

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE GRADUAÇÃO
CURSO DE DIREITO**

MILENA MARTINOTTO STUMPF

**A RESPONSABILIDADE CIVIL EM RAZÃO DO DANO TEMPORAL NAS
RELAÇÕES DE CONSUMO À LUZ DO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO**

São Leopoldo

2018

MILENA MARTINOTTO STUMPF

**A RESPONSABILIDADE CIVIL EM RAZÃO DO DANO TEMPORAL NAS
RELAÇÕES DE CONSUMO À LUZ DO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como requisito parcial para
obtenção do título de Bacharel em
Ciências Jurídicas e Sociais, pelo Curso
de Direito da Universidade do Vale do Rio
dos Sinos – UNISINOS

Orientador: Prof. Dr. Maiquel Ângelo Dezordi Wermuth

São Leopoldo

2018

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, por possibilitar a conclusão do presente trabalho.

Aos meus pais, Adriana e Gerson, que sempre me apoiaram na vida acadêmica e me proporcionaram o privilégio de estudar nesta universidade.

Ao professor Maiquel, que orientou este trabalho, com notável saber e dedicação.

Aos meus avós e amigos, que estiveram presentes na formação do conhecimento e aprendizado.

“Demoras e atrasos são ocorrências próprias dos dias atuais. Não há como negar que sempre que algo atrasa ou demora (a não ser que seja a própria morte a se atrasar), tem-se a sensação de que uma fatia da vida foi perdida.”¹Vitor Vilela Guglinski

¹ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 24, n. 99, p. 127, maio/jun. 2015. Documento em PDF.

RESUMO

O presente trabalho examina a viabilidade jurídica da reparação civil em razão do dano temporal nas relações de consumo, iniciando através da análise acerca da vulnerabilidade do consumidor na sociedade contemporânea e o conseqüente surgimento do dano cronológico. Averigua a possibilidade de reconhecer o tempo como bem passível de tutela, especialmente no atual contexto social, mediante a investigação da base legal no ordenamento jurídico brasileiro, bem como reflete sobre as correntes doutrinárias e entendimentos jurisprudenciais divergentes quanto ao reconhecimento da perda do tempo útil, bem como no tocante à natureza jurídica do instituto. Analisa julgados do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul e do Superior Tribunal de Justiça, a fim de constatar o posicionamento quanto à admissão do dano temporal, assim como acerca da autonomia da lesão. Investiga os parâmetros utilizados para aferição do dano, bem como para quantificação da indenização em sede jurisprudencial e doutrinária.

Palavras-chave: Responsabilidade Civil. Dano Temporal. Relação de Consumo. Viabilidade Jurídica.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 AS RELAÇÕES DE CONSUMO E A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR..	10
2.1 A Vulnerabilidade do Consumidor nas Relações de Consumo Contemporâneas	10
2.2 O Dano Temporal como Manifestação da Vulnerabilidade do Consumidor à Luz do Ordenamento Jurídico Brasileiro	21
3 A VIABILIDADE JURÍDICA DA REPARAÇÃO CIVIL EM DECORRÊNCIA DA PERDA DO TEMPO PRODUTIVO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO	30
3.1 A Natureza Jurídica do Dano Temporal.....	31
3.2 Os Critérios para Aferir a Responsabilidade Civil em Razão da Perda do Tempo Útil.....	38
4 O DANO TEMPORAL NA JURISPRUDÊNCIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL E DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA	45
4.1 Análise de Julgados do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul e do Superior Tribunal de Justiça Acerca da Responsabilidade Civil em Razão do Dano Temporal	45
4.2 Os Parâmetros Fixados pela Jurisprudência para a Reparação Civil em Decorrência da Perda do Tempo Produtivo.....	51
5 CONCLUSÃO	57
REFERÊNCIAS.....	60

1 INTRODUÇÃO

Por meio do estudo das novas tendências jurisprudenciais e doutrinárias do direito brasileiro, e à luz da legislação consumerista, constata-se o surgimento da responsabilidade civil em razão do dano temporal. Trata-se de uma teoria contemporânea, decorrente de diversas mudanças ocorridas na sociedade atual, sobretudo nas relações de consumo, tendo em vista os abusos praticados pelos fornecedores em detrimento dos consumidores. Eis o tema da presente pesquisa.

O problema que orientará a investigação pode ser sintetizado na seguinte questão: é possível afirmar a viabilidade jurídica e aplicação da responsabilidade civil em razão da perda do tempo útil nas relações de consumo à luz do ordenamento jurídico brasileiro?

Como hipótese básica, insta salientar que, não obstante haja divergências no âmbito doutrinário e jurisprudencial, especialmente no tocante ao reconhecimento do tempo como bem passível de tutela e sua respectiva natureza jurídica, torna-se possível afirmar a viabilidade da aplicação da reparação civil em razão do dano temporal no ordenamento jurídico brasileiro.

Nesse passo, tem-se por objetivo geral examinar a viabilidade da indenização em razão do dano temporal, nas relações de consumo, no atual cenário jurídico brasileiro, atentando-se à natureza jurídica do instituto e aos parâmetros utilizados, em âmbito doutrinário e jurisprudencial, para aferir a ocorrência da lesão e fixar o *quantum* indenizatório.

Com efeito, analisar-se-á a teoria da responsabilidade civil na legislação consumerista e a extensão da aplicabilidade na efetiva reparação dos danos causados aos consumidores, na medida em que seja reconhecido o tempo como bem jurídico, sobretudo na sociedade contemporânea. Paralelamente, revela-se necessário o exame da natureza jurídica do dano, diante das divergências evidenciadas na doutrina e jurisprudência brasileiras, eis que não se pode afirmar ser tão somente causa de dano moral. Revela-se imperiosa, dessa forma, uma pesquisa aprofundada da exata configuração e extensão do dano, de forma a tutelar o direito atinente aos consumidores.

Diante disso, os objetivos específicos da pesquisa são os seguintes:

a) Compreender o tema da vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo contemporâneas, evidenciando a questão do dano temporal como uma manifestação dessa vulnerabilidade, à luz do ordenamento jurídico brasileiro;

b) Investigar a viabilidade jurídica da teoria da reparação civil em razão do dano temporal, perquirindo a natureza jurídica do dano proveniente da perda do tempo produtivo nas relações de consumo;

c) Analisar julgados provenientes do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul e do Superior Tribunal de Justiça acerca da reparação civil em razão da perda do tempo útil nas relações de consumo, de modo a evidenciar os parâmetros que têm sido estabelecidos na jurisprudência para a sua fixação no caso concreto.

No tocante à metodologia do presente trabalho, é utilizada a abordagem dedutiva, a qual se realiza através de pesquisas doutrinárias, jurisprudenciais, legislação consumerista e Constituição Federal, bem como por meio de artigos científicos e periódicos nas áreas de responsabilidade civil e direito do consumidor, com o intuito de demonstrar a viabilidade da reparação civil em razão do dano temporal no ordenamento jurídico brasileiro.

À vista disso, no primeiro capítulo, apresenta-se a temática da vulnerabilidade do consumidor posto na relação de consumo, notadamente na sociedade contemporânea, já que este se encontra exposto às mais diversas e variadas lesões perpetradas pelos fornecedores que agem de forma ilícita ou diante da desídia na resolução dos imbróglios havidos na sociedade consumerista, de forma que se evidencia a condição de fragilidade inerente à condição dos consumidores.² Nesse contexto, surge a responsabilidade civil em razão do dano temporal, considerando a necessidade de tutelar o tempo e obstar as lesões advindas de sua indevida subtração, em razão da escassez de períodos livres no atual contexto social, assim como pelo valor jurídico que se passa a atribuir ao tempo.³ Assim, ressaltam-se os fundamentos da reparação civil em razão da perda do tempo útil do consumidor, diante da primazia do princípio da dignidade da pessoa humana, disposto no artigo

² BESSA, Leonardo Roscoe. **Aplicação do código de defesa do consumidor**: análise crítica da relação de consumo. Brasília: Brasília Jurídica, 2007. p. 37-38.

³ 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, p. 359-360, jul./ago. 2016. Documento em PDF.

1º, inciso III, da Constituição Federal,⁴ que abarca todas as violações que possam atingir o âmago do indivíduo⁵, bem como a previsão contida no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor,⁶ do qual se extrai o *princípio da reparação integral*, de modo que se revela viável o alcance da proteção jurídica aos danos que subtraem o tempo útil do consumidor.⁷

Já no segundo capítulo, trata-se acerca das divergências relativas ao reconhecimento do dano temporal e de sua natureza jurídica, tanto em âmbito doutrinário quanto jurisprudencial, visto que parcela da doutrina compreende a lesão ao tempo como forma de dano imaterial, em razão de o dano resultar em sentimentos negativos do consumidor, bem como afrontar a dignidade da pessoa humana,⁸ ao passo que há corrente doutrinária de entendimento contrário, que defende a autonomia da lesão, em particular a teoria acerca do Desvio Produtivo do Consumidor, de Marcos Dessaune,⁹ o qual sustenta a possibilidade de ocorrer tanto prejuízos de ordem material quanto moral.¹⁰ Ainda, apresentam-se os requisitos para configuração do dano temporal, mediante a correlação com os pressupostos gerais da responsabilidade civil objetiva e os critérios específicos da lesão ao tempo.

E, no terceiro capítulo, analisa-se a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, na medida em que se verificam cada vez mais decisões que reconhecem a reparação civil em razão da perda do tempo útil, não obstante seja ainda controversa a tutela jurídica do tempo. Contudo, é possível constatar que esta lesão ao consumidor é configurada como causa de dano moral ou tão somente como forma de quantificá-lo, conforme se

⁴ BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 07 set. 2018.

⁵ PASQUALOTTO, Adalberto. Dignidade do consumidor e dano moral. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 26, n. 110, p. 79-116, mar./abril 2017. Documento em PDF.

⁶ BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/l8078.htm>. Acesso em: 02 nov. 2018.

⁷ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p.587.

⁸ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 24, n. 99, p. 128, maio/jun. 2015. Documento em PDF.

⁹ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017.

¹⁰ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 250-251.

infe da análise do Recurso Inominado nº 71005737119¹¹ e do Agravo em Recurso Especial nº 1.260.458,¹²os quais possuem como fundamento, principalmente, o ato ilícito que extrapola o “mero aborrecimento” da vida cotidiana. Ademais, examinam-se os parâmetros utilizados pela jurisprudência para configuração do dano temporal, em especial o método bifásico, comumente empregado pelo Superior Tribunal de Justiça, tendo em vista que, em âmbito jurisprudencial, a perda do tempo útil é reconhecida como espécie de dano moral ou como forma de quantificá-lo, de forma que é necessário o exame do caso concreto.

Por fim, destaca-se que a relevância da pesquisa e análise acerca da reparação civil em razão do dano temporal, consubstancia-se na ausência de entendimento pacífico da tutela jurídica do tempo do consumidor, com o intuito de se evidenciar, no atual contexto social, a prática de atos ilícitos pelo fornecedor, muito embora não esteja a se propor o esgotamento do assunto, revela-se necessária a discussão em âmbito acadêmico, como forma de instigar o exame do tema em questão.

¹¹ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Recurso Inominado nº 71005737119**, da 3ª Turma Recursal da Comarca de Santa Maria. Recorrente/Recorrida: Clarissa De Braganca Nunes Giacomelli. Recorrida/Recorrente: Telefônica Brasil SA. Relator: Fabio Vieira Heerdt. Porto Alegre, 23 de novembro de 2017. Disponível em: <<https://bit.ly/2qsGXIA>>. Acesso em: 02 nov. 2018.

¹² BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo em Recurso Especial nº 1.260.458**. Agravante: Banco Santander (Brasil) S/A. Agravado: Marcia Renata de Nobre. Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze. Brasília, DF, 5 de abril de 2018. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=82056420&num_registro=201800548680&data=20180425>. Acesso em: 02 nov. 2018.

2 AS RELAÇÕES DE CONSUMO E A VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

A relação de consumo é composta por dois sujeitos antagônicos, o fornecedor e o consumidor, sendo este a parte mais frágil, em razão da vulnerabilidade intrínseca a sua condição.¹³ Sendo assim, trata-se de uma relação jurídica desigual e irregular, na qual ocorrem frequentes atos ilícitos e práticas abusivas, de forma que os consumidores recebem especial proteção da legislação de consumerista.¹⁴

Nesse contexto, verifica-se surgimento da responsabilidade civil em razão do dano temporal, decorrente de diversas mudanças ocorridas na atual sociedade, sobretudo nas relações de consumo, tendo em vista os abusos praticados pelos fornecedores em detrimento dos consumidores, evidenciando-se a fragilidade de uma das partes da sociedade consumerista.¹⁵ Assim, o valor jurídico do tempo passa a ser reconhecido, notadamente na contemporaneidade, em que os períodos livres são escassos em contraponto às inúmeras tarefas e compromissos diários, sendo um bem valioso e exíguo no atual contexto social.¹⁶

2.1 A Vulnerabilidade do Consumidor nas Relações de Consumo Contemporâneas

O século XXI trouxe diversas mudanças nas relações comerciais, decorrentes da revolução industrial e das novas formas de produção, bem como inúmeros riscos inerentes a estas atividades, o que contribuiu para um enfoque no surgimento de uma nova categoria, a dos consumidores.¹⁷ Nesse sentido, as transformações resultaram na necessidade de modificação da legislação, eis que “[...] nos principais

¹³ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 117.

¹⁴ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 117.

¹⁵ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 24, n. 99, p. 140, maio/jun. 2015. Documento em PDF.

¹⁶ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 24, n. 99, p. 140, maio/jun. 2015. Documento em PDF.

¹⁷ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 2-3. Livro Eletrônico.

países do mundo, após uma longa e criativa atuação jurisprudencial, foram editadas leis específicas para disciplinar as relações de consumo, entre os quais o Brasil”.¹⁸

Assim, a sociedade consumerista é constituída por consumidores e fornecedores, os quais produzem mercadorias e prestam serviços em favor daqueles que os usufruem,¹⁹ tendo em vista que “nessa nova sociedade de massas, seus principais atores – que são agentes econômicos – estabelecem o que se convencionou chamar de *relações de consumo* [...]”.²⁰ Nesse sentido, “a sociedade de consumo é um termo bastante utilizado para representar os avanços de produção do sistema capitalista [...]”,²¹ de forma que é, pois, inegável a ocorrência da massificação da compra e venda de produtos na sociedade atual, notadamente diante da facilidade inerente às novas tecnologias²², sendo possível afirmar que “[...] só há Direito do Consumidor onde existe sociedade de consumo”.²³

Nesse contexto, deu-se notoriedade ao reconhecimento do consumidor, na década de 1960, através da manifestação do Presidente Americano John F. Kennedy, o qual indicou a imprescindibilidade de tutela de direitos deste novo grupo, motivado pelos diversos abusos e práticas ilícitas perpetradas em face destes indivíduos.²⁴ É, neste momento histórico, que se constata uma preocupação universal e o surgimento de novas perspectivas legais, conforme exemplifica Cavalieri:²⁵

Partindo, como se vê, do princípio de que os consumidores constituam o mais importante grupo econômico e o único não efetivamente organizado,

¹⁸ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 4. Livro Eletrônico.

¹⁹ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 51.

²⁰ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 52. (grifo do autor).

²¹ OGIBOSKI, Vitor. **A sociedade do consumo**: o jogo que transforma o supérfluo em necessidade. Santa Cruz: Unicentro, 2015. Disponível em: <<http://repositorio.unicentro.br:8080/jspui/bitstream/123456789/603/5/OGIBOSKI%2C%20V.%20A%20sociedade%20do%20consumo.pdf>>. Acesso em: 07 set. 2018. p. 9

²² EFING, Antônio Carlos; CAMPOS, Fábio Henrique Fernandez de. A vulnerabilidade do consumidor em era de ultramodernidade. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 27, n. 115, p. 156, jan./fev. 2018. Documento em PDF.

²³ MIRAGEM, Bruno. Como o direito do consumidor contribui para o aperfeiçoamento do mercado. **Conjur**, São Paulo, 28 fev. 2018. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2018-fev-28/garantias-consumo-direito-consumidor-ajudou-aperfeicoar-mercado>>. Acesso em: 07 set. 2018.

²⁴ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 42.

²⁵ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 5-6. Livro Eletrônico.

defendeu o Presidente Kennedy que eles deveriam ser considerados nas decisões econômicas e, de maneira sintética, enumerou os direitos básicos dos consumidores: à saúde, à segurança, à informação, à escolha e a serem ouvidos.

Já no ano de 1973,²⁶ “nota-se que a ONU passa atuar, no que tange à proteção do consumidor, oportunamente pela Comissão de Direitos Humanos [...]”,²⁷ pois evidenciou a necessidade de tutela dos direitos dos consumidores, diante da fragilidade inerente às relações de consumo.²⁸ Posteriormente, em 1985,²⁹ “[...] a Assembléia Geral da ONU editou a resolução n. 39/248 de 10/04/1985 sobre a proteção ao consumidor, positivando o princípio da vulnerabilidade no plano internacional.”,³⁰ momento em que se solidificou internacionalmente a proteção ao consumidor.³¹

No Brasil, o direito do consumidor foi consolidado por meio da Constituição Federal de 1988, diante da determinação, contida no artigo 48 da ADCT,³² acerca da criação de um código de defesa do consumidor.³³ Assim, a Magna Carta concedeu

²⁶ RIO GRANDE DO SUL. Assembleia Legislativa. Comissão de Cidadania e Direitos Humanos. **Relatório Azul 2010**: garantias e violações dos direitos humanos. Porto Alegre: Corag, 2010. Disponível em: <http://www.al.rs.gov.br/Download/CCDH/RelAzul/relatorioazul_2010.pdf>. Acesso em: 08 ago. 2018.

²⁷ RIO GRANDE DO SUL. Assembleia Legislativa. Comissão de Cidadania e Direitos Humanos. **Relatório Azul 2010**: garantias e violações dos direitos humanos. Porto Alegre: Corag, 2010. Disponível em: <http://www.al.rs.gov.br/Download/CCDH/RelAzul/relatorioazul_2010.pdf>. Acesso em: 08 ago. 2018.

²⁸ VIEGAS, Cláudia Mara de Almeida Rabelo; ALMEIDA, Juliana Evangelista de. A historicidade do Direito do Consumidor. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, v. 14, n. 90, jul. 2011. Disponível em: <http://ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=9820&revista_caderno=10>. Acesso em: 08 ago 2018.

²⁹ VIEGAS, Cláudia Mara de Almeida Rabelo; ALMEIDA, Juliana Evangelista de. A historicidade do Direito do Consumidor. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, v. 14, n. 90, jul. 2011. Disponível em: <http://ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=9820&revista_caderno=10>. Acesso em: 08 ago 2018.

³⁰ VIEGAS, Cláudia Mara de Almeida Rabelo; ALMEIDA, Juliana Evangelista de. A historicidade do Direito do Consumidor. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, v. 14, n. 90, jul. 2011. Disponível em: <http://ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=9820&revista_caderno=10>. Acesso em: 08 ago 2018.

³¹ VIEGAS, Cláudia Mara de Almeida Rabelo; ALMEIDA, Juliana Evangelista de. A historicidade do Direito do Consumidor. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, v. 14, n. 90, jul. 2011. Disponível em: <http://ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=9820&revista_caderno=10>. Acesso em: 08 ago 2018

³² BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 08 ago. 2018. Ato das Disposições Constitucionais Transitórias.

³³ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 42-43.

aos consumidores o *status* de direito fundamental e determinou, ao poder público, a efetiva proteção a esse grupo.³⁴

Com efeito, nas relações de consumo, a vulnerabilidade do consumidor é constante, tendo em vista que este se configura como a parte mais frágil, em contraponto ao fornecedor, que possui maior estrutura e poder (tanto econômico, quanto técnico e, também, jurídico),³⁵ uma vez que “o consumidor é a parte mais frágil nas mais diversas e variadas relações jurídicas estabelecidas no mercado de consumo”.³⁶

Em se tratando de direito fundamental instituído pela Lei Suprema, revela-se necessária a tutela efetiva dos direitos atinentes ao consumidor, destinando-se todos os esforços para obstar práticas abusivas e ilegais, em face da disparidade existente na relação,³⁷ pois “quando ocorre uma violação, o reequilíbrio da balança torna-se necessário, por uma questão de justiça”.³⁸ A matriz constitucional atribuída aos consumidores se deve à necessidade de resguardar a situação de desigualdade inerente a um grupo de indivíduos na sociedade de consumo,³⁹ de forma que “[...] a Constituição Federal de 1988 é a garantia institucional da existência e efetividade do direito do consumidor no Brasil”.⁴⁰ E, conforme leciona Leonardo Roscoe Bessa:⁴¹

O consumidor está, sob diversos enfoques, em visível situação de fragilidade – vulnerabilidade - no mercado de consumo, não apenas – ressalte-se – em relação a interesses patrimoniais, mas também, e com maior intensidade, em seus interesses existenciais (decorrentes de sua dignidade humana).

³⁴ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 43.

³⁵ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 118.

³⁶ BESSA, Leonardo Roscoe. **Aplicação do código de defesa do consumidor**: análise crítica da relação de consumo. Brasília: Brasília Jurídica, 2007. p. 35.

³⁷ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 48-49.

³⁸ PASQUALOTTO, Adalberto. Dignidade do consumidor e dano moral. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 26, n. 110, p. 94, mar./abr. 2017. Documento em PDF.

³⁹ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 45.

⁴⁰ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 45.

⁴¹ BESSA, Leonardo Roscoe. **Aplicação do código de defesa do consumidor**: análise crítica da relação de consumo. Brasília: Brasília Jurídica, 2007. p. 30.

Nesse contexto, surgiu, no Brasil, a Lei nº 8.078/90,⁴² denominada de Código de Defesa do Consumidor (CDC), que revelou um sistema voltado à proteção do sujeito mais frágil da relação de consumo, conferindo notoriedade às garantias previstas na Constituição Federal, especialmente ao dispor, em seu artigo 1º,⁴³ que as normas são de ordem pública e de interesse social.⁴⁴ Denota-se, assim, a relevância da função social da legislação, diante do objetivo inerente à sua criação, que é o de modificar a concepção da sociedade e equilibrar desigualdades,⁴⁵ tendo em vista que “o Código de Defesa do Consumidor não é apenas uma lei das relações de consumo, é uma lei protetiva da pessoa do consumidor”.⁴⁶

O CDC surge, portanto, como uma forma de igualar uma relação desproporcional, mediante a previsão de diversas prerrogativas dirigidas ao consumidor, partindo-se da premissa de que este é vulnerável na sociedade consumerista.⁴⁷ Nesse sentido, Cavaliere⁴⁸ leciona que:

A vulnerabilidade, portanto, é o requisito essencial para a formulação de um conceito de consumidor; está na origem da elaboração de um Direito do Consumidor; é a espinha dorsal que sustenta toda a sua filosofia. Reconhecendo a desigualdade existente, busca estabelecer uma igualdade real entre as partes nas relações de consumo. As normas desse novo direito estão sistematizadas a partir dessa ideia básica de proteção de determinado sujeito: o consumidor, por ser ele vulnerável. Só se justifica a aplicação de uma lei protetiva em face de uma relação de desiguais. Entre partes iguais não se pode tratar privilegiadamente uma delas sob pena de violação do princípio da igualdade.

Rizzato Nunes⁴⁹ afirma que a compreensão do consumidor como sujeito frágil da relação de consumo consubstancia o princípio constitucional da isonomia, tendo

⁴² BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/l8078.htm>. Acesso em: 24 set. 2018.

⁴³ BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/l8078.htm>. Acesso em: 24 set. 2018.

⁴⁴ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 68.

⁴⁵ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 82.

⁴⁶ PASQUALOTTO, Adalberto. Dignidade do consumidor e dano moral. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 26, n. 110, p. 82, mar./abril 2017. Documento em PDF.

⁴⁷ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 54.

⁴⁸ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 8. Livro eletrônico.

⁴⁹ NUNES, Luiz Antonio Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. p. 178.

em vista que reconhece a vulnerabilidade inerente à sociedade consumerista e a explícita disparidade entre as partes, de modo que “[...]a Constituição Federal reconhece de plano a vulnerabilidade de certas pessoas, que devem, então, ser tratadas pelo intérprete, pelo aplicador e pelo legislador infraconstitucional de maneira diferenciada, visando a busca de uma igualdade material”.⁵⁰

Bruno Miragem salienta que “há na sociedade atual o desequilíbrio entre dois agentes econômicos, *consumidor e fornecedor*, nas relações jurídicas que estabelecem entre si”.⁵¹ Assim, identifica-se que a desigualdade presente na sociedade de consumo se caracteriza “[...] em razão de determinadas condições ou qualidades [...] ou, ainda, de uma posição de força que pode ser identificada no outro sujeito [...]”.⁵² Dessa forma, o CDC configura “[...] uma lei *ratione personae* de proteção do sujeito mais fraco da relação de consumo”.⁵³

É, portanto, a efetivação do direito do consumidor no Brasil, decorrente de mandamento constitucional, reconhecido como direito fundamental, que busca resguardar o sujeito mais frágil da sociedade de consumo, notadamente diante da intrínseca vulnerabilidade existente na relação consumerista⁵⁴ e que revela “[...] um marco para proteção da dignidade humana e para a viabilização do exercício da cidadania, tudo em cumprimento aos princípios fundamentais estabelecidos no art. 1.º, II e III, da CF/1988”.⁵⁵

Importante ressaltar o princípio da vulnerabilidade, o qual constitui uma das bases da legislação consumerista, constante no artigo 4º, inciso I, do CDC,⁵⁶ e que,

⁵⁰ NUNES, Luiz Antonio Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2012. p. 76.

⁵¹ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 114. (grifo do autor).

⁵² MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 114.

⁵³ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 114. (grifo do autor).

⁵⁴ PRUX, Ivan Oscar. Os 25 anos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, sua história e as novas perspectivas para o século XXI. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 104, p. 18, mar./abr. 2016. Documento em PDF.

⁵⁵ PRUX, Ivan Oscar. Os 25 anos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, sua história e as novas perspectivas para o século XXI. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 104, p. 18, mar./abr. 2016. Documento em PDF.

⁵⁶ BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/l8078.htm>. Acesso em: 24 set. 2018.

conforme exemplifica Miragem⁵⁷, “[...] fundamenta a existência e aplicação do direito do consumidor.”⁵⁸ À vista disso, percebe-se que a relação de consumo consiste em um desigual liame entre as partes,⁵⁹ em razão de se tratar de “[...] uma característica, um estado do sujeito mais fraco, um sinal de necessidade de proteção.”,⁶⁰ de forma que a condição de vulnerável implica invariavelmente a tutela dos interesses do consumidor.⁶¹ Nesse sentido, exemplifica Miragem:⁶²

O princípio orientador, que ao mesmo tempo justifica e orienta a defesa do consumidor, é o da sua vulnerabilidade, que se apresenta como presunção legal: todo consumidor é vulnerável, e por isso é destinatário de proteção jurídica especial do Código.

Leonardo Roscoe Bessa refere que “a fragilidade do consumidor sintetiza a razão de sua proteção jurídica pelo Estado”.⁶³ Ressalta-se, ainda, que a debilidade do sujeito “[...] vai além de mero reflexo de desigualdade econômica [...] abrange outros aspectos, como a carência de informações [...] a existência de manobras [...] a utilização de sofisticados procedimentos de *marketing* [...]”.⁶⁴

Neste mesmo sentido é o entendimento dos tribunais brasileiros, como se verifica, exemplificativamente, no julgamento do Recurso Especial n. 586316/MG,⁶⁵ no qual o Ministro Herman Benjamin exemplifica que “o ponto de partida do CDC é a afirmação do Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor, mecanismo que visa a garantir igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo [...]”.

⁵⁷ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 113-114.

⁵⁸ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 113.

⁵⁹ MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 114.

⁶⁰ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 117.

⁶¹ SANTOS, Humberto Cunha dos. A proteção ao consumidor em tempos contemporâneos: novos e velhos dilemas trazidos pela contratação por meios eletrônicos. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 26, n. 113, p. 338, set./out. 2017. Documento em PDF.

⁶² MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013. p. 44.

⁶³ BESSA, Leonardo Roscoe. **Aplicação do código de defesa do consumidor: análise crítica da relação de consumo**. Brasília: Brasília Jurídica, 2007. p. 35.

⁶⁴ BESSA, Leonardo Roscoe. **Aplicação do código de defesa do consumidor: análise crítica da relação de consumo**. Brasília: Brasília Jurídica, 2007. p. 39. (grifo do autor).

⁶⁵ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 586316**. Recorrente: Ministério Público do Estado de Minas Gerais. Recorrido: Associação Brasileira das Indústrias da Alimentação – ABIA. Relator: Ministro Herman Benjamin. Brasília, DF, 17 de abril de 2007. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num_registro=200301612085&dt_publicacao=19/03/2009>. Acesso em: 24 set. 2018.

Claudia Lima Marques⁶⁶ subdivide a vulnerabilidade do consumidor em quatro categorias – a técnica, na qual “[...] o comprador não possui conhecimentos específicos sobre o objeto que está adquirindo [...]”,⁶⁷ a jurídica ou científica, em que ocorre a “[...] falta de conhecimentos jurídicos específicos, conhecimentos de contabilidade ou de economia”,⁶⁸ a fática ou socioeconômica, nos casos nos quais “[...] o fornecedor que, por sua posição de monopólio, fático ou jurídico, por seu grande poder econômico ou em razão da essencialidade do serviço, impõe sua superioridade a todos que com ele contratam [...]”,⁶⁹ e, por fim, a informacional, que se revela por meio de “[...] dados insuficientes sobre o produto ou o serviço capazes de influenciar no processo decisório da compra [...]”.⁷⁰

Já Bruno Miragem⁷¹ exemplifica as quatro espécies de vulnerabilidade criadas por Claudia Lima Marques, quando ocorre, na *vulnerabilidade técnica*, a “[...] relação entre médico e paciente, na qual o primeiro detém informações científicas e clínicas que não estão ao alcance do consumidor leigo neste assunto.”,⁷² na *vulnerabilidade jurídica*, é a “[...] falta de conhecimentos, pelo consumidor, dos direitos e deveres inerentes à relação de consumo que estabelece, assim como a ausência da compreensão sobre as consequências jurídicas dos contratos que celebra”,⁷³ na *vulnerabilidade fática*, “[...] suponha-se um consumidor pessoa natural, não profissional, contratando com uma grande rede de supermercados, ou com uma empresa multinacional[...].”⁷⁴ e, finalmente, na *vulnerabilidade informacional*, que é a “[...] característica da atual sociedade, conhecida como sociedade da informação, em que o acesso às informações do produto, e a confiança despertada em razão da

⁶⁶ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 118.

⁶⁷ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 118.

⁶⁸ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 120.

⁶⁹ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 122.

⁷⁰ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 118.

⁷¹ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 129.

⁷² MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 129.

⁷³ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 129.

⁷⁴ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p.130.

comunicação e da publicidade, colocam o consumidor em uma posição passiva [...]”.⁷⁵

O desequilíbrio presente nas relações de consumo é frequente, especialmente na contemporaneidade, considerando as inúmeras novas práticas perpetradas pelos fornecedores em detrimento da frágil posição em que inseridos os consumidores, ocasionando incontáveis danos.⁷⁶ Nesse passo, revela-se que “a vulnerabilidade se tornou, pois, inerente à condição de consumidor, seja ela técnica, econômica, jurídica, seja mesmo psicológica”.⁷⁷

Cumprido destacar, ainda, a hipervulnerabilidade relativa a determinadas categorias de consumidores, em razão de uma circunstância exclusiva e inerente àqueles indivíduos, como, por exemplo, os idosos, infantes, entre outros casos.⁷⁸ Assim, destaca-se a situação das pessoas idosas, que, diante da idade avançada, têm a probabilidade de que “[...] o raciocínio seja afetado pela debilidade do cérebro, redução da vitalidade do coração, perda de capacidade respiratória pela redução da força muscular do pulmão, diminuição da acuidade visual”.⁷⁹ Verifica-se, portanto, tratar-se de vulnerabilidade inerente a essa categoria, que fica exposta, de forma acentuada, às diversas práticas ilícitas existentes na sociedade de consumo,⁸⁰ já que “essas alterações abalam física e emocionalmente as pessoas idosas, tornando-as vulneráveis física, psíquica e socialmente”.⁸¹

⁷⁵ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p.130.

⁷⁶ EFING, Antônio Carlos. CAMPOS, Fábio Henrique Fernandez de. A vulnerabilidade do consumidor em era de ultramodernidade. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 27, n. 115, p. 157, jan./fev. 2018. Documento em PDF.

⁷⁷ EFING, Antônio Carlos. CAMPOS, Fábio Henrique Fernandez de. A vulnerabilidade do consumidor em era de ultramodernidade. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 27, n. 115, p. 152, jan./fev. 2018. Documento em PDF.

⁷⁸ GUGLINSKI, Vitor. Breves linhas sobre a hipervulnerabilidade do consumidor-turista. **JusBrasil**, [s.l.], 2015. Disponível em: <<https://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/185480810/breves-linhas-sobre-a-hipervulnerabilidade-do-consumidor-turista>>. Acesso em: 20 out. 2018.

⁷⁹ PINHEIRO, Rosalice Fidalgo; DETROZ, Derlaine. A hipervulnerabilidade e os direitos fundamentais do consumidor idoso no direito brasileiro. **Revista Luso Brasileira de Direito de Consumo**, Curitiba, v. 2, n. 4, p. 136, dez. 2012. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/72701/hipervulnerabilidade_direitos_fundamentais_pinheiro.pdf>. Acesso em: 07 set. 2018.

⁸⁰ PINHEIRO, Rosalice Fidalgo; DETROZ, Derlaine. A hipervulnerabilidade e os direitos fundamentais do consumidor idoso no direito brasileiro. **Revista Luso Brasileira de Direito de Consumo**, Curitiba, v. 2, n. 4, p. 137, dez. 2012. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/72701/hipervulnerabilidade_direitos_fundamentais_pinheiro.pdf>. Acesso em: 07 set. 2018.

⁸¹ PINHEIRO, Rosalice Fidalgo; DETROZ, Derlaine. A hipervulnerabilidade e os direitos fundamentais do consumidor idoso no direito brasileiro. **Revista Luso Brasileira de Direito de Consumo**, Curitiba, v. 2, n. 4, p. 136-137, dez. 2012. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/72701/hipervulnerabilidade_direitos_fundamentais_pinheiro.pdf>. Acesso em: 07 set. 2018.

Assim, nasce o instituto da responsabilidade civil nas relações de consumo, diante das novas possibilidades oriundas das modificações da sociedade,⁸² tendo em vista que “para enfrentar a nova realidade decorrente da Revolução Industrial e do desenvolvimento tecnológico e científico, o Código do Consumidor engendrou um novo sistema de responsabilidade civil para as relações de consumo [...]”.⁸³ Nesse contexto, ressalta-se a função primordial da responsabilidade civil, a qual é verificar a necessidade de reparação frente à ocorrência de um prejuízo,⁸⁴ fato recorrente na sociedade consumerista contemporânea. É nesse sentido a lição de Cavaliéri,⁸⁵ ao aduzir que:

Até o advento do Código do Consumidor não havia legislação eficiente para enfrentar a problemática dos acidentes de consumo e proteger os consumidores. Os riscos de consumo corriam por conta do consumidor, porquanto o fornecedor só respondia no caso de dolo ou culpa, cuja prova era praticamente impossível. O Código do Consumidor deu uma guinada de 180 graus na disciplina jurídica até então existente na medida em que transferiu os riscos do consumo do consumidor para o fornecedor.

Nessa linha, constata-se o surgimento de novos danos decorrentes de diversas mudanças ocorridas na sociedade atual, sobretudo na sociedade consumerista, tendo em vista os abusos praticados pelos fornecedores em detrimento dos consumidores⁸⁶, de forma que “[...] o desenvolvimento da sociedade e a necessidade constante de readaptação do direito a ela, inovações jurídicas surgem a fim de amparar situações de fato que até então não eram protegidas”.⁸⁷ São, pois, inúmeras e variadas as lesões aos consumidores postos na

⁸² CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 583.

⁸³ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 583.

⁸⁴ MONATERI, Pier Giuseppe; TARTUCE, Flávio; GIANESSI, Giuliana. Natureza e finalidades da responsabilidade civil. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 26, n. 112, p. 69, jul./ago. 2017. Documento em PDF.

⁸⁵ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 309. Livro Eletrônico.

⁸⁶ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 584.

⁸⁷ SANTOS, Camila Becker. Direito do consumidor e dano por perda de tempo: uma análise à luz da jurisprudência dos Tribunais de Justiça dos estados do Rio Grande do Sul e do Rio de Janeiro. **Revista da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre, RS, ano 8, v. 18, p. 35, maio/ago. 2017. Disponível em: <http://www.defensoria.rs.def.br/upload/20180118131437revista_da_defensoria_ed18ok.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2018.

relação de consumo contemporânea,⁸⁸ como se verifica nas lições de Leonardo Roscoe Bessa:⁸⁹

O mercado de consumo, principalmente em face de sua configuração massificada, enseja, em diversos aspectos, ofensa à dignidade da pessoa humana, seja pelos inúmeros acidentes de consumo (com ofensa à integridade psicofísica do consumidor), pelas publicidades abusivas, pelo controle de dados pessoais do consumidor (perda da privacidade), pela cobrança abusiva de débito, seja pelo desrespeito constante a um padrão mínimo de qualidade de atendimento (filas com mais de hora de duração, atendimentos pelo sistema de *call center*, com demora e desinformação, dificuldades e abusos no exercício de direitos que implicam cancelamento – denúncia – dos contratos de longa duração, etc.), seja pela criação de fatores que levam ao flagelo do superendividamento.

Conforme refere Oscar Ivan Prux,⁹⁰ a legislação consumerista tende a se modificar constantemente, em razão das transformações ocorridas na sociedade, de modo a criar novas perspectivas no ordenamento jurídico. Assim, surgem novas práticas ilícitas e, por consequência, novos danos em detrimento dos consumidores na contemporaneidade, diante do avanço da ciência e tecnologia.⁹¹ Nesse sentido, Prux⁹² exemplifica que:

Nossa legislação precisa ser adequada para que os consumidores brasileiros não sejam tratados pelas empresas como pertencentes a classes diferentemente inferiores, cujo respeito aos direitos possa ser modulado consoante o aproveitamento de brechas existentes na legislação interna, falhas na regulação ou, ainda, deficiências na fiscalização.

Da mesma forma, Fernanda Tartuce e Caio Coelho⁹³ afirmam que os fundamentos da reparação civil foram modificados por meio do surgimento de novos fatos que vieram a ensejar o seu reconhecimento como objetos de tutela. Logo,

⁸⁸ BESSA, Leonardo Roscoe. **Aplicação do código de defesa do consumidor**: análise crítica da relação de consumo. Brasília: Brasília Jurídica, 2007. p. 37.

⁸⁹ BESSA, Leonardo Roscoe. **Aplicação do código de defesa do consumidor**: análise crítica da relação de consumo. Brasília: Brasília Jurídica, 2007. p. 37.

⁹⁰ PRUX, Ivan Oscar. Os 25 anos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, sua história e as novas perspectivas para o século XXI. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 104, p. 39, mar./abr. 2016. Documento em PDF.

⁹¹ PRUX, Ivan Oscar. Os 25 anos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, sua história e as novas perspectivas para o século XXI. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 104, p. 38-39, mar./abr. 2016. Documento em PDF.

⁹² PRUX, Ivan Oscar. Os 25 anos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, sua história e as novas perspectivas para o século XXI. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 104, p. 39, mar./abr. 2016. Documento em PDF.

⁹³ TARTUCE, Fernanda; COELHO, Caio Sasaki Godeguez. Reflexões sobre a autonomia do dano temporal e a sua relação com a vulnerabilidade de vítima. **Revista Brasileira de Direito Comercial**, São Paulo, n. 16, p. 06, out./nov. 2017. Documento em PDF.

surge o dever de reparar os novos danos decorrentes da sociedade contemporânea, considerando que “a responsabilidade civil tem ganhado cada vez mais força como forma de justiça social”.⁹⁴ É com este tema que se ocupa o tópico seguinte.

2.2 O Dano Temporal como Manifestação da Vulnerabilidade do Consumidor à Luz do Ordenamento Jurídico Brasileiro

Cabe evidenciar o surgimento do dano temporal como manifestação da vulnerabilidade do consumidor, na medida em que o tempo passa a ser objeto de tutela⁹⁵, visto que “demoras e atrasos são ocorrências próprias dos dias atuais. Não há como negar que sempre que algo atrasa ou demora (a não ser que seja a própria morte a se atrasar), tem-se a sensação de que uma fatia da vida foi perdida”.⁹⁶ Nesse sentido, Pablo Stolze Gagliano⁹⁷ refere que “as exigências da contemporaneidade têm nos defrontado com situações de agressão inequívoca à livre disposição e uso do nosso tempo livre, em favor do interesse econômico ou da mera conveniência comercial de um terceiro.”, pois, no presente contexto, o consumidor não possui mais a perspectiva voltada tão somente para a questão financeira da indenização, mas principalmente tem por objetivo que seja reconhecido o valor do bem objeto de tutela.⁹⁸

Nesse cenário, destaca-se a pioneira tese denominada de *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor* que alude acerca da necessidade da configuração do tempo como bem jurídico, diante dos frequentes atos ilícitos praticados na relação de consumo, uma vez que a supressão exacerbada de tempo constitui violação de

⁹⁴ TARTUCE, Fernanda; COELHO, Caio Sasaki Godeguez. Reflexões sobre a autonomia do dano temporal e a sua relação com a vulnerabilidade de vítima. **Revista Brasileira de Direito Comercial**, São Paulo, n. 16, p. 06, out./nov. 2017. Documento em PDF.

⁹⁵ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 24, n. 99, p. 126, maio/jun. 2015. Documento em PDF.

⁹⁶ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 24, n. 99, p. 127, maio/jun. 2015. Documento em PDF.

⁹⁷ GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade civil pela perda do tempo. **Jus**, [s.l.], março 2013. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/23925/responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo>>. Acesso em: 30 set 2018.

⁹⁸ VERBICARO, Dennis; SILVA, João Victor Penna; LEAL, Pastora do Socorro Teixeira. O mito da indústria do dano moral e a banalização da proteção jurídica do consumidor pelo judiciário brasileiro. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 26, n. 114, p. 83, nov./dez. 2017. Documento em PDF.

direitos.⁹⁹ Esta questão foi suscitada pelo advogado e escritor Marcos Dessaune, no ano de 2011, diante da carência doutrinária a respeito da perda do tempo útil do consumidor.¹⁰⁰ Sobre o tema, Dessaune¹⁰¹ leciona que:

o desvio produtivo do consumidor, portanto, é o fato ou o evento danoso que se consuma quando o consumidor em estado de carência e condição de vulnerabilidade, induzido pelo “modus solvendi” abusivo do fornecedor, despende o seu tempo vital, adia ou suprime algumas de suas atividades geralmente existenciais, desvia as suas competências dessas atividades e, muitas vezes, assume deveres e custos de fornecedor.

Muito embora se reconheça a ausência de legislação específica acerca da reparação civil em razão do dano temporal,¹⁰² é crescente a recepção deste novo entendimento, em âmbito jurisprudencial, eis que se verificam diversos julgados provenientes dos tribunais estaduais, especialmente o do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro,¹⁰³ que no ano de 2005 já havia admitido a referida indenização, bem como do Superior Tribunal de Justiça,¹⁰⁴ os quais denominam, muitas vezes, como a *teoria do desvio produtivo do consumidor* ou, ainda como dano temporal e, além disso, como a perda do tempo produtivo do consumidor. Sem embargo da intitulação, certo é que o Poder Judiciário repreende as condutas abusivas ao consumidor. Nesse passo, Guglinski¹⁰⁵ aduz que:

⁹⁹ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017.

¹⁰⁰ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 30-31.

¹⁰¹ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 246.

¹⁰² GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 24, n. 99, p. 129, maio/jun. 2015. Documento em PDF.

¹⁰³ RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 2005.001.37854** da 17ª Câmara Cível da Comarca de Três Rios. Apelante: Flávio de Aquino Ferreira. Apelado: TNL PCS S.A. - Oi Celular. Relator: Desembargador Rogério de Oliveira Souza. Rio de Janeiro, 04 de dezembro de 2005. Disponível em: <<http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=0003649697EB74F2FBAD2F371E9C9D834BAE4DCEC3264834>>. Acesso em: 16 set. 2018.

¹⁰⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo em Recurso Especial nº 1.260.458**. Agravante: Banco Santander (Brasil) S.A. Agravada: Marcia Renata de Nobre. Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze. Brasília, DF, 5 de abril de 2018. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=82056420&num_registro=201800548680&data=20180425>. Acesso em: 20 out. 2018.

¹⁰⁵ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade; aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 99, p. 142, maio/jun. 2015. Documento em PDF.

A necessidade de se reparar o prejuízo provocado pela perda do tempo foi, felizmente, percebida por nossos tribunais, notadamente por meio da construção jurisprudencial do TJRJ ao longo da primeira década dos anos 2000, ainda que somente para, no bojo de seus julgados, “declarar” tal direito em favor do consumidor prejudicado pelas condutas lesivas do fornecedor, já que, até bem pouco tempo, salvo alguns parágrafos ou tópicos constantes de algumas obras, não havia estudos doutrinários específicos e aprofundados sobre a matéria.

Assim, necessário se faz fixar o conceito de tempo como bem jurídico, considerando que, somente é possível o reconhecimento do dano temporal, em situações que exorbitam os atos da vida cotidiana,¹⁰⁶ pois “[...]a perda do tempo apta a gerar o dever de indenizar deve ser desarrazoada, exagerada, injustificada, abusiva, enfim, fora dos parâmetros da normalidade.”¹⁰⁷ A conduta do fornecedor deve ultrapassar a normalidade, a ponto de ser considerada como afronta a direitos, já que não é qualquer mudança na relação de consumo que caracteriza a perda do tempo produtivo,¹⁰⁸ eis que resta necessária “[...]a perda definitiva de uma parcela do tempo total de vida do consumidor, a alteração prejudicial do seu cotidiano ou do seu projeto de vida e a instalação em sua vida de um período de inatividade existencial”.¹⁰⁹

O tempo é constituído de valor jurídico, notadamente na sociedade atual, em que os momentos disponíveis são limitados e restritos, sendo relevante reconhecer o quão valiosos são os minutos, horas e dias e, ao mesmo tempo, impedir a subtração indevida¹¹⁰, pois “sem dúvida, tempo é um ativo quantificável, se nem sempre em moeda, ao menos em bem-estar ou, para usar o termo mais aceito, em utilidade”.¹¹¹ Nesse sentido, Loureiro e Santana¹¹² aduzem “[...] que atualmente o

¹⁰⁶ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 24, n. 99, p. 128, maio/jun. 2015. Documento em PDF.

¹⁰⁷ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 24, n. 99, p. 127, maio/jun. 2015. Documento em PDF.

¹⁰⁸ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 24, n. 99, p. 127, maio/jun. 2015. Documento em PDF.

¹⁰⁹ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 249.

¹¹⁰ 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, p. 358, jul./ago. 2016. Documento em PDF.

¹¹¹ SILVA NETO, Orlando Celso da. Responsabilidade civil pela perda do tempo útil: tempo é um ativo indenizável?. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**, São Paulo, v. 4, p. 142, jul./set. 2015. Documento em PDF.

tempo está muito curto para todos. Os inacabáveis problemas e compromissos do dia a dia acarretam a certeza de que as vinte e quatro (24) horas de um dia são, indiscutivelmente, insuficientes”.

Maurilio Casas Maia constata que, “[...] vê-se na tutela do dano cronológico um fenômeno típico da sociedade pós moderna da informação, da tecnologia, do risco, do hiperconsumo e das massas [...]”¹¹³e, sendo assim, no atual contexto social, a perda do tempo útil deve ser objeto de tutela no ordenamento jurídico brasileiro, ao passo que se tornou um dos bens mais essenciais à vida contemporânea¹¹⁴, pois “a menor fração de tempo perdido na vida constitui bem irrecuperável”.¹¹⁵ Nessa perspectiva, Guglinski¹¹⁶aduz que:

o tempo, hodiernamente, deve ser entendido como um bem passível de proteção jurídica, notadamente quando os próprios fornecedores, a todo o momento, despejam no mercado produtos e serviços que prometem, dentre tantas funcionalidades, exatamente fazer que o consumidor poupe tempo para se dedicar mais à família, aos amigos, ao lazer, enfim, empregar o próprio tempo nas atividades que preferir.

É, pois, inegável que o tempo possui grande relevância na contemporaneidade, considerando os inúmeros compromissos e tarefas da vida cotidiana, bem como a escassez de períodos disponíveis ao lazer;¹¹⁷ sendo “muito mais que mera unidade de medida, o tempo é a tradução do próprio viver, pois é através dele que a vida é expressada, ou seja, a própria existência das pessoas”.¹¹⁸

¹¹² 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, p. 358, jul./ago. 2016. Documento em PDF.

¹¹³ MAIA, Maurílio Casas. O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro - é dignidade e liberdade. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 92, p. 166, mar./abr. 2014. Documento em PDF.

¹¹⁴ SANTOS, Camila Becker. Direito do consumidor e dano por perda de tempo: uma análise à luz da jurisprudência dos Tribunais de Justiça dos estados do Rio Grande do Sul e do Rio de Janeiro. **Revista da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre, RS, ano 8, v. 18, p. 38-39, maio/ago. 2017. Disponível em: <http://www.defensoria.rs.def.br/upload/20180118131437revista_da_defensoria_ed18ok.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2018.

¹¹⁵ 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, p. 366, jul./ago. 2016. Documento em PDF.

¹¹⁶ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 24, n. 99, p. 139, maio/jun. 2015. Documento em PDF.

¹¹⁷ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 24, n. 99, p. 127-128, maio/jun. 2015. Documento em PDF.

¹¹⁸ SANTOS, Camila Becker. Direito do consumidor e dano por perda de tempo: uma análise à luz da jurisprudência dos Tribunais de Justiça dos estados do Rio Grande do Sul e do Rio de Janeiro.

Nesse contexto, para exemplificar, tem-se a situação cotidiana em que um indivíduo se dirige a uma instituição bancária e perde horas em uma fila para efetuar o pagamento de uma conta ou, ainda, o caso do sujeito que objetiva cancelar a contratação de um serviço por meio telefônico, despende horas e, até dias, para solucionar a questão, pois é inegável que, “na sociedade contemporânea, houve uma brusca mudança em relação à questão da influência do tempo na vida das pessoas”.¹¹⁹ Marcos Dessaune,¹²⁰ por sua vez, aduz que:

[...]o tempo total de vida de cada pessoa é um bem finito individual; é o capital pessoal que, por meio de escolhas livres e voluntárias, pode ser convertido em outros bens materiais ou imateriais, do qual só deve dispor segundo a própria consciência.

São inúmeras as violações praticadas contra os consumidores, por meio da má conduta dos fornecedores, ocasionando a perda injustificada do tempo, não sendo possível admitir a disposição ilimitada e indefinida de um bem tão valioso na sociedade contemporânea,¹²¹ eis que “[...] é a própria pessoa o titular do seu tempo, cabendo a ela, e tão somente a ela, definir a forma que irá dispor dele [...]”.¹²² Nesse contexto, Loureiro e Santana¹²³ trazem exemplos vivenciados cotidianamente nas relações de consumo, tendo em vista que o consumidor é frequentemente

[...]obrigado a se deslocar até a loja ou autorizada, por diversas vezes, com a finalidade de solucionar o defeito ou vício de um produto ou serviço recém adquirido; ser constrangido a se deslocar até a concessionária e/ou oficina, por variadas vezes, para providenciar o reparo de veículo recém adquirido,

Revista da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, ano 8, v. 18, p. 36, maio/ago. 2017. Disponível em: <http://www.defensoria.rs.def.br/upload/20180118131437revista_da_defensoria_ed18ok.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2018.

¹¹⁹ BORGES, Gustavo. O paciente, a sua percepção do tempo e o dano temporal. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 110, p. 188, mar./abr. 2017. Documento em PDF.

¹²⁰ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: [s.n.], 2017. p. 162.

¹²¹ SANTOS, Camila Becker. Direito do consumidor e dano por perda de tempo: uma análise à luz da jurisprudência dos Tribunais de Justiça dos estados do Rio Grande do Sul e do Rio de Janeiro. **Revista da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre, RS, ano 8, v. 18, p. 38, maio/ago. 2017. Disponível em: <http://www.defensoria.rs.def.br/upload/20180118131437revista_da_defensoria_ed18ok.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2018.

¹²² SANTOS, Camila Becker. Direito do consumidor e dano por perda de tempo: uma análise à luz da jurisprudência dos Tribunais de Justiça dos estados do Rio Grande do Sul e do Rio de Janeiro. **Revista da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre, RS, ano 8, v. 18, p. 38, maio/ago. 2017. Disponível em: <http://www.defensoria.rs.def.br/upload/20180118131437revista_da_defensoria_ed18ok.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2018.

¹²³ 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, p. 358-359, jul./ago. 2016. Documento em PDF.

porém, com defeito ou vício de fábrica [...] ser vítima dos funcionários dos planos de seguro de vida e de saúde, os quais são treinados como soldados para vencer os consumidores pelo cansaço; ser vítima dos fornecedores de produtos eletrônicos com vícios de qualidade que protelam *ad infinitum*, o atendimento sob o argumento de que o produto foi adquirido no exterior; ser vítima dos fornecedores de bens móveis, os quais marcam data e horário para entrega do produto e nunca aparecem, deixando o consumidor frustrado.

A desídia para com o consumidor é constante, o que evidencia a desigualdade presente nas relações de consumo, bem como salienta a vulnerabilidade do indivíduo mais frágil e possibilita ao fornecedor a prática de atos ilícitos,¹²⁴ como “em relação ao paciente que espera tempo demais por uma cirurgia que já poderia ter sido realizada e/ou por autorizações de exames importantes para a cura de sua doença [...]”¹²⁵ ou, ainda, “[...]quando, por exemplo, o serviço prestado é fornecido em regime de monopólio, como ocorre com o fornecimento de água e coleta de esgoto, de energia elétrica [...]”.¹²⁶

O dano temporal possui base constitucional prevista no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal,¹²⁷ visto que a lesão ao consumidor atinge, sobretudo, a dignidade do sujeito posto na relação de consumo,¹²⁸ uma vez que “o princípio da dignidade concretiza-se como cláusula geral de tutela jurídica da pessoa humana, levando em conta a sua vulnerabilidade”.¹²⁹ A subtração do tempo do consumidor face ao descaso ou conduta do fornecedor ultrapassa o limite da razoabilidade e atinge a esfera dos direitos fundamentais garantidos ao vulnerável na relação de consumo,¹³⁰ já que “resta incontestável a caracterização de danos morais por afronta

¹²⁴ BORGES, Gustavo. O paciente, a sua percepção do tempo e o dano temporal. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 110, p.193, mar./abr. 2017. Documento em PDF.

¹²⁵ BORGES, Gustavo. O paciente, a sua percepção do tempo e o dano temporal. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 110, p.194, mar./abr. 2017. Documento em PDF.

¹²⁶ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 99, p. 128, maio/jun. 2015. Documento em PDF.

¹²⁷ BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 07 set. 2018.

¹²⁸ PASQUALOTTO, Adalberto. Dignidade do consumidor e dano moral. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 26, n. 110, p. 82, mar./abril 2017. Documento em PDF.

¹²⁹ PASQUALOTTO, Adalberto. Dignidade do consumidor e dano moral. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 26, n. 110, p. 82, mar./abril 2017. Documento em PDF.

¹³⁰ LOUREIRO, Rene Edney Soares. Dano moral e responsabilidade objetiva do fornecedor pela perda do tempo produtivo do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 25, n. 106, p. 363, jul./ago. 2016. Documento em PDF.

aos direitos da personalidade e principalmente, por ultrajar a dignidade da pessoa humana”.¹³¹

Nesse contexto, Maria Celina Bodin de Moraes refere que “[...] a personalidade humana é *valor*, um valor unitário e tendencialmente sem limitações”¹³², de forma que não se deve restringir a proteção jurídica decorrente do princípio da dignidade humana, eis que abrange quaisquer violações que atinjam o indivíduo,¹³³notadamente o consumidor, que é inegavelmente vulnerável na relação de consumo. ¹³⁴Assim, Bodin de Moraes¹³⁵afirma que:

[...] não se poderá, com efeito, negar tutela a quem requeira garantia sobre um aspecto de sua existência para o qual não haja previsão específica, pois aquele interesse tem relevância ao nível de ordenamento constitucional e, portanto, tutela também em via judicial.

Da mesma forma, Maurilio Casas Maia¹³⁶ sustenta que a fundamentação do dano temporal se encontra, primordialmente, na Constituição Federal, pois “[...] faz-se possível a persecução do amparo jurídico da *extensão humano-temporal* como técnica de proteção da personalidade e de projeção da dignidade”.¹³⁷ Sendo assim, o princípio contido no inciso III, do artigo 1º, da Constituição Federal¹³⁸ abrange os mais diversos danos e tutela todos os direitos que possam ser violados, especialmente quando há desequilíbrio na relação jurídica¹³⁹, uma vez que “o

¹³¹ LOUREIRO, Rene Edney Soares. Dano moral e responsabilidade objetiva do fornecedor pela perda do tempo produtivo do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 25, n. 106, p. 363, jul./ago. 2016. Documento em PDF.

¹³² MORAES, Maria Celina Bodin de. **Danos à pessoa humana**: uma leitura civil-constitucional dos danos morais. Rio de Janeiro: Renovar, 2009. p. 127. (grifo do autor).

¹³³ MORAES, Maria Celina Bodin de. **Danos à pessoa humana**: uma leitura civil-constitucional dos danos morais. Rio de Janeiro: Renovar, 2009. p. 127.

¹³⁴ SILVA NETO, Orlando Celso da. Responsabilidade civil pela perda do tempo útil: tempo é um ativo indenizável? **Revista de Direito Civil Contemporâneo**, São Paulo, v. 4, p. 144, jul./set. 2015. Documento em PDF.

¹³⁵ MORAES, Maria Celina Bodin de. **Danos à pessoa humana**: uma leitura civil-constitucional dos danos morais. Rio de Janeiro: Renovar, 2009. p. 127

¹³⁶ MAIA, Maurílio Casas. O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro - é dignidade e liberdade. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 92, p. 162, mar./abr. 2014. Documento em PDF.

¹³⁷ MAIA, Maurílio Casas. O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro - é dignidade e liberdade. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 92, p. 162, mar./abr. 2014. (grifo do autor). Documento em PDF.

¹³⁸ BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 07 set. 2018.

¹³⁹ MORAES, Maria Celina Bodin de. **Danos à pessoa humana**: uma leitura civil-constitucional dos danos morais. Rio de Janeiro: Renovar, 2009. p. 127.

fundamento jurídico da dignidade humana manifesta-se, em primeiro lugar, no princípio da igualdade [...]”.¹⁴⁰

Loureiro e Santana afirmam “[...]que o reconhecimento do direito do consumidor como direito fundamental compreende a proteção de todos os direitos dos consumidores, inclusive a proteção contra o desperdício de tempo útil.”,¹⁴¹de forma que se verifica a amplitude da tutela atinente aos consumidores, não sendo possível restringi-la a danos já existentes, mas a todas as possíveis lesões que possam surgir, considerando que “[...] o direito à *tutela do tempo* para desenvolvimento da personalidade humana representa consequência direta dos direitos fundamentais à *dignidade* e à *liberdade* do ser humano”.¹⁴²

Já o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, inciso VI¹⁴³ preconiza como base de sua estrutura “[...] a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais [...]”o qual deve abranger todas as violações de direitos e atos ilícitos praticados em detrimento dos consumidores.¹⁴⁴ Nesse sentido, ensina Paulo de Tarso Vieira Sanseverino¹⁴⁵, ao referir acerca da extensão da reparação civil, que:

A plena reparação do dano deve corresponder à totalidade dos prejuízos efetivamente sofridos pela vítima do evento danoso (função compensatória), não podendo, entretanto, ultrapassá-los para evitar que a responsabilidade civil seja causa para o enriquecimento injustificado do prejudicado (função indenitória), devendo-se estabelecer uma relação de efetiva equivalência entre a indenização e os prejuízos efetivos derivados dos danos com avaliação em concreto pelo juiz (função concretizadora do prejuízo real).

¹⁴⁰ MORAES, Maria Celina Bodin de. **Danos à pessoa humana**: uma leitura civil-constitucional dos danos morais. Rio de Janeiro: Renovar, 2009. p. 86.

¹⁴¹ 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, p. 360, jul./ago. 2016. Documento em PDF.

¹⁴² MAIA, Maurílio Casas. O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro - é dignidade e liberdade. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 92, p. 162, mar./abr. 2014. (grifo do autor). Documento em PDF.

¹⁴³ BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/l8078.htm>. Acesso em: 11 set. 2018.

¹⁴⁴ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p.587. Livro Eletrônico.

¹⁴⁵ SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. **Princípio da reparação integral**: indenização no Código Civil. São Paulo: Saraiva, 2010. p. 58.

Do mesmo modo, Claudia Lima Marques, ao comentar o artigo 6º do CDC,¹⁴⁶ afirma que “o inciso VI assegura um direito à prevenção e reparação de danos aos consumidores, tanto danos patrimoniais, como morais, individuais e coletivos.”,¹⁴⁷ sendo possível constatar a possibilidade de o dano temporal ser compreendido na reparação civil, eis que os danos podem ser os mais variáveis, impossibilitando-se a mera limitação a lesões comumente conhecidas, mas a todos os prejuízos que ocorrem nas relações de consumo.¹⁴⁸ Assim, Bruno Miragem¹⁴⁹ leciona que:

A efetividade da reparação do consumidor, assim, estará vinculada no direito brasileiro à integral reparação do dano, não se admitindo a aplicação, no microsistema do direito do consumidor, das regras de mitigação da responsabilidade ou de fixação do quantum indenizatório que desconsiderem esta diretriz fundamental do sistema, orientada pelo princípio da dignidade da pessoa humana e pelo direito fundamental à reparação de danos consagrados na Constituição da República.

Ademais, importante ressaltar que há, inclusive, o projeto de lei nº 5221/2016,¹⁵⁰ de iniciativa do deputado Rômulo Gouveia, que prevê a inserção de parágrafo único ao artigo 6º do CDC, a fim de acrescentar a possibilidade de indenização por danos morais em razão da perda do tempo livre do consumidor. O projeto de lei ainda se encontra em tramitação junto à Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania da Câmara dos Deputados.

¹⁴⁶ BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de set. de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm>. Acesso em: 11 set. 2018.

¹⁴⁷ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 94.

¹⁴⁸ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 94.

¹⁴⁹ MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 228.

¹⁵⁰ GOUVEIA, Rômulo. **Projeto de lei da Câmara nº 5.221, de 2016**. Acrescenta parágrafo único ao art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, “que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, para estabelecer que a reparação de danos morais ressarcirá também a perda do tempo livre pelo consumidor. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2083820>>. Acesso em: 16 set. 2018.

3 A VIABILIDADE JURÍDICA DA REPARAÇÃO CIVIL EM DECORRÊNCIA DA PERDA DO TEMPO PRODUTIVO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Existem divergências, em âmbito doutrinário e jurisprudencial, especialmente no tocante ao reconhecimento do tempo como bem passível de tutela e sua respectiva natureza jurídica. Parcela da doutrina compreende a subtração do tempo do consumidor como espécie de dano moral ou tão somente como forma de quantificá-lo; por outro lado, há corrente doutrinária que possui entendimento no sentido de reconhecer a autonomia do dano temporal. Já no plano jurisprudencial, ora se constatam condenações em danos morais pela perda do tempo útil, ora sequer há a configuração da lesão, diante da ausência de atos que ultrapassam a “normalidade”.

Em face deste panorama, torna-se possível afirmar a viabilidade da aplicação da reparação civil em razão do dano temporal no ordenamento jurídico brasileiro, considerando os inúmeros abusos praticados pelos fornecedores em detrimento dos consumidores nas relações consumeristas?

No tocante aos pressupostos da responsabilidade civil em razão do dano temporal, importa ressaltar a necessidade de subsunção aos requisitos da teoria objetiva, mediante aplicação específica, eis que se trata de relação consumerista, sendo prescindível, desta forma, a comprovação da culpa.

De qualquer sorte, a subtração do tempo do consumidor, notadamente no contexto social contemporâneo, perpassa o mero aborrecimento ou o mero dissabor da vida ordinária e afronta a dignidade da pessoa humana. Ainda, não obstante inexistir previsão legal expressa no ordenamento jurídico brasileiro, não se verificam quaisquer vedações ao reconhecimento do dano temporal, ao passo que o Código de Defesa do Consumidor dá primazia à reparação integral dos danos, independentemente de sua origem, aliado ao fato da Constituição Federal garantir a dignidade e liberdade do consumidor, em virtude da vulnerabilidade intrínseca à sua condição. É a partir desta discussão que se desdobrará o presente capítulo, que discutirá, inicialmente, a natureza jurídica do dano temporal para, na sequência, investigar os critérios para aferir a responsabilidade civil em razão da perda do tempo útil.

3.1 A Natureza Jurídica do Dano Temporal

Faz-se necessária, inicialmente, a análise acerca da natureza jurídica do dano temporal, na medida em que existem divergências, no cenário jurídico brasileiro, no tocante à configuração do instituto. Isso porque tem-se o entendimento, por parcela da doutrina, a respeito da reparação civil em razão da perda do tempo útil, através da caracterização da lesão como uma espécie de dano moral, ao passo que, em sentido contrário, há entendimento doutrinário que confere autonomia ao dano temporal, diante da impossibilidade de enquadrá-lo tão somente como lesão de cunho imaterial.

Com efeito, há segmento doutrinário que compreende a perda do tempo útil como forma de dano moral, em razão da inércia ou da conduta abusiva dos fornecedores, que subtraem o tempo do indivíduo mais frágil da relação de consumo e causam sensações que perpassam o “mero dissabor” da vida cotidiana,¹⁵¹ eis que “[...] o tempo é um bem precioso para o indivíduo e possui um valor que extrapola sua simples dimensão econômica”.¹⁵² Nesse sentido, Guglinski¹⁵³ afirma que:

[...]a perda do tempo útil ou livre está compreendida no conceito de dano moral, pois, como exposto, dificilmente o consumidor enfrentará a *via crucis* que lhe é imposta pelo fornecedor na tentativa de solucionar um problema de consumo sem que experimente sentimentos humanos negativos. Ou seja, o consumidor desviado de suas atividades produtivas inegavelmente estará sujeito, exatamente por isso, a sensações de raiva, irritação, frustração, angústia, sentimento de estar sendo tratado com descaso etc.

André Gustavo Corrêa de Andrade,¹⁵⁴ da mesma forma, admite a possibilidade da indenização por danos morais diante da perda do tempo útil do consumidor, em razão da abrangência do dano imaterial, notadamente no atual contexto social. Com efeito, não se sustenta a prática desmedida de atos ilícitos,

¹⁵¹ 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, p. 366, jul./ago. 2016. Documento em PDF.

¹⁵² 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, p. 366, jul./ago. 2016. Documento em PDF.

¹⁵³ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 24, n. 99, p. 140, maio/jun. 2015. Documento em PDF.

¹⁵⁴ ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual. **Revista da EMERJ**. v. 8. n. 29. p. 144, Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista29/Revista29_134.pdf. Acesso em: 16. set. 2018.

uma vez que “se afigura razoável que a perda desse bem, ainda que não implique prejuízo econômico ou material, dê ensejo a uma indenização”.¹⁵⁵

Isso porque, “[...] impor ao consumidor a perda de seu tempo na solução das respectivas demandas de consumo afigura-se verdadeira ofensa aos direitos da personalidade, o que, em última análise, tem sido entendido como causa de dano moral”.¹⁵⁶ A perda do tempo útil causa sentimentos que atingem o indivíduo e ultrapassa o mero descontentamento da vida cotidiana, pois suprime bem jurídico irrecuperável¹⁵⁷ de forma que se enquadra no conceito aludido por Cavalieri, eis que, “em sentido amplo, dano moral é violação de algum direito ou atributo da personalidade”.¹⁵⁸

Loureiro e Santana¹⁵⁹ afirmam que há a incidência de indenização por danos imateriais na subtração exacerbada do tempo do consumidor, diante da impossibilidade deste indivíduo usufruir de sua liberdade, bem como de lhe ser infligida consternação que excede a normalidade. Nessa perspectiva, em contraponto a entendimentos divergentes, Guglinski¹⁶⁰ afirma que:

No que toca à natureza do dano provocado pela perda do tempo útil ou livre, os julgados estudados até o momento o têm considerado como causa de dano moral, posição com a qual é de se concordar, uma vez que, ainda que se considere a autonomia do dano temporal, como proposto por Dessaune, a prática demonstra que tal fato é capaz de provocar no consumidor sensações desagradáveis, como raiva, irritação, angústia, frustração etc., o que, em última análise, caracteriza ofensa à dignidade humana.

¹⁵⁵ ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual. **Revista da EMERJ**. v. 8. n. 29. p. 144, Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista29/Revista29_134.pdf. Acesso em: 23. out. 2018.

¹⁵⁶ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 24, n. 99, p. 128, maio/jun. 2015. Documento em PDF.

¹⁵⁷ 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, p. 366, jul./ago. 2016. Documento em PDF.

¹⁵⁸ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 119.

¹⁵⁹ 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, p. 366, jul./ago. 2016. Documento em PDF.

¹⁶⁰ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 24, n. 99, p. 142, maio/jun. 2015. Documento em PDF.

Cumpra ressaltar que, em âmbito jurisprudencial, majoritariamente, as condenações havidas em razão da perda do tempo útil são reconhecidas como espécie ou forma de quantificação do dano moral,¹⁶¹ inclusive as decisões que utilizam a teoria do *Desvio Produtivo do Consumidor*, não fundamentam a condenação pelo dano autônomo, muito embora seja este o entendimento de Marcos Dessaune.¹⁶² Verifica-se, ademais, julgados que sequer reconhecem a caracterização do dano temporal, ante a justificativa da ausência de excesso na conduta dos fornecedores a ultrapassar o mero aborrecimento da vida cotidiana.¹⁶³

Por outro lado, constata-se que há corrente doutrinária que sustenta a autonomia do dano temporal, diante da abrangência da lesão ao bem jurídico tutelado, que pode ocasionar danos de naturezas diversas. A impossibilidade de limitação da lesão praticada pelo fornecedor se deve aos diversos prejuízos, tanto de ordem moral quanto de ordem material (não obstante seja complexa a comprovação), que são ocasionados ao subtrair o tempo do consumidor em situações que poderiam ser resolvidas em curto período.¹⁶⁴ Nesse sentido, Fernanda Tartuce e Caio Coelho¹⁶⁵ lecionam que “o dano efetivamente causado à vítima pode ter tanto caráter patrimonial quanto extrapatrimonial, a depender do tipo de atividade

¹⁶¹ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Recurso Inominado nº 71004406427**, da Terceira Turma Recursal. Recorrente: Sky Brasil Serviços Ltda. Recorrido: Jivago Rocha Lemes. Relator: Dr. Fabio Vieira Heerdt. Porto Alegre, 12 de dezembro de 2013. Disponível em: <<https://bit.ly/2Qpm5qZ>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo em Recurso Especial Nº 1.132.385** – SP. Agravante: Universo Online S/A. Agravado: Guimaraes e Gallucci Sociedade de Advogados. Relator: Ministro Paulo De Tarso Sanseverino. Brasília, 27 de setembro de 2017. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=76955432&num_registro=201701659130&data=20171003>. Acesso em: 05 nov. 2018.

¹⁶² DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017.

¹⁶³ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 70077839918**, da Vigésima Câmara Cível da Comarca de Porto Alegre. Apelante: Thiago Rocha Moyses. Apelado: House Parts Comercio de Pecas e Veículos LTDA. Relator: Des. Carlos Cini Marchionatti. Porto Alegre, 08 de agosto de 2018. Disponível em: <<https://bit.ly/2DIVRm5>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo em Recurso Especial nº 931.538** – MS. Agravante: Aldeir Gomes de Almeida Filho. Agravado: Banco Santander Brasil S/A. Relator: Min. Marco Aurélio Bellizze. Brasília, DF, 31 de maio de 2017. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=66987719&num_registro=201601262244&data=20170608>. Acesso em 05 nov. 2018.

¹⁶⁴ TARTUCE, Fernanda; COELHO, Caio Sasaki Godeguez. Reflexões sobre a autonomia do dano temporal e a sua relação com a vulnerabilidade de vítima. **Revista Brasileira de Direito Comercial**, São Paulo, n. 16, p. 22, out./nov. 2017. Documento em PDF.

¹⁶⁵ TARTUCE, Fernanda; COELHO, Caio Sasaki Godeguez. Reflexões sobre a autonomia do dano temporal e a sua relação com a vulnerabilidade de vítima. **Revista Brasileira de Direito Comercial**, São Paulo, n. 16, p. 22, out./nov. 2017. Documento em PDF.

que teria sido desempenhada no tempo perdido.” Nesse cenário, Orlando Celso da Silva Neto aduz que:¹⁶⁶

Apesar dos argumentos utilizados, vê-se como inadequada a equiparação pura e simples da reparação da perda do tempo à reparação do dano moral. Se considerada uma divisão estanque entre os danos ao patrimônio econômico – dano material – e os danos ao patrimônio psíquico ou imaterial – dano moral –, certamente o tempo empregado na persecução da reparação do ilícito seria parcela do patrimônio imaterial do sujeito, e sua perda representaria um dano moral (salvo se pudesse ser efetivamente comprovado que essa perda de tempo representa também uma perda de rendimento, hipótese em que a reparação seria material), mas parece que é hora de se pensar em uma nova categoria ou, ao menos, em uma subcategoria.

Marcos Dessaune,¹⁶⁷ do mesmo modo, salienta que “[...] um evento de desvio produtivo acarreta lesão ao tempo existencial e à vida digna da pessoa consumidora, que assim sofre necessariamente um dano extrapatrimonial de índole existencial [...]”. O autor ainda refere a possibilidade de “[...] gerar danos patrimoniais, que são ressarcíveis mediante comprovação, além de danos coletivos pela lesão a direitos individuais homogêneos [...]”.¹⁶⁸ Muito embora o dano temporal possa ocasionar lesões de ordem material e moral, há de ser considerado autônomo, pelo fato de decorrer especificamente da subtração do tempo livre do consumidor.¹⁶⁹ À vista disso, Dessaune¹⁷⁰ leciona que:

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.

Logo, a subtração do tempo do consumidor não se enquadra, estritamente, nos danos comumente conhecidos, não obstante possa vir a ocasionar lesões de

¹⁶⁶ SILVA NETO, Orlando Celso da. Responsabilidade civil pela perda do tempo útil: tempo é um ativo indenizável? **Revista de Direito Civil Contemporâneo**, São Paulo, v. 4, p. 141, jul./set. 2015. Documento em PDF.

¹⁶⁷ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 253.

¹⁶⁸ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 253.

¹⁶⁹ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 248-249.

¹⁷⁰ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 246.

ordem material e moral,¹⁷¹ já que “[...] o tempo vital, existencial ou produtivo da pessoa consumidora, enquanto suporte implícito da existência humana [...] pode ser convertido em outros bens materiais e imateriais [...]”,¹⁷² ao passo que o consumidor, da mesma forma, “[...] incorre em alguma diminuição patrimonial efetiva, configurando, destarte, um prejuízo de natureza material com efeitos individuais e potencial repercussão coletiva”.¹⁷³ Isso porque, ao se atribuir proteção jurídica ao tempo, as lesões não se restringem a prejuízos patrimoniais, tampouco psíquicos, pois atinge o princípio basilar do ordenamento jurídico brasileiro, a dignidade da pessoa humana.¹⁷⁴ Assim, Marcos Dessaune¹⁷⁵ sustenta que:

A submissão do consumidor, ao modus solvendi abusivo do fornecedor, enquanto renúncia à sua plena liberdade de escolha e de ação e enquanto renúncia a alguns de seus direitos de consumidor, por força das circunstâncias, é um ato antijurídico. Na primeira situação, a antijuridicidade da renúncia decorre da violação ao direito fundamental à liberdade negativa, que é sustentado pelo princípio da dignidade humana, sem que o CDC (que é a lei legítima) e a vulnerabilidade do consumidor por ele tutelada (que é o motivo jurídico suficiente) assim autorizem ou determinem. Na segunda situação, a antijuridicidade da renúncia decorre da ofensa ao CDC e à vulnerabilidade do consumidor por ele tutelada, que são respaldados pelo direito fundamental à proteção do consumidor.

Assim, importante destacar que o dano temporal ocorre diante da subtração ao tempo nas relações consumeristas, cujo fato pode resultar em sentimentos negativos, bem como em prejuízos materiais.¹⁷⁶ No entanto, o dano cronológico não pode ser reduzido aos danos já conhecidos, visto que “[...] configura modalidade distinta causadora de reparação, possuindo autonomia em relação as demais formas de dano, especialmente no que concerne ao dano moral”.¹⁷⁷ Carliana Luiza Rigoni e

¹⁷¹ TARTUCE, Fernanda; COELHO, Caio Sasaki Godeguez. Reflexões sobre a autonomia do dano temporal e a sua relação com a vulnerabilidade de vítima. **Revista Brasileira de Direito Comercial**, São Paulo, n. 16, p. 22, out./nov. 2017. Documento em PDF.

¹⁷² DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 247.

¹⁷³ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 249.

¹⁷⁴ TARTUCE, Fernanda; COELHO, Caio Sasaki Godeguez. Reflexões sobre a autonomia do dano temporal e a sua relação com a vulnerabilidade de vítima. **Revista Brasileira de Direito Comercial**, São Paulo, n. 16, p. 13, out./nov. 2017. Documento em PDF.

¹⁷⁵ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 247.

¹⁷⁶ TARTUCE, Fernanda; COELHO, Caio Sasaki Godeguez. Reflexões sobre a autonomia do dano temporal e a sua relação com a vulnerabilidade de vítima. **Revista Brasileira de Direito Comercial**, São Paulo, n. 16, p. 22, out./nov. 2017. Documento em PDF.

¹⁷⁷ RIGONI, Carliana Luiza; GOLDSCHMIDT, Rodrigo; O dano temporal: aproximações e divergências com outras espécies de danos imateriais. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio

Rodrigo Goldschmidt aduzem, desta forma, que, “[...] no dano temporal [...] ocorre a violação de diversos direitos fundamentais, sem contudo evidenciar obrigatoriamente o amargor presente no dano moral e a perpetuação no tempo presente no dano existencial”.¹⁷⁸

Da mesma forma, Rafael Cró de Almeida Brito¹⁷⁹ defende que a reparação civil em razão da perda do tempo livre compreende as práticas que exorbitam a normalidade e subtraem do consumidor os períodos em que poderia dispor em outras atividades, diante da inércia ou atuação arbitrária da parte mais forte da relação de consumo, de forma que se verifica a imprescindibilidade de se reconhecer que “[...] a reparação por desperdício de tempo útil é hipótese de reparação autônoma, apta a tutelar da dignidade da pessoa humana”.¹⁸⁰

Gustavo Borges¹⁸¹, por sua vez, observa a existência de nova modalidade de dano, eis que “[...] o tempo pode ser considerado um valor jurídico passível de indenização em face do seu desperdício. O dano correspondente a esta usurpação temporal é o dano temporal, nova categoria de dano autônomo em relação aos danos morais”.¹⁸² Em virtude do valor atribuído ao tempo, resta inegável a necessidade de reparação, já que “[...] é o recurso produtivo basilar, que deve ser protegido a todo instante, e quando utilizado de forma indevida, desgastante e invasiva, deve ser indenizado”.¹⁸³ Assim, Fernanda Tartuce e Caio Coelho¹⁸⁴ referem que:

Casas (Org.). **Dano Temporal**: o tempo como valor jurídico. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 77.

¹⁷⁸ RIGONI, Carliana Luiza; GOLDSCHMIDT, Rodrigo; O dano temporal: aproximações e divergências com outras espécies de danos imateriais. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Org.). **Dano Temporal**: o tempo como valor jurídico. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 76.

¹⁷⁹ BRITO, Rafael Almeida Cró. Reflexões sobre o dano em decorrência do tempo (indevidamente) perdido. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Org.). **Dano Temporal**: o tempo como valor jurídico. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 257.

¹⁸⁰ BRITO, Rafael Almeida Cró. Reflexões sobre o dano em decorrência do tempo (indevidamente) perdido. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Org.). **Dano Temporal**: o tempo como valor jurídico. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 263-264.

¹⁸¹ BORGES, Gustavo. O paciente, a sua percepção do tempo e o dano temporal. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 110, p. 194, mar./abr. 2017. Documento em PDF.

¹⁸² BORGES, Gustavo. O paciente, a sua percepção do tempo e o dano temporal. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 110, p. 194, mar./abr. 2017. Documento em PDF.

¹⁸³ BORGES, Gustavo. O paciente, a sua percepção do tempo e o dano temporal. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 110, p. 194, mar./abr. 2017. Documento em PDF.

¹⁸⁴ TARTUCE, Fernanda; COELHO, Caio Sasaki Godeguez. Reflexões sobre a autonomia do dano temporal e a sua relação com a vulnerabilidade de vítima. **Revista Brasileira de Direito Comercial**, São Paulo, n. 16, p. 22, out./nov. 2017. Documento em PDF.

[...]a reparabilidade do dano temporal não decorre da proteção do tempo em si, mas da liberdade que tem a pessoa de alocar seu tempo - um recurso que tem à sua disposição - da forma que lhe convier. O dano efetivamente causado à vítima pode ter tanto caráter patrimonial quanto extrapatrimonial, a depender do tipo de atividade que teria sido desempenhada no tempo perdido. A vítima poderia ter desempenhado tanto atividades de cunho patrimonial (como trabalhar ou fechar um negócio) quanto de índole extrapatrimonial (como estudar, ter atividades de lazer e passar tempo com familiares).

O reconhecimento da autonomia do dano temporal é imprescindível à sua efetiva reparação, considerando a impossibilidade de restringi-lo ao dano moral, diante da lesão ao tempo abranger as mais variadas práticas ilícitas e condutas abusivas praticadas pelos fornecedores em detrimentos dos consumidores, assim como estender seus efeitos a todas as possibilidades de lesões.¹⁸⁵ Dessa forma, Tarcisio Teixeira e Leonardo Silva Augusto aduzem que:¹⁸⁶

[...] o reconhecimento do dano temporal como uma nova modalidade de dano ressarcível é medida que se impõe em razão, dentre outras: da elevada importância do tempo, considerado o maior e mais valioso bem de que dispõe o ser humano; da possibilidade de reconhecimento do tempo como interesse merecedor de tutela; do dever jurídico dos fornecedores de cumprirem sua missão, fornecendo aos consumidores produtos finais adequados, seguros, duráveis, úteis, bem como atuando sempre com boa fé e reparando integralmente os danos eventualmente causados aos consumidores; da necessidade da plena concretização da justiça; e, por fim, da realização constitucional da proteção do consumidor.

Nesse cenário, Maria Aparecida Dutra Bastos¹⁸⁷ afirma que a reparação civil deve ser absoluta, de forma a abranger todos os atos ilícitos que furtam o tempo dos consumidores. Assim, resta inegável o reconhecimento da autonomia do dano temporal, eis que a mera inclusão ao dano imaterial restringe a eficácia da indenização,¹⁸⁸ considerando ser “[...] imprescindível buscar a categorização do dano

¹⁸⁵ TEIXEIRA, Tarcisio; AUGUSTO, Leonardo Silva. O dever de indenizar o tempo desperdiçado (desvio produtivo). **Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo**, São Paulo, n. 110, p. 205, jan./dez. 2015. Documento em PDF.

¹⁸⁶ TEIXEIRA, Tarcisio; AUGUSTO, Leonardo Silva. O dever de indenizar o tempo desperdiçado (desvio produtivo). **Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo**, São Paulo, n. 110, p. 207, jan./dez. 2015. Documento em PDF.

¹⁸⁷ BASTOS, Maria Aparecida Dutra. A responsabilidade civil decorrente da perda tempo no contexto dos chamados “novos danos” e a necessidade de categorização do dano temporal. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Org.). **Dano Temporal: o tempo como valor jurídico**. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p.212.

¹⁸⁸ BASTOS, Maria Aparecida Dutra. A responsabilidade civil decorrente da perda tempo no contexto dos chamados “novos danos” e a necessidade de categorização do dano temporal. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Org.). **Dano Temporal: o tempo como valor jurídico**. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 212-213.

temporal de maneira que o tempo seja devidamente resguardado e respeitado como um bem jurídico [...] não devendo ser imerso [...] no terreno do dano moral”.¹⁸⁹

Isso porque, “[...] o direito à indenização compensatória do *dano temporal ou cronológico* – enquanto *categoria lesiva autônoma* –, é consequência do sistema aberto de tutela da dignidade humana e de responsabilização civil [...]”¹⁹⁰, na medida em que não se pode restringir a reparação às lesões praticadas na sociedade consumerista, sob o pretexto de inibir a banalização dos danos, uma vez que o tempo é, inegavelmente, bem jurídico passível de tutela, sendo imprescindível a reparação integral, previsão contida no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor,¹⁹¹ de todos os prejuízos experimentados pelo consumidor.¹⁹²

3.2 Os Critérios para Aferir a Responsabilidade Civil em Razão da Perda do Tempo Útil

A teoria que a legislação consumerista adotou é a responsabilidade, salvo raras exceções, objetiva do fornecedor,¹⁹³ tendo em vista que “o consumidor não pode assumir os riscos das relações de consumo, não pode arcar sozinho com os prejuízos decorrentes dos acidentes de consumo, ou ficar sem indenização”.¹⁹⁴ Assim, dispensou-se a comprovação da culpa, já que impor ao consumidor o ônus da prova seria dificultar ou, até mesmo, impedir a reparação civil nas relações de consumo,¹⁹⁵ porquanto “no sistema codificado, tanto a responsabilidade pelo fato do

¹⁸⁹ BASTOS, Maria Aparecida Dutra. A responsabilidade civil decorrente da perda tempo no contexto dos chamados “novos danos” e a necessidade de categorização do dano temporal. BORGES, Gustavo; MAIA, Maurílio Casas (Org.). **Dano Temporal: o tempo como valor jurídico**. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 213.

¹⁹⁰ MAIA, Maurílio Casas. O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro - é dignidade e liberdade. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 92, p. 168, mar./abr. 2014. (grifo do autor). Documento em PDF.

¹⁹¹ BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/l8078.htm>. Acesso em: 29 set. 2018.

¹⁹² SILVA NETO, Orlando Celso da. Responsabilidade civil pela perda do tempo útil: tempo é um ativo indenizável?. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**, São Paulo, v. 4, p. 144, jul./set. 2015. Documento em PDF.

¹⁹³ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 615-616.

¹⁹⁴ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 586.

¹⁹⁵ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 586-587.

produto ou serviço como a oriunda do vício do produto ou serviço são de natureza objetiva, prescindindo do elemento culpa a obrigação de indenizar [...]”.¹⁹⁶

Sanseverino, por sua vez, sustenta que “a necessidade de efetiva proteção ao consumidor contra os danos em decorrência de acidentes de consumo conduziu à objetivação da responsabilidade civil [...]”,¹⁹⁷ eis que, diante da vulnerabilidade inerente aos consumidores, estes se encontram impossibilitados de comprovar o requisito da culpa, aliado ao fato que os fornecedores se submetem à Teoria do Risco do Empreendimento e, sendo assim, assumem os riscos daí advindos,¹⁹⁸ já que “o fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos”.¹⁹⁹ Corroborando este entendimento, Camila Becker Santos²⁰⁰ refere que:

Falar de dano temporal nas relações consumeristas é falar de danos causados exclusivamente por falhas de fornecedores de produtos e/ou serviços durante a prestação dos mesmos, de modo que a solução não foi prestada de forma adequada por utilizar tempo demasiado de vida do consumidor.

Nesse contexto, deve-se atentar para os pressupostos da responsabilidade civil objetiva, em razão do Código de Defesa adotá-la, como regra. Assim, os requisitos para configuração da reparação civil nas relações de consumo são a conduta, o nexo causal e o dano.²⁰¹ Inicialmente, destaca-se a figura da conduta do fornecedor, cuja prova se dará através da “[...] demonstração da realização da conduta própria de ter colocado o produto no mercado ou de algum modo ter participado da cadeia de fornecimento [...] e ainda que esse produto seja defeituoso [...]”,²⁰² bem como o elemento dano, que é a [...] lesão de um bem jurídico, tanto

¹⁹⁶ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. 11. ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 440.

¹⁹⁷ SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. **Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a Defesa do Fornecedor**. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2010. p. 51.

¹⁹⁸ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 586-587.

¹⁹⁹ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 586.

²⁰⁰ SANTOS, Camila Becker. Direito do consumidor e dano por perda de tempo: uma análise à luz da jurisprudência dos Tribunais de Justiça dos estados do Rio Grande do Sul e do Rio de Janeiro. **Revista da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre, RS, ano 8, v. 18, p. 40, maio/ago. 2017. Disponível em: < http://www.defensoria.rs.def.br/upload/20180118131437revista_da_defensoria_ed18ok.pdf >. Acesso em: 12 ago. 2018.

²⁰¹ RIZZARDO, Arnaldo. **Responsabilidade Civil**. 7 ed. Rio de Janeiro:Forense, 2015. p. 31. Livro Eletrônico.

²⁰² MIRAGEM, Bruno Nubens Barbosa. **Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2015. p. 504. Livro Eletrônico.

patrimonial, quanto moral [...]”²⁰³ e, ainda, o nexo causal, que ocorre quando “[...] um determinado dano produzido ao consumidor pode ser vinculado por relação lógica de causa e efeito a certa conduta deste fornecedor no mercado de consumo”.²⁰⁴

Assim, com fundamento nos pressupostos da responsabilidade objetiva da legislação consumerista, faz-se necessário destacar os critérios para aferição da reparação civil em decorrência do dano temporal, os quais são pontuados por Marcos Dessaune²⁰⁵ na aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, de forma a serem observados sete parâmetros. Primeiramente, destaca-se o *problema de consumo potencial ou efetivamente danoso ao consumidor*, que se traduz na ocorrência do “[...] fornecimento de um produto ou serviço com vício ou defeito ou pelo emprego de uma prática abusiva no mercado de consumo [...]”;²⁰⁶ bem como a *prática abusiva do fornecedor de se esquivar da responsabilidade pelo problema de consumo*, cuja conduta é “[...] representada pelo *modus solvendi* veladamente imposto pelo fornecedor de se valer das mais variadas justificativas ou artifícios para atenuar, impossibilitar ou exonerar a sua responsabilidade [...]”²⁰⁷; exige-se, igualmente, o *fato ou o evento danoso de desvio produtivo do consumidor*, que se consubstancia por meio do “[...] dispêndio do tempo vital do consumidor, pelo adiamento ou supressão das suas atividades existenciais planejadas ou desejadas, pelo desvio das suas competências dessas atividades [...]”.²⁰⁸

Ainda, conforme exemplificado por Dessaune,²⁰⁹ resta necessária a configuração da *relação de causalidade existente entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante*, a qual ocorre “[...] pela esQUIVA abusiva do fornecedor de se responsabilizar pelo problema de consumo primitivo

²⁰³ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 103.

²⁰⁴ MIRAGEM, Bruno Nubens Barbosa. **Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2015. p. 504. Livro Eletrônico.

²⁰⁵ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 250-251.

²⁰⁶ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 250.

²⁰⁷ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 250. (grifo do autor).

²⁰⁸ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 250.

²⁰⁹ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 250.

[...],²¹⁰ assim como o *dano extrapatrimonial de natureza existencial sofrido pelo consumidor*, cujo elemento se configura diante da “[...] perda definitiva de uma parcela do tempo total de vida do consumidor, pela alteração prejudicial do seu cotidiano ou do seu projeto de vida e pela instalação em sua vida de um período de inatividade existencial [...]”.²¹¹ Ressaltam-se, ainda, dois requisitos facultativos, quais sejam, *o dano emergente e /ou o lucro cessante sofrido pelo consumidor e o dano coletivo*, os quais poderão ocorrer, dependendo do caso concreto. Assim, o sexto elemento é “[...] representado pela diminuição patrimonial efetiva sofrida pelo consumidor ao assumir os deveres operacionais e custos materiais que o CDC impõe exclusivamente ao fornecedor [...]”²¹² e, por fim, o sétimo requisito ocorre diante da “[...] lesão antijurídica a direito individual homogêneo de uma coletividade determinada ou determinável de consumidores, ligados por um fato comum que lhes cause prejuízo [...]”.²¹³

Fernanda Tartuce e Caio Coelho,²¹⁴ por seu turno, apresentam quatro requisitos para verificação do dano temporal, inclusive três pontuados por Marcos Dessaune,²¹⁵ de forma que se deve observar a ocorrência de ato ilícito, mediante a lesão a bem tutelado pelo ordenamento jurídico, o dano ao tempo livre do sujeito, a ofensa aos direitos da personalidade, bem como os atos que ultrapassem a normalidade da vida cotidiana e, por último, lesão à dignidade do indivíduo. Nesse cenário, Fernanda Tartuce e Caio Coelho²¹⁶ exemplificam que:

[...] a indenização por dano temporal depende do preenchimento de quatro requisitos: (i) que haja um ato ilícito praticado pelo agente do dano; (ii) que haja ofensa à liberdade da vítima de escolher o que fazer com seu próprio tempo; (iii) que haja perda de tempo em quantidade apta a justificar uma

²¹⁰ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 250.

²¹¹ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 250.

²¹² DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 251.

²¹³ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017. p. 251.

²¹⁴ TARTUCE, Fernanda; COELHO, Caio Sasaki Godeguez. Reflexões sobre a autonomia do dano temporal e a sua relação com a vulnerabilidade de vítima. **Revista Brasileira de Direito Comercial**, São Paulo, n. 16, p. 23, out./nov. 2017. Documento em PDF.

²¹⁵ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017.

²¹⁶ TARTUCE, Fernanda; COELHO, Caio Sasaki Godeguez. Reflexões sobre a autonomia do dano temporal e a sua relação com a vulnerabilidade de vítima. **Revista Brasileira de Direito Comercial**, São Paulo, n. 16, p. 23, out./nov. 2017. Documento em PDF.

indenização - o que dependerá da análise do caso concreto -; e (iv) que haja uma lesão à dignidade da parte lesada.

Orlando Celso da Silva Neto,²¹⁷ de forma semelhante, defende a necessidade de equilíbrio nos valores relativos às condenações ocorridas na reparação civil, as quais devem buscar a função punitiva, bem como compensatória, sendo que o juiz da causa, diante do caso concreto, analisará as peculiaridades da situação e fixará o *quantum* indenizatório. Nesse sentido, Orlando Celso da Silva Neto²¹⁸ indica quatro critérios:

[...] (i) renda do consumidor observando-se máximos e mínimos (teto e piso) (ii) dificuldades encontradas pelo consumidor para efetuar a reclamação, incluindo a existência de diversas instâncias de reclamação (assistência técnica, 0800 etc.); (iii) conduta do fornecedor a partir do momento em que informado do vício/defeito; e (iv) tempo do processo e número dos atos praticados, ainda que a demora do processo não possa ser atribuída ao fornecedor.

Carlina Luiza Rigoni e Rodrigo Goldschmidt²¹⁹ observam que o dano temporal incide sobre o tempo despendido, independentemente da atividade a ser exercida, pois fere a liberdade de cada indivíduo. Assim, deve-se demonstrar a ocorrência da subtração do bem jurídico, na medida em que “[...] não é preciso que se comprove quais atividades inerentes aos direitos de personalidade deixaram de ser realizadas para sua caracterização”.²²⁰ Dessa forma, Rafael de Almeida Cró Brito,²²¹ a título de exemplo, cita abaixo:

João, cliente de determinada operadora de telefonia celular, realiza 18 ligações de aproximadamente uma hora para buscar o cancelamento de

²¹⁷ SILVA NETO, Orlando Celso da. Responsabilidade civil pela perda do tempo útil: tempo é um ativo indenizável?. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**, São Paulo, v. 4, p. 145-146, jul./set. 2015. Documento em PDF.

²¹⁸ SILVA NETO, Orlando Celso da. Responsabilidade civil pela perda do tempo útil: tempo é um ativo indenizável?. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**, São Paulo, v. 4, p.146, jul./set. 2015. Documento em PDF.

²¹⁹ RIGONI, Carlina Luiza; GOLDSCHMIDT, Rodrigo; O dano temporal: aproximações e divergências com outras espécies de danos imateriais. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Org.). **Dano Temporal: o tempo como valor jurídico**. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 77.

²²⁰ RIGONI, Carlina Luiza; GOLDSCHMIDT, Rodrigo; O dano temporal: aproximações e divergências com outras espécies de danos imateriais. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Org.). **Dano Temporal: o tempo como valor jurídico**. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 76.

²²¹ BRITO, Rafael Almeida Cró. Reflexões sobre o dano em decorrência do tempo (indevidamente) perdido. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Org.). **Dano Temporal: o tempo como valor jurídico**. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 256.

sua linha telefônica e somente na última ligação consegue obter o desejado, teria direito à indenização por dano em virtude da perda do tempo? Certamente que sim! Observe-se que o dia possui 24 (vinte e quatro) horas, sendo que o “homem médio” utiliza-se de aproximadamente 8 (oito) horas para dormir. Ora, João perdeu aproximadamente um dia completo de trabalho para ver-se livre da indesejada linha telefônica, sendo assim, merece a reparação pelos danos sofridos, na modalidade, no mínimo, de “lucros cessantes” [...]

Assim, devem estar presentes os requisitos caracterizadores da responsabilidade civil objetiva, para que haja a incidência do dano temporal. A conduta ou inércia do fornecedor deve ser abusiva e exceder a normalidade, de forma a resultar na subtração do tempo do consumidor e constituir um dano ao indivíduo que perdeu determinado período que utilizaria em outra atividade, ao passo que deve haver nexos de causalidade entre a ação ou omissão do fornecedor e o prejuízo experimentado pelo consumidor,²²² considerando que “a maior ou menor duração dos efeitos da lesão sofrida, somente pode influir na forma e intensidade de sua reparação [...] e não, obviamente, na discussão da reparabilidade do dano, que se constituiu sempre em uma ofensa [...]”.²²³

Por outro lado, importante ressaltar que a reparação civil em razão do dano temporal pode derivar tanto da responsabilidade contratual como da responsabilidade extracontratual,²²⁴ considerando que “superou-se a tradicional dicotomia, passando-se a conferir tratamento unitário à responsabilidade do fornecedor por acidentes de consumo”.²²⁵ Isso porque, o Código de Defesa do Consumidor,²²⁶ em seu artigo 17 evidencia os denominados *consumidores por equiparação*, de forma a abranger todos os indivíduos que possam ser atingidos pelas práticas abusivas e atos ilícitos dos fornecedores,²²⁷ assim como se constata

²²² BRITO, Rafael Almeida Cró. Reflexões sobre o dano em decorrência do tempo (indevidamente) perdido. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Org.). **Dano Temporal: o tempo como valor jurídico**. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 255-257.

²²³ BRITO, Rafael Almeida Cró. Reflexões sobre o dano em decorrência do tempo (indevidamente) perdido. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Org.). **Dano Temporal: o tempo como valor jurídico**. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 262.

²²⁴ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 24, n. 99, p. 136-137, maio/jun. 2015. Documento em PDF.

²²⁵ SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. **Responsabilidade civil no Código do Consumidor e a defesa do fornecedor**. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2010.p. 207.

²²⁶ BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/l8078.htm>. Acesso em: 01 out. 2018.

²²⁷ SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. **Responsabilidade civil no Código do Consumidor e a defesa do fornecedor**. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2010.p. 209-210.

da previsão dos artigos 2º, parágrafo único e 29 do referido dispositivo legal.²²⁸ Assim, Guglinski²²⁹ exemplifica:

Cumpra registrar que eventual perda do tempo útil ou livre do consumidor não será reflexo somente de uma relação contratual entre ele e o fornecedor. São bastante comuns nos dias atuais situações em que o consumidor, v.g., recebe correspondências ou telefonemas de sociedades empresárias lhe cobrando um débito, inclusive com ameaça de inscrição de seu nome em bancos de dados e cadastros negativos de consumo (SPC, Serasa, Cadin, CCF etc.).

Portanto, independentemente da origem da relação - já que o dano cronológico pode ocorrer tanto de um vínculo contratual como extracontratual -, constata-se que a aferição do dano cronológico é realizada através da análise dos requisitos da responsabilidade civil objetiva, em consonância com os critérios específicos do dano temporal, tendo-se em vista que a conduta do fornecedor deve exceder o mero dissabor da vida cotidiana e atingir a dignidade do consumidor.

²²⁸ BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/l8078.htm>. Acesso em: 01 out. 2018.

²²⁹ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 24, n. 99, p. 136, maio/jun. 2015. Documento em PDF.

4 O DANO TEMPORAL NA JURISPRUDÊNCIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Muito embora o dano temporal não seja reconhecido, de forma unânime, considerando que há diversos julgados que compreendem a perda do tempo do consumidor como fato normal da vida cotidiana, o entendimento jurisprudencial, majoritariamente, afasta a autonomia da lesão, na medida em que o caracteriza como dano moral, diante da violação aos direitos da personalidade ou, ainda, como causa de quantificação do dano imaterial, em razão da ocorrência de atos abusivos que subtraem o tempo produtivo do consumidor.

Já no tocante aos parâmetros para aferição do dano, estes são verificados mediante a análise subjetiva do magistrado no caso concreto, os quais verificam as peculiaridades da situação, bem como utilizam requisitos gerais para arbitrar o *quantum* indenizatório, mediante o preenchimento dos requisitos caracterizadores da responsabilidade civil aplicada às relações de consumo. É com estes temas que se ocupa o presente capítulo.

4.1 Análise de Julgados do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul e do Superior Tribunal de Justiça Acerca da Responsabilidade Civil em Razão do Dano Temporal

Mostra-se imperiosa a análise do dano temporal nos julgados provenientes do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul e do Superior Tribunal de Justiça, como forma de examinar a viabilidade da reparação civil em razão da perda do tempo produtivo no ordenamento jurídico brasileiro. Muito embora não se possa afirmar a existência de entendimento jurisprudencial pacífico acerca do reconhecimento da indenização pelo dano temporal, denota-se o crescente debate acerca desta nova tese, especialmente mediante a configuração de dano moral. Nesse sentido, Alexandre Morais da Rosa e Maurílio Casas Maia²³⁰ aduzem que:

Há algum tempo, os Tribunais vem reconhecendo a repercussão da perda indevida de tempo no cotidiano do cidadão, principalmente no Direito do

²³⁰ ROSA, Alexandre Morais da; MAIA, Maurílio Casas Maia. O dano temporal na sociedade do cansaço: uma categoria lesiva autônoma? In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurílio Casas (Org.). **Dano Temporal: o tempo como valor jurídico**. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p.38.

Consumidor. Entretanto, predominantemente, o referido reconhecimento ocorre como elemento configurador do dano moral, não se discutindo o dano temporal enquanto categoria autônoma.

Inicialmente, cumpre destacar que foi localizado apenas um julgado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, oriundo da Décima Sétima Câmara Cível,²³¹ com indicação expressa ao “dano temporal” até a data de 03.10.2018, que reconheceu a perda do tempo útil como forma de quantificação do dano moral, muito embora tenha havido pedido de condenação por ocorrência de dano temporal. Em tal caso, a consumidora tentou efetuar o cancelamento de contratação com empresa de telefonia, porém não conseguiu e, após diversas tentativas, surpreendeu-se com a inscrição de seu nome em órgão de proteção ao crédito e, mesmo sendo indevida a cobrança, obrigou-se a efetuar o pagamento, conforme se verifica no excerto abaixo:

No caso em tela, a perda do tempo útil utilizado para solução do problema e a condição de gestante da parte, gerado pelo ato ilícito, estão incluída no conjunto de situações levadas em consideração quando se arbitrou o valor indenizatório do dano moral. Portanto, o prejuízo temporal e a situação pessoal estão quantificados na indenização, até pelo valor fixado, haja vista terem sido parâmetros que definiram o valor da indenização pelo dano imaterial.²³²

Já em julgado da Terceira Turma Recursal Cível,²³³ houve a configuração de danos morais em razão do “desvio produtivo do consumidor”.²³⁴ No caso, uma empresa de telefonia obrigou-se a instalar linha telefônica, em dois dias, na residência de uma consumidora hipervulnerável, que era pessoa idosa, sozinha e portadora de doença grave, de forma que necessitava, com máxima urgência, a

²³¹ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 70073121410**, da Décima Sétima Câmara Cível da Comarca de Porto Alegre. Apelante/Recorrido adesivo: Tim Celular S/A. Apelada/Recorrente adesiva: Gessica Adriana Buguiski Becker Dias. Relator: Gelson Rolim Stocker. Porto Alegre, 27 de abril de 2017. Disponível em: <<https://bit.ly/2SLs7Ud>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

²³² RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 70073121410**, da Décima Sétima Câmara Cível da Comarca de Porto Alegre. Apelante/Recorrido adesivo: Tim Celular S/A. Apelada/Recorrente adesiva: Gessica Adriana Buguiski Becker Dias. Relator: Gelson Rolim Stocker. Porto Alegre, 27 de abril de 2017. Disponível em: <<https://bit.ly/2SLs7Ud>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

²³³ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Recurso Inominado nº 71007031792**, da Terceira Turma Recursal Cível da Comarca de Porto Alegre. Apelante/Recorrido adesivo: OI SA. Apelada/Recorrente adesiva: Maria SirleyAvila Carvalho. Relator: Giuliano VieroGiuliano. Porto Alegre, 29 de março de 2018. Disponível em: <<https://bit.ly/2P8YA8O>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

²³⁴ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017.

efetivação do serviço. Ocorre que, não obstante tenha sido efetuado o pagamento pela recorrente, nunca houve a instalação da linha. Nesse sentido, constata-se lesão ao tempo útil agravada em razão da hipervulnerabilidade da consumidora e que, conforme leciona Guglinski “[...] em razão de sua especial condição, ficam ainda mais expostos às práticas comerciais, à periculosidade e nocividade de certos produtos, a abusos [...]”.²³⁵

Destaca-se, ainda, decisão datada de 2012, da Terceira Turma Recursal Cível do Tribunal de Justiça Gaúcho, proveniente da Comarca de Igrejinha,²³⁶ em que o consumidor alegou ter enviado aparelho telefônico para loja autorizada, mediante três tentativas inexitosas, de forma que o excessivo lapso temporal decorrido atingiu o término da garantia. O fornecedor, portanto, foi condenado em danos morais, em razão do desvio produtivo do consumidor, conforme se verifica excerto do acórdão abaixo transcrito:

E, diante da não-resolução do problema no trintídio, forçando o consumidor a ingressar em Juízo, acarretando o agravamento da condição de vulnerabilidade técnica, jurídica e econômica, ou o que o autor MARCOS DESSAUNE chamou em sua obra de “DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR”, ou seja, o tempo desperdiçado na resolução de um problema que deveria ter sido resolvido rapidamente pelo fornecedor, há danos morais indenizáveis, que, diante das particularidades do caso concreto, estabeleço em R\$ 1.000,00, valor a ser corrigido monetariamente pelo IGPM desde a data da sessão, e acrescido de juros moratórios legais de 12% ao ano, da citação.

Por outro lado, há decisões que sequer reconhecem a ocorrência da perda do tempo útil, conforme se verifica no julgado da Vigésima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande Sul,²³⁷ no qual o apelante informou ter diligenciado diversas vezes junto ao estabelecimento da empresa apelada para realizar conserto em sistema de multimídia, sempre de maneira inexitosa, até o autor foi obrigado a

²³⁵ GUGLINSKI, Vitor. Breves linhas sobre a hipervulnerabilidade do consumidor-turista. **JusBrasil**, [s.l.], 2015. Disponível em: <<https://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/185480810/breves-linhas-sobre-a-hipervulnerabilidade-do-consumidor-turista>>. Acesso em: 31 maio. 2018.

²³⁶ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Recurso Inominado nº71003680824**, da Terceira Turma Recursal Cível da Comarca de Porto Alegre. Apelante/Recorrido adesivo: Vilmar Muller. Apelada/Recorrente adesiva: Madeireira Herval LTDA e LG Electronics de São Paulo LTDA. Relator: Fabio Vieira Heerdt. Porto Alegre, 12 de julho de 2012. Disponível em: <<https://bit.ly/2SNIPDB>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

²³⁷ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 70077839918**, da Vigésima Câmara Cível da Comarca de Porto Alegre. Apelante/Recorrido adesivo: Thiago Rocha Moyses. Apelada/Recorrente adesiva: HouseParts Comércio de Peças e Veículos LTDA. Relator: Carlos CiniMarchionatti. Porto Alegre, 08 de agosto de 2018. Disponível em: < <https://bit.ly/2DIVRm5>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

suspender o uso, de forma que decorreu o prazo da garantia. Ocorre que, não obstante a má-prestação dos serviços, bem como o prejuízo do consumidor, foi julgada improcedente a demanda no tocante à reparação civil em razão da perda do tempo útil, diante da configuração do mero dissabor, cujos fatos não excederam a normalidade, sem a ocorrência de danos comprovados, já que se tratou de vício no produto.

Da mesma forma, destaca-se recente decisão monocrática proveniente da Primeira Turma Recursal Cível,²³⁸ que versa sobre caso no qual o consumidor passou o período de 41 minutos em fila de instituição bancária, cujo tempo ultrapassou a normalidade. Entretanto, não houve condenação em danos extrapatrimoniais, face à ausência de efetivo prejuízo e abalo psíquico que ultrapasse o mero aborrecimento, não sendo aplicada a teoria do desvio produtivo.

Ressalta-se, ainda, o entendimento do Superior Tribunal de Justiça que, em duas recentes decisões, AREsp nº 1.241.259/SP²³⁹ e AREsp nº 1.260.458/SP,²⁴⁰ aplicou a teoria do “Desvio Produtivo do Consumidor”,²⁴¹ mediante a condenação em danos morais em razão do tempo do consumidor despendido em excesso. No primeiro caso, constatou-se grave vício em um veículo e, somente após diversas tentativas inexitosas, foi possível saná-lo. Já na segunda situação, houve sucessivas cobranças indevidas à consumidora durante três anos.

Igualmente, em julgamento do Recurso Especial nº 1.634.851 – RJ,²⁴² em que o Ministério Público, ora recorrido, ingressou com ação coletiva em face de Via

²³⁸ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Recurso Inominado nº 71007939382**, da Primeira Turma Recursal Cível da Comarca de Ijuí. Apelante/Recorrido adesivo: Adelita de Oliveira Vilneck. Apelada/Recorrente adesiva: Banco Bradesco SA. Relator: José Ricardo de Bem Sanhudo. Porto Alegre, 28 de agosto de 2018. Disponível em: <<https://bit.ly/2SO28vh>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

²³⁹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo em Recurso Especial nº 1.241.259**. Agravante/Agravado: Heko Iuvaskima Garcia. Agravante/Agravado: Renault Do Brasil S/A. Agravante/Agravado: Ville Rio Preto Comercio de Veículos e Peças LTDA. Relator: Ministro Antonio Carlos Ferreira. Brasília, DF, 7 de março de 2018. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=81096141&num_registro=201800228752&data=20180327>. Acesso em: 05 nov. 2018.

²⁴⁰ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo em Recurso Especial nº 1.260.458**. Agravante: Banco Santander (Brasil) S/A. Agravado: Marcia Renata de Nobre. Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze. Brasília, DF, 5 de abril de 2018. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=82056420&num_registro=201800548680&data=20180425>. Acesso em: 05 nov. 2018.

²⁴¹ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017.

²⁴² BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.634.851**. Agravante: Via Varejo S/a. Agravado: Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro. Relator: Ministra Nancy Andrigui. Brasília, DF, 12 de setembro de 2017. Disponível em: <<https://ww2.stj.jus.br/processo/revis>>.

Varejo S.A., ora recorrente, postulando, entre outros pedidos, a condenação da fornecedora a reparação civil por danos morais e materiais. Dessa forma, foi mantida a decisão que condenou a recorrente ao pagamento de danos materiais e morais aos consumidores, mediante o reconhecimento da ocorrência de atos ilícitos que atingem a liberdade do indivíduo e imputam diversos percalços para resolução do problema, inclusive sendo mencionada a *Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*. Conforme ressaltou a Ministra Nanci Adrighi:²⁴³

[...] não é razoável que, à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, 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. [...] Toda essa dinâmica que se revela na prática, portanto, demonstra que a via-crúcis a que o fornecedor muitas vezes submete o consumidor vai de encontro aos 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), além de configurar violação do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos por ele (art. 6º, VI, do CDC).

Em contrapartida, no caso de uma decisão exarada em agravo em recurso especial,²⁴⁴ uma empresa de telefonia imputou à consumidora, de forma unilateral, a modificação do contrato, com a inserção de serviços não solicitados inicialmente, o que causou diversos percalços em sua vida e causou abalo psicológico. E, muito embora tenha sido reconhecida a ocorrência de má-prestação de serviços na relação de consumo, não houve a configuração da responsabilidade civil, diante da inexistência de danos sujeitos à indenização, pelo fato da conduta do fornecedor não exceder os parâmetros da normalidade.

ta/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1576048&num_registro=201502262739&data=20180215&formato=PDF>. Acesso em: 05 nov. 2018.

²⁴³ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.634.851**. Agravante: Via Varejo S/a. Agravado: Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro. Relator: Ministra Nancy Andrighi. Brasília, DF, 12 de setembro de 2017. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1576048&num_registro=201502262739&data=20180215&formato=PDF>. Acesso em: 05 nov. 2018.

²⁴⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo em Recurso Especial nº 1.324.214**. Agravante: Aparecida Donizetti Machado da Silva. Agravado: Claro S.A. Relator: Luis Felipe Salomão. Brasília, DF, 25 de setembro de 2018. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=87199500&num_registro=201801698147&data=20181005>. Acesso em: 05 nov. 2018.

Dessa forma, verifica-se que, muito embora haja entendimentos contrários, é cada vez mais frequente a discussão e o reconhecimento do dano temporal como forma de reparação civil nos tribunais brasileiros, tendo em vista que “uma significativa parcela dos consumidores [...] tem acionado o Poder Judiciário em busca de reparação do dano decorrente justamente da violação desse especial dever de indenidade: aquele que implica na perda do tempo do consumidor”.²⁴⁵ No entanto, não se reconhece a autonomia do dano temporal, conforme entendimento de parcela da doutrina, já que se considera que a conduta do fornecedor de subtrair o tempo do consumidor causa somente dano moral.²⁴⁶ Nesse sentido, Guglinski²⁴⁷ refere que:

[...] o entendimento jurisprudencial até o momento dominante, a perda involuntária do tempo impingida pelo fornecedor que presta um mau atendimento ao consumidor reflete negativamente em sua esfera anímica, passando o ofendido a experimentar sentimentos humanos desagradáveis, como: frustração, inquietude, angústia, irritação etc. Tradicionalmente, sentimentos dessa natureza são entendidos como causa de dano moral, eis que representam ofensa aos direitos da personalidade. Nesse sentido, o dano moral estará consubstanciado pelos reflexos negativos da perda desarrazoada e involuntária do tempo.

De qualquer sorte, há grande debate acerca dessa nova tese, considerando que “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”.²⁴⁸ Não se pode olvidar que o reconhecimento de um novo dano perpassa por diversos óbices e discussões até que seja pacificado no ordenamento jurídico, como se observa, a exemplo, o histórico do *dano estético*.²⁴⁹ Assim, resta inegável que o dano temporal,

²⁴⁵ BERGSTEIN, Laís. A consolidação da noção de dano pela perda do tempo nas relações de consumo no Brasil. BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Org.). **Dano Temporal: o tempo como valor jurídico**. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p.92.

²⁴⁶ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 24, n. 99, p. 142, maio/jun. 2015. Documento em PDF.

²⁴⁷ GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 24, n. 99, p. 139, maio/jun. 2015. Documento em PDF.

²⁴⁸ 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, p. 366, jul./ago. 2016. Documento em PDF.

²⁴⁹ CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 146-147. “Forte controvérsia travou-se na doutrina e na jurisprudência acerca de ser o dano

sobretudo na sociedade contemporânea, receberá o devido reconhecimento. Passa-se, na sequência, à análise dos parâmetros que têm sido fixados pela jurisprudência nos casos que envolvem reparação civil em decorrência da perda do tempo produtivo.

4.2 Os Parâmetros Fixados pela Jurisprudência para a Reparação Civil em Decorrência da Perda do Tempo Produtivo

Tendo em vista que o entendimento jurisprudencial majoritário afasta a autonomia do dano temporal, bem como aplica a teoria do *desvio produtivo do consumidor* mediante a condenação em danos morais, os parâmetros definidos pelos magistrados encontram-se fundamentados na responsabilidade civil objetiva e consubstanciados no dano imaterial. Com efeito, “[...] predominantemente, o referido reconhecimento ocorre como elemento configurador do *dano moral*, não se discutindo o dano temporal enquanto categoria autônoma.”²⁵⁰

Nesse sentido, destaca-se julgado oriundo da Décima Sétima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul,²⁵¹ cuja decisão reconheceu a perda do tempo útil como forma de quantificação do dano moral e utilizou o dano temporal para arbitrar o *quantum* indenizatório. Assim, o julgador empregou os parâmetros já sedimentados na jurisprudência para quantificar o prejuízo imaterial e tão somente o majorou diante do dano cronológico ocorrido. No seu voto, o desembargador Gelson Rolim Stocker²⁵² referiu que:

No caso em tela, a perda do tempo útil utilizado para solução do problema e a condição de gestante da parte, gerado pelo ato ilícito, estão incluída no

estético uma terceira espécie de dano [...]” “Prevaleceu na Corte Superior de Justiça o entendimento de que o dano estético é algo distinto do dano moral [...]”.

²⁵⁰ ROSA, Alexandre Moraes da; MAIA, Maurílio Casas. O dano temporal na sociedade do cansaço: uma categoria lesiva autônoma?. BORGES, Gustavo; MAIA, Maurílio Casas (Org.). **Dano Temporal**: o tempo como valor jurídico. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p.38.

²⁵¹ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 70073121410**, da Décima Sétima Câmara Cível da Comarca de Porto Alegre. Apelante/Recorrido adesivo: Tim Celular SA. Apelada/Recorrente adesiva: Gessica Adriana Buguiski Becker. Relator: Gelson Rolim Stocker. Porto Alegre, 27 de abril de 2017. Disponível em:< <https://bit.ly/2SLs7Ud>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

²⁵² RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 70073121410**, da Décima Sétima Câmara Cível da Comarca de Porto Alegre. Apelante/Recorrido adesivo: Tim Celular SA. Apelada/Recorrente adesiva: Gessica Adriana Buguiski Becker. Relator: Gelson Rolim Stocker. Porto Alegre, 27 de abril de 2017. Disponível em::< <https://bit.ly/2SLs7Ud>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

conjunto de situações levadas em consideração quando se arbitrou o valor indenizatório do dano moral. Portanto, o prejuízo temporal e a situação pessoal estão quantificados na indenização, até pelo valor fixado, haja vista terem sido parâmetros que definiram o valor da indenização pelo dano imaterial

Já a Terceira Turma Recursal Cível do Tribunal Gaúcho, no Recurso Inominado nº 71007031792²⁵³, decidiu pela condenação do fornecedor ao pagamento de danos morais em razão do tempo despendido pela consumidora, bem como diante da inércia do recorrente em resolver o imbróglio. *In casu*, verifica-se a utilização do método bifásico para fixação do valor da indenização, o qual é arbitrado por meio de “[...] um valor básico para a indenização, considerando o interesse jurídico lesado, com base em grupo de precedentes jurisprudenciais [...] em um segundo momento, devem ser consideradas as circunstâncias do caso, para a fixação definitiva do valor [...]”.²⁵⁴ Assim, restou aplicada a tese do desvio produtivo do consumidor, conforme se infere do excerto abaixo:²⁵⁵

Quanto ao dano moral, é reconhecido excepcionalmente, tendo em vista que a autora demonstrou ter pago valores por serviços não prestados. Diante dessa reprovável conduta, os danos morais são reconhecidos para que a correspondente compensação traga alguma satisfação à autora que, por ser consumidora, vulnerável técnica e jurídica, não contou com nenhum apoio da fornecedora para resolver o problema da instalação, tendo de passar por périplo. É o que se chama de “desvio produtivo do consumidor”. O valor da compensação – R\$ 4.000,00 – atende ao critério bifásico professado pelo STJ e, por isso, não merece redução. Os demais comandos da sentença são corolário do proceder ilícito da ré.

Da mesma forma, cita-se o AREsp nº 1.241.259 – SP,²⁵⁶ no qual restou mantida a decisão que reconheceu a responsabilidade civil em razão da perda do

²⁵³ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Recurso Inominado nº 71007031792**, da Terceira Turma Recursal Cível da Comarca de Porto Alegre. Apelante/Recorrido adesivo: OI SA. Apelada/Recorrente adesiva: Maria Sirley Avila Carvalho. Relator: Giuliano Viero Giuliano. Porto Alegre, 29 de março de 2018. <<https://bit.ly/2P8YA8O>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

²⁵⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo Interno no Recurso Especial nº 1.719.756**. Agravante: Bradesco Saúde S/A. Agravado: Sylvia Kelman. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Brasília, DF, 15 de maio de 2018. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1711121&num_registro=201800146236&data=20180521&formato=PDF>. Acesso em: 15 out. 2018.

²⁵⁵ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Recurso Inominado nº 71007031792**, da Terceira Turma Recursal Cível da Comarca de Porto Alegre. Apelante/Recorrido adesivo: OI SA. Apelada/Recorrente adesiva: Maria Sirley Avila Carvalho. Relator: Giuliano Viero Giuliano. Porto Alegre, 29 de março de 2018. <<https://bit.ly/2P8YA8O>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

²⁵⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo em Recurso Especial nº 1.241.259**. Agravante/Agravado: Heko Iuvaskima Garcia. Agravante/Agravado: Renault Do Brasil S/A. Agravante/Agravado: Ville Rio Preto Comercio de Veículos e Peças LTDA. Relator: Ministro

tempo útil do consumidor e quantificou o dano moral por meio da “[...] extensão do dano e dos paradigmas jurisprudenciais - artigo 944, do Código Civil [...]”.²⁵⁷ Já no AREsp nº 1.260.458/SP,²⁵⁸, o prejuízo imaterial restou fixado através da utilização das funções da reparação civil, mediante a aplicação às relações de consumo. Assim, destaca-se o trecho abaixo:²⁵⁹

considerado o critério de que a indenização não deve prestar-se ao enriquecimento ilícito, mas considerando o aspecto inibitório da condenação ora enfocada, em relação ao autor do ilícito, a fim de que invista na qualificação de seus prepostos, de sorte a aprimorar seus procedimentos, não há se olvidar, de outra parte, do caráter compensatório da reparação, de molde a possibilitar sentimento que se preste ao menos a mitigar o sério constrangimento suportado pela vítima da injusta ofensa, afigurando-se, sob tal perspectiva, razoável o arbitramento da indenização em cinco mil reais.

Importa ressaltar que o entendimento jurisprudencial sustenta que a quantificação do dano moral decorrente do desvio produtivo do consumidor é realizada mediante a subjetividade de cada magistrado, por meio da análise das peculiaridades da situação, com fundamento nas funções da responsabilidade civil. Assim, constata-se que, muito embora parte da doutrina defenda a autonomia do dano temporal, os Tribunais condenam os fornecedores em tão somente danos imateriais. Nesse sentido, Maurilio Casas Maia²⁶⁰ aduz que:

[...] a zona cinzenta entre o dano moral e o mero aborrecimento há de ser dirimida à luz do caso concreto, com base no postulado da razoabilidade e

Antonio Carlos Ferreira. Brasília, DF, 7 de março de 2018. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=81096141&num_registro=201800228752&data=20180327>. Acesso em: 17 out. 2018

²⁵⁷ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo em Recurso Especial nº 1.241.259**. Agravante/Agravado: Heko Iuvaskima Garcia. Agravante/Agravado: Renault Do Brasil S/A. Agravante/Agravado: Ville Rio Preto Comercio de Veículos e Peças LTDA. Relator: Ministro Antonio Carlos Ferreira. Brasília, DF, 7 de março de 2018. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=81096141&num_registro=201800228752&data=20180327>. Acesso em: 17 out. 2018

²⁵⁸ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo em Recurso Especial nº 1.260.458**. Agravante: Banco Santander (Brasil) S/A. Agravado: Marcia Renata de Nobre. Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze. Brasília, DF, 5 de abril de 2018. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=82056420&num_registro=201800548680&data=20180425>. Acesso em: 17 out. 2018.

²⁵⁹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo em Recurso Especial nº 1.260.458**. Agravante: Banco Santander (Brasil) S/A. Agravado: Marcia Renata de Nobre. Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze. Brasília, DF, 5 de abril de 2018. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=82056420&num_registro=201800548680&data=20180425>. Acesso em: 17 out. 2018.

²⁶⁰ MAIA, Maurilio Casas. O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro - é dignidade e liberdade. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 92, p. 165, mar./abr. 2014. Documento em PDF.

na experiência comum, sempre com lastro na análise real da certeza e da continuidade do dano e do valor jurídico do interesse supostamente violado.

Sérgio Cavalieri Filho²⁶¹ refere que a fixação do dano imaterial deve ser realizada mediante análise subjetiva do magistrado, o qual utiliza como referência a extensão da lesão, bem como a capacidade financeira do agente. Isso porque, não se pode olvidar que “a razoabilidade é o critério que permite cotejar meios e fins, causas e consequências, de modo a aferir a lógica da decisão”.²⁶² Já Marcos Dessaune elenca dois parâmetros empregados no arbitramento do dano moral, eis que “[...] a jurisprudência atual destaca dois critérios a serem utilizados: o interesse jurídico lesado e as circunstâncias do evento danoso”.²⁶³ Nesse cenário, Dessaune²⁶⁴ pontua a fixação do dano no tocante à aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor, visto que:

[...] ao arbitrar a indenização do dano extrapatrimonial de cunho existencial decorrente de desvio produtivo do consumidor, o juiz, verificando que o caso envolve um grande fornecedor que notoriamente lesa consumidores de modo intencional e reiterado, deve considerar o grau de culpa e a condição econômica desse agente ofensor, elevando o valor da indenização casuisticamente para que sejam alcançados não só o efeito satisfatório e o punitivo da condenação, como, também, o seu efeito preventivo.

Humberto Theodor Júnior,²⁶⁵ por sua vez, afirma que, para a quantificação do dano moral, deve-se atentar para a condição financeira das partes, com o objetivo de garantir a efetividade da reparação no tocante ao responsável pelo ato ilícito. Por outro lado, deve-se obstar a condenação em valores exorbitantes.

Assim, verifica-se a inexistência de requisitos específicos para arbitrar o *quantum* indenizatório. No entanto, há parâmetros gerais que servem como orientação para o magistrado, notadamente o método bifásico, cuja forma é

²⁶¹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 134.

²⁶² CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 136.

²⁶³ DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: uma visão geral. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Org.). **Dano Temporal: o tempo como valor jurídico**. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p.277.

²⁶⁴ DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: uma visão geral. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Org.). **Dano Temporal: o tempo como valor jurídico**. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p.277.

²⁶⁵ THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Dano moral**. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016. p. 56. Livro Eletrônico.

amplamente utilizada pelo Superior Tribunal de Justiça. Dessa maneira, ressalta-se entendimento do STJ quanto à forma de quantificação do dano moral:²⁶⁶

A fixação do valor devido à título de indenização por danos morais, segundo a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, deve considerar o método bifásico, sendo este o que melhor atende às exigências de um arbitramento equitativo da indenização por danos extrapatrimoniais, uma vez que minimiza eventual arbitrariedade ao se adotar critérios unicamente subjetivos do julgador, além de afastar eventual tarifação do dano. Nesse sentido, em uma primeira etapa deve-se estabelecer um valor básico para a indenização, considerando o interesse jurídico lesado, com base em grupo de precedentes jurisprudenciais que apreciaram casos semelhantes. Após, em um segundo momento, devem ser consideradas as circunstâncias do caso, para a fixação definitiva do valor da indenização, atendendo a determinação legal de arbitramento equitativo pelo juiz.

Do exposto, constata-se a existência de parâmetros gerais utilizados para o arbitramento do dano extrapatrimonial decorrente da perda do tempo útil, notadamente o método bifásico, amplamente aplicado pelo Superior Tribunal de Justiça, tendo em vista que o dano temporal, em âmbito jurisprudencial, é reconhecido como espécie de dano moral ou como forma de quantificá-lo. Assim, a fixação se dará por meio da análise, no caso concreto, das peculiaridades da situação, através da subjetividade do magistrado, com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

Diante da análise jurisprudencial realizada, pode-se concluir que o dano temporal vem sendo cada vez mais reconhecido pelos tribunais, não obstante seja ainda temática de grande controvérsia no tocante à admissão do instituto e em relação à natureza jurídica da lesão. No entanto, constata-se que a responsabilidade civil em razão da perda do tempo útil é acolhida, na jurisprudência brasileira, como espécie ou forma de quantificação do dano extrapatrimonial, diante do abalo psíquico sofrido pelo consumidor, bem como em razão de atingir a dignidade do indivíduo mais frágil da relação consumerista. Assim, verifica-se a utilização dos parâmetros já comumente utilizados pelo Superior Tribunal de Justiça, através do método bifásico, bem como se destaca o emprego da análise subjetiva do magistrado para aferição das particularidades do caso *sub judice*. À vista disso,

²⁶⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo Interno no Recurso Especial nº 1.719.756**. Agravante: Bradesco Saúde S/A. Agravado: Sylvia Kelman. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Brasília, DF, 15 de maio de 2018. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1711121&num_registro=201800146236&data=20180521&formato=PDF>. Acesso em: 17 out. 2018.

resta inegável que, afora o constante debate, o dano temporal passará a ser reconhecido, definitivamente, pelo ordenamento jurídico brasileiro.

5 CONCLUSÃO

As transformações advindas da sociedade contemporânea importaram na modificação das relações de consumo e evidenciaram a vulnerabilidade inerente à condição de consumidor, cujo fato contribuiu no reconhecimento da legislação consumerista como forma de garantia dos direitos deste grupo de indivíduos. Nesse contexto, verifica-se a ocorrência de diversas condutas e atos ilícitos praticados pelos fornecedores e o conseqüente surgimento de novas lesões, notadamente o dano temporal, que atribui valor jurídico ao tempo, em razão de sua relevância no atual contexto social, sobretudo por ser inegável que os períodos livres são escassos e as obrigações diárias intermináveis.

Isto posto, no presente trabalho, buscou-se analisar a viabilidade jurídica e a aplicação da responsabilidade civil em razão da perda do tempo útil nas relações de consumo à luz do ordenamento jurídico brasileiro. Assim, pode-se concluir a necessidade em reconhecer o tempo como bem passível de tutela. Não obstante a inexistência de expressa previsão legal, constata-se que a fundamentação jurídica decorre do princípio da dignidade da pessoa humana, disposto no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal,²⁶⁷ que abrange quaisquer violações contra os indivíduos mais frágeis, especialmente aqueles insertos em uma relação tão desigual como a consumerista. Denota-se, ainda, por meio do Código de Defesa do Consumidor, em especial o artigo 6º, inciso VI,²⁶⁸ um sistema voltado para a reparação civil de todas as lesões ocorridas nas relações de consumo.

Da mesma forma, muito embora haja divergências acerca da admissão do instituto e sua natureza jurídica, há crescente debate, em âmbito doutrinário, especialmente diante do advento do livro de autoria de Marcos Dessaune, o *Desvio Produtivo do Consumidor*,²⁶⁹ cuja tese importou em novo enfoque na ocorrência da lesão ao tempo do consumidor. Insta salientar que, parcela da doutrina possui entendimento do dano temporal se assemelhar ao dano moral, sendo reconhecido,

²⁶⁷ BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 02 nov. 2018.

²⁶⁸ BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/l8078.htm>. Acesso em: 02 nov. 2018.

²⁶⁹ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017.

muitas vezes, como mera forma de quantificação do prejuízo imaterial, em razão de atingir a dignidade do indivíduo, bem como por causar-lhe sentimentos negativos que transbordam o mero dissabor.

Por outro lado, há a defesa da autonomia do dano temporal, cuja corrente doutrinária há de prevalecer, eis que este pode causar tanto lesões de ordem patrimonial quanto extrapatrimonial, sendo inegável reconhecer sua natureza autônoma, a fim de não restringir a efetividade da reparação civil, já que o prejuízo causado ao tempo nas relações de consumo não se enquadra em uma única definição já comumente conhecida, especialmente por abarcar as mais diversas condutas dos fornecedores. Não se pode olvidar que Marcos Dessaune²⁷⁰ filia-se a este entendimento, sendo que a caracterização do dano é aferida através dos requisitos da responsabilidade civil objetiva – conduta, nexos causal e dano – em consonância com os parâmetros específicos da lesão ao tempo.

No entanto, importante destacar que, ao examinar a jurisprudência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul e do Superior Tribunal de Justiça, há julgados que sequer reconhecem a lesão ao tempo como dano indenizável, por não perpassar as meras adversidades da vida cotidiana. Em contraponto, há diversas decisões que responsabilizam o fornecedor pelos atos que subtraem o tempo do consumidor, mediante a condenação em danos morais, através da utilização do método bifásico e dos parâmetros caracterizadores do dano imaterial, cujo entendimento diverge da natureza jurídica autônoma.

De qualquer sorte, certo é que o dano temporal encontra-se em evidência, tanto em âmbito doutrinário quanto jurisprudencial, considerando o valor que o tempo possui na sociedade contemporânea, bem como diante da frequente má conduta dos fornecedores, que não pode ser aceita como mero dissabor da vida cotidiana, já que a ilicitude dos atos não importam somente na subtração do tempo do indivíduo, mas da redução da vida do consumidor e de sua liberdade de escolha. Não se nega que há de se trilhar longo caminho até que seja pacífica a compreensão da autonomia do dano temporal, porém, mais relevante, neste momento, é a progressiva discussão acerca desta nova tese, sendo indubitável que

²⁷⁰ DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. 2. ed. Vitória: [s.n.], 2017.

o dano temporal, como forma autônoma de reparação civil, irá obter o devido reconhecimento pelo ordenamento jurídico brasileiro.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual. **Revista da EMERJ**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 29, p. 145-149, 2005.

BASTOS, Maria Aparecida Dutra. A responsabilidade civil decorrente da perda tempo no contexto dos chamados “novos danos” e a necessidade de categorização do dano temporal In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Org.). **Dano Temporal: o tempo como valor jurídico**. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 195-216.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

BERGSTEIN, Laís. A consolidação da noção de dano pela perda do tempo nas relações de consumo no Brasil. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Org.). **Dano Temporal: o tempo como valor jurídico**. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 81-102.

BESSA, Leonardo Roscoe. **Aplicação do código de defesa do consumidor: análise crítica da relação de consumo**. Brasília: Brasília Jurídica, 2007.

BORGES, Gustavo. O paciente, a sua percepção do tempo e o dano temporal. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 110, p. 187-209, mar./abr. 2017.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 07 set. 2018.

_____. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 08 ago. 2018. Ato das Disposições Constitucionais Transitórias.

_____. **Lei nº 8.078, de 11 de set. de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm>. Acesso em: 11 set. 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 586316**. Recorrente: Ministério Público do Estado de Minas Gerais. Recorrido: Associação Brasileira das Indústrias da Alimentação – ABIA. Relator: Ministro Herman Benjamin. Brasília, DF, 17 de abril de 2007. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num_registro=200301612085&dt_publicacao=19/03/2009>. Acesso em: 26ago. 2018.

_____. **Agravo em Recurso Especial nº 931.538 – MS**. Agravante: Aldeir Gomes de Almeida Filho. Agravado: Banco Santander Brasil S/A. Relator: Min. Marco Aurélio Bellizze. Brasília, DF, 31 de maio de 2017. Disponível em:

<https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=66987719&num_registro=201601262244&data=20170608>. Acesso em 05 nov. 2018.

_____. **Recurso Especial nº1.634.851.** Agravante: Via Varejo S/a. Agravado: Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro. Relator: Ministra Nancy Andrigui. Brasília, DF, 12 de setembro de 2017. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1576048&num_registro=201502262739&data=20180215&formato=PDF>. Acesso em: 05 nov. 2018.

_____. **Agravo em Recurso Especial Nº 1.132.385** – SP. Agravante: Universo Online S/A. Agravado: Guimaraes e Gallucci Sociedade de Advogados. Relator: Ministro Paulo De Tarso Sanseverino. Brasília, 27 de setembro de 2017. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=76955432&num_registro=201701659130&data=20171003>. Acesso em: 05 nov. 2018.

_____. **Agravo em Recurso Especial nº 1.241.259.** Agravante/Agravado: Hekoluvaskima Garcia. Agravante/Agravado: Renault Do Brasil S/A. Agravante/Agravado: Ville Rio Preto Comercio de Veiculos e Pecas LTDA. Relator: Ministro Antonio Carlos Ferreira. Brasília, DF, 7 de março de 2018. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=81096141&num_registro=201800228752&data=20180327>. Acesso em: 17 out. 2018

_____. **Agravo em Recurso Especial nº 1.260.458.** Agravante: Banco Santander (Brasil) S/A. Agravado: Marcia Renata de Nobre. Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze. Brasília, DF, 5 de abril de 2018. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=82056420&num_registro=201800548680&data=20180425>. Acesso em: 05 nov.2018.

_____. **Agravo Interno no Recurso Especial nº 1.719.756.** Agravante: Bradesco Saúde S/A. Agravado: Sylvia Kelman. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Brasília, DF, 15 de maio de 2018. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1711121&num_registro=201800146236&data=20180521&formato=PDF>. Acesso em: 15 out. 2018.

_____. **Agravo em Recurso Especial nº 1.324.214.** Agravante: Aparecida Donizetti Machado da Silva. Agravado: Claro S.A. Relator: Luis Felipe Salomão. Brasília, DF, 25 de setembro de 2018. Disponível em: <https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=87199500&num_registro=201801698147&data=20181005>. Acesso em: 05 nov. 2018.

BRITO, Rafael Almeida Cró. Reflexões sobre o dano em decorrência do tempo (indevidamente) perdido. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Org.). **Dano**

Temporal: o tempo como valor jurídico. Florianópolis: TirantloBlanch, 2018. p. 253-264.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

_____. **Programa de responsabilidade civil**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

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

DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: uma visão geral. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurílio Casas (Org.). **Dano Temporal: o tempo como valor jurídico**. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 265-269.

EFING, Antônio Carlos; CAMPOS, Fábio Henrique Fernandez de. A vulnerabilidade do consumidor em era de ultramodernidade. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 27, n. 115, p. 149-165, jan./fev. 2018.

GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade civil pela perda do tempo. **Jus**, [s.l.], março 2013. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/23925/responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo>>. Acesso em: 30 set 2018.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. 11. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

GOUVEIA, Rômulo. **Projeto de lei da Câmara nº 5.221, de 2016**. Acrescenta parágrafo único ao art. 6º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, “que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências”, para estabelecer que a reparação de danos morais ressarcirá também a perda do tempo livre pelo consumidor. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2083820>>. Acesso em: 16 set. 2018.

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

_____. Breves linhas sobre a hipervulnerabilidade do consumidor-turista. **JusBrasil**, [s.l.], 2015. Disponível em: <<https://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/185480810/breves-linhas-sobre-a-hipervulnerabilidade-do-consumidor-turista>>. Acesso em: 31 maio. 2018.

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

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

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

_____. **Direito Civil: Responsabilidade Civil**. São Paulo: Saraiva, 2015.

_____. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

_____. Como o direito do consumidor contribui para o aperfeiçoamento do mercado. **Conjur**, São Paulo, 28 fev. 2018. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2018-fev-28/garantias-consumo-direito-consumidor-ajudou-aperfeicoar-mercado>>. Acesso em: 07 set. 2018.

MONATERI, Pier Giuseppe; TARTUCE, Flávio; GIANESSI, Giuliana. Natureza e finalidades da responsabilidade civil. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 26, n. 112, p. 59-91, jul./ago. 2017.

MORAES, Maria Celina Bodin de. **Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais**. Rio de Janeiro: Renovar, 2009.

NUNES, Luiz Antonio Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

OGIBOSKI, Vitor. **A sociedade do consumo: o jogo que transforma o supérfluo em necessidade**. Santa Cruz: Unicentro, 2015. Disponível em: <<http://repositorio.unicentro.br:8080/jspui/bitstream/123456789/603/5/OGIBOSKI%20C%20V.%20A%20sociedade%20do%20consumo.pdf>>. Acesso em: 07 set. 2018. p. 9.

PASQUALOTTO, Adalberto. Dignidade do consumidor e dano moral. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 26, n. 110, p. 79-116, mar./abril 2017.

PINHEIRO, Rosalice Fidalgo; DETROZ, Derlaine. A hipervulnerabilidade e os direitos fundamentais do consumidor idoso no direito brasileiro. **Revista Luso Brasileira de Direito de Consumo**, Curitiba, v. 2, n. 4, p. 129-164, dez. 2012. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/72701/hipervulnerabilidade_direitos_fundamentais_pinheiro.pdf>. Acesso em: 07 set. 2018.

PRUX, Ivan Oscar. Os 25 anos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, sua história e as novas perspectivas para o século XXI. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 104, p. 17-63, mar./abr. 2016.

RIGONI, Carliana Luiza; GOLDSCHMIDT, Rodrigo; O dano temporal: aproximações e divergências com outras espécies de danos imateriais. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Org.). **Dano Temporal: o tempo como valor jurídico**. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p. 49-80.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 2005.001.37854** da 17ª Câmara Cível da Comarca de Três Rios. Apelante: Flávio de Aquino Ferreira. Apelado: TNL PCS S.A. - Oi Celular. Relator: Desembargador Rogério de Oliveira Souza. Rio de Janeiro, 04 de dezembro de 2005. Disponível em:

<<http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=0003649697EB74F2FBAD2F371E9C9D834BAE4DCEC3264834>>. Acesso em: 16 set. 2018.

RIO GRANDE DO SUL. Assembleia Legislativa. Comissão de Cidadania e Direitos Humanos. **Relatório Azul 2010**: garantias e violações dos direitos humanos. Porto Alegre: Corag, 2010. Disponível em: <http://www.al.rs.gov.br/Download/CCDH/RelAzul/relatorioazul_2010.pdf>. Acesso em: 08 ago. 2018.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Recurso Inominado nº71003680824**, da Terceira Turma Recursal Cível da Comarca de Porto Alegre. Apelante/Recorrido adesivo: Vilmar Muller. Apelada/Recorrente adesiva: Madeireira Herval LTDA e LG Electronics de São Paulo LTDA. Relator: Fabio Vieira Heerd. Porto Alegre, 12 de julho de 2012. Disponível em: <<https://bit.ly/2SNIPDB>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

_____. **Recurso Inominado nº 71004406427**, da 3ª Turma Recursal. Recorrente: Sky Brasil Servicos Ltda. Recorrido: Jivago Rocha Lemes. Relator: Dr. Fabio Vieira Heerd. Porto Alegre, 12 de dezembro de 2013. Disponível em: <<https://bit.ly/2Qpm5qZ>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

_____. **Apelação Cível nº 70073121410**, da Décima Sétima Câmara Cível da Comarca de Porto Alegre. Apelante/Recorrido adesivo: Tim Celular SA. Apelada/Recorrente adesiva: Gessica Adriana Buguiski Becker. Relator: Gelson Rolim Stocker. Porto Alegre, 27 de abril de 2017. Disponível em: <<https://bit.ly/2SLs7Ud>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

_____. **Recurso Inominado nº 71005737119**, da 3ª Turma Recursal da Comarca de Santa Maria. Recorrente/Recorrida: Clarissa De Braganca Nunes Giacomelli. Recorrida/Recorrente: Telefônica Brasil SA. Relator: Fabio Vieira Heerd. Porto Alegre, 23 de novembro de 2017. Disponível em: <<https://bit.ly/2qsGXIA>>. Acesso em: 31 maio 2018.

_____. **Recurso Inominado nº 71007031792**, da Terceira Turma Recursal Cível da Comarca de Porto Alegre. Apelante/Recorrido adesivo: OI SA. Apelada/Recorrente adesiva: Maria SirleyAvila Carvalho. Relator: Giuliano VieroGiuliano. Porto Alegre, 29 de março de 2018. Disponível em: <<https://bit.ly/2P8YA8O>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

_____. **Apelação Cível nº 70077839918**, da Vigésima Câmara Cível da Comarca de Porto Alegre. Apelante: Thiago RochaMoyses. Apelado: HouseParts Comercio de Pecas e Veículos LTDA. Relator: Des. Carlos CiniMarchionatti. Porto Alegre, 08 de agosto de 2018. Disponível em: <<https://bit.ly/2DIVRm5>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

_____. **Recurso Inominado nº 71007939382**, da Primeira Turma Recursal Cível da Comarca de Ijuí. Apelante/Recorrido adesivo: Adelita de Oliveira Vilneck. Apelada/Recorrente adesiva: Banco Bradesco SA. Relator: José Ricardo de Bem Sanhudo. Porto Alegre, 28 de agosto de 2018. Disponível em: <<https://bit.ly/2SO28vh>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

RIZZARDO, Arnaldo. **Responsabilidade Civil**. 7 ed. Rio de Janeiro:Forense, 2015. p.31.Livro Eletrônico.

ROSA, Alexandre Morais da; MAIA, Maurilio Casas Maia. O dano temporal na sociedade do cansaço: uma categoria lesiva autônoma? In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Org.). **Dano Temporal: o tempo como valor jurídico**. Florianópolis: Tirant lo Blanch, 2018. p.25-48.

SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. **Princípio da reparação integral: indenização no Código Civil**. São Paulo: Saraiva, 2010.

_____. **Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a defesa do fornecedor**. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

SANTOS, Camila Becker. Direito do consumidor e dano por perda de tempo: uma análise à luz da jurisprudência dos Tribunais de Justiça dos estados do Rio Grande do Sul e do Rio de Janeiro. **Revista da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre, RS, ano 8, v. 18, p. 35-48, maio/ago.2017. Disponível em: <http://www.defensoria.rs.def.br/upload/20180118131437revista_da_defensoria_ed18ok.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2018.

SANTOS, Humberto Cunha dos. A proteção ao consumidor em tempos contemporâneos: novos e velhos dilemas trazidos pela contratação por meios eletrônicos. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 26, n. 113, p. 335-375, set./out. 2017.

SILVA NETO, Orlando Celso da. Responsabilidade civil pela perda do tempo útil: tempo é um ativo indenizável?. **Revista de Direito Civil Contemporâneo**, São Paulo, v. 4, p. 139-162, jul./set. 2015.

TARTUCE, Fernanda; COELHO, Caio Sasaki Godeguez. Reflexões sobre a autonomia do dano temporal e a sua relação com a vulnerabilidade de vítima. **Revista Brasileira de Direito Comercial**, São Paulo, n. 16, p. 05-24, out./nov. 2017.

TEIXEIRA, Tarcisio; AUGUSTO, Leonardo Silva. O dever de indenizar o tempo desperdiçado (desvio produtivo). **Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo**, São Paulo, n. 110, p. 177-209, jan./dez. 2015.

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

VERBICARO, Dennis; SILVA, João Victor Penna; LEAL, Pastora do Socorro Teixeira. O mito da indústria do dano moral e a banalização da proteção jurídica do consumidor pelo judiciário brasileiro. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 26, n. 114, p. 75-99, nov./dez. 2017.

VIEGAS, Cláudia Mara de Almeida Rabelo; ALMEIDA, Juliana Evangelista de. A historicidade do Direito do Consumidor. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, v. 14, n. 90, jul. 2011. Disponível em: <http://ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=9820&revista_caderno=10>. Acesso em: 08 ago 2018.