



**UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA**  
**CRISTIELE SOUZA VALENTINI**

**O DANO TEMPORAL NO ÂMBITO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

Florianópolis

2016

**CRISTIELE SOUZA VALENTINI**

**O DANO TEMPORAL NO ÂMBITO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Direito, da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. MSc. Hernani Luiz Sobierajski.

Florianópolis

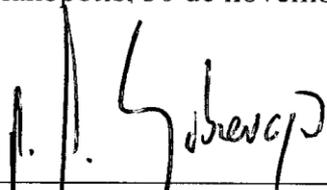
2016

**CRISTIELE SOUZA VALENTINI**

**O DANO TEMPORAL NO ÂMBITO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequado à obtenção do título de bacharel em Direito e aprovado em sua forma final pelo Curso de Direito da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Florianópolis, 30 de novembro de 2016.



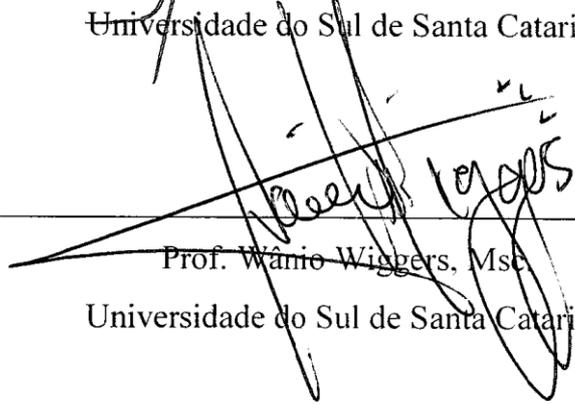
---

Prof. e orientador Hermani Luiz Sobierajski, Msc.  
Universidade do Sul de Santa Catarina



---

Prof. José Ricardo Tavares, Esp.  
Universidade do Sul de Santa Catarina



---

Prof. Wânio Wiggers, Msc.  
Universidade do Sul de Santa Catarina

## **TERMO DE ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

### **O DANO TEMPORAL NO ÂMBITO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

Declaro, para todos os fins de direito, que assumo total responsabilidade pelo aporte ideológico e referencial conferido ao presente trabalho, isentando a Universidade do Sul de Santa Catarina, a Coordenação do Curso de Direito, a Banca Examinadora e o Orientador de todo e qualquer reflexo acerca deste Trabalho de Conclusão de Curso. Estou ciente de que poderei responder administrativa, civil e criminalmente em caso de plágio comprovado do trabalho monográfico.

Florianópolis, 09 de novembro de 2016.

  
\_\_\_\_\_  
**CRISTIELE SOUZA VALENTINI**

À minha mãe, Teresinha Pittas Souza, e ao meu noivo, Jonas Alexandre de Oliveira, com amor, admiração e gratidão pela compreensão, presença e incansável apoio ao longo da minha vida acadêmica.

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, que me guia e me protege ao longo de minha vida.

À minha mãe Teresinha Pittas Souza, pelo amor, educação, cuidado e por ser responsável pela pessoa em que me tornei.

Ao meu pai Cleonir Luiz Valentini, que apesar da distância, sempre me inspirou pelo seu caráter e sua honra.

Ao meu noivo Jonas Alexandre de Oliveira, meu melhor amigo e companheiro fiel, pelo amor, incentivo e apoio incondicional.

À minha avó Irene Pittas Souza, que é exemplo de vida em todos os sentidos.

Aos meus irmãos Luís Fernando Souza Valentini e Fábio Luís Souza Valentini, pelo amor fraternal que nos une em todos os momentos.

Aos meus sogros Anastácio de Oliveira e Carci de Almeida Oliveira, que nos momentos de minha ausência dedicados ao estudo, foram compreensivos e amorosos.

Ao meu saudoso “pai de coração” Lindomar Correa (*in memoriam*), que sempre me apoiou na minha vida acadêmica e profissional.

Ao meu orientador, Prof. MSc. Hernani Luiz Sobierajski, pelos conselhos e empenho dedicado à elaboração deste trabalho.

Ao Dr. Egydio Volpato (*in memoriam*) e à Dra. Samira Volpato, que abriram o caminho para retomada da minha vida acadêmica e me oportunizaram um futuro melhor.

À Excelentíssima Desembargadora do Tribunal de Justiça de Santa Catarina Dra. Denise Volpato que, com paciência e confiança, me proporcionou grande oportunidade de crescimento profissional e pessoal.

Aos amigos Priscila Borges dos Santos Furtado de Farias, Alessandro Tonon Câmara Ávila e Fabíola Monteiro Caetano Sebastiani, companheiros de trabalho e grandes amigos, que fizeram parte da minha formação e que vão continuar presentes em minha vida com certeza.

À esta universidade, seu corpo docente, direção e administração que oportunizaram os meios adequados para minha formação acadêmica.

À Tamila Cavaler Pessoa de Mello e à professora Leilane Mendonça Zavarizi da Rosa, que gentilmente me auxiliaram com o empréstimo da obra do autor Marcus Dessaune, utilizada para fundamentar o tema abordado em meu trabalho.

“Existe um mito de que tempo é dinheiro. Na realidade, tempo é mais precioso que dinheiro. É um recurso não renovável. Uma vez que você o gasta, e se você o usou mal, ele se foi para sempre.” (Neil Fiore).

## RESUMO

A presente monografia, requisito para obtenção do título de Bacharel em Direito pela Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL), destaca o surgimento de uma nova modalidade de dano indenizável, qual seja, o dano temporal decorrente das relações consumeristas. Referido trabalho, elaborado através do método dedutivo, monográfico, bibliográfico e documental, visa demonstrar a responsabilidade do fornecedor nas relações de consumo pela subtração do tempo produtivo do Consumidor, bem como da importância do reconhecimento da nova categoria de dano – Dano Temporal. O estudo realizado faz uma breve análise dos aspectos gerais do Direito do Consumidor e das relações consumeristas, abordando conceitos, princípios, elementos essenciais à configuração da responsabilidade dos fornecedores de produtos e serviços, bem como os mecanismos legais de proteção postos à disposição do consumidor, ressaltando a importância do tempo útil como valor jurídico autônomo. Resta estabelecida sua definição e caracterização, bem como as hipóteses de incidência e parâmetros para responsabilização dos agentes causadores do referido dano. Por fim, aborda a perspectiva doutrinária e jurisprudencial acerca da nova modalidade de dano oriunda das relações de consumo: o dano temporal, cuja consagração como bem jurídico passível de indenização serve de amparo ao consumidor, fortalecendo sua proteção no âmbito das relações consumeristas.

Palavras-chave: relações de consumo, responsabilidade civil, dano temporal.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>ASPECTOS GERAIS DO DIREITO DO CONSUMIDOR .....</b>	<b>13</b>
2.1	A ORIGEM E EVOLUÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR E O SURGIMENTO DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA BRASILEIRA.....	13
2.2	RELAÇÃO DE CONSUMO: DEFINIÇÃO E ELEMENTOS DE COMPOSIÇÃO .....	17
2.2.1	<b>Consumidor .....</b>	<b>18</b>
2.2.2	<b>Fornecedor .....</b>	<b>23</b>
2.2.3	<b>Produto.....</b>	<b>25</b>
2.2.4	<b>Serviço .....</b>	<b>26</b>
2.3	PRINCÍPIOS.....	28
2.4	TIPOS DE RELAÇÃO DE CONSUMO E OS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR .....	30
<b>3</b>	<b>RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANOS AO CONSUMIDOR.....</b>	<b>34</b>
3.1	ELEMENTOS CONFIGURADORES DA RESPONSABILIDADE CIVIL.....	35
3.2	TIPOS DE RESPONSABILIDADE CIVIL DECORRENTES DAS RELAÇÕES DE CONSUMO .....	39
3.2.1	<b>Responsabilidade Civil objetiva.....</b>	<b>40</b>
3.2.2	<b>Responsabilidade Civil subjetiva .....</b>	<b>43</b>
3.3	EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO .....	44
3.4	DANOS TUTELADOS PELO ORDENAMENTO JURÍDICO .....	46
3.4.1	<b>Patrimoniais.....</b>	<b>46</b>
3.4.2	<b>Extrapatrimoniais .....</b>	<b>48</b>
3.5	REPARAÇÃO DO DANO: FINALIDADES COMPENSATÓRIA, PUNITIVA E PREVENTIVA.....	51
<b>4</b>	<b>O DANO TEMPORAL: UMA NOVA CATEGORIA DE DANO DECORRENTE DAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....</b>	<b>54</b>
4.1	DEFINIÇÃO DE TEMPO E SUA CONFIGURAÇÃO COMO BEM PASSÍVEL DE REPARAÇÃO.....	56
4.2	O TEMPO COMO VALOR JURÍDICO AUTÔNOMO OU COMO CAUSA DE DANO MORAL.....	62
4.3	DISTINÇÃO ENTRE MERO DISSABOR E DANO TEMPORAL INDENIZÁVEL ..	69

4.4 PARÂMETROS PARA RESPONSABILIZAÇÃO E QUANTIFICAÇÃO DA INDENIZAÇÃO PELA PERDA DE TEMPO ÚTIL.....	71
4.5 A ATUAL PERSPECTIVA DO DANO TEMPORAL NA DOCTRINA E JURISPRUDÊNCIA BRASILEIRA .....	72
<b>5 CONCLUSÃO.....</b>	<b>76</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>79</b>

## 1 INTRODUÇÃO

No âmbito das relações consumeristas, é corriqueira a ocorrência de determinadas práticas comerciais que constituem verdadeira violação aos direitos dos consumidores. Apesar do esforço para sua coibição, ainda é comum a ocorrência de situações em que direitos legalmente tutelados são desrespeitados por condutas perniciosas de fornecedores no mercado de consumo.

Atualmente, um dos novos desafios enfrentados pelos consumidores no âmbito das relações de consumo, está relacionado ao tempo expendido por estes na solução de problemas ocasionados pela má prestação de serviços.

Seja a demora no cancelamento do cartão de crédito ou de linha telefônica, na solução de falha apresentada no produto ou serviço, na espera pelo atendimento em fila de banco, na liberação de procedimento de saúde ou de seguro de automóvel, dentre outros exemplos do dia a dia, figura-se cada vez mais trivial o desperdício involuntário de tempo pelo consumidor na busca pela solução de problemas ocasionados pelo fornecedor no mercado de consumo.

A motivação da presente pesquisa, portanto, decorre da verificação de uma crescente onda de demandas tramitando no Poder Judiciário, cujo objeto está relacionado às práticas abusivas reiteradamente perpetradas pelos fornecedores no mercado de consumo, as quais acabam gerando vários danos aos consumidores, dentre eles, a perda involuntária de seu tempo útil.

Ressalte-se que, apesar de referidas práticas abusivas (causadoras do desperdício do tempo útil do consumidor) não serem novidade no âmbito das relações de consumo, referido tema ainda encontra significativa resistência no âmbito jurídico-nacional, na medida em que a doutrina e jurisprudência pátria estão divididas quanto à possibilidade de configuração do tempo como bem jurídico passível de reparação.

Diante desse cenário, infere-se imprescindível analisar a possibilidade de tutela jurídica deste tempo involuntariamente desperdiçado pelo consumidor no âmbito das relações de consumo, bem como demonstrar a necessidade de inserção imediata dessa nova modalidade de dano na esfera jurídica nacional, a fim de aniquilar referidas práticas abusivas.

O presente trabalho, portanto, tem por objetivo demonstrar a necessidade de reconhecimento do tempo como bem jurídico passível de reparação.

Para tanto, foram desenvolvidos três capítulos teóricos. O primeiro capítulo teórico faz breve digressão sobre os aspectos gerais do direito do consumidor, comentando

sobre a origem, evolução e surgimento da legislação consumerista pátria, bem como definindo os elementos necessários à composição da relação consumerista e os princípios que devem reger referida relação. O objetivo é elucidar a importância que a defesa do consumidor adquiriu a partir do advento da Constituição de 1988 e da promulgação do Código de Defesa do Consumidor, assim como acentuar alguns direitos básicos a este assegurado, cuja violação constitui significativa causa da perda involuntária do tempo útil do consumidor.

O segundo tópico aborda a questão da responsabilidade civil no âmbito das relações consumeristas, os elementos necessários à sua configuração, e os tipos de responsabilidade dos fornecedores no mercado de consumo. Analisam-se, ainda, os danos tradicionalmente tutelados pelo instituto em questão, bem como a possibilidade/necessidade de ampliação do rol de bens protegidos pelo ordenamento pátrio e as formas de sua reparação. Referida questão é de suma importância, haja vista que o tempo não encontra previsão expressa em nosso ordenamento jurídico.

Por derradeiro, o último capítulo teórico traz à tona a nova modalidade de bem jurídico que se pretende tutelar, destacando a importância do tempo na vida do indivíduo, sua caracterização, e as hipóteses de sua ocorrência. Demonstra, ainda, a distinção entre sua efetiva ocorrência e os meros dissabores do cotidiano, bem como a necessidade do reconhecimento de sua autonomia na esfera jurídica nacional. Por fim, expõe a atual visão doutrinária e jurisprudencial sobre o tema, com a consequente defesa do reconhecimento do tempo como bem jurídico passível de reparação, com fulcro na efetivação dos princípios constitucionais que regem as relações de consumo. Após, segue a conclusão e as referências bibliográficas.

Para analisar a temática proposta, qual seja o nascimento de uma nova modalidade de dano indenizável em nosso âmbito jurídico social, denominado de dano temporal, este trabalho utiliza o método dedutivo, o qual obtém o resultado através da aplicação das regras gerais que mantêm sobre a totalidade de um domínio fechado de discurso, estreitando a faixa em consideração até que reste apenas a conclusão.

O trabalho foi produzido através da técnica bibliográfica e documental, ou seja mediante pesquisa em legislação, doutrina e jurisprudência, sendo utilizado, ainda, outros meios que contribuíram com o objeto da pesquisa, como artigos, sites, etc.

Como dito, o procedimento técnico foi fundamentado na pesquisa bibliográfica e documental, e o método utilizado foi o monográfico.

Em síntese, todo o processo construído consiste na tentativa de demonstrar a relevância desta nova modalidade de dano na esfera civil atual – dano temporal –,

possibilitando sua existência como bem jurídico, não só decorrente do dano moral, como também caracterizador de modalidade autônoma de dano, que necessita cada vez mais de norma legal expressa regulamentadora, a fim de controlar os anos advindos da crescente massificação das demandas consumeristas.

## 2 ASPECTOS GERAIS DO DIREITO DO CONSUMIDOR

O presente capítulo abordará de forma sintetizada os aspectos gerais do direito consumerista, fazendo breve digressão sobre a origem e evolução do Direito do Consumidor e, o consequente surgimento da legislação consumerista brasileira, versando, ainda, sobre a definição da relação de consumo e seus elementos de composição, bem como os princípios e direitos básicos que norteiam essa espécie jurídica e os tipos de relação de consumo existentes em nossa sociedade.

### 2.1 A ORIGEM E EVOLUÇÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR E O SURGIMENTO DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA BRASILEIRA

Cediço que, dentre os valores sociais protegidos pelos homens, o comércio – materializado através da relação desenvolvida entre o consumidor e o produtor/fornecedor de produto e/ou serviço – sempre ocupou posição de relevância na sociedade.

Tanto que, a Constituição Federal, promulgada em 1988, filiando-se à orientação mundial de interferência do direito público no âmbito privado, denominada pela doutrina de Constitucionalização do Direito ou de Direito Civil Constitucional, legitimou como um de seus princípios fundamentais a defesa do consumidor, estampando expressamente referida espécie em seu artigo 5º, XXXII. (GARCIA, 2012, p. 01).

Ressalte-se, porém, que as medidas protetivas direcionadas aos consumidores podem ter tido seus primeiros vestígios identificados no antigo Egito, em textos como o Código de Hamurabi, editado no Império Babilônico em XVIII a.C., no qual há registro de assuntos relativos a preço, qualidade e quantidade de produtos, bem como anotações sobre decisões envolvendo direitos e obrigações de profissionais liberais e autônomos, com previsões de penas pecuniárias, castigos corporais e até a morte em caso de descumprimento. (PARANÁ. 2016).

Preocupação similar é encontrada, ainda, no século XIII a.C., no Código de Massu, através do qual a Índia estabelecia sanções para o caso de adulteração de alimentos, assim como na Idade Média, século XV, quando os franceses aplicavam castigos físicos aos falsificadores de produtos. (PARANÁ. 2016).

Não obstante aos mencionados indícios históricos, é fundamental assinalar o posicionamento doutrinário dominante, o qual considera que “[...] a efetiva proteção aos consumidores surgiu após a segunda metade do século XX, devido à expansão da

massificação dos produtos em decorrência do modelo capitalista.” (GÔNGORA, 2001, p. 152).

Ou seja, diante da exposição aos acontecimentos econômicos da época (industrialização, produção em série e massificação), o consumidor acabou lesionado em sua integridade econômica, física e psíquica, haja vista a desigualdade de informações, comercialização de produtos defeituosos e perigosos, bem como em razão dos efeitos sobre a vontade e liberdade, emergindo, por consequência, o grande anseio de protegê-lo e colocá-lo em equilíbrio nas relações de consumo (AMARANTE, 1998, p. 15-16).

Nesse sentido, Roberto Senise Lisboa (2006, p. 19) observa que:

As modificações socioeconômicas proporcionadas pela massificação contratual e pelo avanço tecnológico (cujo marco histórico de relevância é, sem dúvida, a Revolução Industrial) acarretaram a necessidade de uma maior intervenção do Poder Público sobre as relações privadas (fenômeno esse conhecido como publicização do privado) e uma participação popular mais efetiva na adoção de soluções políticas, e na realização de atividades que ordinariamente estariam afetas ao governo (privatização do público), para que se pudesse reencontrar o equilíbrio das relações jurídicas.

Acerca desta necessidade, Cláudio Bonatto e Paulo Valério Dal Pai Moraes (2003, p. 72) expõe que: “[...] as regras de proteção e de defesa do consumidor surgiram, basicamente, da necessidade de obtenção de igualdade entre aqueles que eram naturalmente desiguais.”

Simone Hegele Bolson (2002, p. 5-7) acrescenta, ainda, que o berço do Direito Consumerista, enquanto fonte de normas reguladoras das relações de consumo e do movimento consumerista, ganhou força nos Estados Unidos da América, tendo a Revolução Industrial como fator preponderante para ascensão da indústria manufatureira do país e conseqüente fortalecimento do capitalismo e surgimento dos movimentos trabalhistas e consumeristas, que culminaram com a criação da denominada *Consumer's League* em 1981 (atual *Consumer's Union*) que, ao adquirir identidade própria, deu início efetivo ao movimento consumerista, o qual se espalharia ao longo do século XX para todo o mundo.

Observa-se, portanto, que a preocupação com a defesa dos consumidores teve início efetivamente após a Revolução Industrial, a qual desencadeou significativas mudanças nos meios de produção, afetando diretamente os modelos econômicos e sociais de sobrevivência existentes.

Baseado nessa necessidade econômica social, Simone Hegele Bolson (2002, p. 7 - 8) destaca ter o movimento consumerista americano ganhado prestígio, chegando a

influenciar alguns governos, como o de John F. Kennedy, que, em 15 de março de 1962, fez a famosa Declaração de Direitos Internacionais do Consumidor.

De acordo com Bruno Miragem (2016, p.46 - 47), nos anos subsequentes à declaração firmada por John F. Kennedy, houve uma série de novas manifestações em prol do consumidor pelo mundo, sendo que, após aprovação da Resolução n. 543, em 1972, pela Assembleia Consultiva da Comunidade Europeia – que deu origem à Carta Europeia de Proteção ao Consumidor – um número crescente de países deu início à elaboração e promulgação de leis com a finalidade de proteção aos direitos do Consumidor, dentre eles, o Brasil, que havia passado por uma fase de redemocratização, fazendo com que sua elite intelectual direcionasse sua preocupação aos direitos dos consumidores.

Conforme mencionando anteriormente, no Brasil, esta maior preocupação com a tutela do consumidor repercutiu diretamente na Constituição da República de 1988, restando a proteção ao consumidor positivada como um direito fundamental (art. 5º. XXXII), bem como consagrada “como um princípio da ordem econômica (art. 170, V) limitador da iniciativa privada e da autonomia da vontade.” (TEFFÉ, 2013, p. 68).

Neste tocante, Fábio Konder Comparato (1977, p. 68) ressalta que, apesar de existirem na Constituição outras disposições relativas à matéria consumerista, as duas normas acima mencionadas foram responsáveis por definir a proteção ao consumidor no sistema constitucional brasileiro como direito fundamental, garantia e princípio.

Acompanhando essa corrente, Carlos Alberto Bittar (2003, p. 21) expõe que a ideia de elaboração de um Código de Defesa do Consumidor no Brasil partiu do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor que, após formar uma comissão de juristas, capitaneados pela Professora Ada Pellegrini Grinover, elaborou o anteprojeto publicado no Diário Oficial da União em 04 de janeiro de 1989.

Ressalte-se, porém, só ter sido referido Código instituído em 11 de setembro de 1990, com a promulgação da Lei n. 8.078, para cumprir determinação constitucional específica sobre o tema, consoante bem destacou Bruno Miragem (2016, p. 47): “No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor vai ser promulgado em princípio dos anos 90, cumprindo a determinação constitucional específica sobre o tema (art. 48, do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias).”

Nessa senda, apesar da relutância de alguns setores da economia e dos meios de comunicação, nascia em 1990, o Código de Defesa do Consumidor brasileiro, consubstanciado em “um microssistema jurídico construído e organizado justamente tendo como base a tutela de um sujeito previamente identificado: o consumidor.” (TEFFÉ, 2013).

Nesse ponto, ressalte-se que, além de o Brasil ter sido “o primeiro país a adotar um código único abrangendo as relações de consumo” (BOLSON, 2002, p. 17), referido diploma legal foi considerado um dos grandes feitos legislativos do Brasil, porquanto acolheu a melhor doutrina nacional e internacional, mostrando-se adequado ao modelo da economia brasileira e outorgando efetiva proteção à parte mais fraca da relação jurídica de consumo. (SANTANA, 2014, p. 37).

A supracitada criação legislativa positivou junto ao cenário jurídico-social uma série de direitos e garantias aos consumidores brasileiros, todos expressamente dispostos no artigo 6º da Legislação Consumerista.

Acrescente-se, outrossim, o fato de o diploma consumerista ter estabelecido uma série de diretrizes importantes à organização econômica-social brasileira, dentre as quais destaca-se:

- a) o código é norma jurídica de interesse social e de ordem pública, ou seja, norma cogente que não pode ser afastada nem mesmo pela expressa manifestação de vontade das partes (art. 1º);
- b) o seu fundamento é o reconhecimento constitucional da defesa do consumidor como direito fundamental individual e coletivo e princípio geral da ordem econômica (arts. 5º, XXXII, e 170, V, da Carta Magna);
- c) as definições legais de consumidor, fornecedor, produto e serviço, são elementos imprescindíveis à relação jurídica para a incidência do CDC (arts. 2º e 3º, da Lei 8.078/90); e
- d) os princípios da política nacional de relações de consumo e a sua execução no mercado (arts. 4º e 5º da mesma lei). (LISBOA, 2006, p. 145).

Constata-se, portanto, ter a criação da legislação consumerista brasileira conferido à parte mais fraca da relação de consumo (consumidor) a proteção de direitos e garantias antes ignorados, através de instrumentos de direito material e processual, cujo objetivo é impor responsabilidade aos intermediários e produtores pela qualidade de seus produtos e serviços.

Diante do exposto, reitere-se ter referida norma nascido da evolução histórica do direito do consumidor que, diante de um quadro social marcado por desigualdades, objetivou “[...] resgatar a imensa coletividade de consumidores da marginalização não apenas em face do poder econômico, como também dotá-la de instrumentos adequados para o acesso à justiça do ponto de vista individual e, sobretudo, coletivo.” (FILOMENO, 2000, p. 26).

Ou seja, proporcionou à parcela mais fraca da relação de consumo o reconhecimento de uma gama de “direitos individuais e sociais, mediante tutelas adequadas colocadas à sua disposição pelos organismos institucionalizados, bem como a prerrogativa de organizar-se para obter esses resultados ou acesso àqueles meios de proteção e defesa.” (FILOMENO, 1999, p. 27).

Dessarte, apesar de ter existido legislações esparsas sobre a matéria, a defesa direta e massiva dos consumidores surgiu após a segunda metade do século XX – em decorrência do aumento das indústrias de tecnologia de ponta e da comunicação global – através da intervenção do Estado nas relações de consumo, que objetivava restabelecer o equilíbrio entre o poder econômico e técnico dos fornecedores em detrimento da hipossuficiência dos consumidores. (GÔNGORA, 2001, p. 167).

Verificada a origem e a evolução das relações de consumo e, conseqüentemente, da legislação consumerista brasileira, assim como sua importância na esfera econômico-social e jurídica do país, passa-se à análise de sua definição e dos elementos necessários à sua configuração.

## 2.2 RELAÇÃO DE CONSUMO: DEFINIÇÃO E ELEMENTOS DE COMPOSIÇÃO

Abordada a questão da origem e evolução do Direito do Consumidor, enquanto ramo autônomo do Direito privado, infere-se necessário conceituar e pontificar os seus elementos de composição.

Nessa senda, tem-se que a existência da relação de consumo pressupõe necessariamente a presença de duas figuras distintas, denominadas consumidores e fornecedores, os quais vão ocupar seu lado na relação jurídica com o objetivo de adquirir mercadorias ou utilizar serviços. (FILOMENO, 1999, p. 32)

Embora notável os elementos de sua composição, inexistente na legislação consumerista brasileira o conceito expresso de relação de consumo, tendo o legislador pátrio optado por conceituar os sujeitos da relação (consumidor e fornecedor), assim como seu objeto (produto e serviço). (DONATO, 1996, p. 69-70).

Assim, partindo da conjugação desses elementos, os doutrinadores Cláudio Bonatto e Paulo Valério Dal Pai Moraes (2003, p. 63) conceituam a relação jurídica de consumo da seguinte maneira:

Relação jurídica de consumo é o vínculo que se estabelece entre um consumidor, destinatário final, e entes a ele equiparados, e um fornecedor profissional, decorrente de um ato de consumo ou como reflexo de um acidente de consumo, o qual sofre a incidência da norma jurídica específica, com o objetivo de harmonizar as interações naturalmente desiguais da sociedade moderna de massa.

Waldirio Bulgarelli (1993, p. 24), por sua vez, assevera que:

Trata-se de uma relação fática, potencial ou real, a que o Direito atribui efeitos jurídicos, alcançando aqueles que participam do comércio jurídico, e mais especificamente que integram:

1. a cadeia de circulação jurídica do produto ou serviço;
2. que tenham com o produto ou serviço, uma relação de fato derivada do uso ou do consumo;
3. que se encontram de alguma forma exposta à sua esfera de influência, relativas à periculosidade (capazes de ser lesadas na sua integridade psicofísica, dos seus bens e do seu patrimônio).

E, José Geraldo Brito Filomeno (1999, p.32) finaliza mencionando que:

Conclui-se, pois, que toda relação de consumo: 1) envolve basicamente duas partes bem definidas: de um lado o adquirente de um produto ou serviço (consumidor); de outro o fornecedor ou vendedor de um serviço ou produto (produtor/fornecedor); 2) tal relação destina-se à satisfação de uma necessidade privada do consumidor; 3) o consumidor, não dispondo, por si só, de controle sobre a produção de bens de consumo ou prestação de serviços que lhe são destinados, arrisca-se a submeter-se ao poder e condições dos produtores daqueles mesmos bens e serviços.

Nesse diapasão, considera-se relação de consumo o liame jurídico-obrigacional estabelecido entre o consumidor (destinatário final da coisa adquirida) e o fornecedor (pessoa singular ou coletiva, que exerce em caráter empresarial uma determinada atividade econômica) para aquisição de produtos e serviços. (ALMEIDA, 1982, p. 221-222).

Imprescindível acrescentar que as relações submetidas à legislação consumerista são aquelas “referenciadas ao uso pessoal e privado de bens ou de serviços, compreendendo sua aquisição, ou utilização, para a satisfação de necessidades ou de interesses de ordem particular” (BITTAR, 2003, p. 24), não se aplicando à contratação privada em geral – que continua sujeita às regras do direito comum.

Conceituado referido fenômeno jurídico-obrigacional, delimitaremos a seguir os elementos básicos de sua composição, nos termos dos conceitos fornecidos pelo próprio Código de Defesa do Consumidor.

### **2.2.1 Consumidor**

A legislação consumerista brasileira traz em seu bojo quatro definições distintas para figura do consumidor. A primeira disposta no *caput* do seu artigo 2º, considerada como padrão ou *standard*, define o consumidor como sendo “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.” (BRASIL, 1990).

Nas outras três possibilidades, o legislador tratou de estabelecer a definição de consumidor equiparado, conceituando-o como: 1) a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que interveio nas relações de consumo (parágrafo único do Art. 2º do CDC);

2) a vítima do acidente de consumo (Art. 17, CDC) e; 3) o consumidor exposto às práticas comerciais e de consumo (Art. 29, CDC). (MIRAGEM, 2016, p. 159).

Voltando-se, especificamente aos aspectos da conceituação do artigo 2º da legislação consumerista, percebe-se que o conceito *standard* está diretamente vinculado à configuração do requisito da destinação final do produto e/ou serviço, considerado como o ponto central das mais intensas controvérsias doutrinárias e jurisprudenciais. (BONATTO; MORAES, 2003, p. 75).

Acerca do assunto, sobressai-se a existência de duas correntes doutrinárias que divergem sobre referida conceituação e, conseqüentemente, quanto ao campo de incidência da norma consumerista, as quais levam a denominação de finalistas e maximalistas. (ROSSETTI, 2001, p. 128).

Destaque-se que, os dois posicionamentos tem entre seus defensores notáveis juristas, sendo que entre os finalistas estão Antônio Herman Vasconcelos e Benjamin, José Geraldo Brito Filomeno, Adalberto Pasqualoto e Cláudia Lima Marques, já entre os maximalistas estão James Marins e Carlos Roberto Barbosa Moreira (BOLSON, 2002, p. 52).

Defensora da corrente finalista, Cláudia Lima Marques (2016, p. 307) define a figura do destinatário da seguinte forma:

Destinatário final é aquele destinatário fático e econômico do bem ou serviço; seja ele pessoa jurídica ou física. Logo, segundo esta interpretação teleológica não basta ser destinatário fático do produto, retirá-lo da cadeia de produção, levá-lo para o escritório ou residência, é necessário ser destinatário final econômico do bem, não adquiri-lo para revenda, não adquiri-lo para uso profissional, pois o bem seria novamente um instrumento de produção, cujo preço será incluído no preço final do profissional que o adquiriu. Nesse caso, não haveria a exigida destinação final do produto ou do serviço.

Referida doutrinadora justifica seu posicionamento sob o argumento de existir “verdadeiro perigo de que a interpretação extensiva da norma do art. 2º transforme o CDC em lei de proteção do consumidor profissional, do comerciante ou do industrial” (MARQUES, 2016, p. 354), acrescentando, ainda, “que uma interpretação maximalista estaria realmente em desacordo com o espírito excepcional da tutela e do fim visado pelo Código.” (MARQUES, 2016, p. 354).

Corroborando o entendimento acima transcrito, Cláudio Bonatto e Paulo Valério Dal Pai Moraes (2003, p. 73) acrescentam que:

O perigo de uma ampliação precipitada da abrangência das regras protetivas reside na possibilidade de ser ferido o princípio da igualdade previsto no artigo 5º, caput, da CF, pelo que deve ser evitado que uma empresa, com iguais condições de litigar

em relação a outra, venha a ser beneficiada com regras que afastariam a original correspondência de forças.

Seguindo a corrente finalista, Carlos Alberto Bittar (2003, p. 28) conceitua a figura do consumidor como: “o elo final da cadeia produtiva, destinando-se o bem ou serviço à sua utilização pessoal.”

Embora defensor da corrente finalista, Bruno Miragem (2016, p. 159) admite, em caráter excepcional, a possibilidade de agentes de pequeno porte serem considerados consumidores para efeito de aplicação das normas do Código Consumerista, nos seguintes termos:

Agentes de pequeno porte, quando comprovadamente vulneráveis, e que não tenham o dever de conhecimento sobre as características de um determinado produto ou serviço, ou sobre as consequências de uma determinada contratação, possam ser consideradas consumidores para efeito de aplicação das normas do CDC.

Na mesma linha de pensamento, Cláudia Lima Marques (2016, p. 308) discorre asseverando que:

Note-se que, de uma posição inicial mais forte, influenciada pela doutrina francesa e belga, como veremos, os finalistas evoluíram para uma posição mais branda, se bem que sempre teleológica, aceitando a possibilidade de o Judiciário, reconhecendo a vulnerabilidade de uma pequena empresa ou profissional, que adquiriu, por exemplo, um produto fora de seu campo de especialidade, interpretar o art. 2º de acordo com o fim da norma, isto é, proteção ao mais fraco na relação de consumo, e conceder a aplicação das normas especiais do CDC analogicamente também a estes profissionais.

Nessa senda, infere-se que a visão doutrinária finalista reconhece como consumidor a figura do destinatário final fático e econômico do produto e/ou serviço, admitindo, porém, a incidência das normas consumeristas em situações especiais, desde que demonstrada a vulnerabilidade técnica, jurídica e/ou econômica de determinados consumidores profissionais.

Agostinho Oli Koppe Pereira (2003, p. 87) ressalta, por sua vez, que “ao lado da teoria finalista, apresenta-se a corrente maximalista que entende o CDC como um simples conjunto normativo para regular o mercado e não como elemento destinado a proteger o consumidor não profissional.”

De acordo com Héctor Valverde Santana (2014, p. 62), a visão maximalista entende a figura do consumidor a partir da destinação fática do produto e/ou serviço, sob o argumento de inexistir qualquer previsão expressa no *caput* do artigo 2º do Código Consumerista quanto à necessidade de aquisição do produto/serviço com a finalidade pessoal, familiar ou não profissional.

Favorável à teoria maximalista, Roberto Senise Lisboa (2006, p.172-173) justifica seu posicionamento nos seguintes termos:

Há várias razões previstas no CDC para a adoção da teoria da causa final, em detrimento das teses minimalistas existentes. São elas:

- a) não é correta a afirmação segundo a qual a expressão “destinatário final” equivale à distinção puramente econômica entre bem de insumo e de consumo;
- b) o legislador consumerista adotou a teoria da causa final na aquisição do produto ou serviço;
- c) a pessoa jurídica pode ser consumidora pela lei, ante a adoção da teoria da finalidade causal, desde que não proceda à recolocação do produto ou serviço no mercado de consumo, ainda que especificado ou transformado;
- d) aquele que transforma o bem para uso posterior próprio é consumidor, pois não o recolocou no mercado de consumo;
- e) o Código de Defesa do Consumidor não adotou, portanto, a definição de consumidor como sendo tão-somente o não-profissional, que se encontra presente em algumas legislações europeias, inclusive a espanhola de 1984.

Observa-se, portanto, que de acordo com a teoria maximalista, o “consumidor não seria o destinatário final do produto, apenas o destinatário de fato, ou seja, aquele que retira o bem do mercado independente da finalidade.” (PEREIRA, 2003, p. 87).

Segundo Cláudio Bonatto e Paulo Valério Dal Pai Moraes (2003, p. 72), a ampliação do campo de incidência da norma consumerista pela corrente maximalista “pretenderia incluir na proteção do Código pessoas jurídicas, inclusive quando agem como profissionais.”

No entanto, em que pese à insurgência doutrinária, a atual jurisprudência tem se inclinado por consagrar o critério finalista para interpretação do conceito de consumidor, reconhecendo, porém, a necessidade abrandar o rigor exigido em situações específicas, nas quais resta evidenciada a ocorrência de práticas comerciais abusivas. (MARQUES, 2016, p. 360).

Diante disso, Héctor Valverde Santana (2014, p. 62) explica que: “o STJ passou a concentrar a noção de consumidor diretamente associada ao conceito e extensão da noção jurídica do vocábulo vulnerabilidade.”

Ressalte-se, inclusive, estar o princípio da vulnerabilidade expressamente disposto no artigo 4º, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, cujo objetivo é resguardar o desamparo técnico, jurídico e fático do consumidor. (MARQUES, 2016, p. 391).

Sobre o assunto, infere-se dos ensinamentos de Agostinho Oli Koppe Pereira (2003, p. 89):

No aspecto técnico, a presença da vulnerabilidade está no desconhecimento, por parte do consumidor, dos dados técnicos do produto a ser adquirido. Desconhecendo

essas características do produto, o consumidor pode ser manipulado a bel-prazer do fornecedor. [...].

Na vulnerabilidade jurídica, também denominada de científica, tem-se tanto a falta de conhecimentos jurídicos, quanto à falta de conhecimentos de contabilidade ou de economia. [...].

A vulnerabilidade fática, ou socioeconômica, tem seu eixo central, dentro da relação jurídica de consumo, na superioridade econômica de uma das partes sobre a outra. O fornecedor, por ser economicamente mais forte que o consumidor, geralmente impõe as regras, não deixando qualquer escolha ao consumidor.

Partindo-se especificamente da questão atrelada à vulnerabilidade fática ou socioeconômica, extrai-se imprescindível ressaltar a definição de hipossuficiência adotada por Roberto Senise Lisboa (2006, p. 100): “A expressão hipossuficiência é historicamente utilizada pela doutrina para indicar a parte economicamente mais fraca na relação jurídica e que merece, por causa da situação de inferioridade perante a outra parte, a proteção especial do legislador.”

Diante disso, “por consumidor, deve ser entendido, também, aquele que possui por característica ser vulnerável e hipossuficiente, nos termos acima explicados.” (PEREIRA, 2003, p. 90).

A definição de consumidor, contudo, não está limitada ao *caput* do artigo 2º da Lei n. 8078/90. Consoante mencionado inicialmente, referida norma ampliou o rol de consumidores ao estabelecer a equiparação de determinados entes à condição de tutelados pelos princípios e regras consumeristas.

São os chamados consumidores equiparados, previstos no artigo 2º, parágrafo único, artigo 17 e artigo 29 do Código de Defesa do Consumidor.

De acordo com Bruno Miragem (2016, p. 159), em todos eles é possível verificar a desnecessidade de um ato literal de consumo, sendo suficiente para incidência da norma que o sujeito esteja exposto as situações previstas no Código, seja na condição de elemento de uma coletividade de pessoas (parágrafo único, art. 2º), seja como vítima de um acidente de consumo (art. 17), ou como destinatário de práticas comerciais, e de formação e execução do contrato (art. 29).

Antônio Herman de Vasconcellos Benjamin (2001, p. 208) explica, por sua vez, que os consumidores por equiparação são “aquelas pessoas estranhas à relação de consumo, mas que sofreram prejuízo em razão dos defeitos intrínsecos ou extrínsecos do produto ou serviço”.

Sobre o assunto, destaque-se, ainda, os ensinamentos de Sérgio Cavalieri Filho (2008, p. 59):

Todavia, a legislação consumerista também é aplicável a terceiros que não são consumidores, em sentido jurídico, mas que foram equiparados a consumidores para efeitos de tutela legal por força das disposições contidas no parágrafo único do art. 2º, e nos arts. 17 e 29. Tais dispositivos funcionam como verdadeiras normas de extensão do campo de incidência originário do Código de Defesa do Consumidor, na medida em que colocaram sob o manto protetivo deste os sujeitos nela descritos. Assim, estão igualmente amparados todos aqueles que, muito embora não se amoldem ao conceito jurídico de consumidor padrão, estão expostos aos efeitos decorrentes das atividades dos fornecedores no mercado, podendo ser por elas atingidos ou prejudicados.

Verificada, portanto, a possibilidade legal de equiparação de outros agentes à condição de consumidor. São hipóteses em que, apesar de não terem participado da relação de consumo original, os envolvidos sofreram os efeitos lesivos que esta poderia causar ao próprio consumidor.

Outrossim, acrescente-se ao referido conceito a figura do consumidor equiparado, denominado como o terceiro que, sem qualquer envolvimento direto, veio a sofrer algum efeito decorrente das atividades desenvolvidas pelos fornecedores no mercado de consumo.

Nessa senda, de acordo com o atual entendimento jurisprudencial, conceitua-se a figura do consumidor como a pessoa física ou jurídica que adquire o produto na condição de destinatário final fático e econômico, admitindo-se, excepcionalmente, a aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor a determinados consumidores profissionais, desde que demonstrada, em concreto, sua vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica.

### **2.2.2 Fornecedor**

O outro polo da relação jurídica de consumo é o fornecedor, cuja acepção legal está prevista no *caput*, do artigo 3º da Lei n. 8.078/90, nos seguintes termos:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (BRASIL, 1990)

Extrai-se da referida norma, o fato de o legislador não distinguir a natureza, regime jurídico ou nacionalidade do fornecedor, abrangendo em seu conceito uma gama de entes jurídicos e ações relacionadas ao fornecimento de produtos e à prestação de serviços. (MIRAGEM, 2016, p. 176-177).

Nesse viés, colhe-se que o conceito legal de fornecedor abrange qualquer sujeito de direito que exerça atividade regular de “produção, montagem, criação, construção,

transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.” (PEREIRA, 2003, p. 103).

Acerca do significado de cada uma das atividades, colacionam-se os ensinamentos de Roberto Senise Lisboa (2006, p. 147-148):

- a) a produção, que é a elaboração ou realização de produtos e serviços capazes de suprir as necessidades econômicas do homem;
- b) a montagem, que é a operação de se reunir as peças de um dispositivo, de um mecanismo ou de qualquer objeto complexo, de modo que ele possa funcionar satisfatoriamente ou preencher o fim para o qual se destina;
- c) a criação, que é a obra, o invento, a instituição ou a formação de um produto ou serviço, para a satisfação dos interesses humanos;
- d) a construção, que é a edificação ou a constituição de um bem;
- e) a transformação, que é a metamorfose, a operação de modificação do estado de um sistema físico ou orgânico;
- f) a importação, que é a introdução de mercadorias oriundas de território nacional diverso daquele em que o importador se encontra domiciliado;
- g) a exportação, que é o transporte de mercadoria para fora do território nacional no qual o exortador se encontra domiciliado;
- h) a distribuição, que é a repartição social da riqueza como fato econômico; e
- i) a comercialização, que é a negociação de mercadorias.

Ainda de acordo com o supracitado doutrinador:

Basta que o fornecedor de produtos ou serviços venha a praticar uma das atividades acima referidas, para sofrer a incidência da lei protetiva do consumidor, vindo a ser responsabilizado pelos danos patrimoniais e extrapatrimoniais que vier a dar causa, com fundamento no microssistema consumerista. (LISBOA, 2006, p. 148).

Ressalte-se que, a ideia de elencar de forma exemplificativa as possíveis atividades desempenhadas pelo fornecedor, foi desenvolvida com o objetivo de alastrar o campo de incidência de suas responsabilidades por eventuais danos advindos de seus produtos e/ou serviços. (PEREIRA, 2003, p. 102).

No entanto, referido rol não é taxativo, devendo a interpretação da norma legal convergir para admissão de outras atividades praticadas no mercado pelos agentes econômicos. (SANTANA, 2014, p. 71).

Importante destacar, outrossim, a possibilidade da adoção da teoria da aparência, nas situações em que o consumidor não detinha a informação necessária para saber se a pessoa que atuou como fornecedora na relação estabelecida estaria efetivamente representando a entidade fornecedora do produto ou serviço. (LISBOA, 2006, p. 150).

Roberto Senise Lisboa (2006, p. 154-156) discorre, ainda, sobre a probabilidade de a responsabilidade civil estender-se solidária, sucessiva e/ou subsidiariamente a todos os fornecedores da cadeia econômica (diretos ou indiretos), ante a necessidade de atendimento à função social do contrato e da obtenção da reparação do dano suportado pelo consumidor.

Leonardo de Medeiros Garcia (2016, p. 37) destaca, ainda, que “a chave para se encontrar a figura do fornecedor está na expressão desenvolvem atividade.” De acordo com referido doutrinador “somente será fornecedor o agente que pratica determina atividade com habitualidade.”

Nessa senda, considera-se fornecedor, de um modo geral, todas as pessoas, e até os entes despersonalizados, que propiciem a oferta de produtos e serviços no mercado de consumo de forma habitual, admitindo-se a adoção da teoria da aparência e a responsabilização solidária de todos os entes componentes da cadeia econômica.

### **2.2.3 Produto**

Produto, de acordo com o disposto no §1º, do artigo 3º, do Código de Defesa do Consumidor, “é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.” (BRASIL, 1990).

Inferre-se da referida norma, que a intenção do legislador ao simplificar a definição de produto foi ampliar o seu conceito, uma vez que não estabelece qualquer restrição ao tipo de bem considerado como produto. (PEREIRA, 2003, p. 134).

A utilização, no entanto, do termo produto como objeto da relação jurídica de consumo gerou posicionamentos divergentes na doutrina.

Na visão de José Geraldo Brito Filomeno (1999, p. 48), por exemplo, melhor seria se o legislador tivesse adotado diretamente o termo bens e não produtos, dada a abrangência e o caráter técnico abarcado pelo primeiro termo retro-referido.

De outro norte, Luiz Antonio Rizzatto Nunes (2005, p. 105) sustenta ser o vocábulo produto mais adequado, haja vista que sua definição está ligada à ideia do resultado do processo produtivo característico das sociedades capitalistas contemporâneas, tendo sido utilizado por diversos agentes que atuam no mercado de consumo.

Agostinho Oli Koppe Pereira (2003, p. 133-134) observa, contudo, “que o §1º do art. 3º do CDC, ao mesmo tempo em que se refere a produto, também utiliza a expressão bem, quando estabelece produto é qualquer bem.” Partindo desta premissa, referido doutrinador entende que a explicação de produto através da ideia de bem significa que não houve afastamento da ideia de bem jurídico, tendo sido o emprego da palavra adotado para atender as novas dinâmicas trazidas pela disciplina do Direito do Consumidor.

Deixando de lado a divergência doutrinária acerca do melhor vocábulo a ser empregado, destaque-se a noção de produto adotada por Roberto Senise Lisboa (2006, p. 189-190):

Para se considerar um bem como produto, basta que a coisa tenha sido colocada em circulação no mercado de consumo pelo fornecedor. Portanto, se o bem for colocado em circulação por um sujeito de direito que não se enquadra na definição legal de fornecedor, como é o caso daquele que não exerce profissionalmente tal atividade (a de inserção de bens no mercado), não há o que se falar em produto para os fins de caracterização da relação de consumo.

Ainda de acordo com o supracitado doutrinador, não é permitido ao intérprete da norma restringir seu conteúdo, exceto para diferenciar a atividade da pessoa e o produto. Nessa senda, pouco importa se a coisa adquirida é móvel, semovente, imóvel, natural, industrial, autônoma, incorporada, transformada ou não, qualquer bem adquirido em uma relação de consumo é produto. (LISBOA, 2006, p. 189).

Importante salientar, outrossim, um dado fundamental mencionado por Cláudio Bonatto e Paulo Valério Dal Pai Moraes (2003, p. 94), “que é a ausência do requisito da remuneração, ao contrário do que ocorre com o serviço, para que o produto seja considerado como objeto da relação jurídica de consumo.”

Inclusive, referida prerrogativa encontra-se expressamente disciplinada pela legislação consumerista, em seu artigo 39, III, parágrafo único, *in verbis*:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

[...]

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

[...]

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento. (BRASIL, 1990).

Depreende-se, portanto, que “as amostras grátis colocadas no mercado de consumo responsabilizarão o agente econômico sempre que vierem a causar danos aos consumidores ou pessoas a ele equiparadas.” (BONATTO; MORAES, 2003, p. 94).

Diante do exposto, pode-se dizer que produto é qualquer bem de valor econômico, que vise à satisfação de uma necessidade do homem e que fazendo parte de uma relação de consumo encontra-se abrangido pelo Código.

#### **2.2.4 Serviço**

O artigo 3º, §2º do Código de Defesa do Consumidor conceitua serviço como: "qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as

de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista." (BRASIL, 1990).

Denota-se da referida norma, a intenção do legislador de ampliar a incidência da lei consumerista aos mais variados tipos de relações identificadas no mercado, com exceção apenas das relações trabalhistas.

Diante disso, e de acordo com uma interpretação sistemática da Lei nº 8.078/90, a qual faz referência aos serviços públicos em alguns dispositivos (arts. 4º, VII; 6º, X e 22), destaca-se que podem ser objeto de relação de consumo tanto os serviços privados quanto os alguns serviços públicos (BONATTO; MORAES, 2003, p. 99), tendo, ainda, o código estabelecido expressamente as atividades de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária como serviços, a fim de não deixar dúvidas quanto à aplicação do CDC a essas espécies. (MIRAGEM, 2016, p. 189).

Observa-se, ainda, que o principal elemento caracterizador de uma prestação de serviço de consumo é o seu caráter remuneratório. Ou seja, é necessário a ocorrência de uma contraprestação economicamente valorável para que seja possível a formação de uma relação de consumo, o que exclui do âmbito de aplicação do CDC as atividades oferecidas de forma gratuita. (SANTANA, 2014, p. 76-77).

Tocante ao caráter remuneratório, no entanto, imprescindível destacar a observação realizada por Leonardo de Medeiros Garcia (2016, p. 40):

[...] é preciso ter cuidado para verificar se o fornecedor não está tendo uma remuneração indireta na relação (serviço aparentemente gratuito). Assim, alguns serviços, embora sejam gratuitos, estão abrangidos pelo CDC, uma vez que o fornecedor está de alguma forma sendo remunerado pelo serviço.

Nessa senda, de acordo com o mencionado doutrinador, “a chave para se identificar o que é ‘serviço’ no Código é verificar se ocorre a prestação mediante remuneração, ainda que de forma indireta, como nos serviços aparentemente gratuitos.” (GARCIA, 2016, p. 40).

Serviço, portanto, é qualquer atividade colocada à disposição no mercado de consumo – salvo as de cunho trabalhista – mediante uma contraprestação econômica.

Delimitados os elementos configuradores da relação de consumo, extrai-se necessária a análise dos princípios norteadores da referida relação.

## 2.3 PRINCÍPIOS

Cediço serem os princípios fontes do direito, cuja função básica é servirem de padrões teleológicos do sistema, através dos quais poderá ser obtido a correta interpretação constitucional e o melhor significado das demais regras que compõe o sistema jurídico. (BONATTO, MORAES, 2003, p. 28-29).

De acordo com Fabrício Bolzan (2015, p. 42), o Código de Defesa do Consumidor é considerado uma Lei principiológica, porquanto constituída de uma série de princípios, cujo objetivo maior é conferir direitos aos consumidores, parte vulnerável da relação, e impor deveres aos fornecedores.

O presente tópico abordará de forma breve e concisa alguns dos principais princípios norteadores da relação consumerista, cuja maior parte da previsão encontra-se disposta expressamente no artigo 4º na norma específica.

Dentre os mais importantes, destaque-se a classificação adotada pelos doutrinadores Arruda Alvim, Thereza Alvim, Eduardo Arruda Alvim e Jaime Marins (1995, p. 44), quais sejam: o princípio da vulnerabilidade, o princípio do dever governamental, o princípio da Garantia de Adequação, o princípio da boa-fé nas relações de consumo, o princípio da Informação e, o princípio do acesso à justiça.

O princípio da vulnerabilidade é considerado pela doutrina como o princípio básico que fundamenta a existência e aplicação do direito do consumidor. Em resumo, é através dele que restou estabelecida a presunção absoluta de fraqueza ou debilidade do consumidor no mercado de consumo, fundamentando, por consequência, a existência da norma de proteção específica, bem como a orientação acerca de sua aplicação na relação de consumo. (MIRAGEM, 2016, p. 12-130).

O princípio do dever governamental, também conhecido por princípio da intervenção estatal, resulta, segundo Fabrício Bolzan (2015, p. 216), do reconhecimento da necessidade de atuação do Estado na defesa do consumidor nas funções de legislador (para editar leis de defesa do consumidor), julgador (para dirimir conflitos de interesses envolvendo os sujeitos da relação de consumo) e administrador (para implementar, *in concreto*, direta ou indiretamente, a tutela do consumidor vulnerável).

Bruno Miragem (2016, p. 151) complementa destacando que, através deste princípio o Estado passa a limitar a eficácia jurídica das declarações de vontade, atuando na proteção, implementação e efetividade dos direitos do consumidor vulnerável.

Por sua vez, o princípio da garantia de adequação, também chamado de princípio da qualidade e segurança, emana da necessidade de adaptar os produtos e serviços ao binômio qualidade/segurança, a fim de atender aos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, que está voltada à solução de eventuais problemas dos consumidores relacionados à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos e a melhoria da sua qualidade de vida (BOLZAN, 2015, p. 240-241).

O princípio da boa-fé, por seu turno, pode ser definido “como uma regra de conduta, isto é, o dever das partes de agir conforme certos parâmetros de honestidade e lealdade, a fim de estabelecer o equilíbrio nas relações de consumo.” (NUNES, 2013, p. 669).

Felipe P. Braga Netto (2016, p. 82) corrobora referida assertiva, explicando que a boa-fé objetiva “é o dever, imposto a quem quer que tome parte em relação negocial, de agir com lealdade e cooperação, abstendo-se de condutas que possam esvaziar as legítimas expectativas da outra parte.”

Nessa senda, tem-se que a boa-fé objetiva “implica a exigência nas relações jurídicas do respeito e da lealdade com o outro sujeito da relação, impondo um dever de correção e fidelidade, assim como o respeito às expectativas legítimas geradas no outro.” (MIRAGEM, 2016, p. 145).

Já o princípio da informação prevê a obrigação legal do fornecedor de “fazer chegar ao consumidor, de forma simples e acessível, as informações relevantes relativas ao produto ou serviço.” (NETTO, 2016, p. 63).

Fabrizio Bolzan (2015, p. 225) ressalta, no entanto, “que não basta oferecer informações sobre o conteúdo, qualidades, características, modo de utilização do produto ou do serviço, se tais informações não forem inteligíveis.”

Sobre o assunto, destaque-se os ensinamentos de Bruno Miragem (2016, p. 215):

É necessário que esta informação seja transmitida de modo adequado, eficiente, ou seja, de modo que seja percebida ou pelo menos perceptível ao consumidor. A eficácia do direito à informação do consumidor não se satisfaz com o cumprimento formal do dever de indicar dados e demais elementos informativos, sem o cuidado ou a preocupação de que estejam sendo devidamente entendidos pelos destinatários destas informações.

[...]

Isto implicará, igualmente, o dever de abstenção do fornecedor em dar causa a obstáculos que impeçam ou dificultem o acesso à informação, tais como a exigência de submissão do consumidor a procedimentos complexos (preenchimento de formulários extensos), excessivamente burocráticos, ou mesmo a cobrança de taxas pelo uso de serviço de informações, cujo conteúdo é inerente à execução do contrato e insere-se no dever de boa-fé do fornecedor.

O princípio da informação, portanto, “constitui-se uma das bases da proteção normativa do consumidor no direito brasileiro, uma vez que sua garantia tem por finalidade promover o equilíbrio de poder de fato nas relações entre consumidores e fornecedores.” (MIRAGEM, 2016, p. 216).

Por fim, o princípio do acesso à justiça, disposto no artigo 6º, inciso VII da legislação consumerista, define como direito básico do consumidor “o acesso ao Judiciário e às vias administrativas, com a finalidade de prevenir ou reparar danos ocorridos no mercado consumidor.” (BOLZAN, 2015, p. 260).

Segundo Roberto Senise Lisboa (2006, p. 104-105), o objetivo do referido princípio é afastar os obstáculos fáticos e jurídicos que impendem a defesa dos consumidores, através da adoção de vários mecanismos legais (assistência judiciária integral e gratuita, criação de Promotorias, Delegacias e Juizados especiais voltados aos interesses do consumidor, etc.) colocados à disposição do destinatário final para defesa dos seus direitos.

Notória, portanto, a importância da questão principiológica presente na legislação consumerista, cujo objetivo principal é a proteção do consumidor, visando o equilíbrio e harmonia nas relações de consumo, tutelando aquele que se encontra não só econômica, mas tecnicamente vulnerável.

## 2.4 TIPOS DE RELAÇÃO DE CONSUMO E OS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

É cediço que as relações estabelecidas entre consumidores e fornecedores podem ter caráter contratual e/ou extracontratual, consoante explica Simone Hegele Bolson (2002, p. 63): “Geralmente, a relação de consumo se perfectibiliza por um contrato; é corriqueira a existência de um contrato entre o fornecedor e o consumidor, mas nem sempre a relação de consumo se estabelecerá a partir de um instrumento contratual.”

Em sua obra (BOLSON, 2002, p. 63-80), referida doutrinadora apresenta um rol de relações estabelecidas entre consumidores e fornecedores, dentre as quais, destaque-se: a relação de consumo entre fabricante e consumidor (ocorre com a compra pelo consumidor do bem durável ou não colocado no mercado de consumo pelo fabricante, que responde objetivamente pelos defeitos decorrentes da fabricação); a relação de consumo entre prestador de serviço e consumidor (se perfectibiliza com a prestação de um serviço de forma remunerada); a relação de consumo entre entidade bancária, como fornecedora de crédito, e cliente (se opera quando o banco desenvolve a atividade de concessão de crédito, sob os mais

diversos tipos de contratos bancários); a relação de consumo em sentido amplo (é aquela que se estabelece entre um fornecedor de produto ou serviço e um potencial consumidor, estabelecendo-se um vínculo entre as partes sem que, necessariamente, tenha havido um contrato de consumo entre elas. Ex: shoppings); e a relação de consumo por *contacto* jurídico (decorre de um contato social travado entre fornecedor de bens ou serviço e o consumidor em potencial. Ex: *shows* gratuitos).

Acrescente-se, ainda, que apesar da doutrinadora supracitada não ter mencionado sobre a prestação de serviço bancário, referida modalidade esta inserida no rol de relações consumeristas, tanto que expressamente prevista no §2º, do artigo 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

A partir dessas relações, nascem uma série de direitos básicos garantidos legalmente aos consumidores, cujo rol encontra-se expressamente disposto no artigo 6º da legislação consumerista.

No presente trabalho, contudo, serão analisadas as hipóteses que corriqueiramente causam prejuízos aos consumidores – principalmente a perda de seu tempo útil –, dentre as quais, destaca-se: a proteção contra os vícios e defeitos dos produtos e serviços; a proibição de práticas abusivas; e a efetiva e integral prevenção e reparação dos danos sofridos pelos consumidores.

Tocante a proteção contra os vícios e defeitos dos produtos e serviços, extrai-se da legislação consumerista a nítida intenção do legislador em proteger o consumidor quando da ocorrência de falhas em produtos ou serviços postos à disposição no mercado de consumo, as quais podem ser classificadas em vícios de qualidade ou quantidade (artigos 18 e 20, do CDC), ou fatos do produto ou serviço (artigos 12 e 14, do CDC).

Sobre referida classificação, extrai-se dos ensinamentos de Héctor Valverde Santana (2014, p. 92):

As duas espécies de responsabilidade civil do fornecedor distinguem-se por alguns aspectos. A responsabilidade pelo fato não envolve todos os produtos e serviços, mas tão somente aqueles que provocam acidentes de consumo, vale dizer que são considerados para esta espécie de responsabilidade civil apenas os produtos e serviços que atentam contra a órbita extrínseca ou externa do consumidor. Por outro lado, a responsabilidade por vício engloba todos os produtos introduzidos e todos os serviços prestados no mercado de consumo que não atendam as legítimas expectativas do consumidor, ou seja, a anomalia resume-se na órbita intrínseca ou interna do produto ou serviço.

No primeiro caso há, portanto, o comprometimento da segurança do bem comercializado (defeito) que não se restringe ao produto mas se exterioriza atingindo o

consumidor. Na segunda hipótese, ocorre o comprometimento do produto em si (vício), que se restringe à sua prestabilidade (qualidade e/ou quantidade).

A proibição de práticas abusivas, por sua vez, relaciona-se à imposição de observância da boa fé objetiva nas relações de consumo, na medida em que se constitui em expressão da norma geral proibitiva de abuso e direito.

Nas palavras de Bruno Miragem (2016, p. 217), considera-se prática abusiva:

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

Ainda de acordo com referido doutrinador, tal proibição tem caráter exemplificativo na legislação consumerista (art. 39, do CDC), admitindo, outrossim, o reconhecimento de outros comportamentos que, por sua natureza, ou pelo fato de ocorrerem no curso da relação de consumo, caracterizam-se como violadores da boa-fé e confiança dos consumidores. (MIRAGEM, 2016, p. 217).

Por fim, quanto ao direito à efetiva e integral prevenção e reparação dos danos sofridos pelo consumidor, prevista no artigo 6º, VI, da legislação consumerista, Bruno Miragem (2016, p. 225/226) explica que “prevenir significa eliminar ou reduzir, antecipadamente, causas capazes de produzir um determinado resultado.”

Para o doutrinador, são duas espécies de deveres correspondentes ao direito do consumidor de prevenção de danos. A primeira, denominada de deveres positivos, está relacionada ao dever de informação sobre os riscos de produtos e serviços. A segunda, intitulada de deveres negativos, está vinculada à obrigação de não introduzir no mercado produtos e/ou serviços que sabe, ou deveria saber, que apresentam alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde e à segurança dos consumidores. (MIRAGEM, 2016, p. 226).

A efetiva e integral reparação, por seu turno, abrange o direito do consumidor à reparação de uma gama de danos expressamente identificados no Código de Defesa do Consumidor que, segundo Fabrício Bolzan (2015, p. 257), não admite qualquer tipo de tarifação.

Ou seja, o consumidor tem direito ao ressarcimento integral do decréscimo patrimonial e/ou extrapatrimonial experimentado, sem qualquer imposição de tarifação sobre o bem jurídico cuja tutela está sendo exercida.

A orientação do legislador, portanto, “é pela exclusividade do reconhecimento de direitos subjetivos aos consumidores e estabelecimento de deveres jurídicos aos fornecedores, assim como fixar procedimentos e consequências na hipótese de violação destes deveres.” (MIRAGEM, 2016, p. 209).

Leonardo de Medeiros Garcia (2016, p. 85) acrescenta que: “os direitos contemplados pelo código são somente para proteção do ser vulnerável (consumidor), não podendo ser utilizado pelo fornecedor a seu favor.”

Fabício Bolzan (2015, p. 239) ressalta, ainda, que o rol de direitos do consumidor é bastante amplo, não se limitando ao dispositivo citado, nem ao próprio texto do Código do Consumidor.

Aliás, está é a dicção do *caput* do artigo 7º da Legislação consumerista:

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade. (BRASIL, 1990).

Observa-se, portanto, que o objetivo da norma é “preservar a pessoa humana consumidora em suas relações jurídicas e econômicas concretas, protegendo seu aspecto existencial e seus interesses legítimos no mercado de consumo.” (MIRAGEM, 2016, p. 211).

Abordados os principais aspectos da relação de consumo e da respectiva legislação específica, passa-se à análise da responsabilidade do fornecedor pelos danos causados ao consumidor em decorrência da relação consumerista.

### 3 RESPONSABILIDADE CIVIL POR DANOS AO CONSUMIDOR

Cediço que, para interpretar os novos preceitos que conduzem a responsabilidade civil atual – os quais, inclusive, dão origem ao reconhecimento deste novo dano temporal –, é necessário perquirir sobre seus elementos básicos de configuração, assim como delimitar os principais tipos de responsabilidade decorrentes das relações de consumo, os consequentes danos advindos dessa relação, as excludentes de responsabilidade e as formas de reparação dos referidos danos.

Inclusive, a definição de responsabilidade civil é marcada por divergências doutrinária, haja vista a gama de critérios utilizados para sua elaboração, tais como a culpa, o fato, as pessoas responsáveis ou a necessidade de equilíbrio de direitos e interesses. (SANTANA, 2014, p. 82).

Nesse sentido, destaque-se, inicialmente, a definição de responsabilidade civil adotada por Maria Helena Diniz (2014, p. 51):

A responsabilidade civil é a aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros, em razão de ato por ela mesma praticado, por pessoa por quem ela responde, por alguma coisa a ela pertencente ou de simples imposição legal.

Simone Hegele Bolson (2002, p. 115), por sua vez, expõe que:

(...) a responsabilidade civil é uma sanção que poderá ser imposta àquele que violou uma norma jurídica; essa sanção visa o restabelecimento do *statu quo ante*, personificada no princípio da *restitutio in integrum*. Sua função, destarte, é dupla, pois, além de garantir o direito do lesado à segurança, serve como sanção civil de natureza compensatória sob a forma de reparação civil do dano causado à vítima.

Fernando Noronha (2007, p. 427-429), de outro norte, divide a responsabilidade civil em duas acepções, uma ampla e tradicional e outra restrita e mais técnica, nos seguintes termos:

Na acepção ampla, consiste na obrigação de reparar quaisquer danos antijuridicamente causados a outrem, isto é, em contradição com o ordenamento. Em regra esses danos serão resultados de ações humanas reprovadas pelo direito (atos comissivos ou omissivos), mas também poderão ser consequência de acontecimentos naturais, especialmente quando a sua ocorrência ainda estiver associada à atividade desenvolvida pela pessoa que acaba sendo responsabilizada; em casos muito especiais, poderão mesmo ser resultantes de atos justificados, isto é, praticados em situações em que seria inexigível outro comportamento e, por isso, ser ainda atos lícitos.

[...]

No sentido restrito ou técnico da responsabilidade civil, também poderíamos dizer que esta é a obrigação de reparar os danos antijurídicos que seja resultante da violação, ainda que muitas vezes não culposa (e neste sentido não ilícita, mas que sempre se poderá dizer antijurídica, do dever geral de *neminem laedere* (não lesar

ninguém) ou, como também se diz, de *alterum non laedere* (não lesar outrem). Ela tem por finalidade tutelar o interesse de cada pessoa na preservação da sua esfera jurídica, através da reparação dos danos causados por outrem.

Roberto Senise Lisboa (2006, p. 22) arremata, afirmando que:

A responsabilidade constitui, assim, uma relação obrigacional cujo objeto é o ressarcimento. Não se confunde com a obrigação originária, já que ela é invariavelmente um dever jurídico sucessivo ou suplementar decorrente da violação de outra obrigação. A responsabilidade é uma obrigação *ex lege* ou *ex voluntas* constituída por um fato que é a violação de um dever jurídico preexistente. E essa transgressão se dá pela conduta comissiva ou omissiva de um sujeito cuja atividade desenvolvida pode ser: ilícita por natureza; lícita por natureza, porém ilícita pelo resultado danoso; ou, ainda, a consequência dos danos acarretados por uma coisa ou um animal sob a guarda dele.

Nessa senda, é possível conceituar superficialmente a responsabilidade civil como sendo a obrigação legal de uma determinada pessoa de reparar dano causado a outra pessoa, por ato ilícito por si cometido.

Referida responsabilidade pode nascer de diversos tipos de relações estabelecidas entre as partes (trabalhistas, comerciais, etc). O presente estudo, contudo, irá abordar, especificamente, a responsabilidade civil decorrente de relações consumeristas e o reconhecimento progressivo de novos danos indenizáveis oriundos dessas relações.

Nessa senda, importante tecer alguns comentários acerca dos pressupostos imprescindíveis à sua configuração.

### 3.1 ELEMENTOS CONFIGURADORES DA RESPONSABILIDADE CIVIL

Cediço que a responsabilidade civil divide-se em responsabilidade subjetiva e responsabilidade objetiva. Em ambas as situações é necessário para sua configuração a comprovação da ocorrência de alguns requisitos básicos.

Segundo Héctor Valverde Santana (2014, p. 86), a doutrina majoritária apresenta como pressupostos da configuração da responsabilidade Civil: a conduta (ação ou omissão); o nexo de causalidade e; o dano (patrimonial ou moral).

Compartilhando a composição acima adotada, Maria Helena Diniz (2014, p. 53-54) entende que a responsabilidade civil requer:

- a) Existência de uma ação, comissiva ou omissiva, qualificada juridicamente, isto é, que se apresenta como um ato ilícito ou lícito, pois ao lado da culpa, como fundamento da responsabilidade, temos o risco. [...].
- b) Ocorrência de um dano moral e/ou patrimonial causado à vítima por ato comissivo ou omissivo do agente ou de terceiro por quem o imputado responde, ou por um fato de animal ou coisa a ele vinculada. [...]

- c) Nexó de causalidade entre o dano e a ação (fato gerador da responsabilidade), pois a responsabilidade civil não poderá existir sem o vínculo entre a ação e o dano.

Ainda de acordo com referida doutrinadora, a ação vem a ser “o ato humano, comissivo ou omissivo, ilícito ou lícito, voluntário e objetivamente imputável, do próprio agente ou de terceiro, ou o fato de animal ou coisa inanimada, que cause dano a outrem, gerando o dever de satisfazer os direitos do lesado.” (DINIZ, 2014, p. 56).

Bruno Miragem (2016, p. 567) interpreta está ação comissiva ou omissiva como “um comportamento tipicamente humano, causador de consequências fáticas que, localizadas nas espécies de atuação eleitas pela norma jurídica, tornam-se, por isso, atos jurídicos, em relação aos quais o direito atribui requisitos e consequências.”

E, complementa afirmando que “o ato ilícito como pressuposto da responsabilidade civil, insere-se na tutela genérica de interesses socialmente valiosos, e é compreendido em relação à pessoa como violação de um dever jurídico de não lesar.” (MIRAGEM, 2016, p. 567).

Fernando Noronha, por sua vez, divide a interpretação do ato ilícito em duas acepções distintas, uma ampla e outra restrita, explicando-as da seguinte forma:

De acordo com a acepção ampla, também designada de ilicitude objetiva, ato ilícito significa qualquer ação humana que não seja conforme com o direito. Esta ilicitude olha somente o ato em si, considerando apenas a circunstância de ele ser proibido. Com este significado, o ato ilícito será quase sinônimo de ato antijurídico. [...] Conforme a acepção restrita, ou ilicitude subjetiva, atos ilícitos são somente ações de violação de direitos de outrem que sejam subjetivamente reprováveis: são as ações ofensivas de direitos alheios, proibidas pela ordem jurídica e imputáveis a uma pessoa de quem se possa afirmar ter procedido de forma intencional ou meramente culposa (cf. art. 186). Nesta acepção, será ilícita somente a ação ou omissão que reúne dois elementos: a violação de um direito (elemento subjetivo), que seja resultante de uma atuação culposa (elemento objetivo). O ato que é proibido do ponto de vista da ilicitude objetiva só será subjetivamente ilícito quando a pessoa que o praticar tiver consciência dessa antijuricidade. (NORONHA, 2007, p. 361-362).

Denota-se do posicionamento defendido pelo doutrinador supracitado que a simples violação de proibições legais constitui ilicitude objetiva. A configuração da ilicitude subjetiva, por sua vez, pressupõe a necessidade de consciência do agente acerca da antijuridicidade do ato praticado.

Com fulcro na acepção subjetiva da ilicitude, Maria Helena Diniz (2014, p. 57) destaca que “no nosso ordenamento jurídico vigora a regra geral de que o dever ressarcitório pela prática de atos ilícitos decorre da culpa, ou seja, da reprovabilidade ou censurabilidade da conduta do agente.”

Nesse viés, referida doutrinadora ressalta que para caracterização do ato ilícito é necessário que:

[...] haja uma ação ou omissão voluntária, que viole norma jurídica protetora de interesses alheios ou um direito subjetivo individual, e que o infrator tenha conhecimento da ilicitude de seu ato, agindo com dolo, se intencionalmente procura lesar outrem, ou culpa, se consciente dos prejuízos que advêm de seu ato, assume o risco de provocar evento danoso. (DINIZ, 2014, p. 57-58).

Agir com culpa, segundo Carlos Roberto Gonçalves (2016, p. 67), significa “atuar o agente em termos de, pessoalmente, merecer a censura ou reprovação do direito – o que só pode ocorrer quando, em face das circunstâncias concretas da situação, caiba afirmar que ele podia e devia ter agido de outro modo.”

Maria Helena Diniz (2014, p. 58-59) define e classifica a culpa da seguinte forma:

A culpa em sentido amplo, como violação de um dever jurídico, imputável a alguém, em decorrência de fato intencional ou de omissão de diligência ou cautela, compreende: o dolo, que é a violação intencional do dever jurídico, e a culpa em sentido estrito, caracterizada pela imperícia, imprudência ou negligência, sem qualquer deliberação de violar um dever. [...]

O dolo é a vontade consciente de violar o direito, dirigida à consecução do fim ilícito, [...]. A imperícia é a falta de habilidade ou inaptidão para praticar certo ato; a negligência é a inobservância de normas que nos ordenam agir com atenção, capacidade, solicitude e discernimento; e a imprudência é precipitação ou o ato de proceder sem cautela.

Contudo, a ideia de conduta usualmente e atualmente utilizada nas relações de consumo é aquela que prescinde da comprovação do elemento culpa e esta vinculada ao fundamento do risco da atividade desenvolvida pelo agente.

Sobre o assunto, leciona Bruno Miragem (2016, p. 583-584):

A conduta que se reclama do fornecedor é sua participação na colocação do produto ou serviço no mercado, em qualquer das fases em que esta tenha se desenvolvido. Neste sentido, a conduta se caracteriza pela participação do fornecedor no processo de produção e disposição deste produto ou serviço no mercado.

[...]

Insiste-se, pois, que não se reclama na conduta do fornecedor, como pressuposto da responsabilização, a existência de culpa, entendida esta como a falta de um dever de cuidado ou cautela, ou ainda a falta de um dever de prudência, na realização de um determinado comportamento. O que se perquire é sobre sua atuação no mercado de consumo, ou seja, se colocou ou não o produto ou serviço no mercado de consumo, exigindo-se neste caso, para efeito de responsabilização, que a resposta seja afirmativa.

O qual segue afirmando que:

A responsabilidade civil de consumo, como já se afirmou, segue a tendência de uma socialização de riscos, cuja consequência básica é a imputação de responsabilidade objetiva, ou seja, na qual a conduta identificada como passível de ser imputada como responsável não há de ser caracterizada necessariamente negligente, imprudente ou

mesmo dolosa. Bastará, neste sentido, a demonstração da realização da conduta própria de ter colocado o produto no mercado ou de algum modo ter participado da cadeia de fornecimento do produto em alguma das posições indicadas nas disposições do CDC (fabricante, produtor, construtor, importador, e.g.), e ainda que este produto seja defeituoso, para que estejam preenchidos os pressupostos fáticos concernentes à conduta como elemento da relação de responsabilidade civil de consumo. (MIRAGEM, 2016, p. 581).

Nessa senda, em que pese a Legislação consumerista prever em algumas situações específicas a necessidade de comprovação da culpa para caracterização da conduta delituosa, na maioria das vezes referida necessidade é dispensável, bastando o desenvolvimento da atividade comercial pelo agente para configuração do pressuposto conduta.

Nesse sentido, bem ponderou Roberto Senise Lisboa (2006, p. 23):

O ato ilícito em sentido amplo, compreende duas ideias: a do ilícito pela conduta e a do ilícito pelo resultado. O art. 186 do CC preocupa-se com a ilicitude pela conduta, enquanto que a teoria da responsabilidade objetiva debruça-se sobre a ilicitude pelo resultado danoso, que se acha em desconformidade com o ordenamento jurídico.

Assim sendo, tem-se que as transgressões nas relações consumeristas podem decorrer de conduta ilícita (que requer culpa, e configura a responsabilidade subjetiva) ou conduta lícita (porém ilícita pelo resultado danoso – que caracteriza a responsabilidade objetiva), sendo esta última preponderantemente adotada pelo Código de Defesa do Consumidor.

O dano, por sua vez, pode ser definido, nas sábias palavras de Fernando Noronha (2007, p. 555), como “o prejuízo, de natureza individual ou coletiva, econômico ou não econômico, resultante de ato ou fato antijurídico que viole qualquer valor inerente à pessoa humana, ou atinja coisa do mundo externo que seja juridicamente tutelada.”

Na visão de Maria Helena Diniz (2014, p. 80), define-se o dano como: “a lesão (diminuição ou destruição) que, devido a um certo evento, sofre uma pessoa, contra sua vontade, em qualquer bem ou interesse jurídico, patrimonial ou moral.”

Diante disso, pode-se sintetizar o conceito de dano como o prejuízo resultante de uma lesão antijurídica de bem alheio.

Maria Helena Diniz (2014, p. 81-84) acrescenta, ainda, que para existir dano indenizável é necessária a ocorrência dos seguintes requisitos: diminuição ou destruição de um bem jurídico, patrimonial ou moral, pertencente a uma pessoa; efetividade ou certeza do dano; causalidade; subsistência do dano no momento da reclamação do lesado; legitimidade e ausência de cláusulas excludentes de responsabilidade.

O dano, portanto, implica necessariamente na diminuição de um bem jurídico da pessoa lesada, sob pena de enriquecimento ilícito ou sem causa.

Por derradeiro, Bruno Miragem (2016, p. 590) conceitua o nexo de causalidade como “pressuposto lógico que vincula a ocorrência de um determinado dano indenizável a uma dada conduta.”

Fernando Noronha (2007, p. 475) complementa, afirmando que o nexo de causalidade “é o elo que liga o dano ao fato gerador, é o elemento que indica quais são os danos que podem ser considerados como consequência do fato verificado.”

Bruno Miragem (2016, p. 590) conceitua o nexo de causalidade como “pressuposto lógico que vincula a ocorrência de um determinado dano indenizável a uma dada conduta.”

Maria Helena Diniz (2014, p. 131), por sua vez, define o nexo causal da seguinte forma:

O vínculo entre o prejuízo e a ação designa-se nexo causal, de modo que o fato lesivo deverá ser oriundo da ação, diretamente ou como sua consequência previsível. Tal nexo representa, portanto, uma relação necessária entre o evento danoso e a ação que o produziu, de tal sorte que esta é considerada como sua causa. Todavia, não será necessário que o dano resulte apenas imediatamente do fato que o produziu. Bastará que se verifique que o dano não ocorreria se o fato não tivesse acontecido. Este poderá não ser a causa imediata, mas, se for condição para a produção do dano, o agente responderá pela consequência.

Nexo causal, portanto, é o liame que liga a conduta praticada pelo agente ao dano suportado pela vítima.

Confirmada a presença dos referidos requisitos, resta configurada a responsabilidade civil e o consequente dever de indenizar.

### 3.2 TIPOS DE RESPONSABILIDADE CIVIL DECORRENTES DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A responsabilidade civil apresenta-se sob diversas modalidades, sendo a mais importante das classificações elaborada a partir do fundamento da imputação da obrigação de indenizar, na qual se defrontam dois princípios ético-jurídicos antagônicos: os princípios da culpa e do risco. (NORONHA, 2007, p. 483).

De acordo com Fernando Noronha (2007, p. 483), “os casos em que prevalece o princípio da culpa são chamados de responsabilidade subjetiva, ou culposa; aqueles em que domina o princípio do risco são os de responsabilidade civil objetiva, ou pelo risco.”

O ordenamento civil pátrio adota como regra a responsabilidade civil subjetiva, cuja noção de ato ilícito, disposta nos artigos 186 e 187, preconiza além da ação ou omissão

do agente causador de dano, a necessidade de comprovação da culpa. (SANTANA, 2014, p. 84).

A responsabilidade civil objetiva, por sua vez, configura exceção à regra civilista, porquanto prescinde da comprovação de culpa. Referida modalidade, inclusive, encontra-se expressamente positivada pela legislação consumerista, que prevê em seus artigos 12, 13 e 14 a responsabilização do fabricante, produtor, construtor, importador, comerciante e fornecedor independentemente da ocorrência de culpa (BRASIL, 1990).

De acordo com Humberto Theodoro Júnior (2013, p. 354), é possível afirmar que o sistema de responsabilidade adotado no âmbito das relações de consumo é o da responsabilidade objetiva.

Referida consagração da responsabilidade objetiva do fornecedor decorre do fato de vivermos atualmente em uma sociedade de produção e de consumo em massa, a qual é responsável pela despersonalização ou desindividualização das relações entre produtores, comerciantes e prestadores de serviços em um polo, e compradores e usuários de serviço no outro. (GONÇALVES, 2014, p. 287).

Humberto Theodoro Júnior (2013, p. 354) acrescenta, no entanto, que referida modalidade apesar de majoritária não é absoluta, pois há casos excepcionais – que estão expressamente ressalvados no artigo 14, §4º do CDC – em que a responsabilidade do fornecedor se sujeita ao regime subjetivo da culpa.

Dito isso, e considerando que o âmago do presente trabalho está voltado ao estudo de uma nova modalidade de dano decorrente das relações de consumo, abordaremos no presente tópico os dois tipos mais comuns de responsabilidade incidentes no Código de Defesa do Consumidor: a responsabilidade objetiva e a responsabilidade subjetiva.

### **3.2.1 Responsabilidade Civil objetiva**

Consoante já mencionado, a responsabilidade civil objetiva configura exceção à regra civilista, porquanto prescinde da comprovação de culpa. Referida modalidade é amplamente utilizada nas relações consumeristas com o objetivo de resguardar os interesses dos consumidores, parte vulnerável na relação de consumo.

Nesse sentido, dispõe Carlos Roberto Gonçalves (2016, p. 31):

Partindo da premissa básica de que o consumidor é parte vulnerável das relações de consumo, o Código pretende restabelecer o equilíbrio entre os protagonistas de tais relações. [...]

No referido sistema codificado, tanto a responsabilidade pelo fato do produto ou serviço como a oriunda do vício do produto ou serviço são de natureza objetiva, prescindindo do elemento culpa a obrigação de indenizar atribuída ao fornecedor.

Extraí-se, portanto, ter sido a responsabilidade civil objetiva adotada pelo legislador com o objetivo de resguardar os interesses da parte vulnerável na relação consumerista (consumidor), desobrigando o consumidor lesado da comprovação do elemento culpa, em eventual pretensão compensatória.

Corroborando referido posicionamento, Fernando Noronha (2007, p. 484) conceitua a responsabilidade civil objetiva como: “a obrigação de reparar danos, independentemente de qualquer ideia de dolo ou culpa. Ela nasce da prática de fatos meramente antijurídicos, geralmente relacionados com determinadas atividades.”

Carlos Roberto Gonçalves (2016, p. 22), por sua vez, ressalta que em alguns casos a responsabilidade objetiva pode ser presumida por lei, e em outros, ela se funda no risco, cuja teoria foi interpretada pelo Ilustre doutrinador, nos seguintes termos:

Uma das teorias que procuram justificar a responsabilidade objetiva é a teoria do risco. Para esta teoria, toda pessoa que exerce alguma atividade cria um risco de dano aos terceiros. E deve ser obrigada a repará-lo, ainda que sua conduta seja isenta de culpa. A responsabilidade civil desloca-se da noção de culpa para ideia de risco, ora encarada como ‘risco proveito’, que se funda no princípio segundo o qual é reparável o dano causado a outrem em consequência de uma atividade realizada em benefício do responsável (*ubi emolumentum, ibi onus*); ora mais genericamente como ‘risco criado’, a que se subordina todo aquele que, sem indagação de culpa, expuser alguém a suportá-lo. (GONÇALVES, 2006, p. 22).

Complementando o pensamento supratranscrito, Maria Helena Diniz (2014, p. 69) acrescenta que:

A responsabilidade, fundada no risco, consiste, portanto, na obrigação de indenizar o dano produzido por atividade exercida no interesse do agente e sob seu controle, sem que haja qualquer indagação sobre o comportamento do lesante, fixando-se no elemento objetivo, isto é, na relação de causalidade entre o dano e a conduta do seu causador.

Ou seja, a vítima deverá pura e simplesmente demonstrar o nexo de causalidade entre o dano e a ação que o produziu.

Consoante bem observado pela doutrina, a opção legislativa pela responsabilidade objetiva reflete a adoção da teoria do risco do negócio, segundo a qual aquele que explora atividade econômica deve arcar com os danos causados por essa exploração, ainda que não tenha concorrido voluntariamente para a produção dos danos.

Isso ocorre, porque “o fornecedor é o único que obtém lucros e controla o ciclo produtivo, razão pela qual a lei impõe-lhe o dever de introduzir produtos e prestar serviços no

mercado sem ameaçar ou violar os direitos da parte vulnerável, dentre eles a incolumidade físico-psíquica do consumidor.” (SANTANA, 2014, p. 94).

No entanto, conforme bem observado por Antonio Hermam V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa (2013, p. 164) “a alteração da sistemática da responsabilização, retirando-se o requisito de prova da culpa, não implica dizer que a vítima nada tenha a provar. Ao contrário cabe-lhe comprovar o dano e o nexo de causalidade entre este e o produto ou serviço.”

Corroborando referida assertiva, extrai-se dos ensinamentos de Bruno Miragem (2016, p. 581):

[...] não basta a mera colocação do produto no mercado de consumo, ou a prestação de um determinado serviço. Também é impositivo, para imputação da responsabilidade, que haja a exata identificação do nexo de causalidade entre o dano causado ao consumidor e aquela dada conduta do fornecedor de oferecimento do produto ou serviço no mercado. Em outros termos, a responsabilidade do fornecedor só se reproduz na medida em que 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. Este elo só vai se produzir com a existência de um defeito, ou seja, de uma falha no processo econômico que abrange desde a concepção do produto ou serviço até sua disposição e utilização pelo consumidor, com o comprometimento da segurança que legitimamente dele se espera.

Ou seja, o fato de a responsabilidade civil objetiva reconhecer a obrigação de indenizar independentemente da demonstração de culpa não torna essa responsabilidade subordinada apenas ao fato isolado de alguém ter sofrido um dano em razão de uma relação estabelecida com outra pessoa.

Conforme bem explicitado, é necessária a comprovação da ocorrência de uma lesão (patrimonial e/ou moral) efetiva suportada pela vítima e a relação de causalidade entre referida lesão e o ato praticado pelo agente.

Repise-se, contudo, que apesar de competir ao consumidor a comprovação do vício ou defeito do produto ou serviço, nunca é demais lembrar que para facilitar sua defesa em juízo poderá ocorrer, a critério do Juiz, a inversão do ônus da prova, desde que constatada a verossimilhança de suas alegações ou a hipossuficiência do postulante (art. 6º, VIII, do CDC). (BOLZAN, 2015, p. 307).

Diante do exposto, tem-se que a prova atribuída ao consumidor incide apenas sobre o nexo de causalidade entre o dano e experimentado e o ato praticado pelo fornecedor, independente da demonstração de culpa, uma vez que a anomalia do produto e/ou serviço é presumida.

Assim sendo, comprovada a ocorrência dos elementos acima descritos, resta caracterizada a responsabilidade civil objetiva e o conseqüente dever de indenizar.

### 3.2.2 Responsabilidade Civil subjetiva

Como visto anteriormente, a regra da responsabilidade objetiva adotada pelo Código de Defesa do Consumidor não é absoluta, existindo no referido ordenamento jurídico um caso de responsabilidade civil subjetiva, o qual está disposto em seu artigo 14, §4º, nos seguintes termos: “A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.” (BRASIL, 1990).

Trata-se da responsabilidade pessoal do profissional liberal que deverá ser configurada através da comprovação de dolo ou de culpa (responsabilidade subjetiva).

Roberto Senise Lisboa (2006, p. 288) conceitua o profissional liberal como “a pessoa física que desempenha atividade remunerada em favor de outrem, sem manter perante aquele que o remunera qualquer vínculo de subordinação.” E finaliza, afirmando que referido regime é inaplicável à pessoa jurídica.

De acordo com Fabrício Bolzan (2015, p. 341), as razões do tratamento diferenciado concedido aos profissionais liberais decorrem da natureza *intuitu personae* da atividade desempenhada, em regra, da atividade de meio, e do serviço diferenciado em comparação aos disponíveis no mercado massificado.

Exemplificando referidas justificativas, extrai-se dos ensinamentos de Tupinambá Miguel Castro do Nascimento (1991, p. 80):

O médico, o advogado, o dentista, o enfermeiro, etc. compõem uma espécie de profissionais liberais. Nas relações de consumo, ao contratarem com seus clientes, não se comprometem a um resultado. Não obstante a cura da doença, a vitória na causa, a solução do problema dentário, etc., sejam as pretensões finais, referidos profissionais liberais não se comprometem, na área contratual, por alcançar tais resultados porque estes, por maior talento que possuam, normalmente fogem ao seu controle. O compromisso deles é quanto às técnicas usadas na prestação dos serviços e às diligências regulares exercidas. Em outras palavras, tais profissionais se comprometem pela obrigação de meio.

Bruno Miragem (2016, p. 584), por sua vez, sustenta que:

O fundamento desta disposição reside que em tais situações o profissional liberal ao realizar um serviço objeto de relação de consumo (artigo 14), o faria em situação de maior pessoalidade do que a do oferecimento massificado e despersonalizado de produtos e serviços. Neste sentido, considerando a preponderância do elemento humano e de especialidade técnica nesta prestação de serviço, seria desproporcional a imputação de responsabilidade independente da avaliação da culpa.

Roberto Senise Lisboa (2006, p. 289) ressalta, no entanto, que a responsabilidade subjetiva do profissional liberar está limitada ao caso de responsabilidade pelo fato do serviço, sendo objetiva a responsabilidade pelo vício do serviço prestado (ex: falta de informação).

Denota-se, portanto, que a responsabilidade civil subjetiva, ao contrário da responsabilidade civil objetiva, tem como pressuposto a configuração da culpa do agente causador do dano, estando sua aplicabilidade na seara consumerista restrita aos casos de responsabilidade pelo fato do serviço de profissionais liberais (pessoas físicas).

### 3.3 EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

As excludentes de responsabilidade podem ser definidas como sendo as causas que liberam da obrigação de indenizar o agente a quem estava sendo atribuída a responsabilidade pelo dano, cujo ressarcimento estava sendo objetivado.

Na legislação consumerista pátria, referidas causas estão expressamente disciplinadas nos artigos 12, §3º e incisos, e 14, §3º e incisos, as quais, segundo bem observado por Bruno Miragem (2016, p. 601), representam a desconstituição do nexo de causalidade.

Referido doutrinador acrescenta, ainda, que o ônus de comprovar a ocorrência da excludente de responsabilidade pertence ao fornecedor do produto ou serviço, contra qual se estabelece uma presunção *juris tantum* de responsabilidade. (MIRAGEM, 2016, p. 601).

Destaque-se que, referida prerrogativa encontra respaldo na norma consumerista, que prevê expressamente em seu artigo 6º, inciso VIII, a facilitação da defesa dos direitos do consumidor através da inversão do ônus probatório, a qual imputa ao fornecedor a obrigação de comprovar os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos desse direito. (BRASIL, 1990).

Neste sentido, Carlos Roberto Gonçalves (2016, p. 409) sustenta que: “provados, portanto, o dano e o nexo causal com o produto ou serviço, ou desobrigado o consumidor dessa prova, ao fornecedor cumpre a prova das excludentes mencionadas, se não quiser arcar com a responsabilidade pela sua reparação.”

Demonstrada a obrigação do fornecedor no tocante à comprovação da ocorrência das excludentes de responsabilidade, passa-se à análise dos tipos de excludentes existentes.

Neste norte, Fernando Noronha (2007, p. 624 - 625) defende a existência de três categorias de fatos excludentes de causalidade, caracterizando-as da seguinte forma:

Como a expressão indica, fato do lesado, também chamado de fato da vítima, é aquele atribuível à atuação da própria pessoa que sofreu o dano. Quando a atuação do lesado foi causa exclusiva do dano, não se poderá falar em obrigação de indenizar [...].

O fato de terceiro que é excludente da causalidade (e por isso geralmente excludente também da responsabilidade) é o fato antijurídico praticado por alguém que não seja nem o lesado nem a pessoa de cuja possível responsabilização se esteja cogitando. [...].

Quando a expressão caso fortuito ou força maior é usada em sentido restrito (e sem distinguir entre fortuito e força maior), ela engloba os acontecimentos naturais, como tempestades, enchentes e doenças (que poderiam ser designadas de *acts of God*), e as ações humanas não individualizadas, como guerras, assaltos, depredações e até imposições da autoridade, sempre que tais fatos tenham sido determinantes do dano.

Como bem observou Bruno Miragem (2016, p. 612), as modalidades caso fortuito e força maior não se encontram expressamente previstas na norma consumerista, porém “são consideradas no direito civil comum, como aptas a afastar a imputação da responsabilidade, sejam pelos efeitos do inadimplemento, no âmbito de uma relação contratual, ou pelo dever de indenizar, no âmbito de uma relação de responsabilidade civil em sentido estrito.”

Fernando Noronha (2007, p. 626) ressalta, no entanto, que a exclusão da causalidade só ficará caracterizada quando estiverem reunidos os seguintes requisitos: imprevisibilidade, irresistibilidade e externidade, os quais são explicados da seguinte forma:

[...] fato irresistível seria aquele que a força do indigitado responsável não poderia impedir e fato imprevisível seria aquele que até poderia ter sido impedido, se fosse possível prever sua ocorrência, mas que, não podendo ser previsto, não haveria como evitar. [...] são externos quando não estejam vinculados à própria atividade da pessoa de cuja responsabilidade se esteja cogitando; [...]. (NORONHA, 2007, p. 629-632).

Complementando referido entendimento dispõe o Enunciado n. 422 da V Jornada de Direito Civil que, “o caso fortuito e a força maior somente serão considerados como excludentes da responsabilidade civil quando o fato gerador do dano não for conexo à atividade desenvolvida.” (BRASIL, 2011).

Observa-se, portanto, ter sido proporcionado ao fornecedor a possibilidade de eximir-se do dever de indenizar o consumidor lesado quando conseguir comprovar a ocorrência de determinadas excludentes de responsabilidade.

Não logrando êxito em sua comprovação, o fornecedor responderá pelos danos causados ao consumidor, cujos tipos serão abordados no tópico a seguir.

### 3.4 DANOS TUTELADOS PELO ORDENAMENTO JURÍDICO

Consoante bem delineado por Fernando Noronha (2007, p. 474), o dano ocasionado pode atingir valores relacionados à própria pessoa do lesado, em sua integridade física, psíquica ou moral, que é quando teremos os danos pessoais, ou pode afetar objetos materiais ou mesmo coisas incorpóreas, que são os chamados danos a coisas, ou danos materiais.

Referido doutrinador explica que:

Os danos à pessoa podem consistir na ofensa à vida ou à integridade física de outrem (danos corporais) ou na afronta a sentimentos e outros valores espirituais ou afetivos (danos anímicos, ou morais em sentido estrito), [...].  
Por outro lado, essa lesão pode consistir num prejuízo patrimonial, ou pode reportar-se a valores insuscetíveis de avaliação pecuniária: no primeiro caso temos danos patrimoniais, no segundo eles serão extrapatrimoniais (também chamados de danos morais em sentido amplo). Quando o prejuízo for econômico, pode traduzir-se em efetiva diminuição do valor do patrimônio (sendo então chamado de dano emergente), ou na frustração de um acréscimo patrimonial esperado (lucro cessante). (NORONHA, 2007, p. 474).

Denota-se da explicação supratranscrita que, tanto o dano à pessoa, quanto o dano à coisa, são particularmente indenizáveis, tendo a legislação e a doutrina consagrado a divisão do dano reparável em duas categorias distintas: a primeira denominada de dano material e/ou patrimonial e a segunda chamada de dano moral ou extrapatrimonial, que serão analisados a seguir.

#### 3.4.1 Patrimoniais

Dentre as tutelas asseguradas pelo Código de Defesa do Consumidor figura a efetiva reparação de danos patrimoniais decorrentes de problemas ocorridos nas relações estabelecidas entre fornecedores e consumidores (art. 6º, VI, do CDC).

Maria Helena Diniz (2014, p. 84) conceitua o dano patrimonial como uma “lesão concreta, que afeta um interesse relativo ao patrimônio da vítima, consistente na perda ou deterioração, total ou parcial, dos bens materiais que lhe pertencem, sendo suscetível de avaliação pecuniária e de indenização pelo responsável.”

De acordo com a festejada doutrinadora, constituem danos patrimoniais “a privação do uso da coisa, os estragos nela causados, a incapacitação do lesado para o trabalho, a ofensa a sua reputação, quando tiver repercussão na sua vida profissional ou em seus negócios.” (DINIZ, 2014, p. 84).

Para Fernando Noronha (2007, p. 566), “será patrimonial, ou econômico, o dano que consiste na violação de interesses diretamente suscetíveis dessa avaliação em dinheiro.”

Não cabe, portanto, reparação de dano hipotético ou eventual, necessitando, em regra, de prova efetiva de sua ocorrência.

Bruno Miragem (2016, p. 595), por seu turno, sustenta que os danos materiais são os prejuízos econômicos certos e demonstráveis, que decorrem de uma determinada ofensa ao direito alheio e compõe-se tanto da parcela de patrimônio diminuída em razão de um determinado comportamento do ofensor, quanto dos acréscimos patrimoniais que deixam de ser obtidos em razão deste mesmo comportamento (lucros cessantes).

Partindo dessa definição, imprescindível mencionar a existência de uma subclassificação dos danos patrimoniais adotada por Fernando Noronha, que são os chamados danos emergentes e os lucros cessantes, assim definidos:

O dano emergente traduz-se em efetiva diminuição do patrimônio do lesado; o lucro cessante consiste na frustração de um ganho que era esperado, de um acréscimo patrimonial que o lesado teria, se não houvesse ocorrido o fato danoso. O valor do táxi destruído é dano emergente; aquilo que o profissional deixou de ganhar, por falta do veículo, é lucro cessante. (NORONHA, 2007, p. 568).

No mesmo sentido, Maria Helena Diniz (2014, p. 85) destaca que o dano patrimonial abrange “não só o dano emergente (o que o lesado efetivamente perdeu) mas também o lucro cessante (o aumento que se patrimônio teria, mas deixou de ter, em razão do evento danoso).”

Complementando o tema, Rizzatto Nunes (2013, p. 226) ensina que:

Como se sabe, a composição da indenização do dano material compreende os danos emergentes, isto é, a perda patrimonial efetivamente já ocorrida e os chamados lucros cessantes, que compreendem tudo aquilo que o lesado deixou de auferir como renda líquida, em virtude do dano. No primeiro caso, apura-se o valor real da perda e manda-se pagar em dinheiro a quantia apurada. No segundo, calcula-se quanto o lesado deixou de faturar e determina-se seu pagamento. Nessa hipótese, encontra-se a fixação das pensões pela perda da capacidade para o trabalho, pela morte do parente que mantinha e sustentava a família etc.

Assim, tem-se que o dano emergente é a efetiva diminuição do patrimônio da vítima em decorrência de determinado ato ilícito. Sua indenização corresponderá ao bem atingido ou, subsidiariamente, ao seu correspondente em dinheiro, sempre visando o restabelecimento ao estado anterior ao ato ilícito. O lucro cessante, por sua vez, corresponde à dimensão patrimonial que a vítima deixou de ganhar em razão do ato lesivo (prejuízo futuro), e sua indenização será correspondente ao que razoavelmente deixou de lucrar. (SANTANA, 2014, p. 90).

Héctor Valverde Santana (2014, p. 91) acrescenta ao rol de danos contidos na categoria de danos materiais outra modalidade, denominada perda de uma chance, assim definida pelo doutrinador:

Registre-se, ainda, a plena aceitação pelo direito brasileiro da teoria da perda de uma chance, fruto do desenvolvimento da jurisprudência francesa que reconhece como categoria indenizatória material diversa do dano emergente e do lucro cessante. Cuida-se de indenização decorrente de ato ilícito que retirou da vítima a oportunidade de obter uma situação futura melhor e não se confunde com o pagamento de indenização pela perda da própria vantagem perseguida.

Dessa forma, é possível definir a perda de uma chance como um dano material que surge toda vez que um indivíduo é impedido de aproveitar a chance de realizar algo que lhe traria vantagens.

O dano material nasce, portanto, quando alguém sofre comprovadamente prejuízo financeiro em razão de uma ação/omissão perpetrada irregularmente por outrem e, é devida em forma de dano emergente ou lucro cessante, existindo, ainda, a espécie denominada perda de uma chance.

### **3.4.2 Extrapatrimoniais**

Inicialmente, imprescindível destacar que o entendimento jurisprudencial majoritário era no sentido de não reconhecer o dano moral indenizável. Somente após o advento da Carta de 1988 – que passou a prever expressamente o dano moral (art. 5º, incisos V e X) – é que a recusa foi deixando de prevalecer.

Nos dias atuais, o direito à reparação dos danos morais não sofre contestação, estando, inclusive, definitivamente reconhecido no âmbito das relações de consumo pelo disposto no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

Diante desse cenário, a doutrina preocupou-se em conceituar o dano moral, trazendo a lume diversas definições, dentre as quais, destaque-se o posicionamento adotado por Carlos Roberto Gonçalves (2014, p. 387), o qual considera que a esfera moral do consumidor é lesada quando há violação dos bens que integram os direitos de personalidade, como a honra, a dignidade, a intimidade, a imagem, o bom nome, etc., e que acarreta ao lesado dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação.

Complementando referido pensamento, referido doutrinador ressalta que:

O dano moral não é propriamente a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima do evento danoso, pois esses estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano. A dor que

experimentam os pais pela morte violenta do filho, o padecimento ou complexo de quem suporta um dano estético, a humilhação de quem foi publicamente injuriado são estados de espírito contingentes e variáveis em cada caso, pois cada pessoa sente a seu modo. (GONÇALVES, 2014, p. 387).

Para Carlos Edison do Rêgo Monteiro Filho (2000, p. 40), o dano moral é “a dor em função de conduta contrária ao direito, ou tecnicamente, como o efeito moral da lesão a interesse juridicamente protegido.”

Na mesma vertente, Rizatto Nunes (2013, p. 374) caracteriza o dano moral como aquele que “afeta a paz interior de cada um. Atinge o sentimento da pessoa, o decoro, o ego, a honra, enfim, tudo aquilo que não tem valor econômico, mas que lhe causa dor e sofrimento. É, pois, a dor física e/ou psicológica sentida pelo indivíduo.”

Héctor Valverde Santana (2014, p. 133), por sua vez, define o dano moral como:

[...] a privação ou lesão de direito da personalidade, independentemente de repercussão patrimonial direta, desconsiderando-se o mero mal-estar, dissabor ou vicissitude do cotidiano, sendo que a sanção consiste na imposição de uma indenização, cujo valor é fixado judicialmente, com a finalidade de compensar a vítima, punir o infrator e prevenir fatos semelhantes que provocam insegurança jurídica.

Destaque-se, ainda, a definição de Maria Helena Diniz (2014, p. 108) que conceitua o dano moral como “a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo.”

Tal posicionamento conduz referida doutrina a classificar o dano moral como direito e indireto, conceituando-os da seguinte forma:

O dano moral direto consiste na lesão a um interesse que visa a satisfação ou gozo de um bem jurídico extrapatrimonial contido nos direitos de personalidade (como a vida, a integridade corporal e psíquica, a liberdade, a honra, o decoro, a intimidade, os sentimentos afetivos, a própria imagem) ou nos atributos da pessoa (como o nome, a capacidade, o estado de família). Abrange, ainda, a lesão à dignidade da pessoa humana (CF/88, art. 1º, III).

O dano moral indireto consiste na lesão a um interesse tendente à satisfação ou gozo de bens jurídicos patrimoniais, que produz um menoscabo a um bem extrapatrimonial, ou melhor, é aquele que provoca prejuízo a qualquer interesse não patrimonial, devido a lesão a um bem patrimonial da vítima. Deriva, portanto, do fato lesivo a um interesse patrimonial. (DINIZ, 2014, p. 112).

Isto posto, percebe-se que o dano moral direto decorre de uma lesão específica a um direito imaterial; o dano moral indireto, por sua vez, advém de uma lesão a um bem ou interesse de natureza patrimonial que, de maneira reflexa, produziu prejuízo na esfera extrapatrimonial da vítima.

Bruno Miragem (2016, p. 595), por seu turno, subdivide o dano moral em duas espécies denominadas danos corporais e danos anímicos, nos seguintes termos:

Dentre os danos morais, podemos distinguir entre os danos corporais ou à saúde, e os danos anímicos ou danos morais em sentido estrito, como sendo os que atingem a integridade psicofísica da pessoa, desde lesões corporais até a provação da vida, assim como as situações em que as pessoas tornam-se incapazes de experimentar sensações, ou de entender e querer, em face de lesões no sistema nervoso central. Ao seu lado, outra espécie de danos, também abrangido sob a terminologia de danos morais, são aquelas que decorrem de ofensas a pessoa no que diz respeito ao seu sentimento, sua vida afetiva, social ou cultural, os quais se classificam como danos anímicos ou danos morais em sentido estrito.

Seguindo a tendência de divisão do dano moral, Simone Hegele Bolson (2002, p. 97-99) defende a existência de cinco espécies distintas de danos morais, quais sejam: o dano moral objetivo (que ofende os direitos da pessoa tanto no aspecto privado – nome, honra, etc. – quando no aspecto público – vida, liberdade, etc.); o dano moral subjetivo (sofrimento da alma); o dano moral à imagem social (se refere a imagem do ser humano no meio social em que vive); o dano moral direto ou puro (lesão a um interesse que visa a satisfação de um bem extrapatrimonial contido nos direitos da personalidade ou nos atributos da pessoa) e; o dano moral indireto ou reflexo (consiste na lesão a um interesse tendente à satisfação de bens jurídicos patrimoniais, que produz menoscabo a um bem extrapatrimonial).

Como bem abordado por Humberto Theodoro Júnior (2013, p. 380) “para eclodir a lesão moral é preciso que, além do prejuízo econômico, o inadimplemento contratual tenha expandido, comprovadamente, até causar, também danos aos direitos da personalidade.”

O aclamado doutrinador esclarece, no entanto, que “para ter-se como verificada essa espécie de lesão não se reclama a prova da dor, mas não se dispensa a concreta demonstração de que, efetivamente, se violou alguns dos direitos subjetivos referidos.” (THEODORO, 2013, p. 379-380).

Ou seja, não é necessária a exteriorização da dor, do sofrimento e da humilhação para que reste configurado dano moral, basta estar presente a potencialidade lesiva para sua caracterização e posterior reparabilidade.

Em consequência disso, o dano moral, salvo casos específicos, dispensa prova em concreto, porquanto se passa no interior da personalidade e existe *in re ipsa*. (GONÇAVES, 2014, p. 399).

Este novo *status* dado à proteção dos interesses extrapatrimoniais incrementou o espectro de novos interesses jurídicos (seja no âmbito individual ou coletivo) e, por consequência, trouxe a tona novos danos tuteláveis (SCHREIBER, 2013, p. 85), dentre eles, o dano estético e mais recentemente o dano temporal.

A possibilidade de cumulação do dano moral com dano estético para um mesmo fato já restou, inclusive, sumulada pelo Superior Tribunal de Justiça, no verbete n. 387, *in verbis*: “É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral.” (BRASIL, 2009).

Referida prerrogativa pode servir de modelo para que futuramente tenhamos uma nova espécie de dano categorizado: o dano temporal.

Tal possibilidade, provém da mudança no comportamento dos componentes da relação de consumo (consumidor e fornecedor) verificada na atual sociedade, e tem o objetivo de garantir uma maior proteção às vítimas que sofrem com a violação de seus bens jurídicos.

Nesta sorte, além da previsão dos danos acima qualificados, o avanço social acarretou o reconhecimento de uma maior gama de danos tuteláveis, dentre eles, o dano temporal, que deu ensejo a presente monografia e será abordado meticulosamente no próximo capítulo.

### 3.5 REPARAÇÃO DO DANO: FINALIDADES COMPENSATÓRIA, PUNITIVA E PREVENTIVA

Como se sabe, “o termo indenização tem teleologia voltada à equivalência econômica, especialmente fundada na ideia de que todo bem material pode ser avaliado economicamente, podendo ser repostado por intermédio de seu valor em moeda corrente.” (NUNES, 2013, p. 375).

Nessa senda, Bruno Miragem (2016, p. 682-684) esclarece que, a indenização sempre teve caráter eminentemente reparatório, ou seja, de reconstituição do patrimônio jurídico afetado nos exatos limites do prejuízo causado. No entanto, a possibilidade de indenização de novos danos, denominados imateriais (danos morais), trouxe a necessidade de adoção de novas funções para indenização, haja vista a inexistência de um critério para identificação do *quantum* indenizatório capaz de cumprir a função reparatória. Dessa necessidade, surgiram as funções compensatória, punitiva e preventiva da indenização.

Discorrendo sobre referidas funções, extrai-se dos ensinamentos de Fernando Noronha (2007, p. 436-440) que a função reparatória, também conhecida como função indenizatória, ressarcitória e/ou compensatória, consiste fundamentalmente na obrigação de reparar o dano causado, através da reposição do patrimônio do lesado na mesma situação em que se encontrava antes. A função punitiva (ou sancionatória), por sua vez, é característica da responsabilidade criminal, e visa impor ao infrator uma pena, com a intenção de castigá-lo de

forma proporcional, bem como dissuadir outras pessoas e até mesmo o infrator da prática de atos similares. A função preventiva, por fim, é paralela a função punitiva e, como esta, tem a finalidade de prevenção geral e especial.

Carlos Roberto Gonçalves (2016, p. 586) arremata o tema, afirmando que:

Em síntese: no dano patrimonial, busca-se a reposição em espécie ou em dinheiro pelo valor equivalente, de modo a poder-se indenizar plenamente o ofendido, reconduzindo o seu patrimônio ao estado em que se encontraria se não tivesse ocorrido o fato danoso; com a reposição do equivalente pecuniário, opera-se o ressarcimento do dano patrimonial. Diversamente, a sanção do dano moral não se resolve numa indenização propriamente dita, já que indenização significa eliminação do prejuízo e das suas consequências, o que não é possível quando se trata de dano extrapatrimonial; a sua reparação se faz através de uma compensação, e não de um ressarcimento; impondo ao ofensor a obrigação de pagamento de uma certa quantia em dinheiro em favor do ofendido, ao mesmo tempo que agrava o patrimônio daquele, proporciona a este uma reparação satisfativa.

Observa-se, portanto, que a principal finalidade da indenização não está limitada à reconstituição do patrimônio jurídico afetado (função reparatória), objetivando, também, punir o causador da lesão (função punitiva), bem como dissuadir outras pessoas da prática de atos similares (função preventiva).

Denota-se, ainda, que a reparação do dano material tem caráter eminentemente reparatório, uma vez que objetiva a reconstituição do patrimônio jurídico afetado nos exatos limites do prejuízo causado.

O dano moral, por sua vez, não tem pretensão de recomposição patrimonial ou indenização por perda futura em razão do ato ilícito, mas sim compensar a vítima por experimentar ilicitamente agressão aos seus direitos de personalidade, bem como punir o agente violador e prevenir quanto à prática de lesões semelhantes. (SANTANA, 2014, p. 91).

No que tange a essa múltipla face da indenização do dano moral, temos a interpretação de Sérgio Cavalieri Filho (2002, p. 96), *verbis*:

Com efeito, o ressarcimento do dano moral não tende à *restitutio in integrum* do dano causado, tendo mais uma genérica função satisfatória, com a qual se procura um bem que recompense, de certo modo, o sofrimento ou a humilhação sofrida. Substitui-se o conceito de equivalência, próprio do dano material, pelo de compensação, que se obtém atenuando, de maneira indireta, as consequências do sofrimento. Em suma, a composição do dano moral realiza-se através desse conceito - compensação -, que, além de diverso do ressarcimento, baseia-se naquilo que Ripert chamava 'substituição do prazer, que desaparece, por um novo'. Por outro lado, não se pode ignorar a necessidade de se impor uma pena ao causador do dano moral, para não passar a infração e, assim, estimular novas agressões. A indenização funcionará também como uma espécie de pena privada em benefício da vítima.

Visualiza-se, portanto, no universo da responsabilidade civil, as funções compensatórias do dano gerado à vítima, punitiva do ofensor, bem como a desmotivação

social da conduta lesiva. Sendo que a primeira está voltada diretamente à pessoa que sofreu o dano; a segunda atinge o responsável pela sua ocorrência e a última tem o objetivo de inibir a repetição da prática abusiva do responsável direito pelo evento danoso, bem como de toda a sociedade, razão pela qual também é denominada de pedagógica ou educativa.

Acrescente-se, porém, o fato de no Brasil ter por muito tempo adotado o posicionamento de que num mesmo caso concreto o dano moral não poderia ser cumulado com o dano material, ainda que assim reclamasse o respectivo suporte fático.

Hoje, considerando as constantes inovações no âmbito social e a conseqüente evolução jurídica do país, já não mais se discute acerca da possibilidade de cumulação das indenizações por dano material e dano moral decorrentes do mesmo fato.

Trata-se, inclusive, de questão pacificada pelo Superior Tribunal de Justiça, através da Súmula nº 37, que diz: “São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato.”(BRASIL, 1992).

Delimitado os elementos configuradores da responsabilidade Civil, sua evolução no âmbito das relações consumeristas (com a adoção preponderante da responsabilidade objetiva), os danos legalmente previstos, bem como as excludentes de responsabilidade e as formas de reparação dos prejuízos ocasionados aos consumidores, passa-se à análise de uma nova modalidade de dano decorrente das mudanças ocorridas no seio das relações consumeristas, que vem sendo reconhecida e aplicada em nossa doutrina e jurisprudência pátria, denominada de dano temporal.

#### **4 O DANO TEMPORAL: UMA NOVA CATEGORIA DE DANO DECORRENTE DAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

A evolução no âmbito das relações de consumo trouxe um novo caráter à responsabilidade civil dos fornecedores (adoção da responsabilidade objetiva), impondo, outrossim, o reconhecimento da ampliação dos interesses tuteláveis (reconhecimento progressivo de novos danos) e a busca pela maior proteção do consumidor.

Nessa vertente, bem observou Héctor Valverde Santana (2014, p. 91) ao afirmar que “o desenvolvimento da Ciência Jurídica tem revelado atualmente a extrema necessidade de proteger outros bens valiosos do indivíduo e da coletividade para a manutenção da paz social.”

Atualmente, um dos novos desafios enfrentados pelos consumidores está relacionado ao tempo expendido por estes na solução de problemas ocasionados pela má prestação de serviços.

Conforme verificado por André Gustavo Corrêa de Andrade (2005, p. 63), são situações nas quais os consumidores são obrigados a sair de sua rotina e perder seu tempo livre para resolver problemas ocasionados em razão de atos ilícitos ou condutas abusivas de fornecedores, que não disponibilizam meios adequados para receber reclamações ou prestar informações.

Sobre o assunto, inclusive, bem destacaram Rene Edney Sares Loureiro e Héctor Valverde Santana (2016, p. 359):

Nas relações de consumo, verificam-se constantes abusos dos fornecedores, como a não prestação de serviços ou má prestação de serviços, fatores esses que ocasionam uma perda injusta, desproporcional e desarrazoado de tempo dos consumidores, os quais são forçados a deixar seus compromissos diários, profissionais, de lazer, de descanso, de estar na companhia de familiares ou da pessoa amada para buscar uma solução efetiva e idônea dos problemas afetos às relações de consumo. Ocorre que, até alcançar a solução adequada, passam-se horas, dias, meses e até anos. Um tempo injustamente perdido por culpa exclusiva do fornecedor.

Tal conduta é totalmente contraditória aos princípios defendidos pela norma consumerista, na medida em que imputa ao consumidor o ônus de sacrificar seu tempo na solução de problemas causados pelo fornecedor.

Além disso, referida prática acaba por ferir a base da responsabilidade objetiva estatuída pelo Código de Defesa do Consumidor, uma vez que não transfere os riscos do empreendimento a quem auferir os lucros avindos da sua atividade, no caso, o fornecedor.

Diante desse cenário, verificou-se a necessidade de responsabilizar o fornecedor pela perda do tempo útil do consumidor no exercício de seus direitos, dando origem, por consequência, a uma nova modalidade de dano indenizável, usualmente chamada por alguns doutrinadores de dano temporal ou de perda de tempo útil/livre, ou ainda, de desvio produtivo do consumidor que, apesar de não estar expressamente tutelada em nosso ordenamento, já vem sendo reconhecida pela doutrina e por parte da jurisprudência pátria.

Embora a prática abusiva causadora do desperdício do tempo útil do consumidor não seja novidade no âmbito das relações de consumo, o dano temporal foi por muito tempo ignorado pelo mundo jurídico por se entender que não se tratava de bem, de direito ou de interesse juridicamente tutelável. Ou seja, não se enquadrava no conceito de dano patrimonial convencional (dano emergente e lucro cessante), nem se identificava com os danos morais concedidos tradicionalmente pela jurisprudência.

Referida prerrogativa, no entanto, começou a mudar de forma, na medida em que se percebe que o tempo não só é inestimável como também é irrecuperável.

Aliás, sobre a importância do tempo na vida das pessoas, bem ponderou André Gustavo Corrêa de Andrade (2005, p. 63):

Esquece-se, porém, que o tempo, pela sua escassez, é um bem precioso para o indivíduo, tendo um valor que extrapola sua dimensão econômica. A menor fração de tempo perdido de nossas vidas constitui um bem irrecuperável. Por isso, afigura-se razoável que a perda desse bem, ainda que não implique prejuízo econômico ou material, dê ensejo a uma indenização.

Marcos Dessaune (2012, p. 93), inclusive, identificou o tempo como sendo um dos recursos produtivos do consumidor, os quais podem ser utilizados em suas relações de troca com o fornecedor.

Nessa toada, têm-se entendido que toda e qualquer atividade desempenhada pelo consumidor para resolução de algum problema ocasionado na relação de consumo, não pode consumir mais tempo do que o estritamente necessário, porquanto, não se pode, em definitivo, perder tempo.

Acompanhando esta vertente, alguns juristas e doutrinadores começaram a entender o tempo como um bem jurídico tutelável e passível de indenização.

Tal avanço trouxe à tona a possibilidade de o consumidor, a partir da análise de cada caso em concreto, ser indenizado pela perda de seu tempo útil em razão do defeito/vício do produto/serviço colocado à disposição no mercado de consumo.

Mas o que seria esse tempo que se pretende tutelar? Quais seriam os elementos necessários à configuração do dano temporal? As hipóteses de ocorrência? Se a perda

involuntária de tempo pelo consumidor representa dano indenizável ou mero dissabor do cotidiano? Se a reparação do referido dano deve ser tratada como dano moral ou ser vista como mazela jurídica autônoma? Os parâmetros para sua reparação? E o atual posicionamento da doutrina e jurisprudência sobre o assunto?

Visando responder essas indagações, o presente capítulo abordará a questão do tempo como valor jurídico, trazendo a lume o entendimento doutrinário e jurisprudencial acerca do que seria o dano temporal e a distinção entre as causas indenizáveis e o mero dissabor do cotidiano. Serão analisados, ainda, os parâmetros que estão sendo utilizados para responsabilização e quantificação da indenização pela perda ilícita do tempo útil do consumidor, bem como a atual perspectiva dessa modalidade no cenário jurídico nacional.

#### 4.1 DEFINIÇÃO DE TEMPO E SUA CONFIGURAÇÃO COMO BEM PASSÍVEL DE REPARAÇÃO

São várias as definições encontradas, pelas mais diversas áreas de estudo (religião, filosofia, ciência, etc.), sobre qual seria o significado do tempo. Uma coisa, porém, não se pode negar, é que o tempo além de essencial é um requisito fundamental da vida humana. Através dele, o homem organiza-se cronologicamente, de modo que a passagem de uma hora, um dia, um mês, não significa apenas a passagem de tempo, e sim o transcurso de sua própria existência que não mais retorna.

Nesse sentido, Vitor Vilela Guglinski (2015, p. 128) destaca que “o tempo é um fator umbilicalmente ligado à vida do homem. A vida possui um tempo, Todos têm um prazo de validade.”

Umberto Cassiano Garcia Scramim (2016, p. 86-87), por sua vez, sustenta que o tempo é “um elemento que se acha atrelado a nós, desde a nossa concepção, e que nos acompanha até o findar dos dias. É a limitação de nossa existência, do começo até o fim. [...] constitui um valor inestimável. Talvez o bem mais precioso da vida humana (que esta nele situada).”

Nessa senda, quando o homem dedica seu tempo à execução de determinada atividade, significa que está dedicando uma parcela de sua própria existência à referida atividade.

Ou seja, “cada lapso de tempo disponível retirado da pessoa é um período a menos de existência, de vida, que, independentemente do que se faça, não retornará ao seu titular.” (SCRAMIM, 2016, p. 90).

Confirmando a importância deste elemento no âmbito social e jurídico, infere-se imprescindível transcrever a caracterização adotada por Marcos Dessaune (2012, p. 108):

Possuindo essa combinação singular de características – escassez, inacumulabilidade e irrecuperabilidade –, o recurso produtivo ‘tempo’ revela-se então o bem primordial e, possivelmente, mais valiosa de que cada pessoa dispõe em sua existência terrena – só comparável à sua saúde física e mental, necessária para gozá-lo plenamente.

Assim sendo, é possível definir o tempo, guardada as devidas proporções, como o bem mais valioso do ser humano, dado o seu caráter intangível, ininterrupto e irreversível.

Contudo, conforme mencionado no tópico anterior, apesar de sua expressiva pertinência na esfera pessoal e social do indivíduo, o tempo ainda não detém valor jurídico expressamente positivado em nosso ordenamento jurídico, tendo sido encarado apenas sob o aspecto de seu transcurso, no que se refere à aquisição, extinção ou modificações de situações jurídicas, bem como na delimitação de termos e prazos.

Acerca do assunto, extrai-se dos ensinamentos de Umberto Cassiano Garcia Scramim (2016, p. 85):

Sua importância está relegada a um aspecto acessório, ligada, geralmente, ao exercício de uma faculdade, dever ou direito. Se dentro ou fora do prazo estipulado, há determinada consequência; se antes ou depois do termo final, há este ou aquele consectário etc.

Esta característica instrumental é assaz ressaltada ao se perceber que o tempo, sozinho, nada é para o direito. Trata-se de mero fato, que, para adentrar na esfera de fatos jurídicos e, então produzir efeitos, necessita estar associado a outro fato, tido como principal (ex. é um dos aspectos para aquisição da propriedade pelo usucapião; é um dos aspectos para configuração da união estável; é um dos aspectos para eficácia do negócio – termo inicial; é um dos aspectos para que ocorra a incidência de juros, correção e cláusula penal – termo final, etc.).

No entanto, como “um fator tão estimado há milênios pelo homem pode passar despercebido pelo direito? Ou, ainda, pode ter sua importância apequenada à análise exclusiva de seu decurso, para fim de aquisição, modificação ou perda de situações jurídicas?” (SCRAMIM, 2016, p. 86).

A procura pelas respostas de tais questionamentos aos poucos vem ganhando força no cenário jurídico nacional.

Isso porque, nos dias atuais, face ao desenvolvimento social/tecnológico desenfreado, há uma impressão generalizada de que o tempo está passando mais rápido do que outrora. Ou seja, o dia de vinte e quatro horas já não é mais suficiente para viabilizar a realização de todas as tarefas que no seu decurso devem ser executadas.

Instaurou-se, por consequência, uma batalha na sociedade contemporânea contra o relógio, cujo lema é de que nenhum minuto pode ser desperdiçado.

Seguindo essa vereda, surgiram na esfera consumerista correntes doutrinárias e jurisprudenciais que começaram a apreciar as consequências da frustração do tempo disponível do consumidor na resolução de problemas causados pelo fornecedor de produtos e serviços.

Ora, são várias as situações corriqueiras do dia-a-dia em que o consumidor se vê obrigado a despendar do seu tempo livre para solucionar problemas criados pelos fornecedores de produtos e serviços, cuja resolução deveria ser realizada sem delongas.

É o que ocorre, por exemplo, em situações envolvendo a venda ou prestação de um serviço defeituoso, que acabam exigindo do consumidor o dispêndio de tempo demasiado para solucionar o problema que foi causado pela conduta desidiosa do fornecedor no mercado de consumo.

Marcos Dessaune (2012, p. 47-48) destaca, inclusive, algumas situações que servem de exemplo sobre o mau atendimento usurpador do tempo livre do consumidor (e que ainda hoje são consideradas aceitáveis), tais como: a espera demorada em uma fila de banco, em que somente dois dos dez guichês encontram-se abertos para atendimento ao público; ter um procedimento cirúrgico ou exame reiteradamente negado pelo plano de saúde, mesmo quando abarcado pela cobertura contratada; telefonar insistentemente para o Serviço de Atendimento ao Consumidor de uma determinada empresa para cancelar uma cobrança indevida, sendo repassado de atendente para atendente; ter de chegar com antecedência ao aeroporto e aguardar horas pelo voo que está atrasado (ou mesmo aguardar para obter um lugar em outro voo em decorrência da conhecida prática de overbooking); retornar à loja repetidas vezes, procurar uma assistência técnica ou reclamar perante o PROCON em razão da compra de um produto defeituoso, dentre outras.

No mesmo sentido, bem destacaram Rene Edney Sares Loureiro e Héctor Valverde Santana (2016, p. 359-360):

São comuns situações constrangedoras, vexatórias, desproporcionais de o consumidor esperar em pé, por período de duas ou mais horas na fila de uma instituição bancária que, por contenção de gastos, reduziu drasticamente o número de funcionários para atendimento ao público; ser compelido a proferir incontáveis ligações para as operadoras de telefonia móvel, com a perda de preciosas horas do dia, com o simples intuito de cancelar algum tipo de serviço ou solicitar alguma providência, sem, contudo, obter êxito; ser forçado a ligar insistentemente para os sistemas de *call center* e SACs com a finalidade de cancelar o serviço de tê-lo por assinatura, sem, entretanto, alcançar o fim; ser 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 do veículo recém adquirido, porém, com defeito ou vício de fábrica; ser coagido a ligar para administradora de cartão de crédito com intuito de cancelar cobrança e esperar

por horas e horas para obter êxito; ser vítima do jogo de empurra empurra do atendentes de operadoras de serviço de internet com claro intuito de ganhar tempo e evitar o cancelamento do serviço, enquanto chega a próxima fatura; 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 dos 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 de fornecedores de bens móveis, os quais marcam data e horário para entrega do produto e nunca aparecem, deixando o consumidor frustrado.

Das situações expostas, denota-se visível o constrangimento ao livre arbítrio do consumidor, cujo tempo disponível foi tolhido por uma ação contrária do fornecedor, que vem se intensificando no mercado de consumo, principalmente em circunstâncias atinentes a serviços essenciais contemporâneos dos quais a pessoa não consegue se furtar. (SCRAMIM, 2016, p. 90).

Neste ponto, infere-se salutar transcrever os motivos elencados pelos doutrinadores Rene Edney Soares Loureiro e Héctor Valverde Santana (2016, p. 369), que justificam a indenização pela perda do tempo livre do consumidor:

Os motivos que justificam uma indenização pela perda do tempo livre vinculada ao desvio produtivo do consumidor são: o transcurso de razoável lapso temporal imputável ao fornecedor de produtos e serviços; o interesse público na celeridade da solução adequada dos vícios de produtos e serviços; o prejuízo temporal imposto ao consumidor afeta o equilíbrio social; a demora acintosa na solução de problema pelo fornecedor vai de encontro com a boa-fé objetiva e representa nítido abuso de direito; o risco do negócio é sempre do fornecedor; o princípio da responsabilidade consumerista que faz com que os responsáveis pelos danos aos consumidores sejam obrigados a arcar com a responsabilidade; e o dever de internalizar os custos dos fornecedores para que haja o investimento em setores específicos e de qualidade de serviços pós-venda, pronto atendimento, reparo, consertos, informações e soluções variadas.

Corroborando com referido posicionamento, assim manifestou-se Maurilio Casas Maia (2014, p. 175):

Por fim, consigna-se que o reconhecimento jurisprudencial do valor jurídico econômico do tempo e a consequente possibilidade de compensação pecuniária do dano cronológico é importante passo para a reeducação dos fornecedores no mercado de consumo, servindo como estímulo e lastro pedagógico para salutar reformulação dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC), motivando-os à prestação do devido e adequado atendimento ao vulnerável consumidor, constitucionalmente merecedor de tempestiva e inofensiva resolução dos problemas de consumo.

Observa-se, portanto, patente a obrigação do fornecedor de compensar a agressão deliberada à livre disposição do tempo do consumidor.

Dito isso, Vitor Vilela Guglinski (2015, p. 146) destaca a necessidade de distinguir duas espécies de danos que podem acometer um produto ou serviço, para

compreender a perda do tempo como prejuízo passível de compensação, são eles: o dano *circa rem* (dentro da coisa) e o dano *extra rem* (fora da coisa).

O autor ressalta que o dano *circa rem* diz respeito ao dano relacionado ao próprio vício do produto ou do serviço, já o dano *extra rem* decorre de causa superveniente, ou seja, da conduta do fornecedor posterior ao vício, por não dar ao caso a atenção e solução devida (GUGLINSKI, 2015, p. 146).

Para explicar sua teoria, Vitor Vilela Guglinski (2015, p. 146-147) cita o seguinte exemplo:

[...]. Como exemplo de dano *circa rem*, cite-se um aparelho de som cuja caixa acústica não funciona. O dano, nesse caso, restringe-se à esfera do objeto, isto é, não extravasa sua órbita, causando ao consumidor uma perda meramente econômica. [...].

Utilizando-se o mesmo exemplo supracitado, por sua vez, o dano *extra rem* ficará evidenciado quando, durante o prazo conferido pelo art. 18 do CDC ao fornecedor para que ele consertasse a caixa acústica (30 dias no máximo), em vez de sanar o vício a tempo e modo, o fornecedor, por intermédio da assistência técnica, venha a executar mal o serviço, devolvendo caixa acústica com o mesmo problema, fazendo que o consumidor tenha que retornar ao estabelecimento sucessivamente para fazer valer o direito conferido pelo Código de Defesa do Consumidor.

Diante disso, pode-se dizer que o dano temporal é uma consequência do dano *extra rem* que, apesar de estar indiretamente ligado ao vício do produto e/ou serviço, decorre de causa superveniente independente, e que por si só produz o resultado.

Consoante bem ponderado pelo autor, o fato de o problema não ter sido solucionado a tempo e modo previstos na legislação fizeram com que o consumidor perde-se o seu tempo, com deslocamentos, telefonemas e reclamações, extravasando, por consequência, a esfera do bem de consumo viciado e violando o direito à paz, à tranquilidade, ao respeito, ao descanso e ao lazer. (GUGLINSKI, 2015, p. 147).

Nota-se que, neste caso, o dano deixou de ser meramente econômico, para revestir-se em franca violação aos direitos de personalidade do consumidor.

Evidente, portanto, a necessidade de aplicação de medidas punitivas, inibitórias e reparatórias em razão das mencionadas condutas corriqueiramente praticadas pelos fornecedores de produtos e/ou serviços na relação de consumo.

Infere-se, contudo, imprescindível delimitar o significado e a extensão deste tempo livre que se pretende indenizar.

Neste aspecto, Vitor Vilela Guglinski (2015, p. 137) analisa o tempo sob duas perspectivas distintas, uma relacionada à sua utilidade e a outra referente ao seu uso livre. Ao explicar sua tese, o autor destaca que:

Sob o ângulo da utilidade, demanda-se a disponibilidade de tempo para a execução de variadas tarefas do cotidiano, para o cumprimento de obrigações e para o trabalho. Pode-se dizer que é um tempo ‘vinculado’, cujo emprego já estaria predeterminado, planejado; seu detentor já sabe, de antemão, para qual finalidade o tempo será utilizado. Considerando o significado da palavra ‘útil’ pode-se dizer que o tempo útil é aquele por meio do qual se busca uma vantagem ou a satisfação de uma necessidade. Na linguagem laboral o dia útil é aquele reservado para o trabalho. [...]

Assim, pode ser considerado tempo útil aquele consumido nas tarefas rotineiras como cozinhar. Lavar e passar roupa, limpar a casa, fazer compras, levar os filhos à escola, levar o carro à oficina, ir ao banco pagar contas e realizar transações, trabalhar etc.

Por outro lado, o tempo livre seria aquele dedicado a se fazer o que se quer, sem vínculos ou predeterminações. É o tempo que não está ligado a tarefas ou obrigações.

[...]

Destarte, o tempo livre é aquele dedicado ao lazer, ao repouso a atividades descomprometidas, inclusive ao ócio. (GUGLINSKI, 2015, p. 137-138).

O conceituado doutrinador sustenta, ainda, que a expressão ócio não está associada à perda de tempo ou à vagabundagem, classificando-a como “um instrumento de promoção da dignidade humana (tempo humanizador), na medida em que o exercício de se dedicar uma parcela do tempo ao autoconhecimento é fundamental para o aprimoramento do indivíduo enquanto pessoa.” (GUGLINSKI, 2015, p. 139).

Nessa senda, o tempo útil seria o tempo destinado pelo indivíduo para o desempenho de suas atividades diárias, o tempo livre, por seu turno, seria aquele destinado ao lazer, cuja previsão encontra guarida expressa em nossa Constituição (art. 6º da CF/1988).

André Gustavo Corrêa de Andrade (2005, p. 63), de outro norte, defende que a expressão “tempo livre” não faz referência necessariamente ao tempo ocioso do consumidor, mas ao tempo pessoal, que é aquele que poderia ser dedicado a qualquer atividade (trabalho e/ou lazer) de acordo, única e exclusivamente, com a vontade do indivíduo.

Rene Edney Soares Loureiro e Héctor Valverde Santana (2016, p. 363), por sua vez, denominam o tempo a ser indenizado como tempo pessoal, cuja definição restou delimitada nos seguintes termos:

Observa-se que o objeto de proteção deve ser restringir ao tempo pessoal, em relação ao qual o indivíduo possui total domínio sobre o mesmo. O tempo livre que merece ser tutelado está umbilicalmente ligado ao tempo pessoal, ou seja, àquele que poderia ser dedicado a qualquer atividade, mesmo ao trabalho ou a outras atividades, contanto que seja uma escolha pessoal do indivíduo. O tempo pessoal é o tempo que o indivíduo dispõe, com poder de decisão sobre a maneira de lidar com o mesmo, a maneira de encará-lo por intermédio de pensamentos e sentimentos. O tempo pessoal é extremamente importante para o indivíduo.

Orlando Celso da Silva Neto (2015, p. 145) arremata, sustentando que:

Partindo do conceito de utilidade geralmente aceito, o uso do tempo de forma útil é o uso do tempo que pode gerar prazer, satisfação ou felicidade ao consumidor. Partindo ainda de outro pressuposto da economia, que o ser humano é racional, e como tal toma ações que visam maximizar seu bem-estar, não é errado concluir que qualquer uso do tempo feito pelo consumidor de forma voluntária aumenta sua utilidade. Assim, qualquer uso involuntário (como, por exemplo, o uso na busca de seu direito) minimiza sua utilidade e, como tal, representa uma perda de utilidade.

Observa-se, portanto, que o tempo que se pretende indenizar é todo aquele que o consumidor desperdiça de forma involuntária para resolver problemas relacionados com as práticas abusivas dos fornecedores no mercado de consumo.

Independentemente da divergência doutrinária acerca da definição do que seria o tempo útil ou o tempo livre do consumidor, todos são uníssonos ao sustentar que qualquer tempo suprimido pela má prestação de serviço ou pelo fornecimento irregular de algum produto sem o consentimento do seu titular é indevido e, por consequência, passível de compensação.

Esclareça-se que, apesar de ser quase inevitável a perda de tempo pelo homem com algo que muitas vezes não vai acrescentar em nada na sua vida, o que se defende é que está deve ser uma escolha privativa do próprio indivíduo e não uma imposição decorrente da desídia dos fornecedores no mercado de consumo.

#### 4.2 O TEMPO COMO VALOR JURÍDICO AUTÔNOMO OU COMO CAUSA DE DANO MORAL

Consoante mencionado anteriormente, a proteção do tempo do indivíduo indevidamente desperdiçado pelo fornecedor no mercado de consumo necessita principalmente da atuação do poder judiciário, uma vez que não se encontra tutelado em nosso ordenamento jurídico, principalmente porque este não consegue acompanhar os avanços sociais e as supervenientes situações lesivas sofridas hodiernamente pelos consumidores.

Nesse sentido, bem ponderou Maurilio Casas Maia (2014, p. 164):

Em outras palavras, quer-se dizer inexistente regra clara sobre as consequências da violação indevida do tempo e da responsabilização civil dos agentes que abusivamente extrapolam prazos fixados em lei ou atuam sem razoabilidade quando se trata de respeitar o tempo útil alheio de seu parceiro relacional.

Diante da inexistência de norma expressa prevendo sua indenização, sua previsão decorre da interpretação constitucional e legal dos princípios e das próprias normas gerais que regem a tutela do consumidor, o que acarreta uma resistência maior a sua aceitação. No

entanto, aos poucos se observa a ocorrência de uma mudança jurisprudencial e doutrinária nesse sentido.

Maurilio Casas Maia (2014, p. 162-163) sustenta que o dano temporal tem seu valor jurídico enraizado nos princípios constitucionais da dignidade humana e do direito à liberdade. Para tanto, explica que a Constituição de 1988, ao apresentar a dignidade humana como um de seus eixos centrais acabou por antever a necessidade de tutela jurídica da vida humana em toda sua extensão, fazendo-se possível, portanto, a persecução do amparo jurídico da extensão humano-temporal. A violação ao princípio da liberdade decorre, por sua vez, do mau atendimento e da demora exacerbada que acarretam limitações indevidas.

No mesmo sentido, Umberto Cassiano Garcia Scramim (2016, p. 89) sustenta que o aparato normativo que torna o tempo em verdadeiro bem jurídico pode ser extraído da tutela aos direitos de liberdade, vida e dignidade humana.

Ao explicar tal assertiva, referido doutrinador destaca que:

Com relação à liberdade, o ponto de contato se refere à circunstância de que a lesão ao tempo disponível possui como consectário automático uma violação à liberdade. O homem possui livre arbítrio para decidir o que fazer com o tempo que possui. Quando seu tempo disponível é retirado por qualquer motivo alheio à sua vontade, seu direito de liberdade encontra-se infringido.

[...]

No que toca ao direito à vida, deve-se perceber que o tempo disponível é a medida de nossa existência, do momento de nossa concepção ao tempo de nosso passar. Cada segundo, hora, dia, contém uma porção da vida e existência, que vai se esgotando à medida em que se avançam os ponteiros do relógio. A quantia é limitada.

[...]

Com relação à simbiose entre tutela à dignidade humana e proteção ao tempo disponível, deve-se esclarecer que somente haverá aquela, caso exista esta. A proteção ao direito dignidade está intrinsecamente relacionada à possibilidade de a pessoa poder se autodeterminar com relação ao tempo que possui, dele gozando dentro do período de existência que se estende até o fim de sua personalidade. (SCRAMIM, 2016, p. 89-91).

Revela-se, portanto, que o descumprimento dos deveres legais e/ou contratuais pelo fornecedor, capazes de implicar ao consumidor o dispêndio de tempo superior ao necessário à solução adequada para vício do produto e/ou serviço, estará ocasionando, por via reflexa, a violação aos princípios constitucionalmente garantidos à pessoa humana, uma vez que estará tolhendo o direito a liberdade, a vida e a dignidade.

Em que pese não ter sido mencionado pelo supracitado autor, poder-se-ia afirmar, ainda, que a essência do dano temporal esta enraizada no artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal de 1988, cujo fundamento é o reconhecimento constitucional da defesa do conjunto de bens jurídicos que envolvem o consumidor.

Diante dessa constatação, infere-se necessário analisar os aspectos jurídicos que circundam a perda do tempo útil, com a intenção de apurar se existe a configuração de dano autônomo, ou se trata apenas de situação fática decorrente de uma das tradicionais categorias da classificação de dano (material e/ou moral).

Inicialmente, ressalte-se que, a natureza da perda involuntária do tempo causada por ato ilícito do fornecedor encontra significativa divergência doutrinária e jurisprudencial.

Ou seja, grande parte da doutrina e jurisprudência pátria entende que tal fenômeno deve ser encarado como causa de dano moral. Alguns juristas e doutrinadores, no entanto (embora em menor número), defendem a configuração da perda ilícita do tempo do consumidor como um dano autônomo.

Nesse sentido, bem ponderou Vitor Vilela Guglinski (2015, p. 149):

Segundo 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 de personalidade. Nesse sentido, o dano moral estará consubstanciado pelos reflexos negativos da perda desarrazoada e involuntária do tempo.

Firme defensor da corrente que classifica a perda do tempo útil como uma espécie de dano moral, André Gustavo Corrêa de Andrade, Desembargador do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, é a favor da responsabilização dos fornecedores que abusam do tempo de seus consumidores, no entanto, é contra a categorização da indenização por dano temporal.

Na avaliação do Ilustre jurista, a categoria dano moral e material abrange a punição pelo tempo perdido do consumidor em decorrência das práticas comerciais abusivas dos fornecedores de produtos e serviços, sustentando que:

Em uma situação característica de abuso do consumidor, que saiu do trabalho para resolver o problema e teve o dia descontado do seu salário, caberia o dano material. E se a conduta da empresa se verificar abusiva, cabe o dano moral. Então não vejo muito fundamento teórico (para a categorização). (CONJUR, 2015)

Na mesma vertente, Leonardo de Medeiros Garcia (2016, p. 92) entende que a indenização pelo uso ilegal do tempo livre do consumidor deve ser indenizado como dano moral, ao afirmar que “Outra forma interessante de indenização por dano moral que tem sido admitida pela jurisprudência é a indenização pela perda do tempo livre do consumidor.”

Da mesma forma, é o posicionamento de Vitor Vilela Guglinski (2015, p. 150):

Com o devido respeito aos entendimentos contrários, pensamos 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 inevitavelmente estará sujeito, exatamente por isso, a sensações de raiva, irritação, frustração, angústia, sentimento de estar sendo tratado com descaso etc.

Referido doutrinador, no entanto, concorda com a autonomia do dano temporal para fins de quantificação do dano moral (GUGLINSKI, 2015, p. 150), como tem feito algumas Câmaras Cíveis do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, em Acórdão assim ementado:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. RITO SUMÁRIO. RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO. NOKIA. VÍCIO DO PRODUTO. APARELHO CELULAR ADQUIRIDO JUNTO A RÉ IMPRESTÁVEL AO USO. DEFEITO NÃO SANADO. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA DETERMINANDO A DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO. DANO MORAL CONFIGURADO E ARBITRADO EM R\$3.000,00. IRRESIGNAÇÃO DA RÉ. TEORIAS DA PERDA DE TEMPO ÚTIL E DA PRIVAÇÃO DE UTILIZAÇÃO. *QUANTUM* COMPENSATÓRIO PROPORCIONAL E ADEQUADO. PRECEDENTES DESTA CORTE. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO. (RIO DE JANEIRO, 2016).

Rene Edney Soares Loureiro e Héctor Valverde Santana (2016, p. 369) engrossam essa corrente que entende a perda do tempo útil como uma espécie de dano moral, sustentando que:

Percebe-se que a conduta do fornecedor que que subtrai, malfez e atrapalha injustamente o tempo livre do consumidor atinge frontalmente o direito à liberdade, a integridade psíquica, direito à paz, à tranquilidade, à prestação adequada dos serviços contratados, enfim, uma série de direitos intimamente relacionados à dignidade humana. É notório e indubitável, conforme as regras de experiência comum, que toda preocupação, ansiedade e irritabilidade exerce sobre o organismo um efeito funesto. Resta incontestável a caracterização de danos morais por afronta aos direitos da personalidade e principalmente, por ultrajar a dignidade da pessoa humana.

Contudo, observa-se que a tese ora defendida pelos supracitados doutrinadores e juristas apresenta um ponto de contradição, na medida em que podem ocorrer situações em que a perda desarrazoada do tempo suportada pelo consumidor na resolução de um problema, não lhe acarrete, necessariamente, sentimentos negativos, causando, no máximo, incômodos próprios da solução das demandas cotidianas. Nesse cenário, a perda do tempo será o dano em si.

Partindo dessa premissa, surgem os defensores da tese de que o tempo é um bem juridicamente protegido e, portanto, sua perda caracteriza prejuízo passível de indenização autônoma.

Defensor da corrente que objetiva o reconhecimento da autonomia do dano temporal, Maurilio Casas Maia (2014, p. 163) ressalta que:

[...] o dano injusto a esse bem jurídico representa ofensa distinta da esfera patrimonial ou mesmo moral em sentido estrito do cidadão. Aliás, o reconhecimento da autonomia do dano temporal ensejará maior repercussão pedagógica entre os fornecedores na seara da responsabilização civil por perda indevida de tempo, uma vez que o tempo humano passará a ter valor em si mesmo considerado e não por eventuais consequências econômicas ou morais de sua violação – as quais poderão ser reparadas conjuntamente, afirme-se *en passant*.

No mesmo norte, Marcos Dessaune (2012, p. 133-134) defende a necessidade de consolidar o dano temporal por desvio produtivo ou perda de tempo útil e/ou livre como categoria autônoma de dano, nos seguintes termos:

Todavia entendo que, muito embora as ‘situações de desvio produtivo do consumidor’ possam de fato ser consideradas um dano injusto, o ‘tempo’ – por ser o suporte implícito da vida, recurso produtivo basilar e bem primordial da pessoa humana – merece tratamento jurídico especial que o destaque, fora da mencionada cláusula geral da tutela da personalidade – a qual provavelmente aprisionaria o desvio produtivo a um mero ‘novo fato gerador de dano moral.’

Por tais motivos, penso que o ‘tempo pessoal, útil, livre ou produtivo’ da pessoa-consumidora deveria ter regulamentação jurídica própria, à altura do seu valor que reputo supremo, que consequentemente o guindasse do atual ostracismo à plena consciência de suas características e importância singulares em nossas breves vidas – assim, acredito, prevenindo-se seu desperdício temerário.

[...]

Por tudo que foi exposto e analisado, pude concluir, então, que se está diante de uma nova e importante modalidade de dano até agora desconsiderada no Direito Brasileiro: o desvio dos recursos produtivos do consumidor ou, resumidamente, o desvio produtivo do consumidor – como me pareceu apropriado denomina-lo.

Referido autor arremata sua assertiva, sugerindo o acréscimo de um novo dispositivo constitucional no âmbito dos “Direitos e Garantias Fundamentais”, que preconizasse as seguintes diretrizes:

O tempo de que cada indivíduo dispõe na vida, caracterizado pela escassez, inacumulabilidade e irrecuperabilidade, é recurso produtivo primordial e inviolável da pessoa, assegurando-se a ela o direito à indenização do dano de desvio produtivo decorrente da lesão de seu tempo pessoal. (DESSAUNE, 2012, p. 136).

Nesse sentido, o chamado desvio produtivo de tempo encerraria nova espécie constitucional de dano indenizável.

Umberto Cassiano Garcia Scramim (2016, p. 88) defende, por sua vez, a necessidade de classificar o tempo como categoria de bem jurídico, nos seguintes termos:

Destarte, levando-se em consideração tamanha relevância, faz-se necessário alcançar o tempo à outra categoria dentro do direito, a saber: à categoria de bem jurídico. Tal proposição não exclui a face do tempo referente ao seu decurso no estabelecimento de prazos, mas apenas redimensiona e atribui uma nova fisionomia a este elemento.

Para que esta nova natureza imputada ao tempo (bem jurídico) esteja devidamente individualizada, e para que se permita a devida distinção do aspecto decurso (fato jurídico em sentido estrito ordinário), atribuir-se-á, para sua exata denominação, a alcunha de tempo disponível.

Está espécie de tempo (disponível) reflete relevante interesse do homem e, por via de consequência, deve ser tutelada pelo direito, passando a constituir legítimo bem jurídico.

Orlando Celso da Silva Neto (2015, p. 143) corrobora referida perspectiva, sustentando “como inadequada a equiparação pura e simples da reparação da perda do tempo à reparação do dano moral.” De acordo com referido doutrinador, está na hora de “se pensar em uma nova categoria, ou ao menos, em uma subcategoria.”

Seguindo essa corrente, o juiz Fernando Antônio de Lima, da Vara do Juizado Especial Cível e Criminal do Foro de Jales/SP, concedeu a um consumidor indenização por dano temporal em virtude da espera (durante mais de três horas), por atendimento em uma agência bancária.

A sentença proferida reconheceu a indenização por tempo perdido como uma hipótese de reparação autônoma, ou seja, uma indenização que poderá ser cumulada com a devida por danos morais e materiais, sustentando, para tanto, a seguinte tese:

[...] Em primeiro lugar, dano moral é aquele que ofende direitos extrapatrimoniais, voltados à personalidade humana, como honra, imagem, privacidade, liberdade.

A reparação por danos morais tutela, no mais das vezes, nas situações corriqueiras, um ou alguns poucos direitos de personalidade.

Assim, quando o nome do consumidor é indevidamente encaminhado a cadastros de inadimplentes, é possível valer-se da reparação por danos morais, para obtenção da tutela da honra e às vezes da imagem.

Já, quando em jogo o desperdício de tempo produtivo, o consumidor é violado na sua essência imutável, de carregar consigo a possibilidade de sentir e viver as mudanças da vida, as mudanças da vida que só o desfrute do tempo poderá propiciar-lhe.

É por isso que, ao contrário do que se passa na reparação dos danos morais, a reparação pelo desperdício de tempo produtivo envolverá, sempre, a conjugação de vários direitos de personalidade, indevidamente violados: liberdade, trabalho, lazer, às vezes saúde convivência familiar, estudos.

Assim, enquanto na reparação por danos morais a violação de vários direitos de personalidade é contingente, pode ou não ocorrer, na reparação pelo tempo desperdiçado, ao contrário, é imanente, pois sempre envolverá o menoscabo a vários direitos da personalidade.

Imaginemos que um consumidor tenha, injustamente, seu nome encaminhado a órgãos de proteção ao crédito. Foi vítima dos danos morais. Imagine que, nessa mesma situação, o consumidor ligou várias vezes ao fornecedor, procurou órgãos de proteção ao consumidor, e a violação permaneceu. Houve, portanto, duas violações: à honra; e ao tempo produtivo ou útil.

Punir apenas uma vez o fornecedor, com uma só indenização, significa desprezar vários direitos da personalidade envolvidos, em afronta básica ao direito fundamental implícito de proteção ao tempo produtivo ou útil do consumidor. (SÃO PAULO, 2014).

Denota-se da referida decisão, o caráter autônomo conferido pelo Magistrado ao tempo útil, ao sustentar que referido bem jurídico envolve a conjugação de vários direitos da personalidade garantidos constitucionalmente.

Recentemente ocorreu um novo caso, no qual o Juiz de Direito Rafael Cró Brito, da 1ª Vara Cível da Comarca de Maués/AM, homologou (nos autos da ação n. 0000265-21.2016.8.04.5800) acordo judicial entre fornecedor e consumidor, no qual restou englobada a compensação pecuniária por danos materiais, morais e temporais cumulativamente, nos seguintes termos:

O acordo celebrado preenche todas as formalidades legais. Por oportuno, ressaltasse a posição deste Magistrado no sentido de que além de ser possível a reparação pelo dano moral e material, há nítida autonomia na reparação do dano temporal.

Destaca-se, do presente caso, que o autor efetuou comprovadamente 23 (vinte e três) contatos telefônicos, perdendo mais de 20 (vinte) horas de seu tempo sem obter solução definitiva de seu problema.

Neste sentido leciona o Mestre Maurílio Casas Maia: ‘é preciso convir que o adágio popular segundo o qual ‘tempo é dinheiro’ – frase esta atribuída também a cientista e iluminista estadunidense Benjamin Franklin –, está defasado e anacrônico. Na sociedade pós-moderna, tempo não é só dinheiro – é ainda liberdade, dignidade e vida, aliás, qualidade de vida’ (CASAS, Maia. Tempo é vida e liberdade: entre um acórdão catarinense e uma sentença paulista, a autonomia do dano temporal ou cronológico, 13/06/2015, Disponível em <http://emporiiodireito.com.br/tempo-e-vida-eliberdade-entre-um-acordao-catarinense-e-uma-sentenca-paulista-a-autonomia-do-danotemporal-ou-cronologico-por-maurilio-casas-maia-2/>).

Diante do exposto, Homologo para que surta seus efeitos jurídicos e legais o acordo feito entre as partes nos presentes autos e, com fundamento no artigo 487, III "b", do Código de Processo Civil, JULGO EXTINTO O PROCESSO COM RESOLUÇÃO DO MÉRITO. Publique-se. Registre-se. Arquivando-se os autos com as cautelas de praxe. (EMPÓRIO DO DIREITO, 2016).

Na oportunidade, o consumidor pleiteava cumulativamente as indenizações. A novidade, no presente caso, reside justamente no fato de o fornecedor (empresa de telefonia) ter reconhecido a ocorrência dos danos temporais como ramo indenizatório autônomo.

Ressalte-se, terem sido referidas decisões parcialmente transcritas a fim de esclarecer a importância individual do tempo e, conseqüentemente, a necessidade de seu reconhecimento como bem jurídico tutelável, cuja violação deve ensejar a respectiva reparação.

Referida situação reforça a autonomia do direito à reparação pelo tempo útil ou produtivo desperdiçado pelo consumidor em razão de conduta ilícita perpetrada pelo fornecedor.

Acrescente-se, ainda, ter sido apresentado em 2014, pelo Deputado Federal Carlos Souza (PSD/AM), o Projeto de Lei n. 7.356/2014, cujo objetivo era instituir no ordenamento jurídico Brasileiro a indenização pela perda de tempo. Referido projeto visava à inclusão na

Legislação Consumerista de um artigo que obrigava os Tribunais, na hora do arbitramento do *quantum* indenizatório a título de danos morais, a levar em consideração o tempo perdido pelo indivíduo na busca pela resolução do problema provocado pelo fornecedor. A proposta, contudo, não teve a repercussão necessária e acabou arquivada. (BRASIL, 2016).

De acordo com Marcos Dessaune (2012, p. 147-148), a inexistência de previsão legal expressa acerca do assunto acarreta consequências diretas na vida do consumidor, tais como: a banalização e o agravamento de situações perniciosas ocasionadas pelos fornecedores nas relações de consumo; o aumento do nível de frustração, irritação e estresse do consumidor e o afastamento do consumidor pela busca de sua realização como ser humano.

Diante desse cenário, recai sobre o Poder Judiciário a decisão de reconhecer ou não a autonomia da indenização por dano temporal.

De qualquer maneira, seja o dano temporal entendido como causa de dano moral, seja como um dano autônomo, é com bons olhos que a sociedade brasileira e principalmente os responsáveis pela defesa dos consumidores devem recepcionar a tese de sua reparabilidade.

#### 4.3 DISTINÇÃO ENTRE MERO DISSABOR E DANO TEMPORAL INDENIZÁVEL

Consoante bem observado por Maurilio Casas Maia (2014, p. 165), “é tese corrente majoritária na doutrina e na jurisprudência que meros dissabores, cuja consequência seja o simples aborrecimento ou o pequeno sentimento de tristeza, não pode ser elevado ao nível do dano reparável.”

Nessa vertente, é evidente que a possibilidade de reparação do dano temporal exige a ocorrência de desperdício não razoável ou desproporcional do tempo útil ou produtivo.

Diante disso, Vitor Vilela Guglinski (2015, p. 128) adverte que a perda de tempo apta a gerar o dever de indenizar deve ser desarrazoada, exagerada, injustificada, abusiva, enfim, fora dos parâmetros da normalidade.

Para exemplificar referida assertiva, extrai-se dos ensinamentos de Leonardo de Medeiros Garcia (2016, p. 92):

Muitas situações do cotidiano nos trazem a sensação de perda de tempo: o tempo em que ficamos ‘presos’ no trânsito; o tempo para cancelar a contratação que não mais nos interessa; o tempo para cancelar a cobrança indevida do cartão de crédito; a espera de atendimento em consultórios médicos etc. A maioria dessas situações, desde que não causa outros danos, deve ser tolerada, uma vez que faz parte da vida em sociedade. Ao contrário, a indenização pela perda do tempo livre trata de situações intoleráveis, em que há desídia e desrespeito aos consumidores, que muitas

vezes se veem compelidos a sair de sua rotina e perder o tempo livre para solucionar problemas causados por atos ilícitos ou condutas abusivas de fornecedores. Tais situações fogem do que usualmente se aceita como normal, em se tratando de espera por parte do consumidor. São aqueles famosos casos de *call center* em que se espera durante 30 minutos ou mais, sendo transferido de um atendente para outro. Nesses casos, percebe-se claramente o desrespeito ao consumidor, que é prontamente atendido quando da contratação, mas, quando da busca para resolver qualquer impasse, é obrigado, injustificadamente, a perder seu tempo livre.

Deve ficar claro, portanto, que “nem toda situação de desperdício do tempo justifica a reação das normas de responsabilidade civil, sob é pena de a vítima se converter em algoz, sob o prisma do abuso de direito.” (GAGLIANO, 2013, p. 46).

Pablo Stolze Gagliano (2013, p. 46) acrescenta, ainda, que:

Apenas o desperdício ‘injusto e intolerável’ poderá justificar eventual reparação pelo dano material e moral sofrido, na perspectiva, como já dito, do superior princípio da função social. E por se tratar de conceitos abertos, caberá à doutrina especializada e à própria jurisprudência estabelecer balizas hermenêuticas da sua adequada aplicação.

Ou seja, o simples inadimplemento contratual, via de regra, não enseja reparação, contudo, agregado de um fator substancial relevante como a frustração da legítima expectativa do consumidor de ter seu problema solucionado dentro de um tempo razoável, permite a reparação de danos morais. (LOUREIRO, SANTANA, 2016. P. 367-368).

Sobre o assunto, bem ponderou Maurilio Casas Maia (2014, p. 169-170):

É a partir desse momento que se expõe a fronteira, por vezes sutil, entre o mero dissabor e o efetivo dano temporal em decorrência da perda do tempo útil e do desvio produtivo do consumidor. Nesse passo, é preciso aferir a conduta do fornecedor para a resolução do problema: se age ele com celeridade ou de modo vagaroso e desrespeitador, isso deverá fazer toda diferença na apuração da responsabilidade pelo dano cronológico.

Marcos Dessaune (2012, p. 134) defende, contudo, a necessidade de imposição de medidas rígidas de compensação do tempo útil indevidamente desperdiçado pelo consumidor na busca de resoluções de problemas causados pelo fornecedor, a fim de estancar a banalização da má prestação de serviços no mercado de consumo, senão vejamos:

De todo modo, as situações cotidianas de mau atendimento, ao fazer com que o consumidor inconformado precise se desviar de suas atividades habituais – para tentar sanar a falha do fornecedor que esteja lhe causando algum tipo de prejuízo –, acarretam invariavelmente a perda definitiva de uma parcela do tempo de vida do consumidor, bem como ocasionam o redirecionamento indesejado das suas competências.

Essas situações fáticas, conforme demonstrei, impõem ao consumidor um significativo prejuízo temporal malquisto, embora elas não se enquadrem nos conceitos tradicionais de ‘dano material’, de ‘perda de uma chance’ e de ‘dano moral’ esmiuçados no item 4.4. Muito menos podem tais situações nocivas ser juridicamente banalizadas e reduzidas a ‘meros aborrecimentos, dissabores,

irritações, percalços ou contratempos' na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais pátrios.

Orlando Celso da Silva Neto (2015, p. 144) ressaltou, porém, que só é reparável o tempo útil ilicitamente desperdiçado, para tanto explica que:

O tempo perdido pode ser a consequência do exercício de um direito decorrente de uma opção legislativa, conforme se viu – o Código de Defesa do Consumidor proporciona ao fornecedor o direito de reparar (art. 18, §1º), está subentendido que foi tolerada a perda de tempo necessária para a apresentação do produto na assistência e, nesse caso, ainda que o tempo dispendido seja útil ao consumidor não é indenizável.

Diante disso, observa-se que o Código de Defesa do Consumidor dá ao fornecedor o direito de sanar o vício ou reparar o dano por si causado na relação de consumo. Logo, se o fornecedor exerce seu direito (ou seja, reconhecer o pedido do consumidor e reparar o vício dentro do prazo legal de 30 dias – art. 18, CDC), ele não pode ser condenado a reparar o tempo útil, ainda que o consumidor o tenha efetivamente gasto na busca pela resolução do problema, porquanto, trata-se de prerrogativa legal, expressamente positivada pelo legislador.

Ultrapassado o prazo legal para resolução do imbróglio e, de acordo com as regras de experiência comum (daquilo que corriqueiramente acontece no dia a dia), é possível traçar um parâmetro para verificar se o tempo desperdiçado pelo consumidor na resolução de um problema causado pelo fornecedor excede o normal/esperado e, conseqüentemente, o dever de indenizar ou não.

Assim sendo, percebe-se que as regras de experiência, ou seja, do que usualmente acontece quanto ao tempo de espera razoável para solução de um problema de consumo, devem fluir como guia para entender como caracterizado o dever de reparar.

#### 4.4 PARÂMETROS PARA RESPONSABILIZAÇÃO E QUANTIFICAÇÃO DA INDENIZAÇÃO PELA PERDA DE TEMPO ÚTIL

Assim como ocorre com a quantificação da indenização por danos morais, não há critérios específicos para dimensionar o dano temporal.

Nesse viés, o recomendado pela doutrina e jurisprudência é a análise dos diversos elementos que deram origem ao dano reclamado, observando-se os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como levando em consideração o caráter compensatório, punitivo e inibitório imprescindíveis à reprimenda.

Ao comentar sobre o assunto, bem ponderou Orlando Celso da Silva Neto (2015, p. 159-160):

Esse é um juízo de discricionariedade, mas não arbitrário. Alguns critérios a serem observados são: (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 foi 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.

De acordo com Umberto Cassiano Garcia Scramim (2016, p. 95):

Quando da estipulação do valor dos danos morais decorrentes da violação ao tempo disponível, recomenda-se a mesma cautela existente ao se tratar das lesões aos direitos da personalidade: a necessidade de se coibir futuras ou reiteradas práticas. A função punitiva necessita estar presente, visando corrigir condutas futuras.

E, finaliza asseverando que: “Consoante já explicitado, o tempo marcha adiante, sem volta. Por maior que seja o valor da indenização, nada permitirá que os dias indevidamente retirados sejam devolvidos às pessoas. Por isso, tão relevante a postura de prevenção, evitando-se que o tempo seja tolhido.” (SCRAMIM, 2016, p. 95).

Dessarte, dado o caráter essencial do bem jurídico que se busca tutelar, exige-se que a responsabilidade civil assuma papel diferenciado, para além da simples reparação, haja vista que a prevenção do dano reflete maior valia do que sua compensação.

#### 4.5 A ATUAL PERSPECTIVA DO DANO TEMPORAL NA DOUTRINA E JURISPRUDÊNCIA BRASILEIRA

Apesar de a sociedade em geral possuir uma visão de que a perda de tempo não passa de mero dissabor e aborrecimento normal e inevitável do cotidiano, recentemente o Poder Judiciário passou a ser provocado a se manifestar sobre aludida questão, momento em que começaram a surgir os primeiros precedentes assegurando, diante das peculiaridades de cada caso em concreto, a possibilidade de reparação do dano decorrente da perda do tempo livre do consumidor. (LOUREIRO, SANTANA, 2016, p. 374).

Diante desse cenário, despontou no âmbito jurídico uma parcela da doutrina e da jurisprudência que admite a tese da indenização pela perda do tempo útil do consumidor, categorizando referido bem como uma nova espécie de dano moral.

De maneira mais significativa, cite-se o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro que, ao longo da primeira década do século XXI, já vem adotando a tese da perda do tempo útil pela má prestação nas relações de consumo.

Nesse sentido, bem observou Vitor Vilela Guglinski (2015, p. 154):

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.

Seguindo essa corrente, o Tribunal de Justiça de Pernambuco, condenou o Banco do Brasil ao pagamento da quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) à consumidora que teve que aguardar por quase 3 (três) horas na fila para receber atendimento. A Primeira Câmara de Direito Civil entendeu, no caso, que a injustificada demora na fila caracterizou uma falha na prestação do serviço que foi além do mero aborrecimento. O Acórdão restou assim ementado:

DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. ESPERA EM FILA DE BANCO POR MAIS DE DUAS HORAS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. CONSONÂNCIA COM OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. RECURSO A QUE SE NEGA PROVIMENTO. 1. Considerando que a parte autora aguardou por quase três horas para realizar uma simples transação bancária, verifica-se a incidência de um transtorno que ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano, haja vista que a demora na prestação do serviço, na forma ocorrida, afigura-se injustificada e desarrazoada. 2. O Tribunal de Justiça de Pernambuco, em reiterados precedentes, concluiu pela abusividade da sujeição do cliente à espera em fila de agência bancária, quando se tratar de longo e injustificado atraso, o que enseja reparação civil extrapatrimonial. 3. Na espécie, o valor da indenização por dano moral fixado pelo magistrado de primeiro grau (R\$ 2.000,00) se encontra dentro dos padrões da razoabilidade e da proporcionalidade e de acordo com as peculiaridades do caso. 4. Recurso de Apelação a que se nega provimento. (PERNAMBUCO, 2016).

Em situação semelhante, extrai-se da decisão proferida pela Segunda Câmara de Direito Civil do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, na qual restou reconhecido o direito do consumidor ao recebimento de indenização por dano moral em decorrência da subtração indevida de seu tempo na resolução de problema envolvendo aquisição de produto defeituoso.

Com efeito, transcreve-se a ementa do Acórdão:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL. AQUISIÇÃO DE APARELHO CELULAR. DEFEITO. PRODUTO ENCAMINHADO À ASSISTÊNCIA TÉCNICA. ATRASO INJUSTIFICÁVEL. PROCON. NOTIFICAÇÃO DO FABRICANTE. AUSÊNCIA DE INFORMAÇÃO ACERCA DA SITUAÇÃO DO PRODUTO. APARELHO QUE NÃO FOI DEVOLVIDO AO CONSUMIDOR E NEM SUBSTITUÍDO. SENTENÇA QUE RECONHECEU A RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO

COMERCIANTE E DO FORNECEDOR. INSURGÊNCIA DO SEGUNDO RÉU. ALEGADA INEXISTÊNCIA DE DANO MORAL. INSUBSISTÊNCIA. DESÍDIA DO FORNECEDOR. DANO MORAL CONFIGURADO. INSURGÊNCIA DA PARTE AUTORA EM RELAÇÃO AO VALOR INDENIZATÓRIO FIXADO. MANUTENÇÃO. OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE. RECURSOS CONHECIDOS E DESPROVIDOS. (...) A demora injustificada ao cumprimento dos deveres inscritos no art. 18 do CDC é fato antijurídico que, observadas as circunstâncias do caso concreto, é passível de gerar dever de reparação. O tempo subtraído de horas de lazer ou de trabalho, a decepção e a angústia geradas por repetidas e infrutíferas diligências administrativas e o tratamento pouco digno conferido ao consumidor são fatos que, no conjunto, representam dano moral indenizável. (...). (SANTA CATARINA, 2016).

No mesmo norte, recentemente se posicionou o Superior Tribunal de Justiça, ao reconhecer como fator de responsabilização do fornecedor a espera delongada e abusiva em filas bancárias, nos seguintes termos: “[...] A espera por atendimento em fila de banco quando excessiva ou associada a outros constrangimentos, e reconhecida faticamente como provocadora de sofrimento moral, enseja condenação por danos moral. [...]” (BRASIL, 2012).

Neste caso, inclusive, destaca-se ter a Turma Recursal do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, positivado em sua súmula o enunciado n. 27, que prevê a possibilidade de reparação por danos morais ocasionados aos consumidores pela perda excessiva de tempo em filas de agência bancária, nos seguintes termos: “A espera em fila de agência bancária, em tempo excessivo, caracteriza falha na prestação de serviço e enseja reparação por danos morais.” (MAIA, 2014, p. 172).

O posicionamento jurisprudencial, contudo, ainda oscila quanto ao reconhecimento da possibilidade de indenização pela perda do tempo livre do consumidor.

Ressalte-se, porém, que quando o Estado-juiz não ampara o ressarcimento deste dano, ele ignora a razão de existir de uma normativa especialmente voltada ao consumidor, que é a sua tutela contra os possíveis prejuízos advindos da atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor.

Ora, de acordo com os princípios consolidados pela Constituição Federal e pelo Código de Defesa do Consumidor – os quais garantem ao consumidor vulnerável a proteção contra os abusos impostos pelo fornecedor na relação de consumo, bem como a reparação de quaisquer danos ocasionados em decorrência da atividade por este desempenhada – a partir do instante em que a atividade desempenhada pelo fornecedor provoca uma lesão a qualquer bem jurídico do consumidor este passa a ter direito à reparação correspondente. Não poderia, portanto, ser diferente com o bem tempo.

Isso porque, de acordo com a consagrada teoria da responsabilidade civil objetiva, cabe ao fornecedor – que aufero o lucro com a atividade desempenhada no mercado de consumo – assumir os riscos do seu empreendimento, arcando, por consequência, com os danos eventualmente decorrentes de sua atuação, inclusive o dano extrapatrimonial causado ao consumidor ao despojá-lo de seu tempo útil.

De outro norte, destaque-se que, apesar de grande parte da doutrina e jurisprudência pátria ainda não ter reconhecido o dano temporal como categoria lesiva autônoma, sua composição a título de compensação por danos morais já representa grande avanço na tentativa de acompanhar o desenvolvimento social e tecnológico brasileiro. (MAIA, 2014, p. 174).

Porém, “mais do que uma evolução doutrinária e jurisprudencial, é necessário um avanço na cultura e no comportamento das partes da relação de consumo,” (LOUREIRO, SANTANA, 2016, p. 375) que, de acordo com referidos doutrinadores, deveria se pautar da seguinte forma:

[...] em relação ao fornecedor, além deste internalizar todos os custos da produção, órgãos administrativos especializados na área de consumo deveriam cumprir um papel fiscalizador rigoroso e efetivo diante da má prestação de serviços dos fornecedores. O consumidor deve se insurgir contra todos os abusos perpetrados pelos fornecedores que ocasionam a perda do tempo livre. (LOUREIRO, SANTANA, 2016, p. 375)

Denota-se, portanto, a importância do tempo na vida do indivíduo e a consequente necessidade de tutelar jurídica e socialmente referido bem jurídico, a fim de reprimir situações perniciosas no âmbito das relações consumeristas, fazendo com que o consumidor dedique seu tempo apenas àquilo que genuinamente mais gosta.

## 5 CONCLUSÃO

A evolução da sociedade trouxe consigo (dentre as várias mudanças sociais, culturais e econômicas) a expansão da industrialização, a produção em série e a massificação nas relações de consumo, cuja consequência imediata refletiu na lesão direta à integridade econômica, física e psíquica do consumidor.

Diante desse quadro, verificou-se a necessidade de uma maior intervenção do Poder Público sobre as relações privadas – fenômeno que restou reconhecido como publicização do privado –, com a intenção de reencontrar o equilíbrio entre consumidores e fornecedores no mercado de consumo.

No Brasil, referida prerrogativa restou expressamente prevista em nosso ordenamento jurídico maior (artigo 5º, XXXII, e artigo 170, V, ambos da Constituição Federal/1988) e, acabou culminando com o advento de uma legislação específica própria, denominada de Código de Defesa do Consumidor.

Destaque-se que, o propósito central do legislador pátrio foi assegurar a tutela dos interesses da parte vulnerável na relação de consumo: o consumidor. Para tanto, foram adotadas medidas voltadas à resguardar seus direitos e reparar os danos advindos dos abusos cometidos pelos fornecedores, dentre as quais, destaque-se o reconhecimento da responsabilidade objetiva, que acabou proporcionando ao consumidor maior efetividade na busca pela reparação judicial dos danos provocados pelo fornecedores no mercado de consumo.

Seguindo essa vertente, observou-se que, apesar de inexistir em nosso ordenamento jurídico nacional um rol taxativo de bens tuteláveis (o atual ordenamento apenas prevê uma cláusula geral de ressarcimento de danos), despontaram no âmbito jurídico-social duas modalidades distintas de danos passíveis de reparação, cuja doutrina majoritária denominou de danos patrimoniais (relacionados ao prejuízo financeiro suportado pela vítima) e danos extrapatrimoniais (ligado à lesão de um bem imaterial).

No entanto, as transformações sociais que deram ensejo à criação de um ordenamento jurídico próprio para tutelar as relações de consumo não são um fenômeno estático, pelo contrário, sofrem frequentes mutações. Diante disso, foi possível constatar nos últimos anos o surgimento de um novo estágio da massificação do consumo, com a oferta de novos produtos e serviços (internet, telecomunicações, etc.). Essa mudança no mercado de consumo acabou ampliando a gama de bens jurídicos passíveis de serem tutelados, bem como gerou novas exigências relacionadas à proteção do consumidor.

Deste cenário, promoveu-se o dimensionamento do tempo na vida atual.

Ora, referido bem já não pode mais ter sua relevância limitada apenas no quesito decurso (como caráter acessório), em que sua importância é identificada apenas no estabelecimento de prazos para criação, modificação ou extinção de situações jurídicas. O conteúdo deste importante elemento deve ser devidamente respeitado, mormente no atual estágio da evolução humana em que o modo acelerado de vida reflete uma constante.

Como visto no decorrer do trabalho, a demora substancial do fornecedor em atender a reclamação do consumidor representa inequívoco abuso de direito na medida em que se consubstancia violação a bem jurídico que, apesar de ainda não estar expressamente tutelado em nosso ordenamento jurídico pátrio, tem papel fundamental na vida do indivíduo, na medida em que toda sua existência esta ligada a ele.

Além disso, seria injusto impor ao consumidor o ônus da perda de seu tempo para resolução de um problema ocasionado pelo fornecedor que, além de ter lucrado com a atividade, foi o responsável pela prestação do serviço de modo inadequado ou pela comercialização de um produto que não atende às qualificações que dele se exige.

Cediço, ademais, que, a partir do momento em que a atividade desenvolvida pelo fornecedor – a qual lhe confere retorno financeiro – ocasiona lesão a qualquer bem jurídico do consumidor, este passa a ter direito à reparação correspondente. Não poderia, portanto, ser diferente com o uso arbitrário e ilícito do seu tempo.

Até mesmo porque, pela sua escassez e pelas características que lhe são inerentes, o tempo é um bem precioso para o indivíduo e possui um valor que extrapola sua simples dimensão econômica. A menor fração de tempo perdido na vida constitui bem irrecuperável. Por isso, afigura-se razoável que a perda desse bem, ainda que não implique prejuízo econômico ou material, dê ensejo à reparação.

Portanto, como visto, a ocorrência sucessiva e ostensiva de mau atendimento ao consumidor, gerando a perda involuntária do seu tempo útil, tem levado parte da doutrina e uma parcela inovadora da jurisprudência nacional (com o distinto e pioneiro exemplo do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro) a dar seus primeiros passos para solucionar os dissabores experimentados por milhares de consumidores.

Seja por meio do reconhecimento deste dano como novo gênero autônomo (tese defendida no presente estudo), seja por meio da ampliação das espécies de danos enquadradas no gênero dano moral (teoria aplicada pelo tribunal carioca, que vem sendo adotada recentemente pelos demais Tribunais pátrios), o ponto principal é o reconhecimento da perda

involuntária do tempo útil do consumidor como uma nova categoria de bem, cuja violação é passível de ressarcimento.

Apesar de ainda existir grande resistência doutrinária e jurisprudencial no tocante à configuração do tempo como bem jurídico passível de reparação, tal realidade não impede que a sociedade jurídica atual assuma seu papel na defesa dos interesses da classe menos desfavorecida da sociedade, no presente caso, dos consumidores, e interprete os princípios e as leis de forma a adequar-se à realidade atual.

Isso porque, independente da impossibilidade fática de modificação da legislação no mesmo ritmo das mudanças sociais, o próprio sistema de normas brasileiro confere os instrumentos necessários para a ampliação do rol de bens, direitos e valores tuteláveis juridicamente, por meio da utilização dos princípios gerais de direito para a supressão de lacunas ou ampliação dos direitos assegurados ao consumidor.

Nesse viés, referido trabalho pretendeu demonstrar que, apesar da inexistência de previsão legal expressa, bem como da resistência jurisprudencial em reconhecer a configuração do tempo como bem jurídico autônomo passível de reparação, tal prerrogativa pode ser encontrada em nosso próprio ordenamento jurídico. Para tanto, basta a boa vontade dos juristas na interpretação dos princípios consolidados pela Constituição e pelo Código de Defesa de Consumidor, que asseguram ao consumidor vulnerável a reparação de quaisquer danos ocasionados pelo empreendimento desenvolvido pelo fornecedor.

Ademais disso, o reconhecimento jurisprudencial do valor jurídico econômico do tempo e a conseqüente possibilidade de sua compensação econômica representam importante passo para reeducação dos fornecedores no mercado de consumo, servindo como estímulo e lastro pedagógico para reformulação dos serviços de atendimento ao consumidor.

Ou seja, a consagração desse novo dano indenizável servirá para amparar o consumidor e fortalecer sua proteção no âmbito das relações consumeristas, haja vista que as medidas adotadas atualmente já não se afiguram satisfatórias para impedir a ocorrência deste prejuízo temporal.

O objetivo do presente estudo, portanto, foi demonstrar a necessidade de agregar mais um valor jurídico ao diploma consumerista, porquanto, consoante bem demonstrado no decorrer do trabalho, a tutela do tempo humano é fator preponderante para garantia da liberdade, da valorização da vida, da dignidade, da família e de tantos outros bens estimados à personalidade humana.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA. Carlos Ferreira de. **Os direitos dos Consumidores**. Coimbra: Editora Livraria Almedina, 1982.
- ALVIM. Arruda; ALVIM. Thereza; ALVIM. Eduardo Arruda; e SOUZA, James Marins de. **Código do Consumidor Comentado**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1995.
- AMARANTE. Maria Cecília Nunes. **Justiça ou Equidade nas Relações de Consumo**. Rio de Janeiro: Editora Lúmen Júris, 1998.
- ANDRADE. André Gustavo Corrêa de. **Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual**. Revista de Direito do Consumidor. Editora Revista dos Tribunais, ano 14, nº 53, Jan.-Mar. 2005.
- BENJAMIN. Antonio Herman V.; MARQUES. Claudia Lima; BESSA. Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 5ª ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.
- BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do Anteprojeto**, obra coletiva, 7. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001.
- BITTAR. Carlos Alberto. **Direitos do Consumidor**. Código de Defesa do Consumidor. 6 ed. rev. atual. e ampl. de acordo com o novo Código Civil. Rio de Janeiro: Editora Forense Universitária, 2003.
- BOLSON. Simone Hegele. **Direito do Consumidor e Dano Moral**. 1 ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2002.
- BOLZAN. Fabrício. **Direito do Consumidor Esquematizado**. 3ª ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2015.
- BONATTO. Cláudio. MORAES. Paulo Valério Dal Pai. **Questões Controvertidas no Código de Defesa do Consumidor**: principiologia, conceitos, contratos. 4 ed. Porto Alegre: Editora Livraria do Advogado, 2003.
- BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em: 07 set. 2016.
- BRASIL. Justiça Federal. Conselho da Justiça Federal. **Enun Aprov I, III, IV e V JD Civil/2011**. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/cjf/CEJ-Coedi/jornadas-cej/enunciados-aprovados-da-i-iii-iv-e-v-jornada-de-direito-civil/compilacaoenunciadosaprovados1-3-4jornadadircivilnum.pdf/view>>. Acesso em: 09 out. 2016.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmulas Anotadas do STJ/1992**. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/sumulas/doc.jsp?livre=@num='37'>>. Acesso em 26 out. 2016.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmulas Anotadas do STJ/2009**. Disponível em: <[http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp?livre=\(sumula adj1 '387'\).sub.>. Acesso em 26 out. 2016.](http://www.stj.jus.br/SCON/sumanot/toc.jsp?livre=(sumula+adj1+'387').sub.)

BRASIL. Câmara dos Deputados Federais. **Projetos de Lei e Outras Proposições**. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=611194>> Acesso em: 26 out. 2016.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1218497/MS. Relator Min. Sidnei Beneti. Brasília, DF, 11 de setembro de 2012. Disponível em: <<https://ww2.stj.jus.br/processo/pesquisa/?tipoPesquisa=tipoPesquisaNumeroRegistro&termo=201001843369&totalRegistrosPorPagina=40&aplicacao=processos.ea>>. Acesso em: 27 out. 2016.

BULGARELLI. Waldirio. **Questões Contratuais no Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Editora Atlas, 1993.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2002.

COMPARATO. Fábio Konder. **A proteção ao consumidor**: importante capítulo do direito econômico. Rio de Janeiro: Editora Forense, jul/set 1977.

CONJUR. Consultório Jurídico. **Justiça reconhece autonomia da indenização por tempo perdido**. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2015-mar-01/justica-reconhece-autonomia-indenizacao-tempo-perdido>>. Acesso em: 26 out. 2016.

DESSAUNE. Marcos. **Desvio produtivo do consumidor**: o prejuízo do tempo desperdiçado. São Paulo: Editora Revistas dos Tribunais, 2012.

DINIZ. Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**: responsabilidade civil. 28ª ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2014.

DONATO. Maria Antonieta Zanardo. **Proteção ao Consumidor**: conceito e extensão. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1996.

EMPÓRIO DO DIREITO. **Autonomia do Dano Temporal em autocomposição e sentença homologatória** – Por Maurilio Casas Maia. Disponível em: <[http://emporiiododireito.com.br/wp-content/uploads/2016/08/Sentença\\_Homologatória\\_Dano\\_Temporal\\_Emp.pdf](http://emporiiododireito.com.br/wp-content/uploads/2016/08/Sentença_Homologatória_Dano_Temporal_Emp.pdf)>. Acesso em: 26 out. 2016.

FILOMENO. José Geraldo Brito. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. 6 ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2000.

FILOMENO. José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do Consumidor**. 3º ed. São Paulo: Editora Atlas, 1999.

- GAGLIANO. Pablo Stolze. **Responsabilidade civil pela perda do tempo**. Revista Jurisvox, n. 14, vol. 1, jul. 2013. Disponível em: <<http://jurisvox.unipam.edu.br/documents/48188/345400/Responsabilidade+civil+pela+perda+++do+tempo.pdf>>. Acesso em: 26 out. 2016.
- GARCIA. Leonardo de Medeiros. **Direito do Consumidor Código Comentado e Jurisprudência**. 8. ed. rev., ampl. e atual. Rio de Janeiro: Editora Impetus, 2012.
- GARCIA. Leonardo de Medeiros. **Código de Defesa do Consumidor comentado artigo por artigo**. 12ª ed. rev., ampl. e atual. Salvador: Editora Juspodivm, 2016.
- GÔNGORA. Cláudia. **O Direito do Consumidor e o Mercosul: Relações de Consumo no Direito Brasileiro**. São Paulo: Editora Método, 2001.
- GONÇALVES. Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro. Responsabilidade Civil**. 9ª ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2014.
- GONÇALVES. Carlos Roberto. **Direito das Obrigações**. Parte Especial. Responsabilidade Civil. 13ª ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2016.
- GUGLINSKI. Vitor Vilela. **O Dano Temporal e sua Reparabilidade: Aspectos doutrinários e visão dos Tribunais**. In: MARQUES. Claudia Lima (Coord.). Revista do Direito do Consumidor. Editora Revista dos Tribunais, Ano 24, vol. 99, mai-jun/2015.
- LISBOA. Roberto Senise. **Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo**. 2 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2006.
- LOUREIRO. Rene Edney Soares. SANTANA. Héctor Valverde. **Dano moral e responsabilidade objetiva do fornecedor pela perda do tempo produtivo do consumidor**. Revista do Direito do Consumidor. Editora Revista dos Tribunais, Ano 25, vol. 106, jul-ago/2016.
- 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**. In: MARQUES. Claudia Lima (Coord.). Revista do Direito do Consumidor. Editora Revista dos Tribunais, Ano 23, vol. 92, mar-abr/2014.
- MARQUES. Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. O novo regime das relações contratuais. 8ª ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.
- MIRAGEM. Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. 6 ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.
- MONTEIRO Filho. Carlos Edison do Rêgo. **Elementos de Responsabilidade Civil por dano moral**. Rio de Janeiro/São Paulo: Editora Renovar, 2000.
- NASCIMENTO. Tupinambá Miguel Castro do. **Comentários ao Código do Consumidor**. Rio de Janeiro: Editora Aide, 1991.
- NETTO. Felipe P. Braga. **Manual de Direito do Consumidor à luz da jurisprudência do STJ**. 11ª ed. rev. atual e ampl. Salvador: Editora JusPodivm, 2016.

NORONHA, Fernando. **Direito das Obrigações**. 2ª ed. rev. e atual. São Paulo: Editora Saraiva, 2007.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 2ª ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2005.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 8ª ed. rev. e atual. São Paulo: Editora Saraiva, 2013.

PARANÁ. Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor. **No Mundo**. Disponível em:

<<http://www.procon.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=416>>. Acesso em: 28 ago. 2016.

PEREIRA, Agostinho Oli Koppe. **Responsabilidade civil por danos ao consumidor causados por defeitos dos produtos**. A Teoria da Ação Social e o Direito do Consumidor. Porto Alegre: Editora Livraria do Advogado, 2003.

PERNAMBUCO. Tribunal de Justiça. Apelação Cível n. 0003205-82.2015.8.17.0480. Relator. Des. Márcio Fernando de Aguiar Silva. 29 de setembro de 2016. Disponível em: <<http://www.tjpe.jus.br/consultajurisprudenciaweb/xhtml/consulta/escolhaResultado.xhtml>>. Acesso em: 27 out. 2016.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. Apelação Cível n. 0260646-63.2009.8.19.0004. Relator: Des. Fábio Uchôa Montenegro. São Gonçalo, 31 de março de 2016. Disponível em: <<http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=0004865B89C997AF965D70FC601F64190757C5045E4A4645>>. Acesso em 26 out. 2016.

ROSSETTI, Flávia. **A revisão dos contratos de leasing indexados ao dólar norte americano sob à égide do Código de Defesa do Consumidor**. In: TALAVERA, Glauber Moreno. *Relações de Consumo no Direito Brasileiro*. São Paulo: Editora Método, 2001.

SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça. Apelação Cível n. 2014.064011-3. Relator: Des. Sebastião César Evangelista. Blumenau, 17 de março de 2016. Disponível em: <<http://app6.tjsc.jus.br/cposg/pcpoSelecaoProcesso2Grau.jsp?cbPesquisa=NUMPROC&Pesquisar=Pesquisar&dePesquisa=20140640113>>. Acesso em 28 out. 2016.

SANTANA, Héctor Valverde. **Dano moral no Direito do Consumidor**. 2. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. Processo n. 0005804-43.2014.8.26.0297. Juiz de Direito Fernando Antonio de Lima. Jales, 29 de agosto de 2014. Disponível em: <[http://esaj.tjsp.jus.br/cpopg/show.do?processo.codigo=8900005FX0000&processo.foro=297&uuidCaptcha=sajcaptcha\\_c438af6d1e874b83bc75eb75c2f73a3b](http://esaj.tjsp.jus.br/cpopg/show.do?processo.codigo=8900005FX0000&processo.foro=297&uuidCaptcha=sajcaptcha_c438af6d1e874b83bc75eb75c2f73a3b)>. Acesso em: 26 out.2016.

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

SCRAMIM, Umberto Cassiano Garcia. **Da responsabilidade civil pela frustração do tempo disponível**. Revista dos Tribunais. Vol. 968, ano 105. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, junho/2016.

SILVA NETO. Orlando Celso da. **Responsabilidade civil pela perda do tempo útil: tempo é um ativo indenizável?**. Revista de Direito Civil Contemporâneo. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. Vol. 4, n. 2, jul-set/2015.

TEFFÉ, Chiara A. Spadaccini de. **A importância do Código de Defesa do Consumidor para a sociedade brasileira**: considerações sobre a sua elaboração, aplicação e atualização. BRASILCON. 2013. Apresentação de Trabalho/Congresso. Disponível em: <<http://brasilcon.org.br/arquivos/arquivos/5440960965dd5b047a225ff9efd4fee0.pdf>>. Acesso em 30 ago.2016.

THEODORO. Humberto Júnior. **Direitos do Consumidor**. A busca de um ponto de equilíbrio entre as garantias do CDC e os princípios gerais do Direito Civil e do Direito Processual Civil. 8ª ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2013.