



**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA – UNICEUB**  
**Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais**  
**Curso de Direito**

**HELLEN NERI DAS CHAGAS**

**A APLICAÇÃO DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR:  
POSSIBILIDADE DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL PELA  
PRIVAÇÃO DA LIBERDADE**

Brasília  
2019

**HELLEN NERI DAS CHAGAS**

**A APLICAÇÃO DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR:  
POSSIBILIDADE DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL PELA  
PRIVAÇÃO DA LIBERDADE**

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

Orientador: Professor Ricardo Leite

Brasília  
2019

**HELLEN NERI DAS CHAGAS**

**A APLICAÇÃO DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR:  
POSSIBILIDADE DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL PELA  
PRIVAÇÃO DA LIBERDADE**

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

Orientador: Professor Ricardo Rocha Leite

BRASÍLIA, 2019

BANCA EXAMINADORA

---

Professor Orientador  
Ricardo Rocha Leite

---

Professor (a) Avaliador (a)

## RESUMO

O tempo, na atualidade, não é apenas uma unidade de medida. Cada vez mais importante na vida das pessoas, o tempo ganha relevância jurídica. Contudo, não raras vezes o consumidor vê o seu tempo comprometido por condutas negligentes ou desidiosas do fornecedor. O presente trabalho visa analisar a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, observando a sua forma de aplicabilidade de possível indenização por danos morais, ou seja, se afetaria a sua liberdade ou integridade psíquica. Para essa análise será em primeiro momento tratado sobre o princípio norteador do Direito do Consumidor, que é o princípio da proteção, que é um direito constitucional. Com base na relevância desse princípio que haverá base para os principais fundamentos da aplicabilidade da Teoria para que haja a possibilidade de indenização por dano moral. Seguidamente, será conceituado o tempo e sua importância e também o que é a Teoria do Desvio produtivo do Consumidor, abordando conceitos básicos para a compreensão do Direito do Consumidor. Do mesmo modo será definido o Dano Moral, sua aplicabilidade no Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor. Em seguida, será tratado sobre o ponto central do presente trabalho, que são os critérios para aplicabilidade do Dano Moral em casos de Desvio Produtivo do consumidor, se seria o Dano Moral que afetaria a liberdade ou integridade psíquica, fazendo assim a análise doutrinária e em seguida a jurisprudencial, com enfoque no Superior Tribunal de Justiça.

**Palavras-chave:** Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Dano Moral. Direito do Consumidor. Princípio da Proteção.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>1 PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DA PROTEÇÃO .....</b>	<b>7</b>
1.1 O surgimento do princípio da proteção .....	8
1.2 O princípio da proteção como elemento central do Direito do Consumidor.....	12
1.3 Princípios que surgiram com base no princípio constitucional da proteção.....	13
<b>2 O TEMPO: BEM JURIDICAMENTE TUTELADO .....</b>	<b>21</b>
2.1 Conceitos de tempo .....	21
2.2 A importância do tempo na atualidade .....	26
2.3 Tempo como bem jurídico que pode ser tutelado. ....	27
<b>3 O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR GERA DANO MORAL A LIBERDADE DO CONSUMIDOR .....</b>	<b>31</b>
3.1 Conceito de dano moral.....	31
3.1.1 Classificações do dano moral .....	36
3.2 Conceito da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.....	37
3.2.1 Aplicabilidade da teoria no STJ .....	41
3.3. O desvio produtivo do consumidor sendo considerado como dano moral com violação a liberdade do consumidor .....	44
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>51</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>54</b>

## INTRODUÇÃO

A relação de consumo tem se tornado cada vez mais uma relação desigual entre consumidor e fornecedor, por mais que haja o Código do Consumidor que visa à proteção do consumidor, em muitos momentos a desigualdade ainda é muito presente. Uma das maiores desigualdades é o fato de que muitas vezes o consumidor é refém do fornecedor, uma vez que despende seu tempo para solucionar problemas de produto ou serviço, onde na maioria das vezes perde horas ou dias para tentar solucionar um problema e sendo que grande parte nem chega a solucionar o problema, fazendo assim o consumidor desistir de ter seu direito garantido gerando grande prejuízo e com isso tendo o seu direito constitucional a proteção violada.

Por conta disso o advogado Marcos Dessaune criou a Teoria de Desvio Produtivo do Consumidor. O autor sugere a ampliação da proteção do consumidor, a ponto de protegê-lo até mesmo fora do ambiente onde ocorre a relação de consumo, sendo possível, por exemplo, o consumidor ser protegido pelo tempo que passou ao telefone para tentar resolver um problema de consumo ou, ainda, pelo tempo que aguardou a solução do problema sem poder usufruir do produto ou serviço contratado.

De fato, não é difícil vislumbrar situações em que o consumidor se vê compelido a aguardar, ao bel prazer do fornecedor, a resolução de problemas. Nesse contexto, o tempo que poderia ser despendido das mais diversas formas, é destinado à resolução de problemas. Há, portanto, a perda do tempo útil por questão alheia à vontade do consumidor.

A maior discussão, desde que houve a criação da teoria, concentrou-se em discutir a possibilidade de ser indenizável ou não a perda de tempo do consumidor tentando solucionar um problema. Em princípio, o grande conflito era saber se configuraria como dano moral ou seria um novo tipo de categoria indenizatória, porém passando um novo período de tempo foi possível perceber que os tribunais acataram como indenização por danos morais, afastando a possibilidade de ser classificado como uma nova categoria de indenização. A configuração como dano moral tem sido mantida em diversos casos tratados no STJ.

Tendo em vista que o entendimento majoritário em relação a possibilidade de ser aplicada a teoria e de serem indenizados por danos morais, a dúvida consiste em quais os critérios a serem utilizados para que a perda de tempo do consumidor configure danos

morais. Por isso, o trabalho irá abordar esse contexto, mostrando o que poderia levar à configuração dos danos morais e se haveria a necessidade ou não da comprovação da lesão moral, se afetaria a sua liberdade ou integridade psíquica.

Desta feita, tem-se como objetivo geral analisar a reparabilidade dos danos decorrentes da perda do tempo útil pelo consumidor à luz da Teoria do Desvio Produtivo, buscando na doutrina e jurisprudência os seus fundamentos.

Para tanto, adota-se como método de abordagem o dedutivo e, como método de procedimento, o descritivo. Na realização do presente trabalho, será empregada a pesquisa bibliográfica, recorrendo a autores de renome e relevo, que se manifestaram a respeito do tema. Ademais, o presente estudo será feito a partir da análise conjunta de doutrina e jurisprudência, utilizando os entendimentos dominantes acerca do tema.

Para chegar ao ponto principal, o trabalho em primeiro lugar irá tratar do princípio que norteia o direito do consumidor, o princípio da proteção, que é um princípio constitucional que norteia os demais princípios, mostrando assim a base desse direito, o que ele protege e suas características principais.

Logo em seguida, será abordado o que é o tempo e como ele pode ser tutelado, após essa colocação será conceituado a teoria do desvio produtivo do consumidor, o motivo do seu surgimento, do que se trata e como está sendo aplicada atualmente. Outro ponto que será abordado é o dano moral na visão do código civil, como foi criado, qual o seu objetivo e quais os atuais critérios utilizados pelos tribunais para julgar procedente o pedido de danos morais.

Em último momento, depois de explicados os aspectos acima destacados, o trabalho avançará para a sua parte final, momento em que será discutido se, no caso do desvio produtivo do consumidor, para configurar os danos morais será necessária a comprovação da lesão moral, ou seja, se será necessário demonstrar que a perda de tempo gerou um prejuízo real ao consumidor, ou se somente seria necessário comprovar que ele perdeu seu tempo, sem a necessidade de demonstrar que houve prejuízo material, se afetaria a sua liberdade ou integridade psíquica. Há, portanto, duas possibilidades de configuração do dano moral: a que afetaria a sua liberdade ou a que afetaria integridade psíquica

Destarte, após toda a abordagem, conclui-se qual das formas é atualmente mais utilizada, com base na atual jurisprudência, e analisando qual mais se adéqua à plena proteção do consumidor e por qual motivo.

## 1 PRINCÍPIO CONSTITUCIONAL DA PROTEÇÃO

É notório o momento histórico em que está situada esta questão, uma vez que por serem dinâmicas as relações de consumo, são contingenciadas pela própria existência humana, sendo a evolução um fardo inegável nos últimos tempos. Podemos citar das pequenas operações de consumo até mesmo movimentações de grande porte financeiro, dentre elas mercadorias, bens consumíveis e inconsumíveis, compra e venda de produtos, bens móveis ou imóveis, fungíveis ou infungíveis, prestação de serviço entre outros.

O consumo teve início através da troca e, conforme a humanidade evoluía, começou a existir diversos tipos de troca, tornando mais complexas as relações. Onde havia interesses coletivos e interesses individuais, e com a intensificação das trocas, começou a existir uma preocupação com o consumidor, sentida já a partir da Idade Medieval, chamando atenção, à época, de Aristóteles. É o que leciona Filomeno (2001, p. 23), *in verbis*:

“Da Constituição de Atenas, na Grécia, tinha-se uma preocupação constante com a defesa do consumidor [...] também na Europa Medieval, principalmente na Espanha e na França, eram previstos castigos físicos para os falsificadores de substâncias alimentares. As ordens jurídicas, dos mais variados povos do mundo, passaram a partir de então, a reconhecer a figura do consumidor e, sobretudo, a sua vulnerabilidade, outorgando-lhe direitos específicos.”. A partir do século XVIII, as grandes descobertas advindas da Revolução Industrial, vieram modificar de maneira substancial as relações de consumo, já que da Revolução Industrial veio a produção em massa.”

Por conta das mudanças constantes da sociedade houve a necessidade de uma proteção maior do consumidor, já que a total liberdade dos indivíduos, nas relações de consumo, podia ser prejudicial. Logo, fez-se necessário regularizar não apenas as trocas, mas também a forma que eram fornecidos os serviços e produtos, com o objetivo de equilibrar as relações, uma vez que houve a percepção que o consumidor estaria em desvantagem em relação ao fornecedor. Esta constatação, segundo Marques (2008), já foi sentida logo após a Revolução Francesa.

Porém, um novo problema foi sentido após a Revolução Industrial, que teve como solução tutelar a relação contratual entre consumidor e fornecedor. Com o discurso de John Kennedy, em 1962, os direitos dos consumidores começaram a ser delineados e houve o reconhecimento de que se fazia necessário, para o mercado, refletir sobre o tema. Com isso, tanto Estados Unidos, Europa e países capitalistas começaram a legislar sobre direito do



consumidor, embora o Brasil tenha levado mais tempo que os demais para concretizar tais direitos (MARQUES, 2008).

Em suma, percebe-se que o Brasil inicialmente se importou em contemplar as relações existentes à época. Por exemplo, no período do Brasil Colônia haviam regras que regulamentavam o comércio, mas que, com o passar dos anos, apresentaram-se inócuas e não atendiam as realidades da relação de consumo. Assim, foram editadas, ao longo dos tempos, normas voltadas à tutela do consumidor, embora tardia a produção legislativa no Brasil. A partir de então restou clara a preocupação com a tutela do consumidor, parte mais fraca, hipossuficiente da relação, e que por isso clamava a intervenção do Estado. Verificou-se, portanto, a necessidade de conciliação dos interesses individuais com os coletivos, de equilíbrio dentre os diferentes interesses, buscando a tutela da parte hipossuficiente, o que reflete a transformação do modelo de Estado, assumindo o Estado Social (BAGATINI, 2001).

### **1.1 O surgimento do princípio da proteção**

A origem dos direitos dos consumidores é frequentemente atribuída aos Estados Unidos da América, especialmente pelo país ter sido o primeiro a dominar o capitalismo e, por essa razão, ter sido o primeiro sofrer as consequências do marketing agressivo da produção, da comercialização e do consumo em massa (VIEGAS; ALMEIDA, 2011).

Fato é que, com a mecanização da agricultura, a população rural migrou para a periferia das grandes cidades, causando inchaço populacional e a consequente deterioração dos serviços públicos essenciais. Aliado a isso, a Revolução Industrial modificou o modo de produção, que antes era manual, artesanal e circunscrita ao núcleo familiar e passou a ser de massa, em grande quantidade, até para atender as demandas advindas do inchaço populacional, substituindo o trabalho das pessoas por máquinas (VIEGAS; ALMEIDA, 2011).

Também se modificou o processo de distribuição, ocorrendo a cisão entre a produção e a comercialização dos produtos, como bem explica Cavalieri Filho (2014, p. 02):

Se antes era o próprio fabricante quem se encarregava da distribuição dos seus produtos, pelo que tinha total domínio do processo produtivo – sabia o que fabricava, o que vendia e a quem vendia -, a partir de determinado momento essa

distribuição passou também a ser feita em massa, em cadeia, em grande quantidade pelos mega-atacadistas, de sorte que o comerciante e o consumidor passaram a receber os produtos fechados, lacrados e embalados, sem nenhuma condição de conhecer o seu real conteúdo.

Essa mudança na produção e distribuição impactou significativamente as relações de consumo já que, se antes as compras eram realizadas através de decisões racionais, com o poder de barganha (troca), e os dois lados tinham grande participação, a partir da revolução industrial os bens de consumo passaram a ser produzidos em série, para atingir um número cada vez maior de consumidores, e o comprador passou a ter pouca ou nenhuma influência sobre o produto, restando-lhe apenas a opção de adquirir aquilo ou não. Esse fenômeno, chamado de “*take it or leave it*” pelos americanos, mitigou em muito a liberdade dos consumidores que, até hoje, são reféns das opções ofertadas pelo mercado.

Como consequência, no final do século XIX nasceram os primeiros movimentos em busca da defesa do consumidor nos países que se encontravam no auge do desenvolvimento industrial, como a Alemanha, a França, a Inglaterra e, principalmente, os Estados Unidos. Em Nova Iorque, por exemplo, foi criada a *New York Consumers League*, uma associação de consumidores que lutava pela melhoria das condições de trabalho locais e contra a exploração do trabalho feminino nas fábricas e comércios. Eram elaboradas por eles as chamadas “Listas Brancas”, contendo nomes de empresas que produziam e comercializavam respeitando os direitos dos trabalhadores, o que foi uma forma de influenciar as empresas a cumprirem certas condutas para angariar clientes num mercado já competitivo.

No entanto, um caso em particular é apontado por Cavalieri Filho (2014) como motivo para uma grande reviravolta no Direito do Consumidor. O autor explica que, nos anos 60, quando os carros japoneses invadiram o mercado americano, a Ford lançou o Ford Pinto, que bateu recorde de menor tempo para a concepção de um novo veículo. Tempos depois, os engenheiros da empresa descobriram que o carro tinha um sério problema no tanque de combustível e apresentaram uma solução à diretoria, que resolveu não tomar providências pois custaria muito caro. Como consequência, ocorreram diversos acidentes e incêndios com vítimas fatais, o que levou diversos consumidores a se reunirem em protesto. Essa indignação, entre outras demandas da época, levaram o presidente norte-americano a se pronunciar.

De maneira geral, aponta-se o discurso proferido em março de 1962, pelo então presidente norte-americano John Fitzgerald Kennedy, como marco à tendência de proteção dos consumidores mundo afora. Nessa mensagem dirigida ao Congresso, Kennedy

chamou atenção ao fato de que todos somos consumidores e estabeleceu quatro direitos básicos para a proteção da classe, até hoje presentes na maioria das legislações, quais sejam: o direito à segurança, à informação, à escolha e o direito de ser ouvido (CAVALIERI FILHO, 2014).

Além disso, a última metade do século XX ficou marcada pela forte atuação de movimentos sociais na busca pela positivação e promoção dos direitos de terceira geração, vistos no capítulo anterior. Nesse cenário, surge a figura do “consumidor” como sujeito de direito merecedor de tutela pelo ordenamento jurídico, tanto no âmbito individual quanto na forma de uma coletividade, especialmente diante da preocupação com as consequências que o progresso científico e tecnológico poderia trazer à população (MARTINS; TEFFÉ, 2015).

Seguindo a tendência, a Assembléia Geral da ONU editou a Resolução n. 39/248, em 1985, estabelecendo diversos direitos básicos do consumidor e orientações a serem seguidas pelos países participantes visando manter uma proteção adequada da classe, oferecer padrões de consumo e distribuição, auxiliar na diminuição de práticas comerciais abusivas, entre outros (ONU, 1985).

Já no Brasil, a defesa do consumidor iniciou-se na década de 1970, com a criação das primeiras associações civis e entidades governamentais voltadas para esse fim. Devido a necessidade de controlar a qualidade dos produtos e serviços disponíveis no país, foi criado o INMETRO.

No mesmo período, surgem os primeiros Conselhos e associações de defesa do consumidor, em cidades como Rio de Janeiro, Curitiba e São Paulo, culminando na criação do primeiro órgão público voltado exclusivamente para a proteção dos direitos do consumidor, o PROCON de São Paulo. Daí em diante, surgem diversos órgãos e associações, inclusive de abrangência nacional, na tentativa de alcançar a maior proteção da classe consumidora.

Já em 1985, é promulgada a Lei nº 7.347 – Lei da Ação Civil Pública – voltada à tutela coletiva de interesses difusos em nosso país, abordando inclusive a responsabilidade por danos ao consumidor. Após, com a promulgação da Constituição Federal de 1988, a defesa do consumidor é elevada à categoria de direito fundamental que deve ser promovido pelo Estado (art. 5º, XXXII) e incluída entre os princípios da ordem econômica (artigo 170, V).

Por último, e de suma importância, veio a lume a Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – tratando dos mais diversos interesses consumeristas, que vão desde a definição de consumidor e fornecedor, passando pelos direitos do consumidor e encerrando com suas formas de tutela e, hoje, pode-se dizer que o consumidor brasileiro está legislativamente bem equipado, consagrando amplamente a proteção do consumidor como princípio basilar.

Vale destacar que antes mesmo do advento do Código de Defesa do Consumidor o Estado já demonstrava considerável preocupação com as relações de consumo e, em especial, com a proteção do consumidor. E assim é possível verificar através dos arts. 5º e 170 da Constituição Federal, abaixo transcritos:

“Art. 5º CF/88. 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:

[...]XXXII- o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

[...]

Art.170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

[...] V- “defesa do consumidor” (BRASIL, 1988).

Depois de consagrado constitucionalmente como um direito fundamental no texto da constitucional, a defesa do consumidor restou regulamentada em legislação específica, ou seja, o consumidor viu a sua proteção efetivamente tutelada em 11 de setembro de 1.990, quando foi sancionada a Lei nº 8.078, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor, entrando em vigor em março do ano seguinte.

Assim, sendo, não há como negar que o citado Código foi criado com o intuito de equilibrar e regular as relações de consumo de forma que os abusos ou lesões aos direitos fossem superados, de modo a evitá-los, deixando assim o consumidor protegido.

Desde então, se considera a relação consumerista os valores de igualdade, liberdade e justiça são primordiais, uma vez que a restrição da liberdade é necessária um motivo plausível, sendo a possibilidade de restrição uma excepcionalidade. Nos casos do consumidor o Estado, em regra, não intervém, salvo para garantir a igualdade, proporcionando equilíbrio entre a partes, já que o consumidor normalmente se encontra vulnerável em relação ao fornecedor, mexendo assim na liberdade negativa, com o intuito de

gerar a igualdade e a justiça. O Estado, portanto, trata os desiguais de forma desigual, de modo a assegurar a justiça, a igualdade material.

Anote-se, ainda, que a Constituição Federal tem como parâmetro a realidade social e política do momento atual e, com esse intuito, restou clara a necessidade de se tutelar os direitos do consumidor, principalmente porque a história recente demonstrava ser esta plausível dado o caráter de direito fundamental da tutela do consumidor nas relações de consumo (HESSE, 1991), principalmente pela vulnerabilidade que norteia a relação de consumo.

Destarte, não se trata apenas de uma proteção, mas sim uma garantia da dignidade da pessoa humana, pois é a garantia da liberdade, igualdade e justiça no Direito do Consumidor, pois o consumidor é totalmente vulnerável em relação ao fornecedor, uma vez que em muitas vezes o consumidor não possui o conhecimento necessário, informações necessárias e não tem uma relação de equilíbrio em relação ao fornecedor. É a proteção conferida pelo Código de Defesa do Consumidor, portanto, que proporciona o equilíbrio nas relações de consumo.

## **1.2 O princípio da proteção como elemento central do Direito do Consumidor**

A proteção ao consumidor existe desde a antigamente, na história do Direito. Normas de proteção aos consumidores são encontradas desde o texto das Escrituras Sagradas (Bíblia), no Código de Hamurabi e no Código de Manú. Contudo, somente a partir das transformações advindas com as Revoluções Industriais foi necessária maior proteção ao consumidor. Com o advento das máquinas e a evolução da tecnologia a produção se multiplicou, tornando possível a fabricação de produtos em série, redução dos custos e possibilitando fornecer muito mais produtos a um grande número de indivíduos (PEREIRA, 2015).

Ressalta-se que com toda a modernidade vieram também inúmeros prejuízos. Os vícios que dantes estavam restritos a um único bem (produção artesanal), atualmente com a produção em massa generalizada, produzindo inúmeros produtos, também atinge um número maior de consumidores que adquirem produtos com problemas (PEREIRA, 2015).

Tal situação levou a necessidade de uma maior proteção ao consumidor. No Brasil, estabeleceu-se como direito fundamental a seus cidadãos, a defesa do consumidor, conforme o art. 5, inciso XXXII da Constituição da República Federativa do Brasil. Em 11 de setembro de 1990 celebra-se a Lei 8.078, intitulada Código de Defesa do Consumidor (CDC).

“A legislação presente no CDC deve ser aplicada à toda relação jurídica de consumo, que orienta uma série de princípios, conferindo ampla proteção aos consumidores. Também garante direitos básicos, estabelece a responsabilidade civil objetiva do fornecedor de produtos e serviços, no intuito de assim, dar maior proteção aos consumidores frente ao ressarcimento de danos sofridos em razão das relações de consumo” (PEREIRA, 2015, p. 38).

Dessa forma, essa proteção do consumidor é um direito fundamental previsto no art. 5º da Constituição Federal e considerado a base de todos os demais direitos, ele é o que protege também a atividade econômica, pois o consumo é a base da produtividade. Uma vez que a dignidade da pessoa humana é um direito preexistente ao direito, é cláusula geral de tutela da pessoa humana, e visto como valor ligado a moral, a proteção do consumidor esta completamente atrelado a dignidade da pessoa humana.

### **1.3 Princípios que surgiram com base no princípio constitucional da proteção**

Quando se trata do princípio constitucional da proteção do consumidor, automaticamente também é necessário tratar de outros princípios que envolvem a o direito do consumidor. Sendo o primeiro o da intervenção estatal, que é o que tora possível a proteção do consumidor, uma vez que se não tivesse a intervenção estatal não seria possível a proteção do consumidor, uma vez que o fornecedor teria total liberdade na hora da relação de consumo, sendo assim haveria um desequilíbrio entre as partes e o fornecedor.

No Brasil, o fundamental diploma legal no campo consumerista é o código de defesa e proteção ao consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Este diploma foi criado objetivando equiparar os sujeitos da relação de consumo, compreendendo que o consumidor é extremamente vulnerável perante os fornecedores. Para tanto, suas normas e princípios foram gerados com a intenção de proteger todos os consumidores (JESUS, 2015).

O citado Código se coaduna com o próprio texto constitucional, pois a própria Carta Magna de 1988 “estabeleceu o dever do estado de proteger o consumidor e

também estipulou em suas disposições transitórias um prazo para a elaboração de um código consumerista” (JESUS, 2015, p. 15).

O Código de Defesa do Consumidor é tido como sendo uma lei principiológica, que regula toda relação com caráter consumerista, mesmo regulamentada por outra lei infraconstitucional. Para tanto, “os princípios e regras do CDC se aplicam à toda e qualquer relação que seja caracterizada como relação de consumo, sendo que as demais legislações não serão aplicadas no ponto em que colidirem com aquele” (JESUS, 2015, p. 15).

Nesse sentido, o Código em comento elenca inúmeros princípios orientadores de sua interpretação e aplicação. Esses princípios são “a base da política nacional das relações de consumo, criada pelo diploma consumerista, a qual traz em forma de princípios os principais direitos dos consumidores e os deveres dos fornecedores” (JESUS, 2015, p. 15).

Ademais, como um subsistema dentro do ordenamento jurídico brasileiro, o Código de Defesa do Consumidor possui princípios próprios que orientam a interpretação e aplicação de suas normas; e esses, “dão maior efetividade às disposições do próprio diploma consumerista, fazendo com que o consumidor disponha de um grande aparato legal para sua proteção” (JESUS, 2015, p. 15).

Um dos fundamentos da Constituição brasileira é a dignidade da pessoa humana, com previsão no art. 1º, inciso III, deste instituto. Este princípio norteia também as relações de consumo e, por conseguinte, a defesa do consumidor.

Para Silva (2011, p. 105) a dignidade da pessoa humana é “um valor supremo que atrai o conteúdo de todos os direitos fundamentais do homem, desde o direito à vida”. E, Nunes (2015, p. 63) aduz que “esse fundamento funciona como princípio maior para a interpretação de todos os direitos e garantias conferidos às pessoas no texto constitucional”. Nesse sentido, quando a Carta Magna brasileira estabelece que o Estado tem o dever de “promover a defesa do consumidor, o que ela está a dizer é que deve promover essa defesa de maneira digna, de forma a efetivar para os consumidores o direito a dignidade que eles como seres humanos têm garantido em suas relações de consumo” (PEREIRA, 2015, p. 20).

Para Pereira (2015, p. 21): “respeitar a dignidade humana, significa respeitar e assegurar concretamente os direitos sociais estatuídos no art. 6º. da Constituição da República Federativa do Brasil”. Como também, aduz: “o consumidor terá sua dignidade garantida quando for respeitado em sua dimensão individual (respeito ao direito a vida, honra,

imagem), bem como em sua dimensão social (respeito ao direito a saúde, educação, lazer e trabalho)”.

Tem-se, ainda, o princípio da igualdade, consagrado no art. 5º da Constituição, que teve o intento de assegurar duas formas de igualdade: a igualdade formal ou igualdade perante lei e a igualdade material ou igualdade de fato, que segundo José Afonso da Silva (*apud* PEREIRA, 2015, p. 21) traz a seguinte conotação:

O princípio significa para o legislador que, ao elaborar a lei, deve reger, com iguais disposições – os mesmos ônus e as mesmas vantagens – situações idênticas, e, reciprocamente, distinguir, na repartição de encargos e benefícios, as situações que sejam entre si distintas, de sorte a aquinhoá-las ou agravá-las em proporção às suas diversidades.

Assim sendo, em uma situação fática desigual, o legislador autoriza conferir um tratamento jurídico desigual na busca de equalizar a mesma. Salienta-se que, “a igualdade material tem raiz na clássica fórmula insculpida por Aristóteles sobre a igualdade, que autoriza o tratamento igual para os iguais e desigual aos desiguais, na medida da sua desigualdade” (PEREIRA, 2015, p. 22). Para tanto, o legislador constituinte emitiu mandamento constitucional de proteção e defesa do consumidor.

Miragem (2014, p. 55) esclarece:

[...] reside na posição favorecida do fornecedor em relação ao consumidor, sobretudo em razão de um pressuposto poder econômico ou técnico mais significativo, que corresponderá, necessariamente, a uma posição de fragilidade e exposição do consumidor, o que se convencionou denominar de vulnerabilidade deste em relação àquele.

Em suma, “a situação de vulnerabilidade em que se encontra o consumidor na relação com o fornecedor, autoriza que a lei conceda aquele uma proteção especial, objetivando equilibrar as relações de consumo” (PEREIRA, 2015, p. 22).

Outrossim, tem-se o princípio da saúde e segurança. O Código de Defesa do Consumidor traz tal princípio consagrado no art. 4º; e segundo Garcia (2011, p. 120), proíbe:

[...] a colocação, no mercado de consumo, de produto ou serviço que apresente alto grau de periculosidade ou nocividade. O conhecimento destes riscos por parte do fornecedor é presumido, já que ele “sabe ou deveria saber” de sua existência, não podendo, então, eximir-se da responsabilidade ao argumento de que os desconhecia.

O princípio da segurança é um dos mais relevantes do direito consumerista; nele funda-se toda a teoria da responsabilidade civil no direito do consumidor, por exemplo,



consagrados nos arts. 12 e 14 do diploma legal em comento. Conforme tais dispositivos, verifica-se que o legislador impõe ao fornecedor o dever de colocar no mercado somente produtos sem defeito. Para tanto, se um fornecedor coloca produto com defeito no comércio e este vir a causar dano ao consumidor, “deverá aquele ser responsabilizado objetivamente. Sendo assim, para que haja responsabilização do fornecedor é necessário que este lance produto defeituoso no mercado e que tal produto cause danos ao consumidor” (JESUS, 2015, p. 22).

Cavaliere Filho (2014) ressalta que a responsabilidade objetiva do fornecedor tanto pelo fato do produto como do serviço tem ligação com o seu dever de segurança ao colocar produtos ou serviços no mercado. Assim, o dever de segurança é o fundamento da responsabilidade civil do fornecedor. Logo, não basta o risco estar presente para existir a responsabilização do fornecedor. É preciso, além disso, que o produto colocado no mercado tenha defeito e este cause danos aos consumidores. O mesmo autor aduz:

Somente ocorre responsabilização no direito brasileiro quando ocorre a violação de um dever jurídico imposto. No direito do consumidor esse dever jurídico é o dever de segurança, contudo, essa segurança que se espera, segundo Cavaliere Filho (2014, p. 44-15):

[...] não é aquela desejada pelo consumidor. Os produtos podem sim trazer certa margem de insegurança que lhes são inseparáveis, decorrentes da própria natureza do produto. Esses resíduos de insegurança são plenamente suportáveis e não estão em contradição com o ordenamento jurídico. O parâmetro para se aferir essa insegurança são os produtos da mesma espécie e qualidade já existentes.

Em suma, o princípio da segurança tem enorme relevância dentro da legislação consumerista, sendo o fundamento da responsabilidade civil dos fornecedores. Para tanto, “em qualquer hipótese que se trate de responsabilizar ou não os fornecedores, deve ser levado em consideração o princípio da segurança” (JESUS, 2015, p. 22).

Tem-se o princípio do protecionismo e/ou transparência, consagrado no art. 6º, III, do Código de Defesa do Consumidor e também no art. 4º, *caput*. O princípio do protecionismo e/ou transparência traz o dever de informar, para o fornecedor, e o direito de ser informado, ao consumidor. Para Giancoli (2012, p. 58): “Significa clareza, nitidez, precisão, sinceridade. A principal consequência do princípio da transparência é, por um lado, o dever de informar do fornecedor e, por outro, o direito à informação do consumidor”.

No tocante a proteção, Miragem (2014, p. 203) entende a prática abusiva como sendo,

[...] toda a atuação do fornecedor no mercado de consumo, que caracterize o desrespeito a padrões de conduta negociais regularmente estabelecidos, tanto na oferta de produtos e serviços, quanto na execução de contratos de consumo, assim como na fase pós-contratual. Em sentido amplo, as práticas abusivas englobam toda a atuação do fornecedor em desconformidade com padrões de conduta reclamados, ou que estejam em desacordo com a boa-fé e a confiança dos consumidores.

Dessaune (2011, p. 20) aduz que a prática abusiva é tida como sendo:

[...] qualquer atividade empresarial que ocorra antes, durante ou depois de uma contratação, garantindo alguma vantagem exagerada para o fornecedor ou desrespeitando a confiança e lealdade exigidas em suas relações com o consumidor. Para ser abusiva, portanto, a prática deve estar carente de boa-fé ou induzir ao desequilíbrio da relação do fornecedor com o consumidor, podendo lhe causar prejuízo.

De fato, as práticas abusivas entendem-se como condutas desconformes com os padrões de boa conduta pautados na boa-fé, com dever de existirem nas relações consumeristas. Ressalta-se que o rol de práticas citadas no art. 39 e 51 do CDC é simplesmente exemplificativo, podendo se admitir outros comportamentos que por sua natureza venham se caracterizarem como abusivos (PEREIRA, 2015).

Mello (2013, p. 34) coaduna ser outras práticas abusivas, podendo as mesmas ser reconhecidas; e que: “qualquer atuação do fornecedor que caracterize o desrespeito a padrões de conduta reclamados e que esteja em desconformidade com a legítima expectativa e confiança dos consumidores será considerada uma prática abusiva”.

Dando seguimento, tem-se o princípio da vulnerabilidade, que tem previsão expressa no art. 4º, I, do CDC. O referido dispositivo prevê que a política nacional das relações de consumo deve atender ao reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor.

Para Benjamim, Marques e Bessa (2014, p. 104) define-se vulnerabilidade como sendo:

[...] uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação jurídica de consumo. Vulnerabilidade é uma característica, um estado do sujeito mais fraco, um sinal de necessidade de proteção.

Conforme Jesus (2015, p. 18), o princípio da vulnerabilidade é tido como:

[...] estruturante do direito do consumidor. É dele que decorre todos os demais princípios e normas da legislação consumerista. Pois o Código de Defesa e Proteção do Consumidor tem esse nítido intuito de equiparar os sujeitos da relação de consumo. Para tanto, é fundamental que se reconheça a vulnerabilidade do consumidor em face do fornecedor.

A vulnerabilidade também pode ser descrita como a falta de conhecimento por parte do consumidor da legislação que rege o consumo. Conforme Martins (2004, p. 8), o legislador “procura proteger os mais fracos contra os mais poderosos, o leigo contra o mais informado. Os contratantes devem sempre curvar-se diante do que os juristas modernos chamam de ordem pública econômica”. Tanto que, conforme aduz o art. 47 do CDC: “As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor” (BRASIL, 1990).

Mediante tal reconhecimento, a Constituição denota ser o consumidor a parte fraca da relação jurídica de consumo. “Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico” (NUNES, 2012, p.178).

Logo, a vulnerabilidade pode ser vista como a possibilidade de ser magoado, ferido, lesado, tanto no aspecto físico como no econômico, psicológico ou moral. Como o fornecedor detém o organismo de produção e distribuição de mercadorias; o consumidor fica limitado à escolha, e como não participa do processo produtivo, não possui conhecimento técnico suficiente para avaliar determinado produto, dependendo unicamente das informações dadas pelos produtores (CAVALIERI FILHO, 2014).

Há três espécies de vulnerabilidade: a fática, a técnica e a jurídica. A vulnerabilidade mais perceptível do consumidor é a fática; tem relação com a discrepância econômica existente entre fornecedores e consumidores. Para Miragem (2014), a vulnerabilidade fática abrange várias situações frente à vulnerabilidade do consumidor, quais sejam: a vulnerabilidade econômica, a vulnerabilidade informacional e as hipóteses de hipervulnerabilidade.

Já a vulnerabilidade técnica está relacionada ao desconhecimento do consumidor frente o processo de produção, sendo carente de informações técnicas das características dos produtos e do modo produtivo; dependente unicamente das informações passadas pelos fornecedores. Para Benjamim, Marques e Bessa (2014, p. 104), na vulnerabilidade técnica, “o comprador não possui conhecimentos específicos sobre o objeto

que está adquirindo e, portanto, é mais facilmente enganado quando às características do bem ou quanto à sua utilidade, o mesmo ocorrendo em matéria de serviços”.

Por último, a vulnerabilidade jurídica, diz respeito à falta de conhecimentos do consumidor sobre seus direitos. “Situação que muitas vezes acaba desestimulando os consumidores a agirem diante de danos sofridos por produtos defeituosos ou viciados. Diante disso o consumidor necessita de amparo [...] a assistência jurídica e o acesso facilitado à justiça” (JESUS, 2015, p. 19-20).

Ressalta-se que, não se trata de beneficiar um dos agentes da relação de consumo em detrimento do outro, mas sim de equiparação na relação. Para tanto, deve-se fazer diferenciação entre vulnerabilidade e hipossuficiência. Em suma, “a hipossuficiência traz algo a mais além da vulnerabilidade e deve ser provada no caso concreto” (JESUS, 2015, p. 20).

Tem-se, também, o princípio da boa-fé, tido como um dos mais relevantes do Código de Defesa do Consumidor. Precisa estar presente em todas as relações de consumo, presume-se sempre agir com boa-fé, ética, lealdade, clareza de intenções. Assim, “os sujeitos da relação de consumo devem pautar suas atitudes pela boa-fé, não agindo com obscuridades, suprimindo suas reais intenções” (JESUS, 2015, p. 16).

A boa-fé de que trata o Código é a boa-fé objetiva, distinta da boa-fé subjetiva. A boa-fé subjetiva é “um estado psicológico do sujeito e que corresponde a ausência de conhecimento sobre determinado fato ou a ausência da intenção de prejudicar a outrem” (PEREIRA, 2015, p. 32). Enquanto a boa-fé objetiva é “o dever das partes de agir conforme certos parâmetros de honestidade e lealdade” (NUNES, 2015, p. 179). Para tanto, Miragem (2014, p. 134) aduz que a boa-fé objetiva “implica a exigência nas relações jurídicas do respeito e da lealdade com o outro sujeito da relação, impondo um dever de correção e fidelidade, assim como o respeito às expectativas legítimas geradas no outro”.

Dando seguimento, é importante ressaltar que o princípio da efetividade está previsto no art. 4º, inciso VI do CDC, que determina a “coibição e repressão eficiente de todos os abusos praticados no mercado de consumo”, assim como no art. 6º, inciso VI, que determina a “efetiva prevenção e reparação de danos” (BRASIL, 1990). Efetivar um direito significa realizá-lo, concretizá-lo no mundo dos fatos. O princípio da efetividade assegura que as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor alcancem o resultado prático por elas pretendido.

O dever de efetivar o direito dos consumidores é dever do Poder Legislativo, do Poder Administrativo e do Poder Judiciário, que devem buscar, “na aplicação da norma ao caso concreto, uma solução que seja capaz de concretizar a proteção ao consumidor e realizar os preceitos legais estabelecidos” (PEREIRA, 2015, p. 35-36).

Tem-se, também, o princípio do dever de informar. O consumidor tem o direito de ser informado sobre o que está comprando ou contratando, devendo o fornecedor prestar de maneira correta essa informação, para não existir dúvidas sobre o conteúdo do produto ou do serviço (ANDRADE, 2014).

Destarte, esses são alguns dos princípios que regem o direito do consumidor, como é possível perceber todos eles são baseados no princípio constitucional da proteção do consumidor, que se relaciona a proteção da dignidade da pessoa humana. Uma vez que a cada momento o mercado aumenta e possui a cada dia milhares de novidades é necessário proteger o consumidor que é a parte vulnerável dessa relação e não consegue acompanhar o ritmo acelerado que os fornecedores tem, por isso essa proteção é tão essencial, pois a cada dia o consumidor se torna mais vulnerável, uma vez que o mercado muda em uma velocidade que a legislação e o Estado não conseguem acompanhar, caso não houvesse essa proteção o consumidor diariamente ficaria em desvantagem, sendo possível de ser prejudicado caso não houvesse essa proteção constitucional ao consumidor.

## **2 O TEMPO: BEM JURIDICAMENTE TUTELADO**

Nos últimos anos vem ganhando evidência as discussões acerca do tempo e sua relação com o direito, mormente a sua reparabilidade em virtude da sua perda. Contudo, antes de se adentrar nessa questão, com ênfase no Direito do Consumidor, é imperioso compreender o conceito de tempo, objeto do próximo item.

### **2.1 Conceitos de tempo**

A primeira questão a se ressaltar é que independentemente do que levou à tutela dos direitos dos consumidores, fato é que o consumo é parte indissociável do cotidiano do ser humano nas mais variadas idades e classes sociais e por motivos que vão desde a necessidade de sobrevivência até o consumo por simples desejo (ALMEIDA, 2015, p. 17).

Contudo, o consumidor teve seus poderes de controle e escolha enfraquecidos com o passar dos anos, sendo submetido a contratos de adesão, com cláusulas já preestabelecidas pelo fornecedor, não lhe restando alternativa senão a de contratar os serviços disponíveis no mercado. Daí surgiu uma grande desigualdade de forças nas relações de consumo, tornando o consumidor extremamente vulnerável diante do fornecedor. Assim, coube ao Estado achar maneiras de reequilibrar essas relações, passando a intervir no mercado de consumo para vedar cláusulas abusivas, controlar práticas desfavoráveis e estabelecer padrões de qualidade, tudo em busca da proteção do elo mais fraco da relação – o consumidor.

Seguindo essa linha, o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 4º, criou a Política Nacional das Relações de Consumo objetivando “[...] o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.” (BRASIL 1990) e, no inciso I do mesmo artigo, o CDC reconheceu expressamente a vulnerabilidade dos consumidores no mercado de consumo. Essa vulnerabilidade pode ser definida como “[...] uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a

relação de consumo. Vulnerabilidade é uma característica, um estado do sujeito mais fraco, um sinal de necessidade de proteção.” (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2014, p. 104).

Impende destacar alguns tipos de vulnerabilidade características dos consumidores, mesmo que a doutrina não seja uníssona nessa divisão. A vulnerabilidade técnica se refere ao fato de que quem detém o monopólio do conhecimento técnico do produto ou serviço é o fornecedor, enquanto o consumidor possui pouco ou nenhum conhecimento sobre o que está consumindo. Disso, decorre a obrigação do fornecedor de informar acerca do que se está adquirindo já que, ao consumidor, resta apenas a confiança e boa-fé no proceder leal do fornecedor, fato que o deixa extremamente exposto.

A vulnerabilidade jurídica leva em conta a dificuldade de compreensão que o consumidor tem acerca de seus direitos e deveres e o desconhecimento de como buscá-los se estes forem violados. Isso, somado a falta de assistência jurídica, em juízo ou fora dele, e a impossibilidade de aguardar a demora e os custos de um processo judicial - diferentemente dos fornecedores, que costumam ser litigantes habituais - gera uma grande barreira ao acesso à justiça.

Já a vulnerabilidade fática ou econômica é a de mais fácil percepção e diz respeito ao fato de via de regra, o fornecedor possuir mais poder econômico que o consumidor e impõe sua superioridade a todos que com ele contratam. Essa barreira tem inclusive influência psicológica, fazendo com que consumidores mais humildes hesitem antes de contestarem os fornecedores.

Alguns autores ainda indicam um quarto tipo de vulnerabilidade, a informacional, que seria consequência da vulnerabilidade técnica. Para Antonio Benjamin, Leonardo Bessa e Cláudia Marques (2014, p. 112-113), essa vulnerabilidade é básica do consumidor e característica do seu papel na sociedade já que “[...] na sociedade atual é na informação que está o poder, a falta desta representa intrinsecamente um minus, uma vulnerabilidade quanto mais importante for esta informação detida pelo outro”. Assim é que a vulnerabilidade informacional representa o maior fator de desequilíbrio das relações de consumo, e impor ao fornecedor o dever de compensar esse fator é essencial à dignidade do consumidor (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2014, p. 113).

O consumidor sempre será vulnerável em, pelo menos, um desses quatro campos e por isso sempre será protegido pelo Código de Defesa do Consumidor. As normas presentes no código são tão importantes para o Direito que, inclusive, são consideradas de

ordem pública e interesse social. Isso implica dizer que, diferentemente do Código Civil, nas relações de consumo a autonomia da vontade não prevalece, sendo as normas do CDC inderrogáveis.

Todos os aspectos acima citados evidenciam a vulnerabilidade do consumidor ante os fornecedores de produtos e serviços e a importância das proteções trazidas pelo Código de Defesa do Consumidor, inclusive no que tange a tutela do consumidor em se tratando do tempo útil despendido.

Nesse cenário o conceito de tempo ganha relevância, embora não seja algo fácil de se definir. Isso se deve porque atualmente o tempo está muito curto, o tempo de um dia que antes era suficiente para resolver tudo que uma pessoa precisa hoje aparentemente se tornou insuficiente, pois a quantidade de afazeres aumentou muito em relação à antigamente, e isso resultou com a diminuição do tempo livre das pessoas. O tempo constitui em um fator de corrosão de direitos.

A preocupação com o tempo, contudo, não é algo recente na história da humanidade. Ainda na Grécia Antiga já havia a preocupação com o tempo. Como observa Dantas (s.d.), Cronos, Deus do Tempo, era o único que tinha coragem de ajudar Gaia, sua mãe-terra a se livrar dos castigos do céu, Deus Urano. Ao libertar sua mãe Cronos fazia surgir um espaço entre eles, possibilitando a vida terrena. Assim, na mitologia grega, nasceu o tempo “enquanto condição material da possibilidade de uma vida finita” (DANTAS, s.d.).

O tempo é objeto de discussão há séculos, seja por filósofos na antiguidade ou na atualidade, seja por Einstein, em suas teorias da relatividade<sup>2</sup>, ou mesmo em filmes e séries. A questão é: somos donos do nosso tempo. O tempo é um bem imaterial, escasso, comum, também de propriedade individual. O que cada um faz com seu tempo é problema de si e si próprio apenas (PIVA, 2019, p. 11).

Ainda na Grécia Antiga Aristóteles já abordava o tempo, comparando-o ao espaço e, conseqüentemente, reconhecendo a relatividade deste, pensamento também encontrado mais recentemente na história da humanidade, nas obras de Agostinho (BARROS FILHO, 2010).

Sobre a questão do tempo, e sua relação com a própria história da humanidade, e também relacionando-o ao imaginário, o que justifica digressões filosóficas ao longo da história da humanidade, Teixeira e Augusto (2015, p. 179) ressaltam:

O tempo, aliás, ocupa o imaginário do ser humano há milênios, desde a Idade Antiga até a contemporaneidade. Na mitologia grega, por exemplo, havia o Deus Chronos,



o deus do tempo, que, segundo a lenda, devorava seus próprios filhos, numa alusão clara à ideia de que tudo será consumido pelo tempo. Nos tempos atuais, quem não se recorda do filme norte-americano, lançado em 1985, “De volta para o futuro” (Back to the future), do diretor Robert Zemeckis. No filme, um jovem aciona acidentalmente uma máquina do tempo construída por um cientista e acaba retornando aos anos de 1955. Na oportunidade, o jovem acaba por conhecer sua própria mãe, a qual se apaixona por ele. Temendo alterar todo o futuro, condenando até mesmo sua própria existência, o jovem passa a procurar pelo cientista, criador da máquina, com intuito de voltar ao ano de 1985, ou seja, voltar ao futuro.

Tempo, de acordo com Mello (2013), e deixando de lado as questões filosóficas, nada mais é que o lapso temporal entre um evento e outro, que norteia a duração de fatos, determina momentos ou períodos, expressa a sucessão de horas ou dias, etc., embora não se possa conceber mais o tempo como mera unidade de medida. Ele tem importante papel no transcurso da vida.

Segundo Araújo (2018), o tempo deixou de ser mera unidade de medida para se tornar relevante no cotidiano das pessoas na medida em que a expectativa de vida do cidadão aumentou e passou-se a perceber a importância do tempo enquanto elemento para se valorar a riqueza individual. Ora, o maior tempo de vida do indivíduo lhe permite desempenhar mais atividades, realizar sonhos, descansar, etc. O desenvolvimento pessoal, portanto, está relacionado ao tempo.

Ainda segundo Teixeira e Augusto (2015), há de se compreender o tempo em suas três dimensões: enquanto ordem mensurável de movimento; enquanto movimento intuído; e, ainda, como estrutura de possibilidades. Na primeira hipótese, e a mais antiga, tem-se o conceito cíclico do mundo, da vida humana e aproxima-se do conceito filosófico de tempo, enquanto o movimento segundo o antes e o depois. Enquanto movimento intuído, o tempo está diretamente relacionado à própria consciência, e ainda remete a pensamentos como de Agostinho, de passado, presente e futuro. E, por último, mas não menos importante, o tempo é também analisado enquanto estrutura de possibilidades:

[...] a qual concebe o tempo como estrutura de possibilidades, temos na filosofia existencialista de Heidegger a principal influência. De acordo com Abbagnano, “Heidegger, (...), interpretou o tempo em termos de possibilidade ou de projeção: o tempo é originariamente o por-vir...”. Ainda, segundo Abbagnano, para a teoria heideggeriana o “tempo é considerado uma espécie de círculo, em que a perspectiva para o futuro é aquilo que já passou; por sua vez, o que já passou é a perspectiva para o futuro” (TEIXEIRA; AUGUSTO, 2015, p. 180).

Domingos e Brasilino (2018, p. 193), ao conceituar o tempo, assim dissertam:

O “tempo” é um substantivo masculino que remete a ideia de “série ininterrupta e eterna de instantes”, ou seja, trata-se de um período contínuo com a noção de presente, passado e futuro. A definição de tempo é demasiada controvertida e abrangente, no entanto, a título de exemplo, é possível destacar sua importância até mesmo nas mais diversas relações jurídicas, vez que nessa seara “o tempo é considerado parâmetro para criação, extinção, modificação, aquisição e exercício de direitos”.

Dando seguimento, Teixeira e Augusto (2015, p. 180) chamam a atenção para o fato de que o tempo também é visto sob a ótica de tempo abstrato e tempo concreto ou real, definição proposta por André Comte-Sponville:

[...] tempo abstrato (aión) e tempo concreto ou real (khrónos). Segundo o autor, é comum a confusão entre estas duas acepções, entretanto, é essa confusão que geralmente chamamos de tempo. Na lição do autor, “o tempo é, ante de mais nada, a furação, mas considerada independente do que dura, ou seja, abstratamente. Não um ser, portanto, mas um pensamento”. “É”, continua o autor, “como que a continuação indefinida e indeterminada de uma existência: o que ainda continuaria, em todo o caso é nossa sensação, se mais nada existisse”.

Mas, afinal, pode o tempo ser conceituado juridicamente? Araújo (2018, p. 04), ao analisar o tema, defende ser o tempo “patrimônio individual, pois é capaz de ser revertido pecuniariamente através do trabalho desempenhado por meio de determinada atividade”. E mais adiante o autor ressalta ser o tempo “[...] um valor, pois é juridicamente relevante e está sendo tutelado nos Tribunais” (ARAÚJO, 2018, p. 05).

Também não se pode ignorar que o tempo norteia relações jurídicas, a exemplo das normas processuais, que prevêem prazos para propositura de ação e realização de atos processuais, ou na seara trabalhista, quando há expressamente a tutela do tempo de labor e do tempo de descanso. Ainda, na seara penal o tempo limita inclusive o direito do Estado de punir o indivíduo, e assim ocorre em diversos outros ramos do Direito.

De fato, em diversas searas do Direito, o tempo vem ganhando importância, a exemplo das relações de consumo, já que demonstrou que há constantes abusos dos fornecedores, pois não agem de boa-fé, prestam o serviço de forma ruim, fatores que ocasionam a perda injusta, desproporcional do tempo dos consumidores, uma vez que tem que dispor de seu tempo livre para solucionar problemas causados pelo fornecedor ou pelo fato do fornecedor dificultar a resolução do problema. O que torna um tempo injustamente perdido por culpa exclusiva do fornecedor. Este tempo perdido fizeram com que a jurisprudência reconhecesse a indenização pela perda do tempo livre. O tempo útil injustamente desperdiçado ultrapassa o mero aborrecimento de atinge os direitos da personalidade (LOUREIRO; SANTANA, 2016).

Domingos e Brasilino (2018, p. 195), ainda ao abordar a importância do tempo, e citando considerações tecidas pelo Desembargador José Figueiredo Alves, do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, enfatizam:

A visão eclesíastica do tempo diz-nos que tudo tem o seu tempo determinado e há tempo para todo propósito debaixo do céu: há tempo de nascer e tempo de morrer; tempo de chorar e tempo de rir; tempo de abraçar e tempo de afastar-se; tempo de amar e tempo de aborrecer; tempo de guerra e tempo de paz. (...) Do vilipêndio do tempo, porém, caso é saber que, na hipótese, esse tempo não é apenas desperdiçado, pela perda do próprio tempo, faculdade que é dada ao homem exercitá-lo nas circunstâncias do tempo e dos interesses da vida. Nessa segunda hipótese, a do vilipêndio, o tempo é subtraído violentamente do homem por terceiro, que rouba, sutilmente, a vida do outro, por atitudes de apreensão abusiva do tempo (...). A questão é de extrema gravidade e não se pode admiti-la, por retóricas de tolerância ou de condescendência, que sejam os transtornos do cotidiano que nos submetam a esse vilipêndio de tempo subtraído de vida, em face de uma sociedade tecnológica massificada, impessoal e disforme, onde nela as pessoas possam perder a sua própria individualidade, consideradas que tornem apenas usuários números em bancos informatizados de dados. O banco da vida é diferente: tem os seus dados de existência contados em segundos, minutos e horas, onde cada dia é também medida divina do tempo (...).

Portanto, o tempo que deve ser tutelado está ligado ao tempo pessoal da pessoa, que significa, ao seu tempo livre, aquele que poderia ser dedicado a qualquer outra atividade, ou seja, se trata de um tempo que será gasto de acordo com a escolha pessoal de cada um. Quando alguém tem que gastar seu tempo com algo que não foi escolha dele, para solucionar um problema que não foi gerado por ele, isso se chama injusta perda de tempo por culpa de terceiros.

## **2.2 A importância do tempo na atualidade**

Na atualidade não há como negar a importância do tempo. Ele é cada vez mais importante, até mesmo pela sua escassez. É imprescindível para o labor, para a qualidade de vida, para o descanso, para todas as relações, independentemente de sua natureza.

Ao tratar do tema Rodrigues (2016, p. 15) destaca:

A atribulada sociedade atual sobrevive com o que lhes resta para viver. As pressões cotidianas do modelo capitalista e de convivência social permitem o desfrutar dos valores da vida terrena somente a alguns poucos privilegiados. Isso porque a cobrança por resultados é feroz, fazendo incutir no imaginário das “pessoas comuns” a sensação de que 24 (vinte e quatro) horas não são suficientes para resolver todas as demandas que o dia lhe traz.

Destarte, não há como negar a importância do tempo na atualidade, principalmente porque, como dito alhures, o tempo é escasso. E ele não é mais mera unidade de medida, é importante em todas as searas da vida.

Na mesma senda leciona Domingos e Brasilino (2018, p. 192), *in verbis*:

É inegável a importância do tempo na contemporaneidade, assim deve ser reconhecido como um bem a ser tutelado pelo Direito. Nessa perspectiva, surge a discussão quanto ao chamado desvio produtivo. Marcos Dessaune, principal propulsor da teoria no Brasil, conclui que desvio produtivo “é um evento danoso induzido pelos fornecedores que, de modo abusivo, se eximem da sua responsabilidade pelos problemas de consumo que criam no mercado

Contudo, as peculiaridades da Teoria serão vistas oportunamente. Aqui busca-se destacar a importância do tempo na atualidade, a ensejar, por exemplo, o seu reconhecimento enquanto bem jurídico passível de reparação.

Teixeira e Araújo (2015, p. 183) defendem a importância do tempo na atualidade exatamente pela sua escassez:

O tempo, como recurso produtivo da pessoa, é limitado, escasso, conforme afirmado alhures. Tendo em vista tal peculiaridade, a fim de melhor compreender o tempo como recurso produtivo, é preciso compreender o fenômeno da escassez, o qual é amplamente estudado pelas Ciências Econômicas.

A escassez se explica, de forma simplificada, pelo fato de que os indivíduos e a sociedade possuem carências maiores do que os recursos relativamente disponíveis para satisfazê-las. Dessa forma, a fim de satisfazer o máximo de suas carências com o mínimo dispêndio de recursos, os indivíduos passam a fazer escolhas a todo momento, isto é, a escassez de recurso limita as opções e força as pessoas a escolher entre alternativas concorrentes, sempre buscando maximizar o seu bem-estar. Ao ato de escolha das possibilidades é dado o nome de ‘custo de oportunidade’, que é tudo aquilo a que a pessoa voluntariamente renuncia em consequência de uma decisão. A escassez está intimamente relacionada à “lei da oferta e da procura”, haja vista que ela determina a dinâmica da quantidade e do preço dos bens econômicos no mercado e, dessa forma, determina o grau de escassez relativa desses bens.

Dessa feita, como concluem Andrade e Silva (2019), o “tempo nunca foi tão valorizado, pois, vivemos em uma sociedade globalizada, que cada dia necessita mais do bem cronológico, para todas as suas atividades, assumindo este um novo significado”.

### **2.3 Tempo como bem jurídico que pode ser tutelado.**

Em que pese as considerações filosóficas acerca do tempo, o que interessa ao presente estudo é a compreensão deste enquanto bem jurídico passível de tutela, ou seja, de proteção do Estado.

A respeito da relevância jurídica do tempo, na seara jurídica, cumpre trazer à baila a lição de Monteiro Filho (2016, p. 89-90):

Na ciência jurídica, o tempo apresenta diversas perspectivas. Ora se afigura requisito de eficácia de direitos potestativos, os quais, sob pena de perecerem, somente podem ser exercidos dentro de certo prazo (decadência). Outras vezes, pode ser concebido como fato jurídico condutor da conversão da posse em propriedade (usucapião), ou como pressuposto para a extinção de eventual pretensão, dada a inércia, por seu titular, do exercício de determinada situação jurídica subjetiva (prescrição extintiva). Pode também determinar o nascimento ou a extinção de determinada situação jurídica subjetiva (como nos casos de aposição de condição ou termo nos negócios jurídicos).

Logo, no entender do autor, o tempo possui relevância prática na vida jurídica, não sendo mera discussão filosófica a sua importância, ou algo que não mereça especial atenção do Estado.

Segundo Rodrigues (2016), o tempo é algo bastante preciso, talvez um dos bens mais preciosos do homem na atualidade, pois lhes permite principalmente realizar aquilo que desejam ser. Logo, o tempo, enquanto instrumento para alcance das virtudes que satisfazem o homem, seja de cunho monetário, seja nas relações interpessoais, ou mesmo na satisfação individual, é passível de tutela jurídica.

Nesse sentido leciona Dessaune (2015, p. 178):

[...] há diferença na hipótese de ocorrer uma violação do tempo como direito subjetivo constitucional da pessoa-consumidora, em comparação com uma lesão do tempo como bem jurídico constitucional. Tal distinção se imporia, em tese, uma vez que, se verificada a ocorrência de uma violação do tempo como direito subjetivo constitucional do consumidor, tal violação se consubstanciaria em simples “ato ilícito”. Em contrapartida, se considerado o tempo como bem jurídico constitucional, eventual lesão se configuraria de fato em algum “dano”, gerando para o causador de tal dano o dever de repará-lo.

Em que pese tais considerações, a priori o tempo não preenche os requisitos comumente analisados para se conceituar um bem jurídico, embora seja, como disse Rodrigues (2016, p. 18), “o bem mais valioso da vida”, o que, por si só, seria preciso para a sua tutela jurídica. A questão do tempo relacionada à relação de consumo, porém, será retomada oportunamente.

Porém, ainda que não preencha os requisitos para ser denominado de “bem jurídico”, há de se reconhecer que vários dispositivos constitucionais corroboram para a tutela do tempo enquanto tal. Basta lembrar que o direito ao lazer, por exemplo, é consagrado dentre os direitos sociais, que busca assegurar o bem-estar do trabalhador. Há, ainda que de forma indireta, ao tratar da saúde física e psíquica do trabalhador, a preocupação com o seu tempo livre.

Sobre o tempo livre, há de se destacar que a preocupação não é recente. Domenico De Mais, segundo Teixeira e Augusto (2015, p. 181), já chamava a atenção para a importância do tempo livre, destinado a “dar sentido às coisas de todo o dia, em geral lindas, sempre iguais e sempre diversas, que infelizmente são depreciadas pelo uso cotidiano”.

Rodrigues (2016) lembra, também, que o constituinte tutela a razoável duração do processo, determinando a celeridade procedimental. Logo, se há uma preocupação com a efetividade do processo e com a entrega da prestação jurisdicional em tempo hábil, há uma preocupação com o tempo.

Surge, nesse contexto, os autores que defendem ser o tempo passível de tutela jurídica, de ser reconhecido como bem jurídico, ainda que inexista lei que faça menção ao tempo enquanto tal, até mesmo porque as relações humanas são dinâmicas e o Direito não consegue acompanhar, em tempo real, e adequar a legislação à realidade social.

Para Andrade e Silva (2019, p. 239) a preocupação com o tempo é uma constante em nossa sociedade, motivo pelo qual deve este ser compreendido como, “mas que um bem incorpóreo é um bem vital”. Logo, passível de tutela jurídica.

Nesse contexto que Rodrigues (2016) observa que, apesar do tempo não ser reconhecido como bem jurídico ante a ausência de previsão constitucional e infraconstitucional, pode sim ser merecedor de tutela sempre que ocorrer um dano.

Schreiber (*apud* AUGUSTO; TEIXEIRA, 2015) também ressalta que cumpre verificar, portanto, não a existência de uma previsão legal, mas sim eventual situação que gere, no âmbito do Direito, repercussões. E em sendo o tempo um valor, inegavelmente relevante, pode sim ser objeto de tutela jurídica.

Também Teixeira e Araújo (2015, p. 185) ressaltam a importância do valor atribuído às coisas pelo homem:

[...] o homem, ao se deparar com determinado objeto, elabora juízo de valor em relação a tal, atribuindo-lhe valor, positivo ou negativo, de acordo com as propriedades ou qualidades oferecidas pelo objeto, bem como relativamente à satisfação de suas próprias necessidades ou carências. A noção de valor está intimamente relacionada ao Direito, podendo-se afirmar que o valor é um de seus componentes básicos. O Direito, por não ser produto espontâneo da natureza, mas sim uma criação humana, é considerado objeto cultural, e, como objeto cultural, realiza valores.

Desta feita, em sendo o tempo um valor, e considerando a importância que o homem lhe dá, nada mais justo que se considere o tempo como bem jurídico a ser tutelado pelo Estado.

Já Araújo (2018) chama a atenção para o fato de que o tempo que vem merecendo tutela do Direito é o tempo útil, pois pela sua escassez, se torna precioso para o indivíduo, extrapolando a esfera econômica e alcançando outras searas da vida humana.

Conclui Piva (2019) que o tempo útil não é aquele, por exemplo, em que o trabalhador se encontra exercendo suas atividades, dentro das 44 horas semanais ou 8 horas diárias que a legislação trabalhista autoriza. O tempo útil é aquele no qual o indivíduo possui ampla liberdade para escolher o que quer fazer, ou seja, fazer o que bem entender, indo ao cinema, cuidando da própria saúde, dormindo, ou mesmo optando por laborar. A liberdade, portanto, é que distingue o tempo útil do tempo em sentido amplo.

### **3 O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR GERA DANO MORAL A LIBERDADE DO CONSUMIDOR**

O tempo vem ganhando cada vez mais relevância jurídica. Não mais apenas na contagem de prazos processuais, por exemplo, ou no que tange eventual prazo prescricional. O tempo tem sua importância jurídica reconhecida exatamente em virtude da relevância que possui no cotidiano das pessoas. Exatamente nesse contexto é que surge a Teoria do Desvio Produtivo, impondo ao fornecedor o dever de reparar eventuais danos pela perda do tempo útil do consumidor. Contudo, antes de se abordar as peculiaridades da Teoria, é imperioso conceituar o dano moral, objeto do próximo tópico.

#### **3.1 Conceito de dano moral**

A primeira questão a ser ressaltada é que o Direito resguardar os atributos do ser humano, sancionando atentados à individualidade de cada um, à dignidade de cada qual e ao respeito, de que todos são merecedores.

Com referência ao dano moral, Liebman (2003, p. 61) ensina:

O dano moral é o sofrimento humano provocado por ato lícito de terceiro que molesta bens imateriais ou magoa valores íntimos da pessoa, os quais constituem o sustentáculo sobre o qual sua personalidade é moldada e sua postura nas relações em sociedade é erigida. Dano moral, na precisa definição de Antônio Chaves, *“é a dor resultante da violação de um bem juridicamente tutelado sem repercussão patrimonial. Seja a dor física - dor- sensação como denomina Carpenter -, nascida de uma lesão material; seja a dor moral - dor-sentimento - de causa material”*.

O dano moral, ou extrapatrimonial, como já dito alhures, de acordo com Gonçalves (2014, p. 565), pode ser assim definido:

O dano moral não é a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima do evento danoso, pois esses estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano. A dor que experimentam os pais pela morte violenta do filho, o padecimento ou complexo de quem suporta um dano estético, a humilhação de quem foi publicamente injuriado são estados de espírito contingentes e variáveis em cada caso, pois cada pessoa sente a seu modo.



Giustina (2007, p. 207) explica que “[...] pode-se definir dano moral como sendo aquele afeto à tristeza, à mágoa, à dor física e ao sofrimento emocional, que se desdobram em consequências danosas”.

Dias (2006, p. 743), por sua vez, afirma que o Dano Moral:

Consiste na penosa sensação da ofensa, na humilhação perante terceiros, na dor sofrida, enfim, nos efeitos puramente psíquicos e sensoriais experimentados pela vítima do dano, em consequência deste, seja provocada pela recordação do defeito ou da lesão, quando não tenha deixado resíduo concreto, seja pela atitude de repugnância ou de reação ao ridículo tomada pelas pessoas que o defrontam.

Assim, o dano moral decorre de causas psicológicas, de lesão a honra; a dor do sentimento, física ou qualquer outra que abate a paz interior do indivíduo e sua personalidade, cuja quantificação é muito difícil. Diferentemente do dano patrimonial ou material, que provoca a diminuição ou inutilização de um bem tangível.

Diferencia-se então o dano moral das consequências do dano, pois é impossível presumir o prejuízo de alguém, porque como Gonçalves (2014, p. 565) expõe, cada um sofre à sua maneira, então algo que para X possa não representar abalo psicológico algum, para Y pode destruir o psicológico de forma que seja irreparável.

Venosa (2017, p. 35), em sua doutrina de responsabilidade civil, define dano moral no seguinte trecho:

Dano moral é o prejuízo que afeta o ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade. Nesse campo, o prejuízo transita pelo imponderável, daí por que aumentam as dificuldades de se estabelecer a justa recompensa pelo dano. Em muitas situações, cuida-se de indenizar o inefável. Não é também qualquer dissabor comezinho da vida que pode acarretar a indenização.

Para o autor, dano moral é o dano no âmbito psicológico e moral, sendo um dano de difícil dimensão de suas consequências, aumentando a dificuldade de quantificar um ressarcimento por este, e ressaltando a idéia de não ser qualquer dissabor da vida passível de indenização.

Com relação a conceituação do dano moral, Cavalieri afirma que doutrinariamente “há conceitos para todos os gostos. Há os que partem de um conceito negativo, por exclusão, que, na realidade, nada diz. Dano moral seria aquele que não tem caráter patrimonial, ou seja, todo dano não-material” (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 79).

Cabe ainda dizer que uma linha doutrinária defende que as hipóteses da constituição são enumerativas em razão de evitar a banalização do dano moral para meros dissabores.

Sob essa ótica, Gonçalves (2014, p. 565) leciona que os bens lesados e na configuração do dano moral as hipóteses previstas na Constituição Federal são meramente exemplificativas, não devendo o magistrado deixar de observar as diretrizes nela expostas, pois caso não observe, pode considerar os danos morais meros dissabores diários da sociedade em que vivemos.

Portanto, para a perfeita visualização da existência ou não de um dano moral, deve-se analisar muito mais que a situação, como explica Venosa (2017, p. 36):

O protesto indevido de um cheque ou outro título de crédito, por exemplo, causará sensível dor moral a quem nunca sofreu essa experiência, mas será particularmente indiferente ao devedor contumaz. A dor psíquica, o vitupério da alma, o achincalhe social, tudo em torno dos direitos da personalidade, terão pesos e valores diversos, dependendo do tempo e do local onde os danos foram produzidos.

Deve-se então averiguar para a caracterização do dano moral as particularidades envolvidas na situação, inclusive as características pessoais do causador do dano e da vítima, pois diferentes pessoas têm diferentes formas de lidar com diferentes situações.

O dano moral não se deve limitar então a dor, tristeza e sofrimento, razão pela qual defende-se o termo dano imaterial para este, como também defende Cavalieri Filho (2014, p. 81) em sua obra:

Como se vê, hoje o dano moral não mais se restringe à dor, tristeza e sofrimento, estendendo a sua tutela a todos os bens personalíssimos - os complexos de ordem ética -, razão pela qual revela-se mais apropriado chamá-lo de dano imaterial ou não patrimonial, como ocorre no Direito Português. Em razão dessa natureza imaterial, o dano moral é insusceptível de avaliação pecuniária, podendo apenas ser compensado com a obrigação pecuniária imposta ao causador do dano, sendo esta mais uma satisfação do que uma indenização.

Cavalieri (2014, p. 81) defende, portanto, que por ser um dano imaterial, é impossível avaliação pecuniária do dano, sendo necessário apenas uma pecúnia para o agente causador do dano, para que haja um efeito satisfatório em favor da vítima para com o causador.

Ressalta-se que situações necessárias da vida, por mais que cansativas e penosas, não são passíveis de indenizações, pois são para o pleno exercício de algumas atividades.

Gonçalves (2014, p. 566) exemplifica essa situação como no caso de, embora desagradável, é necessário para o desempenho de determinadas atividades, como, a de fiscalização alfandegária, o exame de malas e bagagens de passageiros na alfândega.

Por se tratar de algo imaterial a prova do dano moral não é igual à do dano material, Cavalieri Filho (2014, p. 86) leciona que:

Entendemos, todavia, que por se tratar de algo imaterial ou ideal, a prova do dano moral não pode ser feita através dos mesmos meios utilizados para a comprovação do dano material. Seria uma demasia, algo até impossível, exigir que a vítima comprove a dor, a tristeza ou a humilhação através de depoimentos, documentos ou perícia; não teria ela como demonstrar o descrédito, o repúdio ou o desprestígio através dos meios probatórios tradicionais, o que acabaria por ensejar o retorno à fase da irreparabilidade do dano moral em razão de fatores instrumentais.

Dessa forma, é impossível que seja comprovada o sofrimento da vítima, de forma que dificulta a reparação deste dano, por isso voltaríamos a fase da irreparabilidade do dano moral se visto por este viés, no entanto, o dano moral passou a ser visto como uma punição ao seu causador.

Seguindo a linha de raciocínio de reparação, Venosa (2017, p. 37) afirma que “do ponto de vista estrito, o dano imaterial, isto é, não patrimonial, é irreparável, insusceptível de avaliação pecuniária porque é incomensurável”.

Diniz (2016), cita como outras objeções à reparação do dano moral: 1) Efemeridade do dano moral; 2) Discussão em juízo de sentimentos íntimos; 3) Incerteza de um direito violado; 4) Dificuldade de descobrir-se a existência do dano; 5) Impossibilidade de uma rigorosa avaliação pecuniária do dano; 6) Indeterminação do número de lesados; 7) Imoralidade da compensação da dor com o dinheiro; 8) Perigo de inevitabilidade da interferência do arbítrio judicial; 9) Enriquecimento sem causa; e 10) Impossibilidade jurídica de se admitir tal reparação.

Considera-se então dano moral uma imposição penosa ao causador do dano em detrimento da vítima, e sobre a configuração do dano moral, resta a questão imposta e respondida por Cavalieri Filho (2014, p. 83):

O que configura e o que não configura o dano moral? Na falta de critérios objetivos, essa questão vem-se tornando tormentosa na doutrina e na jurisprudência, levando o julgador a situação de perplexidade. Ultrapassadas as fases da irreparabilidade do dano moral e da sua inacumulabilidade com o dano material, corremos, agora, o risco de ingressar na fase da sua industrialização, onde o aborrecimento banal ou mera sensibilidade são apresentados como dano moral, em busca de indenizações milionárias.

Portanto, resta clara a diferença entre as consequências do dano e o dano moral em si, cabendo ao julgador discernir nos casos concretos a efetiva aplicação de indenizações aos danos morais e não industrializar o dano, tornando banal a busca de obter vantagem financeira com meros aborrecimentos vivenciados ao longo da vida.

Nesse ponto é importante ressaltar que o Direito do Consumidor trata das relações de consumo que são entre fornecedor e consumidor, na compra e venda ou nas relações de serviço. Nessa relação ao consumidor, que é quem adquire ou utiliza o produto como destinatário final, é considerado vulnerável, isso será presumido se o consumidor for uma pessoa física, caso seja uma pessoa jurídica terá que ser provado no caso concreto. A vulnerabilidade existe por conta que o consumidor não tem o conhecimento que o fornecedor tem, além de outras ferramentas que o consumidor não possui, ou seja, a relação é desigual.

Por conta dessa vulnerabilidade o Código de Defesa do Consumidor dispõe sobre a efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (JOSÉ; RABELO, 2012, p. 01). Nas relações de consumo, onde impera a responsabilidade objetiva, para que seja caracterizado o dano moral é necessário que haja a ação ou omissão do causador, ocorrência do dano, culpa e nexo de causalidade. A extensão do dano será calculada de acordo com o sofrimento ao direito de personalidade que a vítima teve. Incontrovertidos os fatos, ou devidamente provados, resta para se caracterizar a existência de dano moral, apenas, o estabelecimento do nexo causal entre o ato ilícito praticado pelo agente e os fatos narrados pelo autor (DINIZ, 1998).

A responsabilidade pode ser contratual ou extracontratual, porém, é adotado um fundamento para a responsabilidade contratual e extracontratual que a teoria da qualidade, que qual seja a imposição da lei ao fornecedor de uma obrigação com relação à qualidade dos serviços e produtos colocados em circulação (BOLSON, 2002). Ou seja, a teoria está apoiada na qualidade dos produtos e serviços, com isso foi formado dois tipos de responsabilização, pelos acidentes de consumo e por vício do produto ou serviço.

Com isso pode se afirmar que nas relações de consumo pode ocasionar tanto o dano patrimonial quanto extrapatrimonial, sendo a responsabilidade pelo fato e pelo vício

do produto ou serviço, ou somente pelo dano moral. Sendo que o dano moral ocorre quando um direito personalíssimo do consumidor juntamente com um direito patrimonial for transgredido ou quando sobrevir à violação somente perante um direito personalíssimo.

Por fim, é relevante ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor possui diversos casos que podem configurar a responsabilização do fornecedor por dano moral, alguns exemplos são a cobrança vexatória, que está previsto nos arts. 42 e 71 do diploma legal em comento, a propaganda abusiva ou enganosa, que está previsto no art. 37 do mesmo diploma legal, as práticas de criminalização, o corte de serviço público, o bloqueio de linha telefônico e entre outros. Além dos casos supra, há outras situações em que doutrina e jurisprudência defendem a responsabilização por danos, a exemplo da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, que já possui julgados do Superior Tribunal de Justiça, como se verá oportunamente.

### 3.1.1 Classificações do dano moral

O dano moral é, como visto alhures, aquele que atinge patrimônio imaterial do indivíduo. Não alcança algo palpável de ser mensurado facilmente, já que atinge a imagem, a honra, o nome, dentre outros bens imateriais do consumidor. Por isso é mister abordar a classificação que distingue o dano moral por violação à integridade física, daquele que o faz com base na violação a liberdade.

#### *3.1.1.1 Dano moral ligado a violação a integridade psíquica*

Cumprе esclarecer, nesse ponto, que não é comum, dentre os estudiosos, distinguir o dano moral em aquele que viola a integridade psíquica daquele que viola a liberdade. As expressões são mais comumente utilizadas na jurisprudência.

Apenas para exemplificar, o Superior Tribunal de Justiça já reconheceu como conduta violadora à integridade psíquica ou moral da pessoa a violação de correspondência, situação que vai além do mero aborrecimento. Contudo, também na seara jurisprudencial encontra-se manifestação no sentido de que a obrigação do órgão público de

prestar esclarecimentos ao indivíduo não é situação geradora de violação à integridade psíquica ou moral, mas tão somente um mero aborrecimento.

Destarte, o que se percebe é a utilização da expressão “violação à integridade psíquica ou moral da pessoa humana” como aquelas situações que de fato geram dano moral, em sentido amplo, como a inclusão do nome indevidamente nos cadastros de crédito, as hipóteses de venda casada, a publicidade enganosa, dentre outras.

### *3.1.1.2 Dano moral ligado a violação a liberdade*

Como já dito, não há, na doutrina, a distinção entre o dano moral decorrente da violação à liberdade daquele advindo a violação a integridade física. A jurisprudência é que em uma ou outra situação trata do tema.

É sabido que dentre os direitos do consumidor estão da liberdade de contratar. Quando há violação a este princípio, a jurisprudência tende a se referir à configuração do dano moral em decorrência da violação a liberdade.

Mais recentemente a expressão “dano moral ligado a violação a liberdade” vem sendo utilizada nas decisões que discutem exatamente o desvio produtivo do consumidor. Scramim (2016), ao analisar a questão, destaca que a lesão ao tempo disponível do consumidor configura a violação a liberdade, pois o “homem possui livre arbítrio para decidir o que fazer com o tempo que possui”. Logo, quando essa liberdade é retirada por qualquer motivo alheio à vontade do consumidor, há de se falar em reparação por danos provenientes da violação a liberdade.

## **3.2 Conceito da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor**

A teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, parte do pressuposto de que todo tempo desperdiçado pelo consumidor para a solução de problemas gerados por maus fornecedores constitui dano indenizável, pois:

A missão subjacente dos fornecedores é ou deveria ser dar ao consumidor, por intermédio de produtos e serviços de qualidade, condições para que ele possa

empregar seu tempo e suas competências nas atividades de sua preferência, resguardando se o fator temporal (DESSAUNE, 2011, p. 139).

Como bem ressaltado pelo Ministro do Superior Tribunal de Justiça, Marco Aurélio Bellizze, ao julgar o Agravo Em Recurso Especial nº 1.260.458 1.260.4583/SP (2018/0054868 0), especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei. Para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas competências de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar (BRASIL, 2010).

Tais situações corriqueiras, curiosamente, ainda não haviam merecido a devida atenção do Direito brasileiro. Trata se de fatos nocivos que não se enquadram nos conceitos tradicionais de 'dano material', de 'perda de uma chance' e de 'dano moral' indenizáveis (BRASIL, 2010).

Tampouco podem eles (os fatos nocivos) serem juridicamente banalizados como 'meros dissabores ou percalços' na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais (BRASIL, 2010).

Como afirma Stolze (2013), as exigências da contemporaneidade têm nos deparado com situações de agressão inequívoca à livre disposição e uso do nosso tempo livre, em favor do interesse econômico ou da mera conveniência negocial de um terceiro.

Assim, é relevante abordar algumas questões relativas ao desvio produtivo nas relações individuais de consumo. A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, idealizada pelo Advogado brasileiro Marcos Dessaune, possui o seguinte conceito:

O desvio produtivo do consumidor tem origem quando o fornecedor cria um problema de consumo potencial ou efetivamente lesivo e não o resolve espontânea, rápida e efetivamente, deixando para o consumidor o custo temporal, operacional e material de fazê-lo. Significa dizer que o fenômeno lesivo em apreço é deflagrado pela prática abusiva do fornecedor de omitir, dificultar ou recusar sua responsabilidade pelo problema primitivo, cujos custos e soluções ele tenta transferir veladamente para o consumidor. O desvio produtivo do consumidor é o fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor em estado de carência e condição de vulnerabilidade, induzido pelo "modus solvendi" abusivo do fornecedor, depende o seu tempo vital, adia ou suprime algumas de suas atividades e, muitas vezes, assume deveres e custos do fornecedor (DESSAUNE, 2017, p. 246).

Infere-se da Teoria do Desvio Produtivo, que o seu idealizador Marcos Dessaune, teve a preocupação de dotar o ordenamento jurídico brasileiro de instrumento que pudesse mitigar e/ou evitar maiores prejuízos aos consumidores, em decorrência de vício de fato e/ou serviço de natureza consumerista, que impõe ao consumidor o desperdício de seu valioso tempo e a desviar as suas competências de atividades como o trabalho, estudo, descanso, ou lazer para tentar resolver o problema advindo da conduta da parte requerida.

Em decorrência desse cenário danoso, ensejador do desperdício temporal, surge a existência do dever de compensar os prejuízos sofridos:

Consequentemente um evento de desvio produtivo traz como resultado para o consumidor, acima de tudo, um dano existencial. Esse prejuízo extrapatrimonial ocorre como consequência de dois fenômenos imutáveis: o tempo é um recurso produtivo limitado que não pode ser acumulado nem recuperado ao longo da vida das pessoas; e ninguém pode realizar simultaneamente, duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes, do que resulta que uma atividade preterida no presente, em regra, só poderá ser realizada no futuro suprimindo se outra atividade (DESSAUNE, 2017, p. 276).

Segundo Domingues e Brasilino (2018, p. 198), o fornecedor tem, por força do que dispõe o art. 4º, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor, o dever de prestar serviços de qualidade, assim como de disponibilizar produtos que atendam aos anseios do consumidor. Se não o faz, viola a legislação consumerista.

Na mesma senda leciona Dessaune (2017, p. 62), para quem:

[...] o fornecedor deve oferecer as seguintes utilidades no mercado, por intermédio do seu produto final: a satisfação das necessidades, desejos e expectativas do consumidor; preservação dos recursos naturais de uso comum, paralelamente à minimização dos impactos ambientais negativos decorrentes da atuação dele (fornecedor); promoção do bem-estar do consumidor, contribuição para existência digna do consumidor; maximização qualitativa das utilidades individuais que já oferece.

Dessa forma, comprovado o mau atendimento do fornecedor, surge a necessidade do consumidor dedicar seu tempo à resolução de problemas, sendo este o cenário para o surgimento e sedimentação da Teoria do Desvio Produtivo.

Segundo Domingues e Brasilino (2018, p. 202),

[...] diante do mau atendimento, a depender do problema em jogo, em certas ocasiões o consumidor opta até mesmo por não investir seu tempo e seu ânimo na resolução, como ocorre, exemplificando, nos pequenos acréscimos em faturas. Em outras, lança-se à resolução do problema, muitas vezes criado pelo próprio fornecedor, enfrentando mecanismos de atendimento deficitários e, sem embargo de



outras más repercussões nos direitos da personalidade, acabando por sofrer o desvio produtivo.

No primeiro caso, evidentemente, o fornecedor lucra com sua deficiência, o que é inadmissível. No segundo, o consumidor arca indevidamente um desvio produtivo, o que de igual forma é inaceitável. Dessa maneira, o referido dano é patrocinado primordialmente pelos ineficientes mecanismos de atendimento ao consumidor, extravasando as raias da razoabilidade e dando lugar à irritação, à frustração, à sensação de descaso.

Semelhante são as lições de Teixeira e Augusto (2015, p. 194), que sobre a relação entre o mau atendimento, o desperdiço do tempo, e o surgimento da Teoria em análise, pontuam:

[...] ao submeter o consumidor a situações de mau atendimento, entregando-lhe um produto ou serviço defeituoso, e, assim, descumprindo sua missão implícita que é, dentre outros, liberar os recursos produtivos do consumidor, comete ato ilícito, independentemente de culpa, impondo ao consumidor significativo e indesejável ônus produtivo. Tais situações, lesivas que são ao consumidor, Dessaune denominou de situações de ‘desvio dos recursos produtivos do consumidor, ou, em suma, ‘desvio produtivo do consumidor’. Faz importante ressalva o autor relativamente ao termo ‘produtivo’ empregado por ele nestas novas situações identificadas. Segundo tal, o adjetivo ‘produtivo’ fora utilizado em sua acepção de ‘relativo à produção’, indicando tão somente que em situações de mau atendimento o consumidor desvia recursos ‘que produzem’, quais sejam seu tempo e suas competências. Sendo assim, não utilizou o autor o termo ‘produtivo’ a fim de qualificar o desvio do consumidor como sendo algo ‘producente’ ou ‘improducente.

Há, nesse cenário, danos inúmeros aos consumidores, violando a sua própria essencial. Logo, a mencionada Teoria traz consigo a idéia de que o desvio produtivo proporciona ao consumidor um dano existencial, que deve ser reparado pelo seu ocasionador, como forma de compensação e mitigação.

A despeito disso, em razão da pertinência temática com a presente pesquisa, impende registrar, que o dano existencial pode ser assim conceituado:

O dano existencial é a lesão ao complexo de relações que auxiliam no desenvolvimento normal da personalidade do sujeito, abrangendo a ordem pessoal ou a ordem social. É uma afetação negativa, total ou parcial, permanente ou temporária, seja a negativa, total ou parcial, permanente ou temporária, seja a uma atividade, seja a um conjunto de atividades que a vítima do dano, uma atividade, seja a um conjunto de atividades que a vítima do dano, normalmente, tinha como incorporado ao seu cotidiano e que, em razão do normalmente, tinha como incorporado ao seu cotidiano e que, em razão do efeito lesivo (RAMPAZZO, 2009, p. 46-46).

Sob essa perspectiva, considerando a importância da otimização e aproveitamento do tempo em um contexto que a sociedade se revela cada vez mais aproveitamento do tempo em um contexto que a sociedade se revela cada vez mais dinâmica,

dotar o ordenamento dinâmica, dotar o ordenamento jurídico de instrumento que assegure ao consumidor, jurídico de instrumento que assegure ao consumidor, que teve o seu tempo desperdiçado em decorrência da necessidade de se buscar a que teve o seu tempo desperdiçado em decorrência da necessidade de se buscar a correção de vício e/ou defeito provocado em produtos e serviços, revela correção de vício e/ou defeito provocado em produtos e serviços. Logo, é mister abordar como o Superior Tribunal de Justiça vem se posicionando diante da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

### 3.2.1 Aplicabilidade da teoria no STJ

O Superior Tribunal de Justiça, atento às necessidades de resguardar a defesa coletiva do consumidor sob a nuance do tempo útil perdido nas relações consumeristas, começa a sinalizar para o acolhimento da tese, favorecendo a defesa coletiva e individual do consumidor ante a sua vulnerabilidade técnica.

Contudo, deve ficar claro, nesse contexto, que nem toda situação de desperdício do tempo justifica a reação das normas de responsabilidade civil, sob pena de a vítima se converter em algoz, sob o prisma da Teoria do Abuso de Direito. Apenas o desperdício “injusto e intolerável” poderá justificar eventual reparação pelo dano material e moral sofrido, na perspectiva do princípio da função social do Direito.

Teixeira e Augusto (2015, p. 198) chamam a atenção para o fato de que, por longos anos, os Tribunais trataram o descaso dos fornecedores na resolução dos problemas como mero dissabor, mero aborrecimento. Contudo, há alguns anos vem mudando esse posicionamento:

Na vanguarda desta alteração de paradigma encontra-se, notadamente, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, o qual, já há algum tempo, vem adotando a responsabilidade civil do fornecedor pela perda do tempo nos casos de mau atendimento e má prestação de serviços. Seguindo tal tendência, outros Tribunais, como o do Rio Grande do Sul, Minas Gerais e Pernambuco, vêm, igualmente, ainda que de maneira mais acanhada, responsabilizando os fornecedores de produtos e serviços pela perda do tempo do consumidor. Cumpre ressaltar que a adoção, pelos tribunais, da teoria da perda do tempo útil representou a inauguração de uma nova modalidade de dano moral no ordenamento jurídico pátrio. Ao responsabilizar os fornecedores pela perda do tempo do consumidor, ampliou-se o conceito do dano moral, passando-se este a englobar situações de mau atendimento, nas quais o consumidor se vê obrigado a perder seu tempo livre em razão de um ato ilícito ou abusivo perpetrado pelo fornecedor. Reconheceu-se, ainda que tardiamente, a importância do tempo na vida das pessoas, passando-se a considerá-lo como

verdadeiro bem jurídico, merecedor da devida tutela jurídica, vedando-se qualquer prática capaz de lesar tal bem.

Nesse cenário é que a questão também chegou aos Tribunais Superiores. Segundo Marques e Bergstein (2018, p. 213), desde 2012 o Superior Tribunal de Justiça vem demonstrando uma mudança de paradigmas no que tange a responsabilidade dos comerciantes por vícios, o que reflete no reconhecimento da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

E as autoras sintetizam:

Data de 2012 o primeiro julgado colegiado do Tribunal da Cidadania a reconhecer o dever de reparação de danos morais decorrentes da espera excessiva em fila bancária. De relatoria do Min. Sidnei Beneti, consignou-se na decisão da Terceira Turma 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”.<sup>8</sup> Rapidamente consolidou-se o entendimento de que a espera excessiva também pode ser entendida como um desses elementos ensejadores do dever de indenizar pelas consequências naturais de um elevado tempo de espera.

Desde então, a preocupação do Tribunal da Cidadania com a proteção do tempo do consumidor cresceu. No que concerne à responsabilidade do comerciante por produtos viciados, o entendimento que prevalecia na Corte era de que se o serviço de assistência técnica fosse oferecido ao consumidor de forma eficaz, efetiva e eficiente, no mesmo município da contratação, não haveria obrigatoriedade de intermediação pelo comerciante.

E, por se tratar de conceitos abertos, caberá à doutrina especializada e à própria jurisprudência, estabelecer as balizas hermenêuticas da sua adequada aplicação. A despeito disso, insta consignar que, em data de 12/09/2017, no julgamento colegiado do Recurso Especial - REsp 1.634.851/RJ, interposto pela Via Varejo, a 3ª Turma do STJ, sob a relatoria da ministra Nancy Andrighi, já havia mencionado o Desvio Produtivo do Consumidor para negar provimento ao recurso especial daquele fornecedor.

A decisão se encontra assim ementada:

PROCESSO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. JUNTADA DE DOCUMENTOS COM A APELAÇÃO. POSSIBILIDADE. VÍCIO DO PRODUTO. REPARAÇÃO EM 30 DIAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO COMERCIANTE. 1. Ação civil pública ajuizada em 07/01/2013, de que foi extraído o presente recurso especial, interposto em 08/06/2015 e concluso ao Gabinete em 25/08/2016. Julgamento pelo CPC/73. 2. Cinge-se a controvérsia a decidir sobre: (i) a negativa de prestação jurisdicional (art. 535, II, do CPC/73); (ii) a preclusão operada quanto à produção de prova (arts. 462 e 517 do CPC/73); (iii) a responsabilidade do comerciante no que tange à disponibilização e prestação de serviço de assistência técnica (art. 18, caput e § 1º, do CDC). 3. Devidamente analisadas e discutidas as questões de mérito, e fundamentado o acórdão recorrido, de modo a esgotar a prestação jurisdicional, não há que se falar em violação do art. 535, II, do CPC/73. 4. Esta Corte admite a

juntada de documentos, que não apenas os produzidos após a inicial e a contestação, inclusive na via recursal, desde que observado o contraditório e ausente a má-fé. 5. À frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado - ou, ao menos, atenuado - se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo. 6. À luz do princípio da boa-fé objetiva, se a inserção no mercado do produto com vício traz em si, inevitavelmente, um gasto adicional para a cadeia de consumo, esse gasto deve ser tido como ínsito ao risco da atividade, e não pode, em nenhuma hipótese, ser suportado pelo consumidor. Incidência dos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, em especial o da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I, do CDC) e o da garantia de adequação, a cargo do fornecedor (art. 4º, V, do CDC), e observância do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos por ele (art. 6º, VI, do CDC). 7. Como a defesa do consumidor foi erigida a princípio geral da atividade econômica pelo art. 170, V, da Constituição Federal, é ele - consumidor - quem deve escolher a alternativa que lhe parece menos onerosa ou embaraçosa para exercer seu direito de ter sanado o vício em 30 dias - levar o produto ao comerciante, à assistência técnica ou diretamente ao fabricante -, não cabendo ao fornecedor impor-lhe a opção que mais convém. 8. Recurso especial desprovido (BRASIL, 2017).

Nessa esteira de pensamento, o Superior Tribunal de Justiça sinalizou recentemente que proteção à intolerável e injusta perda do tempo útil do consumidor ocorre pelo desrespeito voluntário das garantias constitucionais e legais, plasmadas no art. 5º, inciso XXXII, c/c art. 170, V, ambos da Constituição da República Federativa, na forma do art. 1º e demais dispositivos do Código de Defesa do Consumidor, com o intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revelando ofensa aos deveres anexos ao princípio da boa-fé, por exemplo.

Nesse sentido é que a 3ª Turma do instada a se manifestar sobre a aplicabilidade da Teoria da Perda do Tempo Útil do Consumidor, decidiu sobre a aplicabilidade, nos seguintes termos:

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, D, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. 1. Cuida-se de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações. 2. Recurso especial interposto em: 23/03/2016; conclusos ao gabinete em: 11/04/2017; julgamento: CPC/73. 3. O propósito recursal é determinar se o descumprimento de normas municipais e federais que estabelecem parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências

bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva. 4. O dano moral coletivo é espécie autônoma de dano que está relacionada à integridade psico-física da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), amparados pelos danos morais individuais. 5. O dano moral coletivo não se confunde com o somatório das lesões extrapatrimoniais singulares, por isso não se submete ao princípio da reparação integral (art. 944, caput, do CC/02), cumprindo, ademais, funções específicas. 6. No dano moral coletivo, a função punitiva - sancionamento exemplar ao ofensor - é, aliada ao caráter preventivo - de inibição da reiteração da prática ilícita - e ao princípio da vedação do enriquecimento ilícito do agente, a fim de que o eventual proveito patrimonial obtido com a prática do ato irregular seja revertido em favor da sociedade. 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. 8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. 9. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo. 10. Recurso especial provido (BRASIL, 2019).

Sob esse prisma, percebe-se que a proteção à perda do tempo útil decorrente das relações consumeristas, a despeito de ser consolidada sob a ótica dos direitos individuais, também pode ser realizada sob o espectro coletivo, ensejando na responsabilização civil do agente violador da legislação protetiva do consumidor.

### **3.3. O desvio produtivo do consumidor sendo considerado como dano moral com violação a liberdade do consumidor**

Nesse ponto é mister ressaltar que o ilícito civil pode ser conceituado tecnicamente da seguinte forma:

De início, o ato ilícito é o ato praticado em desacordo com a ordem jurídica, violando direitos e causando prejuízos a outrem. Diante da sua ocorrência, a norma jurídica cria o dever de reparar o dano, o que justifica o fato de ser o ato ilícito fonte do direito obrigacional. O ato ilícito é considerado como fato jurídico em sentido amplo, uma vez que produz efeitos jurídicos que não são desejados pelo agente, mas somente aqueles impostos pela lei (TARTUCE, 2015, p. 327).

Partindo se desse pressuposto, percebe se que, o art. 186, do Código Civil, preleciona 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, aplicável, por conseguinte, nas relações de consumos.

Em meio a esse cenário não se pode ignorar que o tempo, sob a dupla perspectiva dinâmica e estática, tem um significado profundo aliado ao seu valor significativo, de forma que o nosso ordenamento jurídico não pode passar indiferente a ele, merecendo a disponibilização de instrumentos jurídicos que resguarde o seu valor, reparando à sua perda, imputada aos consumidores, ainda mais diante da velocidade imprimida pela vida contemporânea, maximizada pelo dinamismo empreendido. Logo, o fornecedor que corrobora para a perda do tempo útil do consumidor comete um ato ilícito, violando bem imaterial e, por conseguinte, faz surgir a obrigação de reparar o dano.

Sobre a tutela jurídica do tempo do consumidor, Marques e Bergstein (2018, p. 220) enfatizam:

O tempo do consumidor é protegido pelo Código de Defesa do Consumidor principalmente através do estabelecimento dos deveres de segurança (arts. 8º a 17, CDC (LGL\1990\40)) e adequação (arts. 18 a 25, CDC (LGL\1990\40)); assim como dos direitos à efetiva prevenção e reparação de danos (art. 6º, VI, CDC (LGL\1990\40)) e de estipulação de um prazo máximo para o reparo de bens não essenciais pelo fornecedor (art. 18, caput e § 1º, CDC (LGL\1990\40)). Não é o tempo, em si, que deve ser indenizado, mas a percepção subjetiva da sua perda imotivada e indesejada, os efeitos que a espera prolongada ou que os sucessivos clamores do consumidor não atendido produzem no ser humano privado da liberdade de autodeterminar a maneira como preferiria dispor daquele intervalo.

A relação de consumo é muito complexa e é possível notar que o consumidor é cada vez mais vulnerável nessa relação, uma vez que o fornecedor não se preocupa de forma relevante com os danos causados ao consumidor. O fornecedor só passa a se preocupar quando o dano ao consumidor gerar o dever de indenizar. É exatamente nesse cenário que Dessaune, como já dito, verificou que o consumidor estava desamparado na perda de tempo que despendia para solucionar problemas em relações de consumo e por isso os fornecedores não se preocupavam em solucionar de imediato o problema e muitas vezes não chegavam a solucionar, somente faziam com que os consumidores perdessem um tempo valioso em suas vidas. Com isso há a grande necessidade de proteger de forma eficaz o consumidor, para que não tenha prejuízos desnecessários. Com esse objetivo a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor foi criada, para proteger o consumidor em uma relação de consumo.

A Teoria defende, em suma, que o consumidor deve ser indenizado pela perda de seu tempo útil. Isso pois se trata da violação da boa-fé objetiva pelos fornecedores de produtos e serviços que ocasionam a perda do tempo útil dos consumidores (LOUREIRO; SANTANA, 2016, p. 02). Os fornecedores não dispõem de serviços úteis e com as informações necessárias, o atendimento devido, proteção, cuidado, respeito e assistência para solucionar problemas que surgem nas fases o contrato. E com isso gera e responsabilidade objetiva por dano moral do fornecedor.

Para mostrar que o consumidor deve ser indenizado pelo gasto indevido do seu tempo é necessário primeiro mostrar a importância do tempo, principalmente na atualidade. O tempo não tem um conceito concreto, mas o ser humano por meio de um intermédio comum concede o tempo como um evento psicológico, traduzido numa sensação derivada na transição de um movimento (LOUREIRO; SANTANA, 2016, p. 02). O tempo engloba o sistema de medições utilizado para sequenciar eventos, é sobre a duração dos fatos.

Atualmente o tempo está muito curto, o tempo de um dia que antes era suficiente para resolver tudo que uma pessoa precisa hoje aparentemente se tornou insuficiente, pois a quantidade de afazeres aumentou muito em relação à antigamente, e isso resultou com a diminuição do tempo livre das pessoas. O tempo constitui em um fator de corrosão de direitos.

Isso, no meio das relações de consumo, demonstrou que há constantes abusos dos fornecedores, pois não agem de boa-fé, prestam o serviço de forma ruim, fatores que ocasionam a perda injusta, desproporcional do tempo dos consumidores, uma vez que tem que dispor de seu tempo livre para solucionar problemas causados pelo fornecedor ou pelo fato do fornecedor dificultar a resolução do problema. O que torna um tempo injustamente perdido por culpa exclusiva do fornecedor. Este tempo perdido fizeram com que a jurisprudência reconhecesse a indenização pela perda do tempo livre. O tempo útil injustamente desperdiçado ultrapassa o mero aborrecimento de atinge os direitos da personalidade.

Há na Constituição Federal a garantia da razoável duração do processo, isso foi criado pelo fato da sociedade está insatisfeita com a prestação tardia da tutela jurisdicional. É uma demonstração, como visto no segundo capítulo, de que o tempo gera efeitos no mundo jurídico.

Desta feita, o tempo tem a possibilidade concreta de proteção jurídica. Isso, pois o direito fundamental do consumidor, ou seja, por compreender fundamental a proteção de todos os direitos dos consumidores, impõe dever de abstenção ao fornecedor de não causar um desperdício do tempo produtivo do consumidor, que é o vulnerável da relação. Isso significa dizer que a reparação pelo tempo injustamente perdido traduz em um direito fundamental implícito e encontra sustentáculo na proteção da dignidade da pessoa humana (LOUREIRO; SANTANA, 2016, p. 05).

O tempo que deve ser tutelado está ligado ao tempo pessoal da pessoa, que significa, ao seu tempo livre, aquele que poderia ser dedicado a qualquer outra atividade, ou seja, se trata de um tempo que será gasto de acordo com a escolha pessoal de cada um. Quando alguém tem que gastar seu tempo com algo que não foi escolha dele, para solucionar um problema que não foi gerado por ele, isso se chama injusta perda de tempo por culpa de terceiros. E com isso, cada vez mais os consumidores estão entrando no judiciário com o intuito de ter sua reparação pelos danos causados pelo fornecedor. De acordo com o Código de Defesa do consumidor também deve ser assegurado a reparação dos danos morais, de acordo com Loureiro e Santana (2016, p. 06):

A finalidade da responsabilidade civil é restituir o dano na sua completude, traduzido no princípio da *restitutio in integrum*, ou seja, a reposição completa da vítima a situação anterior à lesão, por meio de uma reconstituição material ou por indenização mais próxima possível o valor do dano.

O dano moral, nesse cenário, é considerado uma afronta aos direitos personalíssimos. O dano moral resta caracterizado quando as consequências do ato ocasionam dor, angústia, sofrimento, humilhação e emoções negativas sérias e que ultrapassam o mero dissabor. No Direito Civil não indica taxativamente o que ensejaria nos danos morais, deixando assim em aberto sobre o que se encaixaria nesse modelo. Os direitos da personalidade são direitos subjetivos que tem por fim os bens e valores essências da pessoa, no seu aspecto físico, moral e intelectual (AMARAL, 2000, p. 245).

O tempo perdido normalmente ultrapassa o limite de razoabilidade, proporcionalidade e boa-fé objetiva gerando um desgaste do consumidor além de gerar a perda de seu tempo livre. Normalmente esse tempo livre é tirado no momento posterior a venda de um produto ou de uma prestação de serviço, onde o fornecedor não se dispõe a atender e solucionar os mais diversos problemas dentro de um prazo razoável. O fornecedor, na verdade, tem o dever de investir e disponibilizar um serviço útil, eficaz e célere e



infelizmente esse dever não é cumprido gerando ao consumidor a responsabilidade de tentar solucionar o problema, perdendo assim seu tempo livre. De acordo com os autores, Loureiro e Santana (2016, p. 07):

Há que esclarecer que o simples inadimplemento contratual, via de regra, não enseja a reparação de danos morais. Contudo, agregado de um fator substancial e relevante, como a frustração da legítima expectativa do consumidor, como a de ter seu problema solucionado dentro de um tempo razoável, permitir-se-á a reparação de danos morais.

O fato de o consumidor perder seu tempo, afastando assim ele das suas funcionalidades normais, uma vez que é obrigado a sair da sua rotina normal isso gera o dever do fornecedor indenizar o consumidor, pois esse atinge frontalmente o direito à liberdade, tranquilidade, paz, prestação de serviço adequado e uma serie de direitos relacionados a dignidade humana, se trata pois de um dano *extra rem* por esta umbilicalmente ligado a conduta do fornecedor , por ser negligente, omissivo e desidioso (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 575-576).

O que justifica a indenização pela perda do tempo livre do consumidor é o transcurso de razoável lapso temporal do imputável ao fornecedor. Onde é notório que a o abuso de direito do fornecedor. Há, nesse cenário, uma violação à liberdade do consumidor, que poderia estar utilizando o seu tempo livre para trabalhar, descansar, curtir a sua família. Contudo, o direciona à resolução de problemas pela desídia do fornecedor. A violação a liberdade, nesse contexto, gera o dano moral.

Ademais, a finalidade da boa-fé objetiva é não frustrar a legítima expectativa e confiança da outra parte. A análise dá-se externamente, ou seja, é totalmente irrelevante qual era o real sentimento da pessoa, mas sim sua conduta. É um princípio orientador também se relaciona clausula geral de abusividade. O objetivo da boa-fé é gerar o justo equilíbrio nas relações de consumo, inibindo condutas abusivas e penalizar comportamentos desleais. A boa-fé objetiva é cooperação e respeito, é conduta esperada e leal, tutelada em todas as relações sociais (MARQUES; BENJAMIN, 2010, p. 125).

A boa-fé objetiva busca pacificação de conflitos, por meio da conduta de lealdade das partes, necessário agir efetivamente bem. A boa-fé objetiva tem como intuito levar a segurança nas relações jurídicas e para isso a o critério da confiança que é o critério finalístico. Nesse contexto, na medida em que o Judiciário passou a ser provocado a se manifestar sobre a aludida questão de reparação do dano moral pela perda do tempo útil do

consumidor. A evolução da jurisprudência está em consonância com a garantia de respeito e efetivação dos direitos da personalidade, da sedimentação da boa-fé objetiva para o fornecedor e da veneração do princípio da dignidade da pessoa humana (LOUREIRO; SANTANA, 2016, p. 11).

Em meio a esse cenário é que Domingues e Brasilino (2018, p. 207) dissertam acerca da natureza do dano gerado pelo desvio produtivo do consumidor:

[...] em se tratando o desvio produtivo de um dano ofensivo aos direitos da personalidade, é prudente classificá-lo como dano moral (ou extrapatrimonial ou imaterial), previsto inicialmente no artigo 5º, V e X, da Constituição Federal de 1988, devendo, quando evidenciado, justificar indenização(ou sua majoração) em tutela à dignidade do consumidor, devendo ser arbitrada conforme as peculiaridades do caso concreto em vistas à prestigiar o princípio da reparação integral consagrado no artigo 6º, IV, do CDC e, de antemão, coibir tais práticas abusivas por parte do fornecedor.

Porém, além do jurídico, começar a tutelar esse bem é necessário também um avanço na cultura e no comportamento das partes na relação de consumo. O consumidor deve se insurgir contra todos os abusos causados pelos fornecedores que ocasionam perda do tempo livre. De acordo com Loureiro e Santana (2016, p. 12):

A ilegítima expectativa dos fornecedores de que poucos consumidores brasileiros tem o costume de reclamar e buscar seus legítimos direitos deve ficar no passado. Ao revés, deve ser criada ou evoluída a cultura de que os consumidores estarão bem informados e exigirão de todos os meios para buscar prestação de serviço adequada, justa e efetiva.

A importância do tempo é cada vez maior nos dias atuais, se tornou um bem de valor fundamental para o consumidor, pois se trata de um bem irrecuperável. A demora do fornecedor para resolver um problema, atender uma reclamação do consumidor representa abuso de direito, indo assim contra a boa-fé objetiva, onde o fornecedor deve fornecer produtos e serviços adequados. E para que o consumidor tenha o seu direito garantido é necessário que tenha especial atenção e preparo do Poder Judiciário para repelir abusos e assegurar a reparação devida por danos morais ao consumidor lesado pelo dano temporal. O tempo indevidamente perdido não pode passar despercebido pelo Poder Judiciário e pelos órgãos de proteção do consumidor. Entrar com uma ação sobre a questão do tempo é plenamente possível, pois o tempo útil é direito subjetivo, cuja transgressão autoriza o ser pleiteado pelo ordenamento jurídico.

Destarte, o tempo tem sido um bem possível de ser tutelado, pois por meio da teoria o tempo é um bem preciso e não há como consegui-lo de volta, por isso, uma vez que ele for desperdiçado para solução de problemas gerados por maus fornecedores isso gera o dano e com isso o dever de indenizar. Assim, não há como negar que ao fornecedor, quando obsta o exercício do direito de liberdade, impondo ao consumidor a perda do tempo útil, deve indenizá-lo por danos morais provenientes da violação à liberdade.

## CONCLUSÃO

Buscou-se compreender, ao longo do presente estudo, a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor e a possibilidade de reparação dos danos decorridos da perda do tempo útil.

Nesse cenário viu-se que a Constituição da República Federativa do Brasil, em seu art. 5º, inciso XXXII, c/c art. 170, V, ambos da Constituição Federal, assegurarem que cabe ao Estado a defesa do consumidor, a regulamentação desses dispositivos de matiz constitucional, ocorreu por meio da Lei Federal nº 8.078/90, denominada de CDC Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, o 4º, do Código de Defesa do Consumidor, estabelece uma política nacional de relações de consumo, que tem por escopo, o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

Pela leitura do art. 4º, inciso I, do diploma legal supracitado, é constatada a clara intenção do legislador em dotar o consumidor, em todas as situações, da condição de vulnerabilidade na relação jurídica de consumo.

De acordo com a realidade da sociedade de consumo, não há como afastar tal posição desfavorável, principalmente se forem levadas em conta as revoluções pelas quais passaram as relações jurídicas e comerciais nas últimas décadas, diante da massificação do consumo.

Partindo-se desse pressuposto, o dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo Código de Defesa do Consumidor, vislumbrado, a possibilidade de reparação de danos caso violados direitos dos consumidores, o que alcança não apenas os danos materiais, mas também os danos morais.

Isso se deve porque os incisos V e X do art. 5º da Constituição Federal de 1988 estabelecem a obrigação de indenizar o dano moral causado, explicitando a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem como bens jurídicos a serem protegidos, sem prejuízo de

eventuais danos materiais. Assim, emerge a garantia constitucional a ampla indenização do dano moral, não havendo possibilidade de qualquer limitação por meio de lei infraconstitucional.

Quanto ao que é dano moral, doutrina e jurisprudência concordam que pode ocorrer independente de prejuízo material, sendo caracterizado por ferir direitos da personalidade. Já os direitos da personalidade são aqueles atributos que individualizam a pessoa, tais como, a liberdade, a honra e as manifestações culturais e intelectuais. Assim, consideram-se danos morais as lesões que causem angustia, dor ou humilhação, não se confundindo, contudo, com o simples aborrecimento do dia-a-dia.

Os danos morais não podem ser reconstituídos in natura, por ser impossível restabelecer o status quo ante. O que se faz possível é estimar um valor pecuniário por meio de arbitramento. Dessa forma, surge a discussão acerca da fixação da indenização dos danos morais, tendo por base a impossibilidade de uma rigorosa avaliação em dinheiro.

Muito se argumenta que o dano moral se tem tornado um problema na medida em que as demandas judiciais têm aumentado sem que haja um parâmetro seguro de valoração do dano. Com o aumento das demandas e a falta de parâmetros objetivos de valoração têm-se indenizações muito distintas para situações semelhantes.

Contudo, não se pode negar a fragilidade e vulnerabilidade do consumidor perante o fornecedor. Nesse cenário há de se buscar meios para assegurar a integridade física e psíquica do fornecedor, em sua concepção mais ampla. Daí ganha relevo a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

De fato, quando o consumidor se vê compelido a gastar seu tempo livre resolvendo problemas relativos à produtos e serviços, principalmente por culpa do fornecedor que, inerte, omissivo ou negligente contribui para postergar a resolução do problema, há sim de se buscar meios para que os danos sofridos pelo consumidor, mormente quanto à sua liberdade, é imperioso.

Destarte, basta imaginar que o tempo, algo tão escasso na atualidade, pode ser utilizado de diversas formas pelo consumidor. Este pode dedicar-se à sua família, ao lazer, ao trabalho (se assim desejar), etc. Contudo, precisa dispor da sua liberdade para solucionar impasses. Quem nunca passou ou conhece alguém que passou por problemas aparentemente de simples resolução, mas que despendeu um tempo imenso para solucioná-lo em virtude da alta burocracia dos fornecedores, ou mesmo da falta de responsabilidade para resolvê-los?

Portanto, ao dispor de sua liberdade, como dito, o consumidor faz sim jus à reparação de danos morais.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.
- AMARAL, Francisco. **Direito civil: introdução**. 3. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2000.
- ANDRADE, Alan Rodrigues de. **Responsabilidade civil à luz do código de defesa do consumidor do site de compra coletiva**. 2014. 69f. Trabalho de Conclusão de Curso de Direito da Faculdade de Ciências Jurídicas da Universidade Tuiuti do Paraná. Curitiba. 2014.
- ANDRADE, Kissy de Paulo; SILVA, Guilherme Augusto Giovanoni da. Dano temporal: a responsabilidade civil por desvio produtivo do consumidor. **Revista das Faculdades Integradas Vianna Júnior**, v. 10, n. 1, jan./jun. 2019.
- ARAÚJO, Marielle Oliveira. **Perda do tempo útil: consequências jurídicas**. 2019. 48 f. Monografia (Bacharelado em Direito) – UniEvangélica, Anápolis, 2018.
- BAGATINI, Idemir Luiz. **O Consumidor Brasileiro e o acesso a Cidadania**. Editora Unijui. 2001.
- BARROS FILHO, Clóvis de. Tempo e Temporalidade. **III Encontro com a Filosofia**, Unimed-BH, 2010,
- BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.
- BOLSON, Simone Hegele. **Direito do consumidor e o dano moral**. Rio de Janeiro: Forense, 2002.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)> Acesso em: 10 set. 2019.
- BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**: Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm)> Acesso em: 10 set. 2019.
- CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Atlas S.A, 2014.
- DESSAUNE, Marcos. **Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

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

DIAS, Jose de Aguiar. **Da Responsabilidade Civil**. 11. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. Saraiva São Paulo, 1998.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil brasileiro: responsabilidade civil**, v. 7. 30. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do consumidor: Código comentado, jurisprudência, doutrina, decreto nº 2.181/1997, MP nº 518/2010**. 7. ed. Rio de Janeiro: Impetus, 2011.

GIANCOLI, Bruno Pandioli. **Direito do consumidor**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

GIUSTINA, B. Della. **Curso de direito do trabalho**. São Paulo: LTr, 2007.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil brasileiro: responsabilidade civil**, v. 4. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

Hesse, Konrad. **A força normativa da Constituição**. Tradução de Gilmar Ferreira Mendes. Porto Alegre: Fabris, 1991

JESUS, Henrique Alves de. **Da (im) possibilidade de responsabilização do fornecedor pelos riscos do desenvolvimento frente ao código de defesa e proteção do consumidor**. 2015. 59f. Monografia apresentada à Fundação Universidade Federal de Rondônia –UNIR – *Campus* Professor Francisco Gonçalves Quiles – Cacoal, em Direito. CACOAL – RO. 2015

JOSÉ, Suely Vidal; RABELO, Iglesias Fernanda de Azevedo. A concretização do direito de ação por danos morais nas relações de consumo. Novos paradigmas sob a ótica da banalização do direito na ideologia social. **Revista Jus Navigandi**, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 17, n. 3278, 22 jun. 2012. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/22069>>. Acesso em: 8 out. 2018.

LIEBMAN, E. T. **Manual de Direito de Processo Civil**, v. 1. São Paulo: Malheiros, 2003.

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. 357-378, jul./ago. 2016.



MARQUES, Claudia Lima. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

MARQUES, Claudia Lima; BERGSTEIN, Laís. A valorização e a tutela do tempo do consumidor: a nova posição do STJ sobre responsabilidade do comerciante por vício. **Revista do Tribunais**, v. 997, p. 211-216, nov. 2018.

MARTINS, Guilherme; TEFFÉ, Chiara de. **A indenização por dano moral coletivo nas relações de consumo**. Disponível em:  
<<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=78d69f40906679a9>>. Acesso em: 12 set. 2019.

MARTINS, Plínio Larceda. **Anotações ao código de defesa do consumidor: conceitos e noções básicas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

MELLO, Tamila Cavaler Pessoa de. **A responsabilidade civil pela perda do tempo útil: o valor social e jurídico do tempo e a sua violação como uma nova categoria de dano indenizável ao consumidor**. 2013. Monografia (Graduação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2013.

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. 93 f. Monografia (Graduação em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2013.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

NUNES, Rizzato. **Curso de direito do consumidor**. 10. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2015.

NUNES, Rizzatto. **ABC do CDC**. 2012. Disponível em:  
<<http://www.migalhas.com.br/ABCdoCDC/92,MI151800,71043-O+dia+mundial+dos+direitos+do+consumidor+e+os+50+anos+do+discurso+de>>. Acesso em: 12 set. 2019.

ONU. **Resolução n. 39248, de 16 de abril de 1985**. Consumer Protection. Disponível em:  
<<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/resolu%C3%A7%C3%A3o-da-organiza%C3%A7%C3%A3o-das-na%C3%A7%C3%B5es-unidas-onu-n%C2%BA-39248-de-16-de-abril-de-1985-em-ingl%C3%Aas>>. Acesso em: 12 set. 2019.

PEREIRA, Jéssica. **A responsabilidade civil pela perda de tempo útil do consumidor**. 2015. 105f. Monografia em Direito pela Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT. Cuiabá – MT. 2015.

PIVA, Felipe Prange. **Dano temporal, sua autonomia e aplicação pelos tribunais**. 2019. 67 fl. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2019.

RAMPAZZO, Flaviana Soares. **Responsabilidade civil por dano existencial**, Porto e civil por dano existencial, Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2009, p. 42Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2009, p. 42--46.46.

RODRIGUES, Eduardo Moura. **Dano em razão da perda do tempo útil do consumidor: análise da teoria do desvio produtivo do consumidor à luz da doutrina e jurisprudência**. 2016. 66f. Monografia (Bacharelado em Direito) – Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2016.

RODRIGUES, Jean Guilherme Capeli; BRASILINO, Fábio Ricardo Rodrigues. A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor e a proteção dos direitos da personalidade do consumidor. **Revista do Instituto de Direito Constitucional e Cidadania**, Londrina, v. 3, n. 1, p. 190-208, jan./jun. 2018.

SCRAMIM, Umberto Cassiano Garcia. Da responsabilidade civil pela frustração do tempo disponível. **Revista dos Tribunais**, v. 968, jun. 2016.

SILVA, José Afonso da. **Curso de direito constitucional positivo**. 34. ed. rev. e atual. São Paulo: Malheiros editores ltda., 2011.

TARTUCE, Flávio. **Direito civil: direito das obrigações e responsabilidade civil**. 10ª Ed. São Paulo: Editora Método. 2015.

TEIXEIRA, Tarcísio; AUGUSTO, Leonardo Silva. O dever de indenizar o tempo desperdiçado (Desvio Produtivo). **Revista Faculdade de Direito Universidade São Paulo**, v. 110, p. 177-209, jan./dez. 2015.

STOLZE, Pablo. Responsabilidade civil pela perda do tempo. **Revista Jus Navigandi**, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/23925>. Acesso em: 12 set. 2019.

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito civil: obrigações e responsabilidade civil**. 17. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

VIEGAS, Cláudia Mara de Almeida Rabelo; ALMEIDA, Juliana Evangelista de. A historicidade do Direito do Consumidor. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XIV, n. 90, jul 2011. Disponível em: <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/?artigo\\_id=9820&n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura](http://www.ambito-juridico.com.br/site/?artigo_id=9820&n_link=revista_artigos_leitura)>. Acesso em: 12 set. 2019.