técnica até que, finalmente, o problema seja resolvido, o que exige tempo e resulta em violação a diversos direitos como a paz, tranquilidade, descanso, lazer, dentre outros. O dano deixa de ser unicamente material para atingir também direitos da personalidade.²⁰⁹

A indenização pela subtração indevida e desarrazoada do tempo livre do consumidor em face de problemas na relação de consumo exige a presença de determinadas circunstâncias. Em primeiro lugar, o transcurso de considerável período de tempo atribuível ao fornecedor, que intencionalmente demora a solucionar o problema causado. Essa conduta viola a boa-fé objetiva e consiste em um abuso de direito. Isso porque o risco do negócio recai sempre sobre o fornecedor, que deve integralizar os custos necessários para o investimento em atendimento, reparo, consertos e demais soluções necessárias ao desenvolvimento da sua atividade. Em segundo lugar, o princípio da responsabilidade consumerista exige que os danos causados aos consumidores sejam reparados por aqueles que lhes deram causa, aliado ao interesse público na celeridade tanto do atendimento pelos fornecedores quanto da solução adequada dos problemas decorrentes da relação de consumo. Por fim, a perda injustificada do tempo imposta ao consumidor afeta o equilíbrio social.²¹⁰

3.5 Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor

O consumidor brasileiro é frequentemente levado a utilizar o seu tempo – e a se desviar de suas atividades cotidianas – para enfrentar problemas de consumo potencial ou efetivamente lesivos, os quais são criados pelos próprios fornecedores. As consequências desse fenômeno ultrapassam o mero dissabor ou aborrecimento, percalço ou contratempo normal, muito embora seja essa a interpretação frequentemente dada pelo Direito. A percepção desse fenômeno começou a ocorrer com a entrada em vigor do Código de Defesa do Consumidor – CDC, em

²⁰⁸ Art. 18. [...] § 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. BRASIL. *Lei nº 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/18078.htm. Acesso em: 11 set. 2019.

²⁰⁹ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 99. ano 24. p. 125-156. São Paulo: RT, mai./jun. 2015. p. 146-147.

²¹⁰ LOUREIRO, Rene Edney Soares; SANTANA, Héctor Valverde. Dano moral e responsabilidade objetiva do fornecedor pela perda do tempo produtivo do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 106, ano 25, p. 357-416, jul./ago. 2016, p. 369.

1991, que estabeleceu princípios e regras especiais para regular as relações de consumo, protegendo os consumidores leigos e vulneráveis e regulando a conduta dos fornecedores.²¹¹

Um dos primeiros trabalhos a se preocupar com a perda do tempo útil do consumidor no cenário brasileiro é de autoria do desembargador André Gustavo Corrêa de Andrade. O magistrado defende que embora a perda de tempo em algumas situações seja fato inerente à vida em sociedade e, por isso, deva ser tolerada, a perda de tempo pode se revelar ilícita em outras.²¹² O desperdício do tempo do consumidor será ilícito e intolerável quando decorrer de “desídia, desatenção ou despreocupação dos fornecedores, na maioria das vezes pessoas jurídicas, fornecedoras de produtos ou serviços”. As causas para esse vilipêndio ao tempo do consumidor incluem o deficiente investimento no atendimento aos consumidores, o desenvolvimento de práticas abusivas bem como a consideração dos consumidores como simples números na contabilidade dos fornecedores de produtos e serviços.²¹³ Como já dito anteriormente, o tempo para o consumidor significa vida; para o fornecedor, significa capital.

A perda do tempo do consumidor não ocorre apenas dentro do contexto de uma relação contratual de consumo. Situações em que fornecedores insistentemente enviam correspondências ou entram em contato via telefone ou *sms* para oferecimento de serviços e/ou a cobrança de débitos também ocasionam a perda de tempo do consumidor. Há ainda casos em que estelionatários se apoderam de modo ilícito dos dados pessoais de milhares de consumidores, o que possibilita o cometimento de golpes em face do consumidor. A perda do tempo em decorrência de fato extracontratual atrai a incidência da figura do consumidor por equiparação, prevista no artigo 29 do Código de Defesa do Consumidor²¹⁴. Todos aqueles expostos às práticas comerciais são equiparados a consumidores, razão pela qual é reconhecida

²¹¹ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 234.

²¹² CASAS MAIA, Maurílio. O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro – é dignidade e liberdade. *Revista de Direito do Consumidor*, ano 23, v. 92, mar./abr. 2014, p. 171.

²¹³ ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual. *Revista da EMERJ*. v. 8. n. 29. p. 134-148. Rio de Janeiro, 2005.

²¹⁴ Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas. BRASIL. *Lei nº 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/18078.htm. Acesso em: 11 set. 2019.

a perda do tempo do consumidor em potencial em face dos fornecedores de produtos e serviços.²¹⁵

Práticas criminosas, como o uso indevido de informações pessoais para compras em sítios da *Internet*, clonagem de telefones celulares, acesso a contas bancárias, por exemplo, causam no consumidor o constrangimento de ser cobrado por algo que não deve. O mesmo se diga quanto a prática abusiva dos fornecedores de enviar produtos e ofertas não solicitadas aos consumidores. Os consumidores vítimas de tais práticas precisam tomar providências de modo a contestar a cobrança indevida ou solicitar o cancelamento das ofertas não solicitadas. A atitude de acionar o fornecedor, geralmente via SACs e *call centers*, para explicar que não é o real o devedor ao qual a cobrança foi direcionada, inegavelmente causa a perda de tempo valioso, o que faz com que o consumidor novamente esteja envolvido em situação à qual não deu causa.²¹⁶

O desvio produtivo do consumidor, termo cunhado pelo advogado capixaba Marcos Dessaune, ocorre quando o fornecedor descumpre sua missão e a lei, o que resulta em um mau atendimento decorrente do fornecimento de produtos ou serviços com vícios ou no emprego de práticas abusivas de mercado. Ao agir dessa maneira, o fornecedor cria um problema de consumo potencial ou efetivamente lesivo, ao qual o CPC lhe atribui a inteira responsabilidade. Esse fenômeno pode ser observado em relação aos diversos tipos de fornecedores. Profissionais autônomos, empresas de pequeno porte e até mesmo órgãos públicos acabam por não apresentar soluções espontâneas, rápidas e efetivas, seja por despreparo, desatenção ou descaso, ainda que ausente a má-fé. Empresas nacionais e transnacionais, por outro lado, no intuito de auferir lucro extra, se valem do seu poder econômico e domínio técnico e informacional para se esquivarem de sua responsabilidade pelos problemas de consumo potencial ou efetivamente lesivo.²¹⁷

A conduta não cooperativa, desleal e danosa dos fornecedores é recorrente no mercado de consumo, o que resulta na lesão a direito individual homogêneo de um grupo de consumidores ligados por um fato comum. Resulta também em desequilíbrio nas relações de consumo, ao colocar os consumidores em desvantagem exagerada e ao gerar prejuízos coletivos

²¹⁵ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 99. ano 24. p. 125-156. São Paulo: RT, mai./jun. 2015. p. 145.

²¹⁶ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 99. ano 24. p. 125-156. São Paulo: RT, mai./jun. 2015. p. 145.

²¹⁷ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 234-235.

que são percebidos pelos consumidores de maneira individual. A omissão, recusa ou imposição de dificuldades pelo fornecedor para a solução de problemas derivados dos produtos e serviços por ele inseridos no mercado de consumo gera para o consumidor duas alternativas indesejadas, mas necessárias: o consumidor pode assumir o prejuízo ou pode tentar resolver o problema sozinho. A conduta do fornecedor acaba por restringir a possibilidade de escolha do consumidor, que se vê obrigado a tomar uma decisão influenciado por fatores por ele incontroláveis, a renunciar a direitos previstos no CDC e a se submeter ao modo de solucionar problemas veladamente imposto pelo fornecedor.²¹⁸

O consumidor, diante das duas alternativas indesejadas e ciente da impossibilidade de realizar duas atividades ao mesmo tempo, gasta parte do seu tempo, adia ou suprime atividades anteriormente planejadas ou desejadas e assume deveres operacionais e custos materiais originalmente do fornecedor. O consumidor age assim por diversos motivos, a depender do caso concreto: porque não há solução imediata ao alcance para o problema, para exigir que o fornecedor sane o vício do produto ou do serviço, para evitar o prejuízo decorrente da prática abusiva, para obrigar o fornecedor a reparar o dano resultante da prática abusiva, dentre outras. Essa cadeia de eventos caracteriza o fenômeno socioeconômico denominado *desvio produtivo do consumidor*, acontecimento humano de interesse para o Direito, portanto, fato jurídico em sentido estrito.²¹⁹

O desvio produtivo do consumidor, em suma, é um evento danoso provocado pelos fornecedores que, de modo abusivo, buscam se evadir da sua responsabilidade pelos problemas resultantes da relação de consumo. Acarreta para o consumidor um dano existencial indenizável, ao passo que gera para o fornecedor um lucro adicional e indevido. Esse dano extrapatrimonial surge porque o consumidor – presumidamente carente e vulnerável – é forçado a tentar solucionar um problema de consumo criado pelo próprio fornecedor, que resiste a resolver de modo espontâneo, rápido e efetivo o problema de consumo potencial ou efetivamente lesivo. Diante dessa situação, o consumidor desperdiça seu tempo e altera suas

²¹⁸ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 235.

²¹⁹ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 235-236.

atividades cotidianas ao passo que o fornecedor presumidamente enriquece à custa da conduta abusiva em face do consumidor.²²⁰

3.6 Posição jurisprudencial acerca do dano moral decorrente da subtração indevida do tempo do consumidor

O Poder Judiciário tem sido cada vez mais instado a se pronunciar acerca de litígios em que se busca a reparação do dano decorrente da perda desarrazoada do tempo do consumidor. A importância atribuída ao tempo tem feito com que os consumidores, cada vez mais conscientes dos seus direitos, pleiteiem a reparação pela subtração indevida do tempo em face da conduta negligente dos fornecedores.

A necessidade de reparação do dano moral causado pela perda desarrazoada e injustificada do tempo do consumidor começou a ser percebida pelos tribunais brasileiros ainda no início dos anos 2000. Aos poucos, os tribunais começaram a reconhecer a perda do tempo do consumidor como algo intolerável, que ultrapassa o mero dissabor cotidiano e resulta em verdadeira ofensa aos direitos da personalidade, o que dá ensejo a reparação por dano moral. Os tribunais que tiveram a chance de reconhecer a perda do tempo do consumidor como hipótese de dano moral apenas declaravam tal direito, por meio de criação jurisprudencial, diante da ausência de obras doutrinárias acerca do assunto.²²¹

Uma das primeiras decisões a reconhecer a perda do tempo do consumidor como hipótese de dano moral reparável foi proferida pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro²²². No julgamento, ocorrido em 13/03/2001, discutiu-se a demora excessiva no reparo de defeitos apresentados por veículo zero quilômetro, obrigando o proprietário a procurar várias vezes a concessionária. O Tribunal entendeu presente o dano moral “pelo aborrecimento, preocupação, perda de tempo que causa ao consumidor, e pelo transtorno de se ver privado seu instrumento de transporte”. A Corte salientou que o consumidor que adquire um carro novo “não quer os aborrecimentos de um veículo usado; quer confiança e segurança e não problemas,

²²⁰ DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. p. 25-26.

²²¹ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 99. ano 24. p. 125-156. São Paulo: RT, mai./jun. 2015. p. 125-154.

²²² RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. (2. Câmara Cível). *Apelação Cível. APC n. 0017176-24.1999.8.19.0001*. Relator: Desembargador Sergio Cavalieri Filho, Rio de Janeiro, 13 de março de 2001. Disponível em: <http://www4.tjrj.jus.br/EJURIS/ProcessarConsJuris.aspx?PageSeq=0&Version=1.1.5.0>. Acesso em: 11 set. 2019.

de sorte que é dever das empresas que fornecem bens e serviços ao público estruturarem-se adequadamente para corresponderem a essa legítima expectativa dos consumidores”.

O Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul²²³, em julgamento realizado em 24/06/2003, concedeu a reparação de danos morais à consumidora que buscava a regularização de cobrança de consumo de água. As faturas referentes aos meses de setembro a novembro de 1999 foram efetuadas em valor exorbitante, correspondendo ao dobro do valor costumeiro. A consumidora solicitou por diversas vezes a revisão do consumo ao Departamento Municipal de Água e Esgoto – DMAE para que fosse cobrado o valor efetivamente devido, mas não obteve quaisquer respostas. O Tribunal entendeu que o dano moral restou configurado “em face da não-resolução do problema pelo DMAE, gerando perda de tempo em inúmeros deslocamentos da autora visando resolver a questão, a que não deu causa”.

A Corte ressaltou, ainda, que o réu nunca deu uma explicação plausível sobre o ocorrido, apesar de solicitado que o fizesse. Limitou-se a sustentar que sua conduta estava correta. Ao não resolver o problema criado, impôs à autora percorrer uma verdadeira *via crucis*, mesmo diante das claras evidências de que o erro era exclusivamente do réu. O Tribunal alertou que se o réu tivesse prontamente atendido a reclamação da autora, não haveria de se cogitar de danos morais. O desprezo manifestado pelo réu levou a autora a buscar a solução de um problema a que ela não deu causa, causando incômodos e a perda do seu tempo útil.

Quase uma década depois, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios²²⁴, em 07/11/2012, julgou ação proposta por consumidor que celebrou contrato de financiamento de automóvel com instituição bancária. O autor alegou que realizou pontualmente o pagamento das parcelas contratadas; contudo, a ré insistia em cobrar uma das parcelas já pagas. O consumidor tentou demonstrar à instituição bancária que o pagamento da referida parcela já

²²³ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. (1. Câmara Especial Cível). Apelação Cível. APC n. 70003750700. Relator: Desembargador Adão Sérgio do Nascimento Cassiano. Porto Alegre, 24 de junho de 2003. Disponível em: http://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=70003750700&code=3757&entrancia=2&id_comarca=700&nomecomarca=&orgao=TRIBUNAL%20DE%20JUSTI%C7A%20-%201.%20CAMARA%20ESPECIAL%20CIVEL. Acesso em: 11 set. 2019.

²²⁴ DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. (6. Turma Cível) Apelação Cível. APC n. 0016535-15.2012.8.07.0001. Relatora: Desembargadora Vera Andrighi. Brasília, 07 de novembro de 2012. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAOS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=633653. Acesso em: 11 set. 2019.

havia sido efetuado, o que não impediu a inscrição do nome do consumidor no Serviço de Proteção ao Crédito – SPC e SERASA. Restou comprovado em juízo que as parcelas já haviam, de fato, sido pagas e que a inscrição do nome do consumidor nos cadastros restritivos de crédito foi indevida.

O autor comprovou que enviou e-mail com cópia dos comprovantes de pagamento e que também realizou diversas ligações para a instituição bancária na tentativa de informar que não havia parcelas devidas. Diante da comprovação do consumidor, o Tribunal sustentou que “segundo a Teoria da Indenização pelo Tempo Livre Perdido, a ocorrência de sucessivo e contumaz mau atendimento ao consumidor, gerando a perda de seu tempo útil, enseja a reparação civil”, explicando que “trata-se daquelas situações em que o consumidor, por conta da desídia e desrespeito do fornecedor, é obrigado por diversas vezes sair da sua rotina para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas do fornecedor”.

A relatora do caso, em seu voto, faz referência a um dos primeiros artigos²²⁵ a tratar da perda do tempo do consumidor, de autoria do Desembargador do TJRJ, André Gustavo Corrêa de Andrade. A Desembargadora destacou que há, de fato, situações cotidianas que causam a sensação de perda de tempo, as quais devem ser toleradas, pois fazem parte da vida em sociedade. Por outro lado, são intoleráveis os casos em que há a demora no cumprimento de obrigação decorrente de um contrato, mormente nos casos de desídia ou desatenção, bem como as situações em que os consumidores são obrigados a se desviar de sua rotina e despender valiosa parcela do seu tempo para solucionar problemas decorrentes de atos ilícitos ou de condutas abusivas dos fornecedores.

Durante a primeira década dos anos 2000 os tribunais brasileiros se utilizaram da construção jurisprudencial²²⁶ e de poucas obras para reconhecer o direito dos consumidores à reparação pela perda do tempo. O primeiro estudo doutrinário específico acerca do dano decorrente da perda desarrazoada e injustificada do tempo do consumidor surge em 2011 por meio do advogado Marcos Dessaune, que elaborou a tese do Desvio Produtivo do Consumidor. A tese passou a fundamentar as decisões proferidas pelos tribunais e despertou o interesse da

²²⁵ A obra é citada neste trabalho, dado o seu pioneirismo e importância para o tema em análise.

²²⁶ Destaca-se o voto-vista do Desembargador Jones Figueiredo Alves nos autos da Apelação Cível nº 230521-7 da 5ª Vara Cível de Caruaru, proferido em 07 de abril de 2011. A íntegra do voto-vista fornece argumentação filosófica e jurídica para fundamentar a reparação por dano moral decorrente da perda do tempo do consumidor.

comunidade jurídica para o estudo acerca do dano decorrente do desperdício do tempo do consumidor.

O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro²²⁷, um dos primeiros tribunais a reconhecer a perda do tempo como dano reparável, julgou, em 27/01/2014, ação proposta por consumidora em face de instituição de ensino. A autora pleiteava a devolução de 50% da mensalidade aos alunos que efetuarem o cancelamento até o 15º dia após o início das aulas, conforme cláusula contratual. Julgado em grau de apelação, o Tribunal entendeu pela existência de dano moral em decorrência do desperdício do tempo da consumidora, uma vez que ela juntou aos autos diversos e-mails com as cobranças indevidas, fato confessado pelo réu, o que torna ainda mais nítida a falha na prestação do serviço e a ocorrência de danos aos direitos da personalidade da autora.

Seis meses após o cancelamento da matrícula, a autora ainda recebeu ligação da empresa ré cobrando outra mensalidade indevida. As constantes cobranças indevidas, aliadas às diversas tentativas da autora de reaver o valor pago foram interpretadas não como mero dissabor, mas como violação a direito de personalidade da autora. O Tribunal destacou que a perda de tempo da vida do consumidor causada pelo mau atendimento do fornecedor “não é mero aborrecimento do cotidiano, mas verdadeiro impacto negativo em sua vida, que é obrigado a perder tempo de trabalho, tempo com sua família, tempo de lazer, em razão de problemas gerados pelas empresas”.

A Corte fez menção à Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, que se evidencia quando o consumidor, “diante de uma situação de mau atendimento (lato sensu), precisa desperdiçar o seu tempo [...] para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável”. O Tribunal considerou notório que a situação trazida aos autos vivenciada pela autora afrontou a dignidade humana, o que resultou em sofrimento além da esfera contratual e evidente o dano moral.

²²⁷ RIO DE JANEIRO, Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. (27. Câmara Cível). Apelação Cível. APC n. 0460569-74.2012.8.19.0001. Relator: Desembargador Fernando Antonio de Almeida. Rio de Janeiro, 27 de janeiro de 2014. Disponível em: <http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=0004FC6DC676F4C9C9C069C74755A812261AC5025A523D34&USER=>. Acesso em: 11 set. 2019.

O Tribunal de Justiça do Maranhão²²⁸ julgou, em 24/06/2014, ação proposta por consumidora em face de instituição bancária. A autora comprovou que chegou à agência bancária às 11h da manhã e só foi atendida quase duas horas depois. O Tribunal entendeu a situação é apta a gerar a responsabilidade civil da instituição bancária que obrigou a consumidora a permanecer em fila por quase duas horas.

O Tribunal destacou que a conduta da instituição bancária violou lei municipal que dispõe que o tempo de espera em fila não deve ultrapassar 20 minutos. Entendeu ser o caso de aplicação do desvio produtivo do consumidor, “que se configura quando este, diante de uma situação de mau atendimento, é obrigado desperdiçar o seu tempo útil e desviar-se de seus afazeres”, o que gera direito à reparação civil.

A instituição bancária foi condenada ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$3.000,00 reais, razão pela qual apelou e requereu a condenação em um salário mínimo, por entender que a situação consistiu em mero aborrecimento. Julgada a apelação, a sentença foi mantida, bem como o valor inicialmente estipulado, em face do descumprimento da lei municipal e do desperdício do tempo útil da consumidora.

Também em 2014, o Tribunal de Justiça de Minas Gerais²²⁹ julgou ação proposta por consumidor que adquiriu um guarda roupa da empresa requerida. O móvel foi entregue dois meses após a compra com defeitos de fabricação. Diversas trocas foram efetuadas, mas sempre por bens diversos do adquirido. O problema não havia sido resolvido sete meses após a primeira entrega, mesmo após infrutíferas tentativas de troca do guarda roupa e diversas ligações para a empresa requerida.

Julgado em grau de apelação, o Tribunal mineiro entendeu que “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”. O Tribunal destacou que a perda de tempo do consumidor deixou de ser tratada como mero aborrecimento e começou a

²²⁸ MARANHÃO, Tribunal de Justiça do Maranhão. (2. Câmara Cível) Apelação Cível. *APL n. 0006588-93.2013.8.10.0040*. Relator: Desembargador Fernando Antonio Guerreiro Júnior. São Luís, 24 de junho de 2014. Disponível em: <http://jurisconsult.tjma.jus.br/#/sg-jurisprudence-list>. Acesso em: 11 set. 2019.

²²⁹ MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. (14. Câmara Cível). Apelação Cível. *APL n. 1.0145.12.016588-4/001*. Relator: Desembargador Estevão Lucchesi. Belo Horizonte, 23 de maio de 2014. Disponível em: https://www4.tjmg.jus.br/juridico/sf/proc_resultado2.jsp?listaProcessos=10145120165884001. Acesso em: 11 set. 2019.

ser considerada indenizável por parte dos Tribunais de Justiça, diante dos diversos casos em que o consumidor é tratado com extremo descaso pelo fornecedor.

Em seu voto, o relator sustentou que o dano moral possui origem na violação de direito de personalidade do indivíduo, tal como a honra, a liberdade e a integridade psicológica. O fundamento da sua reparação consiste no fato de o indivíduo ser titular de direitos integrantes de sua personalidade, os quais não podem ser impunemente atingidos. Ressaltou que o consumidor adquiriu armário com determinadas especificações e mesmo após diversas trocas do produto não teve seu direito respeitado e após sete meses da aquisição do móvel o problema não havia sido resolvido. A empresa requerida foi condenada a entrega do bem em perfeitas condições de uso, sob pena de multa diária bem como condenada ao pagamento de indenização por danos morais fixada em R\$2.000,00.

Por fim, em 25/07/2018, o Tribunal de Justiça de São Paulo²³⁰ condenou um fabricante de elevadores por defeitos em dispositivo que se arrastaram por anos mesmo após consumidor tentar solucionar o problema diversas vezes. O elevador começou a apresentar defeitos pouco depois de ser entregue, deixando inclusive pessoas presas por várias horas. Após tentar por diversas vezes o problema com a fabricante, o consumidor ajuizou ação pleiteando danos materiais e morais.

O relator entendeu que em virtude dos problemas com o elevador o autor foi privado de tempo para realizar as atividades que desejasse. Caracterizada a perda do tempo do consumidor, a fabricante foi condenada ao pagamento de 20 salários mínimos, a título de danos morais. O magistrado destacou que o valor arbitrado representa compensação para o consumidor e convite ao fabricante para aprimorar seus procedimentos, em nítida função pedagógica.

O Superior Tribunal de Justiça teve a oportunidade de apreciar a questão pela primeira vez em 2012, ocasião em que restou consignado que “a espera por atendimento em fila de banco quando excessiva ou associada a outros constrangimentos, e reconhecida faticamente como provocadora de sofrimento moral, enseja condenação por dano moral”.²³¹ A decisão não

²³⁰ SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo. (27. Câmara de Direito Privado). *Apelação Cível. APL n. 0023544-63.2013.8.26.0001*. Relator: Desembargador Mourão Neto. São Paulo, 25 de julho de 2018. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=11828517&cdForo=0>. Acesso em: 11 set. 2019.

²³¹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (3. Turma). Recurso Especial. *REsp n. 1.218.497/MT*. Relator: Ministro Sidnei Beneti. Brasília, 11 de setembro de 2012. Disponível em:

mencionou expressamente a teoria do desvio produtivo do consumidor, bem como condicionou a reparação por dano moral a outros elementos além da demora no atendimento. Contudo, o STJ passou a dedicar maior atenção a proteção do tempo do consumidor. Em 2016, o STJ entendeu que “configura dano moral, suscetível de indenização, quando o consumidor de veículo zero quilômetro necessita retornar à concessionária por diversas vezes para reparo de defeitos apresentados no veículo adquirido”²³². Resta clara a preocupação do STJ com o tempo do consumidor.²³³

A primeira decisão colegiada do Superior Tribunal de Justiça²³⁴ a fazer expressa referência à teoria do desvio produtivo data de 05/02/2019, em julgamento proferido pela Terceira Turma, de relatoria da Ministra Nancy Andrighi. Tratava-se de ação coletiva de consumo, por meio da qual a parte recorrente pleiteava a condenação da parte recorrida ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas: a) ao tempo máximo de espera em filas; b) à disponibilização de sanitários; e c) ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, sem prejuízo da compensação por danos morais coletivos em decorrência do não cumprimento das referidas obrigações.

O STJ entendeu que o desrespeito voluntário das garantias legais com o claro intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço revela ofensa aos deveres anexos do fornecedor, ao princípio da boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva bem como à proteção do tempo útil do consumidor. A instituição financeira optou por não adequar o seu serviço aos padrões de qualidade previstos na legislação, 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”.

<https://scon.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?processo=1218497&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO&p=true>. Acesso em: 11 set. 2019.

²³² BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (3. Turma). Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial. *AgIn no AREsp n. 821.945/PI*. Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze. Brasília, 23 de junho de 2016. Disponível em: <https://scon.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?processo=821945&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO&p=true>. Acesso em: 11 set. 2019.

²³³ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: RT, 2019. p. 258-259.

²³⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. (3. Turma) Recurso Especial. *REsp n. 1.737.412/SE*, Relatora: Ministra Nancy Andrighi, Brasília, 05 de fevereiro de 2019. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num_registro=201700670718&dt_publicacao=08/02/2019. Acesso em: 11 set. 2019.

A Ministra Nancy Andrighi destacou em seu voto que “um dos principais propósitos do moderno sistema capitalista [...] é o de gerar o máximo de aproveitamento possível dos recursos produtivos disponíveis”. O resultado dessa maior eficiência é a criação de maiores espaços de liberdade, de nítido interesse coletivo. A Ministra citou a obra de Marcos Dessaune ao lembrar que uma das funções do fornecedor especializado de determinado produto ou serviço é tornar disponíveis o tempo e as competências que os consumidores necessitariam para eles mesmos produzi-lo.

Em quase duas décadas, a preocupação com o tempo do consumidor deixou de ser restrita a poucas obras e estudos doutrinários para alcançar a mais alta Corte Infraconstitucional do país. A subtração desarrazoada e injustificada do tempo do consumidor, antes entendida como mero dissabor, passa a ser considerada como dano moral reparável. A mudança de paradigma inicia-se em 2005 com um dos primeiros estudos acerca do tempo, de autoria do Desembargador do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, André Gustavo Corrêa de Andrade, e se consolida com a elaboração da teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, do advogado Marcos Dessaune, em 2011.

A ampliação do rol de situações ensejadoras de dano moral, especialmente para alcançar situações em que o consumidor tem o seu tempo devidamente desperdiçado em virtude de conduta abusiva por parte dos fornecedores não pode ser compreendido como indicador de uma sociedade intolerante e que não deseja dialogar. Ao contrário, trata-se de uma sociedade que não está mais disposta a tolerar abusos.²³⁵ Os consumidores estão a cada dia mais informados sobre os seus direitos, o que se reflete na sua busca frente a eventuais violações. Nesse sentido, é cada vez mais frequente que os consumidores se socorram do Judiciário para a reparação de danos morais decorrentes da perda de tempo por situações a que não deram causa.²³⁶

A proteção conferida pelo ordenamento jurídico brasileiro aos direitos de personalidade, especialmente o artigo 5º, V e X, da Constituição Federal, artigo 186 do Código Civil e artigo 6, VI, do Código de Defesa do Consumidor, aliada ao reconhecimento da dignidade da pessoa humana como fundamento norteador de todo o arcabouço jurídico brasileiro, possibilita o reconhecimento da perda do tempo do consumidor como hipótese de dano moral.

²³⁵ ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual. *Revista da EMERJ*. v. 8. n. 29. p. 134-148. Rio de Janeiro, 2005.

²³⁶ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: RT, 2019. p. 257-258.

A ampliação do rol de situações tuteláveis não configura banalização do instituto, mas o reconhecimento da existência de uma nova lesão que merece ser repelida pelo Direito brasileiro. A proteção dada aos consumidores não deve ser interrompida sob a falaciosa argumentação de existência de uma *indústria do dano moral*²³⁷. Tal premissa resultaria na atribuição aos consumidores da responsabilidade pelos problemas da relação de consumo, bem como autorizaria os fornecedores a se enriquecerem ilicitamente às custas dos consumidores.

²³⁷ MELLO, Tamila Cavaler Pessoa 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*. 2013. Monografia (Bacharelado em Direito) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/115004/MONOGRAFIA.pdf>. Acesso em: 29 abr. 2019. p. 63.

Considerações Finais

O presente trabalho explicitou a importância do tempo como um recurso indispensável e como um dos bens mais importantes do indivíduo. A importância atribuída ao tempo impede que a sua subtração indevida seja considerada como mero aborrecimento comum na vida em sociedade. Mais do que isso, a violação do tempo do consumidor é causa de dano imaterial ou moral que deve ser reparado por quem lhe deu causa. O fundamento para a reparação é o tempo como suporte fático do direito de liberdade, um dos direitos de personalidade e pilar da dignidade da pessoa humana.

A dignidade da pessoa humana é uma qualidade inerente ao ser humano. É pressuposto da própria condição humana, razão pela qual pode ser violada, mas jamais retirada de alguém. Inexiste um critério valorativo para a dignidade humana. Todo ser humano é digno em igual medida em relação aos seus semelhantes. A dignidade humana abarca os chamados direitos da personalidade, os quais o homem possui pelo simples fato de ser homem, independentemente de reconhecimento ou não por determinado ordenamento jurídico. São exemplos de direitos da personalidade a vida, a saúde, a integridade, a liberdade, a honra, a privacidade, a autoria e a imagem.

A Constituição Federal alçou a dignidade da pessoa humana ao patamar de preceito fundamental da República Federativa do Brasil e a elemento central do ordenamento jurídico. A tutela jurídica do tempo do consumidor deriva da interpretação de diversos enunciados normativos, dentre os quais é possível citar os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana como valor fundamental, da proteção aos consumidores, da proteção aos direitos da personalidade, da inafastabilidade da jurisdição e do reconhecimento de um sistema aberto de direitos e garantias. No plano infraconstitucional, o Código Civil possui cláusula geral de reparação por danos materiais e morais, reforçado pelo Código de Defesa do Consumidor, que prevê o direito de prevenção e reparação daqueles danos.

Foi demonstrado que a subtração indevida do tempo do consumidor pelos fornecedores de produtos e serviços representa violação à dignidade da pessoa humana, principalmente ao direito de liberdade. O fornecedor que não cumpre seus deveres anexos de presteza, atenção, atendimento, qualidade, dentre outros, e transfere aos consumidores os riscos inerentes a sua atividade pratica uma conduta abusiva, ao obrigar que os consumidores se desviem de suas

atividades cotidianas e sejam obrigados a perder tempo na tentativa de resolver um problema de consumo atribuível apenas àquele.

O consumidor que se vê privado de utilizar o seu tempo da forma como desejar e que necessita se submeter à vontade do fornecedor muitas vezes precisa acionar o Judiciário para buscar a solução do problema de consumo causado pelos fornecedores. Por muito tempo a jurisprudência entendeu que essa situação não passava de mero dissabor da vida em sociedade e não ensejava qualquer tipo de reparação. Contudo, diversos tribunais passaram a reconhecer a importância do tempo para os consumidores e a condenar os fornecedores faltosos a reparar os danos causados pela perda do tempo do consumidor.

As primeiras decisões judiciais a conceder a reparação pela perda do tempo do consumidor se limitavam a reconhecer tal direito, pois poucos eram os estudos doutrinários acerca do assunto. Somente em 2011, com o surgimento da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, é que o debate e os estudos acerca do tempo como um bem jurídico tutelável se intensificam. O desvio produtivo do consumidor ocorre quando o fornecedor descumpre sua missão e a lei, o que resulta em um mau atendimento decorrente do fornecimento de produtos ou serviços com vícios ou no emprego de práticas abusivas de mercado.

A pesquisa jurisprudencial realizada no presente trabalho revelou que os tribunais brasileiros começaram a adotar a teoria para fundamentar suas decisões. Aos poucos a jurisprudência tem alterado o seu posicionamento de que o desperdício do tempo do consumidor pelos fornecedores de produtos e serviços deixa de configurar mero dissabor da vida em sociedade e passa a ser reconhecido como um dano moral reparável. O fundamento para a reparação deixa de ser a dor, a humilhação e a tristeza e passa a ser a violação a direitos da personalidade, especialmente ao direito de liberdade do consumidor de utilizar o seu tempo da maneira como melhor lhe aprouver.

O crescente interesse da doutrina pelo reconhecimento da subtração indevida do tempo do consumidor como hipótese de dano reparável tem dado origem a diversas obras sob vários enfoques. O gradual reconhecimento pelos tribunais da Teoria do Desvio Produtivo indica que a teoria caminha para se consolidar no Direito brasileiro. O combate à perda do tempo do consumidor por parte dos fornecedores é uma questão de justiça. O consumidor não deve arcar com os prejuízos decorrentes de problemas que são atribuíveis exclusivamente aos fornecedores. A tentativa do fornecedor de transferir para o consumidor os riscos da sua

atividade configura uma conduta abusiva e que deve ser combatida, independentemente de desconhecimento, despreparo, ou má-fé, uma vez que o Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade objetiva para os fornecedores de produtos e serviços. Sob a ótica do fornecedor, tempo significa capital; sob a ótica da pessoa consumidora, significa vida.

Referências

ABBAGNANO, Nicola. Dicionário de Filosofia. 5. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. Em 2017, expectativa de vida era de 76 anos. Rio de Janeiro, 29.11.2018. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/23200-em-2017-expectativa-de-vida-era-de-76-anos>. Acesso em: 11 mar. 2019.

ALEXY, Robert. Teoria dos Direitos Fundamentais. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2008.

AMERICAN HERITAGE DICTIONARY OF THE ENGLISH LANGUAGE, THE. Disponível em: <https://ahdictionary.com/word/search.html?q=time>. Acesso em: 25 mar. 2019.

ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano Moral e Indenização Punitiva: os punitive damages na experiência do common law e na perspectiva do Direito brasileiro. Rio de Janeiro: Forense, 2006.

ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual. Revista da EMERJ. v. 8. n. 29. p. 134-148. Rio de Janeiro, 2005.

AQUINO, Cássio Adriano Braz; MARTINS, José Clerton de Oliveira. Ócio, lazer e tempo livre na sociedade do consumo e do trabalho. Revista Mal-estar e Subjetividade, Fortaleza, v. 7, n. 2, p.479-500, set.2007. Disponível em: http://www.ufsj.edu.br/portal-repositorio/File/dcefs/Prof._Adalberto_Santos/4-ocio_lazer_e_tempo_livre_na_sociedade_do_consumo_e_do_trabalho_22.pdf. Acesso em: 26 mai. 2019.

ARENHART, Sérgio Cruz; MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. Novo Curso de Processo Civil: teoria do processo civil. São Paulo: RT, 2015. v. 1.

AULETE. Disponível em: <http://www.aulete.com.br/tempo>. Acesso em: 24 mar. 2019.

BAROCELLI, Sergio Sebastian. Cuantificación de daños al consumidor por tiempo perdido. Revista de Direito do Consumidor, Brasília, 2013, v. 22, n. 90, nov./dez. 2013.

BERGSTEIN, Laís. O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas. São Paulo: RT, 2019.

BERGSTEIN, Laís. A valorização do tempo do consumidor pelo tribunal da cidadania. Revista de Direito do Consumidor. ano 27. p. 603-613. São Paulo, v. 118, jul./ago. 2018.

CANOTILHO, J.J. Gomes; MENDES, Gilmar Ferreira, SARLET, Ingo Wolfgang et al. (coord.). Comentários à Constituição do Brasil. 2. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2018.

CASAS MAIA, Maurílio. O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro – é dignidade e liberdade. Revista de Direito do Consumidor, ano 23, v. 92, p. 161-176, mar./abr. 2014.

CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de Responsabilidade Civil. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

DESSAUNE, Marcos. Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2 ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. Curso de Direito Civil. 15. ed. Salvador: JusPodivm, 2017. v. 1.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Novo Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2018. v.3.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. Direito do Consumidor: código comentado e jurisprudência. 7. ed. Niterói: Impetus, 2011.

GUGLINSKI, Vitor Vilela. Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/21753>. Acesso em: 7 mai. 2019.

GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. Revista de Direito do Consumidor. v. 99. ano 24. p. 125-156. São Paulo: RT, mai./jun. 2015.

Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – Inmetro. Resumo do Sistema Internacional de Unidades – SI. Disponível em http://www.inmetro.gov.br/consumidor/pdf/Resumo_SI.pdf. Acesso em: 07 abr. 2019.

JÖNSSON, Bodil. Dez considerações sobre o tempo. Rio de Janeiro: José Olympio, 2004.

LOUREIRO, Rene Edney Soares, SANTANA, Héctor Valverde. Dano moral e responsabilidade objetiva do fornecedor pela perda do tempo produtivo do consumidor. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo, Ano 25, v. 106, p. 357-416, jul./ago. de 2016.

MARQUES, Claudia Lima; BERGSTEIN, Laís. Menosprezo planejado de deveres legais pelas empresas levam à indenização. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2016-dez-21/garantias-consumo-menosprezo-planejado-deveres-legais-pelas-empresas-leva-indenizacao>. Acesso em: 28 abr. 2019.

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. O Novo Direito Privado e Proteção dos Vulneráveis. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2012.

MICHAELIS. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/tempo/>. Acesso em: 24 mar. 2019.

MELLO, Tamila Cavaler Pessoa 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. 2013. Monografia (Bacharelado em Direito) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/115004/MONOGRAFIA.pdf>. Acesso em: 29 abr. 2019.

MORAES, Maria Celina Bodin de. Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais. Rio de Janeiro: Renovar, 2010.

NARLOCH, Nadine Bissoni. Redução da jornada de trabalho: uma alternativa diante da intensificação e flexibilização das relações trabalhistas. 2014. – Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2014. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/37807/101.pdf>. Acesso em: 05 mai. 2019. [Monografia de conclusão de curso sob orientação da Prof^a Dr.^a Thereza Cristina Gosdal].

NUNES, Luis Antonio Rizzatto. Curso de direito do Consumidor. 13 ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

NUNES, Luis Antonio Rizzatto. A sociedade contemporânea é ladra de tempo; é ladra de vida. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/ABCdoCDC/92,MI174621,101048-A+sociedade+contem-poranea+e+ladra+de+tempo+e+ladra+de+vida>. Acesso em: 08 mai. 2019.

PEREIRA, Caio Mario da Silva. Instituições de Direito Civil. Introdução ao Direito Civil; Teoria Geral de Direito Civil. 30. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017. v. 1.

PEREIRA, Caio Mario da Silva. Responsabilidade Civil. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense. 2018.

PINHO, Diva Benedites; TONETO JR, Rudinei; VASCONCELLOS, Marco Antônio Sandoval. (org.) Introdução à Economia. São Paulo: Saraiva. 2011.

REIS, Milla Pereira Primo. A perda do tempo do consumidor como violação do direito à liberdade. 2019. Dissertação [Mestrado em Direito] - Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais, Centro Universitário de Brasília - UniCEUB, Brasília, 2019.

ROSA, Alexandre Morais da; MAIA, Maurilio Casas. (org.). Dano Temporal: o tempo como valor jurídico. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018.

SANTANA, Héctor Valverde. Dano moral no direito do consumidor. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

SCHREIBER, Anderson. Novos Paradigmas da Responsabilidade Civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SCRAMIM, Umberto Cassiano Garcia. Da responsabilidade civil pela frustração do tempo disponível. Revista dos Tribunais. v. 968. ano 105. p. 83-99. São Paulo: RT, jun. 2016.

SÊNECA, Lúcio Anneo. Sobre a Brevidade da Vida. Porto Alegre: L&PM Pocket, 2019.

SILVA, José Afonso da. Curso de Direito Constitucional Positivo. 25. ed. São Paulo: Malheiros, 2005.

STOLZE, Pablo. Responsabilidade civil pela perda do tempo. Revista Jus Navigandi, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/23925>. Acesso em: 14 mai. 2019.

TEIXEIRA, Sálvio de Figueiredo (coord.). Estudos em homenagem ao Ministro Adhemar Ferreira Maciel. São Paulo: Saraiva, 2001.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. Dano Moral. 8 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

VENOSA, Sílvio de Salvo. Direito Civil. Parte Geral. 13 ed. São Paulo: Atlas, 2013.