

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS

CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

**LAISSA BARBOSA MARTINS**

**RESPONSABILIDADE CIVIL PERDA DE TEMPO ÚTIL: a perda do  
tempo do consumidor como um bem jurídico a ser tutelado**

São Luís- MA

2017

**LAISSA BARBOSA MARTINS**

**RESPONSABILIDADE CIVIL PERDA DE TEMPO ÚTIL: a perda do  
tempo do consumidor como um bem jurídico a ser tutelado**

Monografia apresentada à Coordenação do  
Curso de Direito da Universidade Federal do  
Maranhão, como requisito parcial para  
obtenção do título de bacharel em Direito.

Orientadora: Professora Maria Tereza Cabral  
Costa Oliveira

São Luís- MA

2017

MARTINS, Laissa Barbosa.

*Responsabilidade civil perda de tempo útil: a perda do tempo do consumidor como um bem jurídico a ser tutelado / Laissa Barbosa Martins, - 2017.*

80f.

*Orientadora: Professora Maria Tereza Cabral Costa Oliveira.*

*Trabalho de conclusão de curso (graduação) – Universidade Federal do Maranhão, Curso de Direito, 2017.*

*1. Consumidor. 2. Tempo útil. 3. Dano moral. Universidade Federal do Maranhão.*

LAISSA BARBOSA MARTINS

**RESPONSABILIDADE CIVIL PERDA DE TEMPO ÚTIL: a perda do tempo do consumidor como um bem jurídico a ser tutelado**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Direito da Universidade Federal do Maranhão, como requisito parcial a obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Aprovado em: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

BANCA EXAMINADORA

---

Professora Maria Tereza Cabral Costa Oliveira (Orientadora)

---

Examinador 1

---

Examinador 2

**Perder tempo em aprender coisas que não interessam, priva-nos de descobrir coisas interessantes.**

**Carlos Drummond De Andrade**

**A mais lamentável de todas as perdas é a perda do tempo.**

**Philip Chesterfield**

Dedico esse trabalho aos meus pais Alan e Gizelia, com todo meu amor e gratidão, por tudo que fizeram por mim ao longo da minha vida. Desejo poder ter sido merecedora do esforço dedicado por vocês em todos os aspectos, especialmente quanto à minha formação.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente agradeço a Deus, por todas as bênçãos concedidas, e em especial pela oportunidade de realizar essa graduação, pela sabedoria, paciência, por iluminar os meus caminhos e me dar forças para realizar esse sonho.

Aos meus queridos pais Alan e Gizelia, pelo apoio constante, zelo, carinho, amizade, esforço e compreensão oferecidos em cada momento da minha vida, principalmente nesta etapa.

Ao meu namorado Maurício, por todo amor, companheirismo, compreensão, colaboração, apoio e incentivo.

A Professora Maria Tereza, pela amizade e orientações na elaboração deste trabalho, pela atenção, dedicação e pelos conhecimentos transmitidos.

A todos os Professores que contribuíram para minha formação profissional.

Aos meus amigos e colegas de curso, pela amizade e apoio durante esta trajetória.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

Art.(s) – Artigo(s)

CC – Código Civil

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CRFB – Constituição da República Federativa do Brasil

SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor

TJRJ – Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro

PROCON – Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor

## RESUMO

O Presente trabalho monográfico tem por objetivo evidenciar a aplicabilidade da responsabilidade civil em situações nas quais o consumidor tem seu bem jurídico violado. Além disso, será demonstrado que não há necessidade de criação de outro instituto para a tutela de tal direito, haja vista que a responsabilidade civil pelo dano moral é capaz de tutelá-lo. Igualmente, será abordado no presente estudo como os princípios presentes no direito do consumidor permitem a tutela do tempo do consumidor. Ademais, será frisado como o ordenamento jurídico brasileiro não estimula um rol taxativo de bens a serem tutelados, assim permite uma ampliação dos bens jurídicos a serem protegidos, cuja a violação acarreta o dever de indenizar. A partir da análise da evolução da responsabilidade civil e da responsabilidade civil como um todo, é possível compreender como é possível a reparação de tal dano pelo fornecedor. Como consequência, será analisada a recepção jurisprudencial do dano moral pela perda de tempo útil.

**Palavras-chave:** consumidor. Tempo útil. Dano moral.

## ABSTRACT

This monography aims to demonstrate the applicability of civil liability in situation on which the consumer has its legal righ violated. In addition, it will be demonstrated that there is no need to create another institute for the protection of such righ, since the civil possibility of moral damage is capable of protecting it. Likewise, it will be approached in this study as those presente in consumer time. In addition, it will be emphasizedhow the brazilian legal system doesn't stimulate a taxative list of assets to be protected, this allowing na extension of thelegal assets to e protected, whose violation entails the obligation to identify. From the analysis of the evolution of civil liability and civil liability as a whole, it possible to understand how it is possible to repair such damage by the supplier. As a consequence the judicial reception of moral damages for the loss of useful time will be analyzed.

**keywords:** consumer. Useful time. Moral damage.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>1 CAPÍTULO I –DA PROTEÇÃO CONFERIDA PELA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA AO CONSUMIDOR .....</b>	<b>16</b>
<b>1.1 Aspectos iniciais .....</b>	<b>16</b>
1.1.1 Da evolução da proteção conferida ao consumidor .....	17
1.1.2 O direito do consumidor como direito fundamental .....	18
<b>1.2 Dos princípios que norteiam a tutela do consumidor.....</b>	<b>20</b>
1.2.1 Princípio da dignidade da pessoa humana .....	20
1.2.2 Liberdade .....	22
1.2.3 Da vulnerabilidade do consumidor.....	23
1.2.4 Da boa-fé objetiva.....	24
1.2.5 Princípio da Eficiência.....	25
<b>1.3 Dos direitos do consumidor.....</b>	<b>26</b>
1.3.1 Da proteção contra publicidade enganosa e abusiva e da proibição de práticas e cláusulas abusivas.....	27
1.3.2 Direito à informação.....	28
1.3.3 Direito à prevenção e reparação dos danos sofridos pelo consumidor .....	30
1.3.4 Direito à facilitação de defesa dos direitos.....	30
<b>1.4 Relação jurídica de consumo .....</b>	<b>32</b>
1.4.1 Consumidor.....	32
1.4.2 Fornecedor.....	34
<b>2 CAPÍTULO II- RESPONSABILIDADE CIVIL.....</b>	<b>36</b>
<b>2.1 Noções gerais.....</b>	<b>36</b>
<b>2.2 Pressupostos da responsabilidade civil.....</b>	<b>37</b>
2.2.1 Conduta Humana – ação ou omissão.....	38
2.2.2 Ocorrência de um dano.....	41
2.2.3 O nexo causal (relação de causalidade) .....	43
<b>2.3 A evolução da responsabilidade civil e o reconhecimento de novos danos.....</b>	<b>43</b>
<b>2.4 Do dano moral e a sua classificação.....</b>	<b>45</b>

<b>2.5 A responsabilidade civil nas relações de consumo.....</b>	<b>48</b>
2.5.1 Responsabilidade civil pelo fato do produto ou serviço.....	50
2.5.2 Responsabilidade civil pelo vício de produto ou serviço.....	51
<b>3 CAPÍTULO III – A PERDA DE TEMPO ÚTIL.....</b>	<b>55</b>
<b>3.1 O tempo como bem jurídico tutelado.....</b>	<b>55</b>
<b>3.2 A definição do dano por desvio do tempo produtivo.....</b>	<b>57</b>
<b>3.3 Das legislações e jurisprudências que tutelam o tempo do         consumidor.....</b>	<b>59</b>
<b>3.4 Perda do tempo útil x mero aborrecimento.....</b>	<b>62</b>
<b>3.5 Perda do tempo útil x perda de uma chance.....</b>	<b>63</b>
<b>3.6 Perda do tempo útil como dano indenizável.....</b>	<b>65</b>
3.6.1 A perda do tempo útil e o dano moral in re ipsa.....	66
<b>3.7 Aplicações da teoria da perda do tempo nos casos concretos.....</b>	<b>68</b>
3.7.1 Perda do tempo útil e espera em SACs.....	69
3.7.2 Espera em filas de estabelecimentos bancários.....	70
3.7.3 Demora em conserto de produto.....	72
<b>3.8 Da consolidação da tutela do tempo do consumidor.....</b>	<b>72</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>74</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>77</b>

## INTRODUÇÃO

Com a evolução da sociedade evoluíram também as relações de consumo, o que antes da Revolução Industrial não recebia grande atenção, passou a receber, em virtude da produção e consumo em massa, desta forma quanto maior o consumo, maiores são os problemas e maior o tempo de espera para a resolução dos mesmos.

O tempo do fornecedor é valorado economicamente, é tido como produtivo, haja vista que a perda de qualquer minuto equivale à perda de dinheiro, mas e em relação ao consumidor? Seu tempo não é igualmente valioso? Nesse sentido, no atual modelo de sociedade, o tempo apresenta-se como um bem precioso, necessitando cada vez mais de otimização, de modo que seja aproveitado da melhor maneira possível.

Observa-se assim que o velho ditado “tempo é dinheiro” mostra-se cada vez mais atual, visto que o tempo é propriedade do indivíduo, podendo ser transformado em qualquer coisa, não cabendo a ninguém desperdiçá-lo. Contudo, na sociedade atual o consumidor tem sofrido com o mau atendimento dos fornecedores, o que tem causado a chamada *perda de tempo útil* ou *desvio produtivo*.

Assim, o consumidor, vê-se obrigado a desperdiçar seu precioso tempo para solução dos problemas no qual o fornecedor deu causa. Dessa forma, apresenta-se o desvio produtivo do consumidor como uma situação que ocasiona um dano passível de indenização que não deve ser considerado como mero dissabor. Em razão disso, o presente trabalho tem a finalidade de estudar a possibilidade e a necessidade de reconhecimento dessa nova modalidade de dano - o dano pelo desvio produtivo do consumidor ou dano pela perda de tempo útil, assunto este a ser tratado em três capítulos.

No primeiro capítulo será abordada a proteção do consumidor na Constituição Federal, e na legislação ordinária, ilustrando os direitos dos consumidores, bem como os princípios nos quais estes decorrem, com o objetivo de demonstrar a importância da defesa do consumidor vulnerável frente aos fornecedores.

No segundo capítulo far-se-á exame do instituto da responsabilidade civil, demonstrando seu conceito, finalidade, modalidades, bem como os elementos necessários para à responsabilização, além disso será estudada a responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor, para que seja realizada uma análise dos danos tradicionalmente tutelados pelo ordenamento jurídico, de modo que demonstre que o dano pela perda de tempo útil seja capaz de gerar a responsabilidade civil do fornecedor, vez que ultrapassa o mero dissabor,

No terceiro capítulo, analisando a tese do desvio produtivo proposta por Marcos Dessaune será definido o dano pela perda de tempo útil ou desvio produtivo do consumidor, demonstrando que o tempo é um bem jurídico que deve ser tutelado, demonstrando através dos posicionamentos jurisprudenciais a classificação do dano pela perda do tempo útil como uma espécie de dano moral, diferenciando tal instituto dos demais institutos previstos no ordenamento jurídico, por fim para exemplificar a aplicação da teoria do tempo útil será abordado como os Tribunais pátrios tem se posicionado no tocante ao referido tema.

# CAPITULO I

## DA PROTEÇÃO CONFERIDA PELA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA AO CONSUMIDOR

### 1.1 Aspectos iniciais

Atualmente, é comum que defeitos em serviços e produtos façam parte do cotidiano do consumidor, pois os fornecedores não se preocupam em solucionar com rapidez os problemas que lhe são apresentados. Mesmo com todo o avanço tecnológico e toda a proteção jurídica conferida aos consumidores, simples demandas acabam por não serem resolvidas e os consumidores são forçados a gastar o tempo livre que possuem para solucionar tais problemas, tempo este que poderia ser utilizado para realização de atividades de seu interesse como estudar, realizar atividades físicas, trabalhar, se divertir, entre outras.

Além disso, são corriqueiros casos no qual empresas protelam a resolução de um problema, e saem ilesas, visto que a situação pode ser considerada pelo judiciário como um “mero aborrecimento”, todavia é importante que tal situação não ocorra, pois assim como as empresas perdem dinheiro ao perderem tempo, o consumidor é levado a se afastar de suas atividades cotidianas, até mesmo profissionais, por um problema na qual não deu causa.

Isso ocorre porque atualmente as modalidades de indenização se restringem em indenização por danos morais ou materiais, sendo que os tribunais ainda são relutantes em aceitar as novas modalidades de indenização como: os danos decorrentes da perda de uma chance, os danos estéticos, os danos morais coletivos e os danos sociais ou difusos, além disso há certos casos que não são abrangidos por nenhuma de tais hipóteses. Assim, está surgindo uma nova corrente doutrinária e jurisprudencial, na qual está sendo levando em consideração a perda do tempo do consumidor, que por vezes perde horas, dias, tentando resolver um problema, podendo ser vitorioso ou não em resolver tal demanda.

Por essa razão, o autor Marcos Dessaune, autor do livro *Desvio Produtivo do Consumidor*, intitulou o tempo do consumidor como “produtivo”, defendendo a existência de um dano indenizável, quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento precisa desperdiçar o seu tempo e desviar-se de suas tarefas para resolver o mesmo.

Desta forma, é necessário amadurecer a ideia da responsabilidade civil pela perda de tempo útil, corrente esta que está ganhando muitos adeptos, visto que nos dias atuais o tempo

é algo muito precioso, e a perda dele para resolver algo simples deve ser punida, para que não seja recorrente.

### 1.1.1 Da evolução da proteção conferida ao consumidor

O Código de Defesa do Consumidor Brasileiro é um dos mais abrangentes do mundo, sendo inclusive a lei modelo da América Latina. Contudo, para que a proteção do consumidor chegasse a esse ponto é fundamental a compreensão de que a tutela jurídica dos consumidores advém das importantes transformações sofridas pela sociedade (SCHWARTZ, 2013).

A partir da Revolução Industrial ocorrida nos séculos XVIII e XIX as relações de consumo mudaram drasticamente, nessa época inaugurou-se a produção em série, na qual aumentou-se a quantidade do produto mas diminuiu sua qualidade, visto que a produção era voltada para a minimizar os custos e a maximização dos lucros. Com isso, aconteceu a massificação da produção e nesse novo modelo de sociedade foi substituído a bilateralidade da relação para uma unilateralidade na qual apenas o fornecedor tinha força.

Segundo João Batista de Almeida (ALMEIDA, 2003), era natural que a evolução das relações de consumo acabasse por refletir nas relações sociais, econômicas e jurídicas, visto que as mudanças decorrentes do desenvolvimento deixaram o consumidor desprotegido.

Com essa nova política do mercado começaram a surgir entraves entre o consumidor e o fornecedor, que não conseguiam ser resolvidos, haja vista que a legislação aplicável na época era o Código Civil de 1916, elaborado para resolver demandas individuais, não coletivas como o direito do consumidor.

No mundo, os Estados Unidos realizam os principais movimentos em prol dos consumidores, visto que em 1891, foi criada a *New York Consumers League*, considerada a primeira associação de consumidores. E em 1906 foi publicada uma obra intitulada *The Jungle* (A Selva) onde eram descritas as condições precárias de higiene nas indústrias alimentícias nos EUA, sendo atribuída como causa, por muitos, do surgimento da primeira Lei de alimentação e medicamento nos EUA (SCHWARTZ, 2013).

Posteriormente, em 15 de março de 1962 o presidente dos EUA, John Kennedy encaminhou mensagem especial ao congresso americano, a chamada “*Consumer Bill of Rights Message*”, onde defendeu que os consumidores deveriam ser considerados nas decisões

econômicas, e que o consumidor teria direito à segurança, à informação, à livre escolha e a ser ouvido. Por essa razão que o dia 15 de março é dedicado como o Dia Mundial dos Consumidores (SCHWARTZ, 2013).

Na Europa, em 1969 foi criada a Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico Europeu (OCDE), onde foi criada a “Comissão para a Política dos Consumidores”, a qual até os dias atuais emite diretivas de proteção ao consumidor em toda a Europa (SCHWARTZ, 2013). Ainda segundo o autor:

“ [...] todos esses acontecimentos em cadeia foram os fundamentos para que, em 1973, no seio das Nações Unidas, a Comissão de Direitos Humanos, em sua 29ª Sessão, reconhecesse a existência de direitos fundamentais do consumidor. Como consequência direta, em 9 de abril de 1985, a Assembleia Geral da ONU editou a Resolução nº 39/248, a qual fixou normas internacionais de proteção ao consumidor, ressaltando a importância de que os governos implantassem políticas voltadas para a defesa do consumidor. ” (SCHWARTZ, 2013, p. 3)

No Brasil, a defesa do consumidor é relativamente nova, visto que são de 1971 a 1973 os discursos proferidos pelo Deputado Nina Ribeiro, alertando sobre a gravidade do problema. Apenas em 1978 surgiu, em âmbito estadual, o primeiro órgão de defesa do consumidor, o Procon. E em âmbito federal, apenas em 1985 foi criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor (ALMEIDA, 2003).

Contudo, a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/88), trouxe a maior vitória no campo de proteção ao consumidor, fruto dos reclamos da sociedade e de trabalho dos órgãos e entidades de defesa do consumidor, inseriu quatro dispositivos específicos sobre o tema: “ O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor” (art. 5º, XXXII), no art. 24, VIII é atribuída a competência para legislar sobre danos ao consumidor, o art. 170,V, no qual a defesa do consumidor é apresentada como uma das justificativas da intervenção do Estado na economia e o art. 48 das Disposições Finais e Transitórias, que trouxe a obrigatoriedade de elaboração de uma norma de proteção aos vulneráveis. Assim, em observância a tal ordem constitucional, foi elaborado o Código Brasileiro de Defesa do consumidor, instituído pela Lei 8.078/1990 (TARTUCE, 2016).

### 1.1.2 O direito do consumidor como direito fundamental

A Constituição Brasileira de 1988, como já citado no item anterior, faz referência a proteção do consumidor em três oportunidades. Sendo a primeira alusão no Capítulo I, do Título

II que versa “Dos direitos e garantias fundamentais”, no art. 5º, inciso XXXII, da CRFB/88, que confere ao Estado o dever do promover, na forma da lei, a defesa do consumidor<sup>1</sup>. Desta forma, o direito do consumidor é tipificado como um direito fundamental, face sua localização na CRFB e sua importância.

Assim, a defesa do consumidor, por sua condição de norma definidora de direitos e garantias, possui aplicabilidade imediata no ordenamento jurídico brasileiro, pois tem capacidade de, por si só, gerar efeitos jurídicos com eficácia direta e plena (WEBER, 2013).

Segundo Leonardo Garcia, a defesa do consumidor é direito fundamental em razão da necessidade de proteger o consumidor, vulnerável, visto que a Constituição possui força para executar e exigir seu cumprimento, senão vejamos:

“ A inclusão da defesa do consumidor como direito fundamental na CF vincula o Estado e todos os demais operadores a aplicar e efetivar a defesa deste ente vulnerável, considerado mais fraco na sociedade. É o que chamamos de “*Força normativa da Constituição*”, na expressão de Konrad Hesse, em que a Constituição, ou os direitos nela assegurados, em especial os direitos fundamentais, não são meros programas ou discursos a serem seguidos, mas apresentam força de norma (norma jurídica), passível de ser executada e exigível” (GARCIA, 2013, p. 17)

Além disso, a defesa do consumidor é um direito fundamental de prestação, haja vista que é exigido do Estado a atuação para que as desigualdades entre consumidor e fornecedor sejam atenuadas, tal atuação consiste na emanção de leis capazes de resguardar o consumidor.

Assim, como o Direito do Consumidor traz ao Estado a ordem de promover a defesa do vulnerável da relação jurídica de consumo, este possui tanto uma eficácia horizontal quanto vertical. Segundo Cláudia Lima Marques<sup>2</sup>, é vertical, pois como é um direito fundamental, é um direito subjetivo que pode e deve ser reclamado e efetivado pelo consumidor, seja contra o Estado, ou nas relações privadas, em razão disso pode ser classificado como de eficácia horizontal, pois mesmo sem a existência de hierarquia entre as partes envolvidas na relação,

---

<sup>1</sup> “ Art. 5º, XXXII. O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor. ” (BRASIL. República Federativa do. Constituição Federal. Cit., art. 5º, XXXII).

<sup>2</sup> Para fins de maiores esclarecimentos, faz-se necessário citar toda a fala de Cláudia Lima Marques (BENJAMIN, Antônio Herman de V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. 2013, p. 34): “como direito fundamental é um direito subjetivo (direito do sujeito, direito subjetivo público, geral, do cidadão), que pode e deve ser reclamado e efetivado por este sujeito de direitos constitucionalmente assegurados, o consumidor; seja contra o Estado (é a chamada eficácia vertical dos direitos fundamentais, eficácia entre o Estado e o consumidor dos direitos fundamentais) ou nas relações privadas (é a chamada eficácia horizontal dos direitos fundamentais, entre dois sujeitos do direito privado, por exemplo, efeito dos direitos fundamentais entre um consumidor e um banco, conhecida pela expressão alemã *Drittwirkung*). Em outras palavras, o direito fundamental deve ser respeitado, respeitado de acordo e em conformidade com a lei infraconstitucional (eficácia indireta, pois através de norma infraconstitucional, dos direitos fundamentais, como o CDC) e as exigências da dignidade da pessoa humana (eficácia direta dos direitos fundamentais nas relações privadas).

como ocorre entre o fornecedor e o consumidor, também é necessário o respeito aos Direitos fundamentais.

Desta forma, diante da proteção constitucional dos consumidores o Código de Defesa do Consumidor é tido pela doutrina como uma norma principiológica, de interesse social e geral, o que significa dizer que prevalece sobre as demais normas especiais anteriores que com ela colidirem (NUNES, 2011).

Assim, veicula valores e estabelece fins a serem alcançados. De acordo com Felipe Peixoto Braga Netto, o direito atual se caracteriza por utilizar, cada vez mais, conceitos abertos e normas com conteúdo semântico flexível. Isso porque, os princípios são conceitos jurídicos indeterminados que possibilitam uma alteração do direito sem que o texto da lei tenha necessariamente que mudar (BRAGA NETTO, 2014).

Os princípios são de suma importância, pois adequam as normas à realidade social atual, assim a norma deve ser aplicada observando o caso concreto e a realidade que se insere tal caso. Diante disso, é crescente a utilização de “normas descritivas de valores”<sup>3</sup>, ou seja, normas que não preveem relação de imputação de causas e efeitos, preveem apenas valores a serem protegidos.

## **1.2. Dos princípios que norteiam a tutela do consumidor**

Os princípios, como normas descritivas de valores, regem todo o ordenamento jurídico, sendo o consumidor é protegido tanto pela Constituição Federal quanto pelo Código de Defesa do Consumidor, o CDC, inclusive prepondera o uso de princípios, visto que é considerada uma legislação com cláusulas abertas, que se adequam a realidade, pode-se dizer que o CDC é uma lei principiológica, desta forma, faz-se necessário o estudo dos princípios que tutelam o consumidor, sendo estes constitucionais ou infraconstitucionais.

---

<sup>3</sup> Expressão utilizada por Gustavo Tepedino no livro Temas de Direito Civil. Tomo II. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p.07 citado por Braga Netto, 2014 p. 44

### 1.2.1 Princípio da dignidade da pessoa humana

O princípio da dignidade da pessoa humana é um dos princípios que estruturam o ordenamento jurídico, pois é um dos valores mais importantes a ser perpetuado pela Constituição Federal. O referido princípio está reconhecido no art. 1º, inciso III da CRFB/88 que diz: “Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: [...] III - a dignidade da pessoa humana; [...]”, aparecendo também em diversos outros dispositivos constitucionais.

A dignidade da pessoa humana é um princípio de difícil conceituação, sendo que no direito do consumidor pode ser aplicado em casos em que o fornecedor atenta contra a honra, o nome, a integridade do consumidor ou à boa-fé objetiva, a transparência e o equilíbrio nas relações contratuais. Um exemplo de aplicação do princípio da dignidade da pessoa humana ocorre no caso de superendividamento, conforme observa-se em recente decisão do STJ:

**DESCONTO EM FOLHA DE PAGAMENTO. POSSIBILIDADE. LIMITAÇÃO DA MARGEM DE CONSIGNAÇÃO A 30% DA REMUNERAÇÃO DO DEVEDOR. SUPERENDIVIDAMENTO. PRESERVAÇÃO DO MÍNIMO EXISTENCIAL.** 1. Os descontos em folha de pagamento das prestações do contrato de empréstimo não podem ultrapassar 30% (trinta por cento) da remuneração percebida pelo devedor. 2. Preservação do mínimo existencial, **em consonância com o princípio da dignidade humana**. 3. RECURSO ESPECIAL PROVIDO. (STJ - REsp: 1423584 RS 2013/0401521-0, Relator: Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, Data de Publicação: DJ 05/02/2015)

Desta forma, restou demonstrado que por mais que o consumidor esteja superendividado, deve ser preservada a maior parte de sua remuneração para que seja preservado um valor mínimo para sua existência, assim os bancos não podem se apropriar de todo numerário disponível.

Segundo Rizzato Nunes (2013) a dignidade da pessoa humana é o principal fundamento de todo o sistema constitucional, sendo a estrutura do acolhimento dos direitos fundamentais, e deve ser utilizado para interpretação de todos os direitos e garantias conferidas às pessoas na Constituição.

A vinculação entre dignidade da pessoa humana e o direito fundamental da defesa do consumidor, segundo Ricardo Weber (WEBER, 2013), consiste no fato de que a Constituição Federal foi basilada pelo Estado Social Democrático de Direito, que, por sua vez, tem como principal fundamento o princípio da dignidade da pessoa humana, e assim, todo o

sistema de direitos fundamentais não podem ser desvinculados à dignidade da pessoa, pois são inerentes a ela por serem instrumentos de sua concretização.

### 1.2.2 Liberdade

Na Constituição Federal a liberdade tem um sentido amplo, abrangendo diversas situações, visto que aparece como princípio logo no art.1º (inciso IV)<sup>4</sup> e no art. 3º (inciso I)<sup>5</sup>, e em diversos outros dispositivos. No entanto, a liberdade que abrange o direito do consumidor trata-se da liberdade de ação: de o consumidor agir e escolher e de o fornecedor empreender (NUNES, 2013).

Segundo Rizzato Nunes “o sentido de liberdade da pessoa consumidora, aqui, é o de “ação livre”. Essa ação é livre sempre que a pessoa consegue acionar duas virtudes: querer mais poder. Quando a pessoa quer e pode, diz-se, ela é livre; sua ação é livre” (NUNES, 2013, p. 129).

O direito à liberdade é tão importante no âmbito das relações de consumo pois visa compensar o desequilíbrio entre fornecedor e consumidor, assim o Estado precisa intervir na produção e comercialização de produtos e serviços de modo que o consumidor (vulnerável) não seja prejudicado, esse é o motivo pelo qual o Estado controla a distribuição e o preço de produtos essenciais, de forma a garantir acesso a todos.

Desta forma, Rizzato Nunes (2013) explica o Estado tem o poder de regular certos aspectos da ordem econômica, pois por mais que o fornecedor tenha a liberdade de iniciativa, ele tem que escolher correr o risco do empreendimento.

Assim, o direito da liberdade de escolha está conectado aos princípios constitucionais da livre iniciativa e livre concorrência (art. 170, CRFB/88) pois tais princípios visam coibir as práticas anticoncorrenciais que tem a finalidade de deixar o consumidor sem escolha, dificultando que este aja de acordo com suas necessidades, um exemplo disso é a prática abusiva da “venda casada”, na qual o fornecedor faz com que o consumidor tenha que contratar dois produtos, quando na verdade o consumidor só precisa de um deles. Nesse sentido

---

<sup>4</sup> Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: [...] IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa; [...]

<sup>5</sup> Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil: [...] I - construir uma sociedade livre, justa e solidária; [...]

o STJ já pacificou o entendimento que a prática da venda casada fere a liberdade de escolha do consumidor, conforme observa-se em recente decisão:

RECURSO ESPECIAL. PROCESSO CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. ART. 39, I, DO CDC. VENDA CASADA. VENDA DE ALIMENTOS. ESTABELECIMENTOS CINEMATOGRAFICOS. **LIBERDADE DE ESCOLHA. ART. 6º, II, DO CDC. VIOLAÇÃO.** AQUISIÇÃO DE PRODUTOS EM OUTRO LOCAL. VEDAÇÃO. TUTELA COLETIVA. ART. 16 DA LEI Nº 7.347/1985. SENTENÇA CIVIL. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. EFICÁCIA ERGA OMNES. LIMITE TERRITORIAL.APLICABILIDADE. 1. A venda casada ocorre em virtude do condicionamento a uma única escolha, a apenas uma alternativa, já que não é conferido ao consumidor usufruir de outro produto senão aquele alienado pelo fornecedor. 2. **Ao compelir o consumidor a comprar dentro do próprio cinema todo e qualquer produto alimentício, o estabelecimento dissimula uma venda casada (art. 39, I, do CDC), limitando a liberdade de escolha do consumidor (art. 6º, II, do CDC), o que revela prática abusiva.** 3. A restrição do alcance subjetivo da eficácia erga omnes da sentença proferida em ação civil pública envolvendo direitos individuais homogêneos aos limites da competência territorial do órgão prolator, constante do art. 16 da Lei nº 7.347/1985, está plenamente em vigor. 4. É possível conceber, pelo caráter divisível dos direitos individuais homogêneos, decisões distintas, tendo em vista a autonomia de seus titulares.5. Recurso especial parcialmente conhecido e, nessa parte, provido. (STJ - REsp: 1331948 / SP 2012/0132555-6, Relator: Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, Data de Publicação: DJe 05/09/2016) [grifos nossos]

Portanto, para coibir os abusos aos consumidores o Código de Defesa do Consumidor positivou o princípio da liberdade de escolha no seu art. 6º, inciso II, colocando que é direito básico do consumidor “a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações”.

### 1.2.3 Da vulnerabilidade do consumidor

O consumidor é considerado como a parte mais frágil da relação jurídica de consumo, desta maneira, para buscar instrumentos jurídicos que reequilibrem os negócios firmados entre o consumidor e o fornecedor, é reconhecido no art.4º, inciso I do CDC o princípio da vulnerabilidade do consumidor.

O princípio da vulnerabilidade do consumidor é uma norma estruturante que dá a base e o fundamento para todos os demais direitos conferidos aos consumidores/vulneráveis e obrigações impostas aos fornecedores, visto que o consumidor necessita de tratamento diferenciado para que possa se relacionar com um mínimo de independência no mercado de consumo, para que exista uma igualdade real (ALMEIDA, 2013).

Nesse sentido, Claudia Lima Marques conceitua vulnerabilidade como:

“uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. Vulnerabilidade é uma característica, um estado do sujeito mais fraco, um sinal de necessidade de proteção ” (BENJAMIN, 2013, p.97/98).

É importante ressaltar que a vulnerabilidade não é a mesma coisa da hipossuficiência, haja vista que todo consumidor é sempre vulnerável, mas nem sempre será hipossuficiente. A hipossuficiência deve ser aferida pelo juiz no caso concreto, e se existente deverá fundamentar a inversão do ônus da prova, já a vulnerabilidade é absoluta, visto que todo consumidor é vulnerável, de acordo com a lei, assim não depende de condição econômica ou de qualquer outro contexto (BRAGA NETTO, 2014)

Contudo, Fabio Schwartz (2013) esclarece que o princípio da vulnerabilidade não fere o princípio da isonomia previsto no art. 5º, caput, da Constituição Federal, que diz que “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes [...], pois o CDC tem por base a máxima aristotélica de igualdade, a qual consiste em tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais na medida de suas desigualdades.

#### 1.2.4 Da boa-fé objetiva

O princípio da boa-fé objetiva é um dos princípios basilares do direito do consumidor, tal princípio encontra-se positivado no inciso III do art. 4º do CDC<sup>6</sup>. Segundo Braga Netto, (2014, p. 67), a boa-fé objetiva pode ser conceituada como:

“[...] 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. Daí decorrem múltiplos deveres anexos, deveres de conduta que impõem às partes, ainda na ausência de previsão legal ou contratual, o dever de agir lealmente.”

Desta forma, como a boa-fé é um dever imposto a quem quer que tome parte da relação contratual, deve ser analisado como uma “via de mão dupla”, visto que o consumidor

---

<sup>6</sup>Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: [...] III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores; [...]

não pode se beneficiar de sua vulnerabilidade para obter vantagens indevidas, agindo fora da lealdade, assim não só o fornecedor tem que agir com boa-fé mas o consumidor também deverá.

Fábio Schwartz (2013) coloca como funções da boa-fé objetiva: a função interpretativa, na qual o julgador deve interpretar as cláusulas contratuais de maneira a desconsiderar eventual malícia, contradição, que possam favorecer negativamente uma das partes; função criadora de deveres jurídicos (ou integrativa), de forma que as legítimas expectativas, criadas com a avença contratual, devem ser atendidas, em razão disso mesmo que o contrato nada disponha, as partes estão obrigadas a observar deveres que vão além da obrigação principal; e a função limitadora do exercício dos direitos subjetivos (ou de controle), é aquela na qual a vontade das partes não se apresenta mais de forma absoluta, assim caso em um contrato não seja observado os parâmetros éticos da boa-fé objetiva, este será considerado abusivo, devendo ser coibido e considerado como ato ilícito.

A boa-fé objetiva confere ao consumidor a presumida boa-fé de seus atos, cabendo ao fornecedor fazer prova cabal do contrário, tal função interpretativa é retirada do art. 47 do CDC que dispõe “As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor”.

Contudo, por mais que o consumidor seja vulnerável é necessário que tanto o consumidor quanto o fornecedor devem agir de forma adequada e justa, de modo que em caso de conflito se possa fazer justiça entre as partes.

### 1.2.5 Princípio da eficiência

O princípio da eficiência é o que mais baseia a responsabilidade civil pela perda de tempo útil, uma vez que quando o fornecedor não presta o serviço de forma adequada (p. ex. quando o consumidor demora horas em uma fila em uma agência bancária, quando o fornecedor demora excessivamente a entender o consumidor por meio do SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor, quando demora meses para consertar um produto, entre outras) viola os dispositivos presentes na Constituição Federal que dispõem que o serviço público deve ser realizado com eficiência.

Maria Cristina de Souza Alvim (2017) expõe que a eficiência é algo buscado em toda espécie de administração, pública ou privada, visto que as ações humanas devem produzir um resultado eficiente, eficaz, ou seja, um resultado que produza o efeito desejado. Assim, a autora conceitua eficiência como “ação, força, virtude de produzir um efeito; eficácia”.

Segundo ela, no direito privado os fins econômicos são evidenciados, pois se caso o fornecedor não haja com eficiência não atingirá os fins econômicos pretendidos.

A Constituição Federal de 1988 consagrou o princípio da eficiência em duas oportunidades, no art. 37, caput<sup>7</sup>, quando o inseriu como princípio da administração pública e no art. 175, inciso VI<sup>8</sup>, colocando também como princípio da atividade econômica.

No art. 3º caput do Código de Defesa do Consumidor, o legislador conceituou o fornecedor como “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. ” Desta forma, foi expressamente demonstrada a característica de fornecedor do Poder Público. Além disso, o artigo 6º, inciso X do CDC elenca como direito básico do consumidor “a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral”.

Assim, pode-se inferir que mesmo o fornecedor que não seja integrante do Poder Público, deve agir com eficiência para atingir os fins econômicos pretendidos, visto que quando o consumidor é tratado com eficácia tende a consumir mais produtos daquele fornecedor que o tratou de forma correta.

### **1.3 Dos direitos do consumidor**

O CDC coloca o consumidor como um sujeito de direitos visto que construiu um sistema de normas e princípios para protegê-lo e efetivar seus direitos, desta forma o art. 6º do CDC é eivado de princípios que buscam tutelar os direitos do consumidor, senão vejamos:

---

<sup>7</sup> Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: [...]

<sup>8</sup> Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.  
Parágrafo único. A lei disporá sobre:  
[...]IV - a obrigação de manter serviço adequado.

### 1.3.1 Da proteção contra publicidade enganosa e abusiva, e da proibição de práticas e cláusulas abusivas

O inciso IV do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor dispõe sobre “a proteção contra a publicidade enganosa e abusivas, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços”.

A proibição contra publicidade enganosa foi criada para obrigar que o fornecedor respeite a boa-fé e a transparência nas relações de consumo, de modo que a publicidade venha mostrar somente a realidade do produto, fazendo com que a expectativa do consumidor seja superada. A publicidade ilícita pode ser considerada como enganosa<sup>9</sup> (art. 37, §1º do CDC) ou abusiva art. 37, §2º do CDC).

Sendo que enganosa é aquela inteira ou parcialmente falsa, ou aquela que induz a erro, e abusiva é aquela que fere a vulnerabilidade do consumidor, podendo até ser verdadeira, mas que, pelos seus elementos ou circunstâncias, ofendem os valores da sociedade (GARCIA, 2013).

As práticas abusivas, por sua vez, são aquelas que afrontam os princípios do CDC. Leonardo Roscoe Bessa (BENJAMIN, 2013, p. 276) conceitua prática abusiva como “a desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor”. Desta forma, ele segue aduzindo que as práticas abusivas nem sempre se mostram como atividade enganosas, pois muitas das vezes, não ferem o requisito da veracidade, contudo carregam alta dose de imoralidade econômica e de opressão, e em outros casos, simplesmente dão causa a danos substanciais contra o consumidor, em seguida elenca algumas práticas regradas pelo CDC:

“Como se vê, as práticas abusivas não estão regradas apenas pelo art. 39. Diversamente, espalham-se por todo o Código. Desse modo, são práticas abusivas a colocação no mercado de produto ou serviço com alto grau de nocividade ou periculosidade (art. 10), a comercialização de produtos e serviços impróprios (arts. 18, § 6.º, e 20, § 2.º), o não emprego de peças de reposição adequadas (art. 21), a falta de componentes e peças de reposição (art. 32), a ausência de informação, na venda a distância, sobre o nome e endereço do fabricante (art. 32), a veiculação de publicidade clandestina (art. 36) e abusiva (art. 37, § 2.º), a cobrança irregular de dívidas de

<sup>9</sup> Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

consumo (art. 42), o arquivo de dados sobre o consumidor em desrespeito aos seus direitos de conhecimento, de acesso e de retificação (art. 43), a utilização de cláusula contratual abusiva (art. 51).” (BENJAMIN, 2013, p. 277)

Desta forma, ao vedar ao fornecedor a conduta das práticas abusivas, o legislador impôs o dever de atuação em conformidade com a norma. Impondo como sanção a tais práticas, a multa, interdição, cassação de licença entre outras medidas (art. 56 do CDC)<sup>10</sup>, bem como a caracterização de infração penal (ALMEIDA, 2003).

A proteção contra cláusulas abusivas foi inserida no CDC visto que os contratos de consumo são em sua maioria de adesão, cabendo ao consumidor aderir ou não a um formulário pré-estabelecido, sendo a proteção é conferida mesmo em contratos convencionados entre as partes. Em razão disso as cláusulas abusivas nulas de pleno direito, conforme prevê o caput do art. 51 do CDC que dispõe ” São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços”.

### 1.3.2 Direito à informação

Segundo Rizzato Nunes (2013) o direito de informação está presente na Constituição Federal sob duas espécies: direito de informar (art. 220, caput, da CRFB/88<sup>11</sup>), direito de se informar (art. 5º, inciso XIV da CRFB/88<sup>12</sup>), e no CDC está direito de ser informado, sendo o mais relevante na relação de consumo.

---

<sup>10</sup> Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

<sup>11</sup> Art. 220. A manifestação do pensamento, a criação, a expressão e a informação, sob qualquer forma, processo ou veículo não sofrerão qualquer restrição, observado o disposto nesta Constituição.

<sup>12</sup> Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...]

O CDC estabelece em seu art. 6º, III que é direito básico do consumidor “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;”. Acerca da informação adequada, o STJ já decidiu que é aquela que se apresenta de forma completa, gratuita e útil, simultaneamente, conforme observa-se no seguinte julgado:

DIREITO DO CONSUMIDOR. ADMINISTRATIVO. NORMAS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR. ORDEM PÚBLICA E INTERESSE SOCIAL. PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR. PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA. PRINCÍPIO DA BOA-FÉ OBJETIVA. PRINCÍPIO DA CONFIANÇA. OBRIGAÇÃO DE SEGURANÇA. **DIREITO À INFORMAÇÃO. DEVER POSITIVO DO FORNECEDOR DE INFORMAR, ADEQUADA E CLARAMENTE, SOBRE RISCOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS. DISTINÇÃO ENTRE INFORMAÇÃO-CONTEÚDO E INFORMAÇÃO-ADVERTÊNCIA. ROTULAGEM. PROTEÇÃO DE CONSUMIDORES HIPERVULNERÁVEIS. CAMPO DE APLICAÇÃO DA LEI DO GLÚTEN (LEI 8.543/92 AB-ROGADA PELA LEI 10.674/2003) E EVENTUAL ANTINOMIA COM O ART. 31 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. MANDADO DE SEGURANÇA PREVENTIVO. JUSTO RECEIO DA IMPETRANTE DE OFENSA À SUA LIVRE INICIATIVA E À COMERCIALIZAÇÃO DE SEUS PRODUTOS. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS POR DEIXAR DE ADVERTIR SOBRE OS RISCOS DO GLÚTEN AOS DOENTES CELÍACOS. INEXISTÊNCIA DE DIREITO LÍQUIDO E CERTO. DENEGAÇÃO DA SEGURANÇA. [...]**

7. Entre os direitos básicos do consumidor, previstos no CDC, inclui-se exatamente a “informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem” (art. 6º, III).

**8. Informação adequada, nos termos do art. 6º, III, do CDC, é aquela que se apresenta simultaneamente completa, gratuita e útil, vedada, neste último caso, a diluição da comunicação efetivamente relevante pelo uso de informações soltas, redundantes ou destituídas de qualquer serventia para o consumidor.**

9. Nas práticas comerciais, instrumento que por excelência viabiliza a circulação de bens de consumo, “a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores” (art. 31 do CDC).

**10. A informação deve ser correta (= verdadeira), clara (= de fácil entendimento), precisa (= não prolixa ou escassa), ostensiva (= de fácil constatação ou percepção) e, por óbvio, em língua portuguesa.**

11. A obrigação de informação é desdobrada pelo art. 31 do CDC, em quatro categorias principais, imbricadas entre si: a) informação-conteúdo (= características intrínsecas do produto e serviço), b) informação-utilização (= como se usa o produto ou serviço), c) informação-preço (= custo, formas e condições de pagamento), e d) informação-advertência (= riscos do produto ou serviço). [...]

(STJ RECURSO ESPECIAL Nº 586.316 - MG (2003/0161208-5). RELATOR: MINISTRO HERMAN BENJAMIN. DJ 19/03/09)

---

XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional; [...]

Desta forma, correta é a informação verdadeira, clara é a informação acessível, sem linguagem rebuscada, ou seja, de modo que possa ser entendida por um homem médio. Precisa é a informação que não é confusa, vaga ou incompleta. Ostensiva é a informação de fácil acesso e conferência, ou seja, não devendo ser realizada em letras miúdas, ilegíveis. E em língua portuguesa, visto que não se admite que nos produtos importados, por exemplo, a informação esteja em outra língua, sem nenhuma tradução (SCHWARTZ, 2013).

### 1.3.3 Direito à prevenção e reparação dos danos sofridos pelo consumidor

O inciso VI do art. 6º do CDC assegura ao consumidor o direito “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”. Rizzato Nunes (2012, p. 192) diz que “a prevenção ao dano material ou moral significa que está garantido ao consumidor o direito de ir a juízo requerer medidas cautelares com pedido de liminar a fim de evitá-lo.”

Schwartz (2013) coloca a prevenção dos danos como direito de fundamental importância para o Código de Defesa do Consumidor, pois ao atuar preventivamente, garante-se não só a dignidade da pessoa humana mas também a promoção do equilíbrio e a harmonia do sistema de justiça, que já está sobrecarregado com conflitos que surgem diariamente.

No entanto, caso não consiga ser evitado o prejuízo sofrido pelo consumidor, cabe ao fornecedor a reparação integral dos danos sofridos, pois a reparação que lhe é devida deve ser a mais ampla possível, abrangendo todos os danos causados. Infere-se assim que o direito à indenização está diretamente ligado ao direito de acesso à justiça e à administração, haja vista que através da facilitação ao acesso à justiça o Estado deve remover os entraves ou tornar mais fácil a defesa do consumidor em juízo, a própria lei já coloca como mecanismo para tal facilitação a inversão do ônus da prova e a assistência judiciária (ALMEIDA, 2003).

### 1.3.4 Direito à facilitação de defesa dos direitos

O consumidor é sempre vulnerável em relação ao fornecedor, mas nem sempre é hipossuficiente, segundo Tartuce (2016, p.46) “[...] a hipossuficiência é um conceito fático e não jurídico, fundado em uma disparidade ou discrepância notada no caso concreto. Assim sendo, todo consumidor é vulnerável, mas nem todo consumidor é hipossuficiente.”

Tal hipossuficiência, no entanto, não é necessariamente econômica, visto que não é impossível que o consumidor seja economicamente mais forte que o fornecedor, e ainda assim ser hipossuficiente. A hipossuficiência pode ser técnica, visto que caso o consumidor não detenha conhecimentos técnicos acerca do produto deverá ser invertido o ônus da prova.

Desta forma, partindo da premissa que o consumidor é a parte mais fraca da relação, o CDC, como um sistema autônomo e independente, estabelece como direito básico do consumidor, a facilitação da defesa dos direitos deste sujeito vulnerável, sendo que facilitar significa remover os obstáculos utilizados no processo entre iguais, regido pelo Código Civil. (SCHWARTZ, 2013).

A facilitação da defesa do consumidor foi colocada como direito básico pelo legislador no inciso VIII do art. 6º do CDC<sup>13</sup>, no referido inciso, visando também a facilitação dos direitos, foi conferido ao consumidor a inversão do ônus da prova. Segundo a doutrina, a inversão do ônus da prova possui duas modalidades, a inversão *ope judicis*, prevista no art. 6º, VIII, do CDC e a *ope legis*. (SCHWARTZ, 2013)

A inversão *ope legis* está prevista no art. 38 do CDC e ao contrário da *ope judicis*, o poder discricionário não está nas mãos do juiz, incumbe esse dever ao patrocinador do anúncio, sendo obrigatória a inversão. Contudo, a inversão do ônus da prova comumente utilizada é a *ope judicis*, visto que quando estão previstos os requisitos do CDC, cabe ao fornecedor fazer prova para ilidir a pretensão autoral.

Para que o ônus da prova seja invertido é necessário a que a alegação seja verossímil ou o consumidor seja hipossuficiente, sendo que a demonstração de apenas um desses requisitos é suficiente para fundamentar a inversão ou não, a critério do juiz

Segundo Leonardo Garcia (2013) o CDC adotou a teoria da distribuição dinâmica do ônus da prova, visto que caso o consumidor venha propor a ação, deverá fazer prova do fato constitutivo de seu direito, no entanto, caso a prova se tornar difícil de ser realizada ou muito onerosa (requisito da hipossuficiência) ou quando os argumentos alegados forem plausíveis (verossimilhança das alegações) o juiz poderá inverter o ônus da prova.

Assim, tal direito visa reestabelecer a igualdade entre o fornecedor e o consumidor, visto que o fornecedor geralmente possui melhores condições técnicas e econômicas para provar o alegado.

---

<sup>13</sup> Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...] VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

## 1.4 Relação jurídica de consumo

O Código de Defesa do Consumidor foi criado para amparar o consumidor, protegendo-o das práticas abusivas perpetradas pelos fornecedores nas relações jurídicas de consumo, desta forma, é importante que tal conceito seja delimitado. Segundo, Fabrício Bolzan (ALMEIDA, 2013), a relação jurídica de consumo pode ser definida como aquela relação firmada entre consumidor e fornecedor, a qual possui como objeto a aquisição de um produto ou a contratação de um serviço.

É importante ressaltar que o legislador pátrio no momento da elaboração do CDC não definiu o que seria a relação jurídica de consumo, apenas conceituou os elementos dessa relação, qual seja, o consumidor e o fornecedor (sujeitos da relação), bem como de produto e serviço (objetos da relação), retirados dos arts. 2º e 3º da Lei 8.078/1990.

### 1.4.1 Consumidor

O art. 2º da Lei 8.078/1990 dispõe expressamente que “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”, incluindo-se, também, por equiparação, “a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo” (art. 2º, parágrafo único).

Rizzato Nunes (2011, p. 233/234) explicita o conceito de consumidor, segundo ele:

“Consumidor é a pessoa física, a pessoa natural e também a pessoa jurídica. Quanto a esta última, como a norma não faz distinção, trata-se de toda e qualquer pessoa jurídica, quer seja uma microempresa, quer seja uma multinacional, pessoa jurídica civil ou comercial, associação, fundação etc.

A lei emprega o verbo “adquirir” que tem de ser interpretado em seu sentido mais lato, de obter, seja a título oneroso ou gratuito.

Porém, como se percebe, não se trata apenas de adquirir, mas também de utilizar o produto ou o serviço, ainda quando quem o utiliza não o tenha adquirido. Isto é, a norma define como consumidor tanto quem efetivamente quem adquire (obtem) o produto ou o serviço como aquele que, não o tendo adquirido, utiliza-o ou o consome.

No entanto, sobre a possibilidade de pessoa jurídica como consumidor vulnerável o STJ já decidiu pela possibilidade de se mitigar a vulnerabilidade da pessoa jurídica afastando-se a aplicação do CDC:

“RECURSO ESPECIAL. CIVIL E CONSUMIDOR. CONTRATO DE LOCAÇÃO DE MÁQUINA FOTOCOPIADORA COM SERVIÇO DE MANUTENÇÃO.

INADIMPLEMENTO DA LOCATÁRIA PESSOA JURÍDICA. AÇÃO DE COBRANÇA DE ALUGUERES EM ATRASO. **RELAÇÃO DE CONSUMO. INEXISTÊNCIA. INAPLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (ARTS. 2º E 4º, I). BEM E SERVIÇO QUE INTEGRAM CADEIA PRODUTIVA. TEORIA FINALISTA. MITIGAÇÃO (CDC, ART. 29). EQUIPARAÇÃO A CONSUMIDOR. PRÁTICA ABUSIVA OU SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE. NÃO RECONHECIMENTO PELA INSTÂNCIA ORDINÁRIA. REVISÃO. INVIABILIDADE (SÚMULA 7/STJ). RECURSO DESPROVIDO. 1. "A jurisprudência desta Corte é no sentido de que o Código de Defesa do Consumidor não se aplica no caso em que o produto ou serviço é contratado para implementação de atividade econômica, já que não estaria configurado o destinatário final da relação de consumo, podendo no entanto ser mitigada a aplicação da teoria finalista quando ficar comprovada a condição de hipossuficiência técnica, jurídica ou econômica da pessoa jurídica. O Tribunal de origem asseverou não ser a insurgente destinatária final do serviço, tampouco hipossuficiente. Inviabilidade de reenfrentamento do acervo fático-probatório para concluir em sentido diverso, aplicando-se o óbice da súmula 7/STJ." (EDcl no AREsp 265.845/SP, Rel. Ministro MARCO BUZZI, DJe de 1º/8/2013) (...) Recurso especial desprovido. (STJ - REsp: 567192 SP 2003/0126611-7, Relator: Ministro RAUL ARAÚJO, Data de Julgamento: 05/09/2013, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 29/10/2014)" [grifos nossos]**

Há casos em que o STJ aplica o CDC a pessoas jurídicas desde de que seja verificada a vulnerabilidade, conforme pode ser observar no seguinte julgado:

"PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. **RELAÇÃO DE CONSUMO. EXISTÊNCIA. APLICABILIDADE DO CDC. TEORIA FINALISTA. MITIGAÇÃO. POSSIBILIDADE. VULNERABILIDADE VERIFICADA. REVISÃO. ANÁLISE DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. ÓBICE DA SÚMULA N. 7/STJ. DECISÃO MANTIDA. 1. A Segunda Seção desta Corte consolidou a aplicação da teoria subjetiva (ou finalista) para a interpretação do conceito de consumidor. No entanto, em situações excepcionais, esta Corte tem mitigado os rigores da teoria finalista para autorizar a incidência do CDC nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), embora não seja propriamente a destinatária final do produto ou do serviço, apresenta-se em situação de vulnerabilidade ou submetida a prática abusiva. 2. No caso concreto, o Tribunal de origem, com base nos elementos de prova, concluiu pela vulnerabilidade do agravado em relação à agravante. Alterar esse entendimento é inviável em recurso especial a teor do que dispõe a Súmula n. 7/STJ. 3. Agravo regimental a que se nega provimento. (STJ - AgRg no AREsp: 415244 SC 2013/0344317-5, Relator: Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA, Data de Julgamento: 07/05/2015, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 19/05/2015)" [grifos nossos]**

Foi observado nos julgados, que o principal elemento para a qualificação do consumidor é que ele seja o destinatário final do produto ou serviço, bem como a adoção pelo ordenamento pátrio da teoria finalista (ou subjetiva). Segundo Cláudia Lima Marques (BENJAMIN, 2013), destinatário final seria aquele destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa jurídica ou física, que seja o destinatário final econômico do bem, ou seja, não adquiri-lo para revenda ou uso profissional, pois o bem seria novamente um instrumento de produção cujo o preço seria incluído no preço final do profissional que o adquiriu.

O CDC também considera a figura do consumidor por equiparação, sendo que esta figura possui muitos efeitos práticos, pois oportuniza a aplicação do CDC a casos que ficariam de fora, se não houvesse tal mecanismo. Segundo, Felipe P. Braga Netto, o consumidor por equiparação “consiste, como a terminologia já permite perceber, na concessão da proteção privilegiada relativa ao consumidor a outras pessoas que não se enquadram na definição do artigo segundo.” (BRAGA NETTO, 2014, p. 109)

As hipóteses previstas dos consumidores por equiparação são encontradas no art. 2º, parágrafo único, art. 17 e art. 29 do CDC. A primeira está prevista no parágrafo único do art. 2º: “Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”. Desta forma, qualquer pessoa que de algum modo intervenha na relação de consumo é equiparado a consumidor.

A segunda hipótese resulta do art. 17 do CDC: “ Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento”, a aludida seção trata da responsabilidade pelo fato do produto ou serviço (acidente de consumo), desta forma equipara-se a consumidor qualquer pessoa prejudicada pelo evento danoso, sendo que o prejudicado poderá postular pela reparação moral e material.

A terceira modalidade de consumidor por equiparação está no art. 29 do CDC: “Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas”, o referido capítulo trata da oferta, da publicidade abusiva, das práticas abusivas, da cobrança de dívidas, dos bancos de dados e cadastro dos consumidores. Assim, quem quer que tenha sido prejudicado pela publicidade abusiva, pode ser protegido por este artigo, por mais que não tenha adquirido o produto ou utilizado o serviço.

Infere-se assim do conceito difuso de consumidor que todas as pessoas são consumidoras por estarem potencialmente expostas a toda e qualquer prática comercial (NUNES, 2011).

#### 1.4.2 Fornecedor

O conceito de fornecedor está definido no caput do art. 3º do Código de Defesa do Consumidor: “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. <sup>14</sup>”

Desta forma a palavra “fornecedor” está descrevendo o fornecedor de produtos e o prestador de serviços. Assim, é ampliado o número de pessoas que podem ser fornecedoras de produtos e prestadoras de serviços. Só sendo excluídos aqueles que exerçam ou pratiquem transações típicas de direito privado e sem o caráter de profissão ou atividade.

Segundo João Batista de Almeida (ALMEIDA, 2003), a definição de fornecedor se distancia da definição de consumidor, pois enquanto o consumidor tem que ser o destinatário final, o fornecedor pode ser o fabricante originário, o intermediário ou o comerciante, bastando que faça dessa sua atividade principal.

---

<sup>14</sup> BRASIL. Decreto nº 6.523, de 31 de Julho de 2008. Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

## CAPÍTULO II

### RESPONSABILIDADE CIVIL

#### 2. 1 Noções gerais

A responsabilidade civil pode ser conceituada como a aplicação de medidas que obriguem alguém a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros em razão de ato do próprio imputado, de pessoa por quem ele responde, ou de fato de coisa ou animal sob sua guarda ou, ainda de simples imposição legal (DINIZ, 2012).

Nesse sentido, Pablo Stolze conceitua a noção jurídica de responsabilidade como um pressuposto da atividade danosa de alguém que, atuando *a priori* ilicitamente, viola uma norma jurídica preexistente (legal ou contratual), subordinando-se, desta forma, às consequências do seu ato (obrigação de reparar). No âmbito do direito civil essa responsabilidade deriva da agressão a um interesse eminentemente particular, sujeitando, assim, o infrator, ao pagamento de uma indenização à vítima (GAGLIANO, 2014).

No entanto, durante séculos era considerada injusta a sanção a ato ilícito que não decorresse de dolo, vontade de agir, a conduta culposa era considerada não reprovável moralmente, pois não haveria pecado sem consciência da falta. A respeito disso, Carlos Roberto Gonçalves (GONÇALVES, 2012, p. 31) conclui que:

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

Desta forma, a responsabilidade civil passou a ser uma obrigação na qual o sujeito causador de dano, por dolo ou culpa, tem a obrigação de repará-lo, devendo assim ter como pressuposto a existência de uma ação, comissiva ou omissiva, que se caracterize como ato ilícito, a ocorrência de um dano e um nexo de causalidade entre o dano e a ação.

Todavia, com a evolução do fundamento da responsabilidade civil somente a culpa não foi suficiente para cobrir todos os prejuízos ensejadores de responsabilidade civil, assim para atender as novas demandas da sociedade surgiu a teoria da responsabilidade civil objetiva.

Contudo, a culpa ainda está intrinsecamente ligada à responsabilidade, motivo este que de acordo com a teoria clássica a culpa é o principal pressuposto da responsabilidade civil subjetiva. Desta forma é importante elucidar a divisão entre a responsabilidade civil subjetiva e a responsabilidade civil objetiva.

A responsabilidade civil subjetiva é aquela que decorre de um dano causado em função de ato doloso ou culposos, segundo ela não havendo culpa não há responsabilidade. Já a responsabilidade civil objetiva é aquela que independe de culpa, no caso concreto, é irrelevante para a configuração do dever de indenizar se o agente agiu ou não com culpa visto que é indispensável somente a relação de causalidade entre a ação e o dano. Carlos Roberto Gonçalves explana em seu livro *Direito civil brasileiro sobre a principal teoria justificadora da responsabilidade objetiva*:

“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 para 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 a 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, 2012, p.47)

Com o surgimento da responsabilidade civil objetiva expandiu-se a possibilidade de reparação para os casos que não eram abarcados pela responsabilidade subjetiva, principalmente no que diz respeito a extensão ou área de incidência da responsabilização pelos prejuízos, o que aumentou assim o número de pessoas responsáveis pelos danos e de fatos ensejadores de responsabilidade.

## **2.2 Pressupostos da responsabilidade civil**

Segundo a doutrina majoritária os pressupostos da responsabilidade civil são: ação, dano e nexos causal. Regina Beatriz Tavares (SILVA, 2009) diz que para que haja responsabilidade civil, é preciso existir a ação que importa na violação a direito de outrem, o dano, seja moral, seja material, e o nexos causal entre essa ação e o dano.

Na legislação brasileira, o art. 186 do Código Civil evidencia os pressupostos da responsabilidade civil: “art.186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”<sup>15</sup>

Assim, a responsabilidade civil é pautada em uma conduta humana, podendo ser causada por uma ação (conduta positiva) ou omissão (conduta negativa) voluntária ou por negligência, imprudência ou imperícia, modelos jurídicos que caracterizam o dolo e a culpa (TARTUCE, 2014)

Pode-se dizer assim que a regra é a ação, pois aquele que agiu com dolo ou culpa e causou um prejuízo deve reparar civilmente o prejudicado, para que seja configurada a omissão é necessário que exista o dever jurídico de praticar determinado ato, bem como a prova de que a conduta não foi praticada, assim, se a conduta tivesse sido praticada, o dano seria evitado.

No entanto, há casos que a obrigação legal de indenizar pode advir de determinação legal, sem que a pessoa obrigada a repará-lo tenha cometido qualquer ato ilícito, como ocorre num ato imputado por terceiro, ou num fato de animal ou menores. A responsabilidade civil pode decorrer também da prática de um ato ilícito e atividades lícitas, em função do risco da atividade, conforme posteriormente será explanado.

### 2.2.1 Conduta humana – ação ou omissão

Maria Helena Diniz (2012) conceitua ação, como elemento constitutivo da responsabilidade, como o ato humano, comissivo ou omissivo, ilícito ou lícito, voluntário e objetivamente imputável, do próprio agente ou de terceiros, ou o fato de animal ou coisa inanimada, que cause danos a outrem gerando o dever de satisfazer os direitos do lesado.

A voluntariedade é o principal elemento caracterizador da conduta humana geradora da responsabilidade civil, visto que resulta da liberdade de escolha do agente imputável, com discernimento necessário para ter consciência daquilo que faz. No entanto, em tal conceito não há que se falar na consciência do prejuízo, visto que este é um elemento que define o dolo. Desta forma, a voluntariedade na culpa advém da ação em si mesma.

---

<sup>15</sup> BRASIL. Código Civil, Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm), consultado em 18 de maio de 2017, às 14h51min.

A ação humana voluntária pode ser manifestar de forma positiva (ação) e de forma negativa (omissão). Sendo que a ação é a simples pratica de um comportamento que enseje o surgimento de um dano. Pablo Stolze (GAGLIANO, 2014) dá como exemplo de conduta positiva o dano causado por um sujeito embriagado que arremessa o seu veículo contra o muro do vizinho.

A conduta negativa é a omissão/ abstenção, na qual o comportamento pode gerar um dano que pode ser atribuído ao que se omite, visto que este será responsabilizado pelo prejuízo. Pablo Stolze (GAGLIANO, 2014) cita como exemplo a enfermeira que, violando as regras de profissão e o próprio contrato de prestação de serviços que celebrou, deixa de ministrar os medicamentos ao seu padrão, por dolo ou desídia.

A conduta ensejadora da reponsabilidade civil é ilícita quando o dever de ressarcir decorre da reprovabilidade ou censurabilidade da conduta do agente, pois no ordenamento jurídico brasileiro vigora a regra de que a responsabilidade do agente é mensurada pelo fato dele poder ou não ter agido de forma diversa (GAGLIANO, 2014).

Na responsabilidade subjetiva o ilícito é seu fato gerador, pois o imputado deve ressarcir o prejuízo desde que se prove que este agiu com dolo ou culpa na ação, podendo ser direta, quando o agente responde por ato próprio, ou indireta, quando responde por atos de outrem com o qual tenha vinculo legal de responsabilidade.

Para elucidar o conceito de culpa cita-se Maria Helena Diniz (2012) que conceitua a culpa como violação de um dever jurídico, imputável a alguém, em decorrência de fato intencional ou de omissão de diligência ou cautela. O comportamento do agente será reprovado ou censurado quando, ante circunstâncias concretas do caso, se entenda que ele poderia ter agido de modo diferente.

Em regra, não havendo culpa, não haverá qualquer responsabilidade. Contudo, tal regra possui exceção, pois mesmo a conduta sendo lícita o agente pode ser responsabilizado, tal situação ocorre quando a atividade possui risco. Nesse caso, devido à dificuldade da prova da culpa, sua responsabilidade é imposta pela lei. O dever ressarcitório, estabelecido por lei, ocorre sempre que se positivar a autoria do fato lesivo, ou seja, com a apuração do dano, o ofensor ou seu proponente deverá indenizá-lo.

A responsabilidade sem culpa (objetiva) decorre de uma conduta lícita, desta forma funda-se no princípio da equidade<sup>16</sup>, pois a atividade mesmo lícita pode causar algum perigo à

---

<sup>16</sup> “Aquele que lucra com uma situação deve responder pelo risco ou pelas desvantagens dela resultantes (*Ubi emolumentum, ibi ônus; ubi commoda, ibi incommoda*)” *ibidem* p. 68

vida, à saúde ou a outros bens, criando risco a terceiros. É importante ressaltar que o perigo deve resultar do exercício da atividade e não do comportamento do agente.

Desta forma, a responsabilidade objetiva pelo dano de atividade fundada no risco consiste na obrigação de indenizar o dano produzido por atividade exercida, pois de um lado fica a culpa e de outro fica o risco por força de lei.

No Código de defesa do Consumidor, a responsabilidade civil pelo fornecimento de serviços é fundada no risco, haja vista que aplica-se a teoria objetiva, o art. 14, caput, dispõe:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores e relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre fruição e riscos.”

Desta forma, nas relações de consumo, há responsabilidade do fornecedor mesmo sem culpa, e conforme o §3º do referido artigo, o fornecedor só não será responsabilizado caso seja provado que tenha prestado serviço e o defeito inexistente, ou por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

O art. 20, caput, do CDC, dispõe ainda sobre os “vícios de qualidade”, nos quais o fornecedor responde pelos vícios que tornem os serviços impróprios ao consumo, ou que lhes diminuam o valor. Tal artigo também traz um excelente mecanismo de defesa contra ofertas abusivas, pois caso uma mensagem publicitária de oferta e serviços possua disparidades o consumidor pode exigir a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível, a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, ou o abatimento proporcional do preço.

É importante mencionar também que pode haver responsabilidade mesmo que o responsável não tenha praticado a ação que causou o dano, assim o Código Civil brasileiro<sup>17</sup> disciplinou ainda a responsabilidade civil por ato de terceiro ou por fato do animal e da coisa:

“Art. 932. São também responsáveis pela reparação civil:

I - os pais, pelos filhos menores que estiverem sob sua autoridade e em sua companhia;  
II - o tutor e o curador, pelos pupilos e curatelados, que se acharem nas mesmas condições;

III - o empregador ou comitente, por seus empregados, serviçais e prepostos, no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele;

IV - os donos de hotéis, hospedarias, casas ou estabelecimentos onde se albergue por dinheiro, mesmo para fins de educação, pelos seus hóspedes, moradores e educandos;  
V - os que gratuitamente houverem participado nos produtos do crime, até a concorrente quantia.

[...]

Art. 936. O dono, ou detentor, do animal ressarcirá o dano por este causado, se não provar culpa da vítima ou força maior.

<sup>17</sup> BRASIL. Código Civil, Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002.

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm), consultado em 18 de maio de 2017, às 14h51min.

Art. 937. O dono de edifício ou construção responde pelos danos que resultarem de sua ruína, se esta provier de falta de reparos, cuja necessidade fosse manifesta.

Art. 938. Aquele que habitar prédio, ou parte dele, responde pelo dano proveniente das coisas que dele caírem ou forem lançadas em lugar indevido."

Desta forma, pode se observar que inexistente a conduta voluntária, ou seja ação por parte do responsável, mas cabe observar que geralmente tais situações decorrem de omissões ligadas a deveres jurídicos, assim aquele que for responsável pelos agentes descritos nos artigos citados anteriormente deve indenizar o que sofreu o dano em razão do dever de cuidar.

### 2.2.2 Ocorrência de um dano

Como imposição normal da vida em sociedade havendo um dano produzido injustamente na esfera alheia surge a necessidade de compensação, pois o direito visa restaurar o equilíbrio das relações sociais.

Desta forma o dano é o principal pressuposto da responsabilidade civil, haja vista que sem o dano não há ressarcimento, nem indenização. Conforme anteriormente explanado, pode haver responsabilidade sem culpa, contudo não pode haver responsabilização sem o dano. Sergio Cavalieri (CAVALIERI FILHO, 2012, p. 77) enfatiza a indispensabilidade do dano para caracterização da responsabilidade civil:

“ a obrigação de indenizar só ocorre quando alguém pratica ato ilícito e causa dano a outrem. O dano encontra-se no centro da regra de responsabilidade civil. O dever de reparar pressupõe o dano e sem ele não há indenização devida. Não basta o risco de dano, não basta a conduta ilícita. Sem uma consequência concreta, lesiva ao patrimônio econômico ou moral, não se impõe o dever de reparar. O art. 927 do Código Civil é expresso nesse sentido: “aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.” O art. 186, por sua vez, fala em violar direito e causar dano. Da mesma forma o parágrafo único do art. 927: “Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, [ ... ] quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.” Mesmo na responsabilidade objetiva, qualquer que seja a modalidade do risco que lhe sirva de fundamento - risco profissional, risco proveito, risco criado etc. -, o dano constitui o seu elemento preponderante. Em suma, sem dano, não haverá o que reparar, ainda que a conduta tenha sido culposa ou até dolosa. Se o motorista, apesar de ter avançado o sinal, não atropela ninguém, nem bate em outro veículo; se o prédio desmorona por falta de conservação pelo proprietário, mas não atinge nenhuma pessoa ou outros bens, não haverá o que indenizar.”

Assim, por mais que o agente realize ato ilícito com dolo ou culpa, se não houver a ocorrência de dano não haverá responsabilidade civil. Desta forma, conceitua-se o dano como sendo uma lesão, patrimonial ou não, causada por uma ação ou omissão do infrator, e a

reparação do dano é fruto da sanção imposta ao responsável pelo prejuízo em favor do prejudicado<sup>18</sup>.

O dano patrimonial, também chamado de dano material consiste em uma diminuição no patrimônio de alguém em razão de ação deflagrada por outrem, sendo suscetível de avaliação pecuniária. Maria Helena Diniz (2012), diz que o dano patrimonial se mede pela diferença entre o valor atual do 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.

O dano patrimonial possui três espécies: os danos emergentes, lucros cessantes e perda de uma chance, todas têm em comum o fato que são estimados os danos em razão do conjunto das relações econômicas do indivíduo para que os prejuízos sejam ressarcidos, devendo o ofendido ter restaurada a situação anterior ao dano injusto.

Os danos emergentes (dano positivo) correspondem ao efetivo prejuízo experimentado pelo ofendido. Já os lucros cessantes (dano negativo) correspondem àquilo que o ofendido deixou de lucrar por força do dano (GAGLIANO, 2014). A perda de uma chance consiste em uma oportunidade dissipada de obter futura vantagem ou de evitar um prejuízo em razão da prática de um dano injusto (FARIAS, 2015).

O dano extrapatrimonial, comumente o chamado dano moral, é a lesão ao direito da personalidade, seu conteúdo não é pecuniário. Atualmente são tutelados inúmeros danos extrapatrimoniais, contudo durante muito tempo não era admitida a indenização por dano extrapatrimoniais, devido à dificuldade de prova e de quantificar uma reparação para tal dano sofrido. O dano patrimonial não compreendia todos os prejuízos sofridos pelo prejudicado, somente pequena parte, as situações que não atingiam o patrimônio da vítima não eram tuteladas.

Somente após muitas discussões doutrinárias e jurisprudenciais que passou a ser admitidos o dano extrapatrimonial, sendo este expressamente tutelado pela Constituição da República Federativa do Brasil de 1998.

---

<sup>18</sup> Conceito baseado em Pablo Stolze (Novo curso de direito civil, volume 3: responsabilidade civil, 2014. P. 83), para quem o dano poderá decorrer da agressão a direitos ou interesses personalíssimos (extrapatrimoniais), a exemplo daqueles representados pelos direitos da personalidade.

### 2.2.3 O nexo causal (relação de causalidade)

Para que haja a caracterização da responsabilidade civil é necessário que exista uma relação entre a ação (comissiva ou omissiva) e o dano. Desta forma, por mais que exista um dano, se este não for relacionado com o comportamento do suposto ofensor, inexistente a relação de causalidade.

Assim, mesmo na responsabilidade civil objetiva, não pode existir responsabilização caso não haja uma relação de causalidade, visto que o nexo de causalidade é formado pela conduta, cumulada com a previsão legal de responsabilização sem culpa ou pela atividade de risco (TARTUCE, 2014).

Contudo, o conceito de nexo causal decorre das leis naturais, não sendo predominantemente jurídico, desta maneira com base nas leis naturais deve ser verificado se foi a ação ou omissão do suposto agente que causou o dano. No entanto se for hipótese de causalidade múltipla, ou seja, várias condições, é difícil precisar qual é a causa do resultado.

Para isso surgiram três teorias explicativas do nexo de causalidade, que são classificadas pela doutrina como: teoria da equivalência das condições, teoria causalidade adequada e teoria dos danos diretos e imediatos.

Segundo Gonçalves (2012, p. 329) “Pela teoria da equivalência das condições, toda e qualquer circunstância que haja concorrido para produzir o dano é considerada como causa. A sua equivalência resulta de que, suprimida uma delas, o dano não se verificaria”. No entanto, essa teoria é muito criticada, haja vista que até o nascimento da pessoa pode ser imputado como causa de determinado fato.

A teoria da causalidade adequada considera como causador do dano somente a condição que por si só for apta a produzi-lo, devendo assim identificar, na presença da possível causa se foi realmente ela que causou o dano. Frisa-se, no entanto, que de acordo com a referida teoria no caso de múltiplas ações deve ser verificar quem poderia ter evitado o dano, e de quem partiu o ato que decisivamente influenciou para a ocorrência do dano. A problemática é que nesses casos a vítima também tem importância no cometimento do dano, pois se ela tivesse agido de determinada maneira poderia prevenir o dano.

Gonçalves (2012) conceitua a teoria dos danos diretos e imediatos como um meio termo das duas anteriores, na qual requer que entre a conduta e o dano ocorra uma relação de causa e efeito direta e imediata, sendo indenizável todo dano que se filia a uma causa, desde que esta seja necessária, por não existir outra que explique o mesmo dano.

Sobre qual teoria foi acolhida pelo Código Civil há uma grande divergência doutrinária, sendo que o art. 403 do Código Civil de 2002, diz: “Ainda que a inexecução resulte de dolo do devedor, as perdas e danos só incluem os prejuízos efetivos e os lucros cessantes por efeito dela direto e imediato, sem prejuízo do disposto na lei processual”.

E com base em tal dispositivo grande parte da doutrina, como Carlos Roberto Gonçalves e Pablo Stolze, sustenta que a teoria adotada pelo Código Civil é a teoria da causalidade direta ou imediata, e que esta é a que deve ser aplicada nos casos concretos.

Contudo, entende-se como correta a outra parte da doutrina a que se filiam Sergio Cavalieri e Caio Mario Pereira, pois não é necessário averiguar se uma determinada condição concorreu concretamente para o evento, é ainda preciso apurar se, em abstrato, ela era adequada a produzir aquele efeito. Entre duas ou mais circunstâncias que concretamente concorreram para a produção do resultado, causa adequada será aquela que teve interferência decisiva.

### **2.3 A evolução da responsabilidade civil e o reconhecimento de novos danos**

Nos primórdios da civilização humana, a responsabilidade surgiu como uma espécie de vingança coletiva, no entanto, com o passar do tempo, sob a égide da Lei de Talião, passou a ser uma vingança privada, na qual possuía como fundamento o ditado “olho por olho, dente por dente”, “quem com ferro fere, com ferro será ferido”. Já com o surgimento da lei das XII Tábuas começou a existir a possibilidade de acordo, podendo haver uma composição entre o ofensor e o ofendido de modo a ser possível o pagamento de uma certa quantia em dinheiro para a reparação do dano (DINIZ, 2012).

Com a evolução do pensamento, a culpa passou a ser o fundamento da responsabilidade civil, no entanto, a responsabilidade civil também evoluiu em relação ao fundamento do dano, pois com o novo modelo de sociedade, na qual foram introduzidas máquinas, e a produção em larga escala a culpa tornou-se insuficiente para cobrir todos os prejuízos, assim passou-se a admitir a responsabilidade civil objetiva, na qual a noção do risco passou a prescindir a prova da culpa, em alguns casos, bastando a prova de que o evento decorreu da atividade, para que o prejuízo por ela criado seja indenizado (DINIZ, 2012).

Com essa evolução ocorreu o reconhecimento de novas modalidades de danos a serem reparados, pois à medida que a tecnologia e as relações humanas evoluem há necessidade de que mais direitos sejam reconhecidos visto que surgem também novos prejuízos, e consequentemente novas vítimas.

Segundo Flávio Tartuce, são quatro modalidades de danos que podem ser tidos como novos pela jurisprudência brasileira, são eles: os danos estéticos, os danos decorrentes da perda de uma chance, os danos morais coletivos e os danos sociais ou difusos (TARTUCE, 2014). Contudo, é pertinente também a inserção do dano pela perda de tempo útil nesta lista de novos danos, visto que tal dano está servindo de suporte para muitas decisões pelo Brasil.

Schreiber (2009), em seu livro *Novos Paradigmas da Responsabilidade civil*, diz que no Brasil não há uma definição jurídica de dano, e que em razão disso há uma investigação se o objeto da lesão merece ou não tutela, para que seja selecionado os danos ressarcíveis, assim ele conclui que

“[...]a experiência jurídica brasileira, embora partindo de uma noção abertíssima de dano – pela própria ausência de definição ou limite legislativo -, vem sendo, sobretudo diante do reconhecimento dos danos extrapatrimoniais, compelida a fechar-se gradativamente, em busca de uma noção menos abrangente de dano ressarcível, que permita a seleção dos interesses mercedores de tutela indenizatória. O desafio que, hoje, se impõe aos juristas brasileiros é justamente o de definir os métodos de aferição deste merecimento de tutela, reconhecendo a importância da discricionariedade judicial na tarefa, mas sem deixá-la exclusivamente ao arbítrio dos tribunais. ” (SCHREIBER, 2009, p. 105)

No entanto, a jurisprudência brasileira apresenta uma aversão atenuada a esses novos danos, principalmente por se tratarem de danos extrapatrimoniais, visto que tais danos referem-se a lesões imateriais, não suscetíveis de indenização, sendo que quando são reconhecidos por vezes são classificados como tipificadores do dano moral.

O dano pela perda de tempo útil é um dos danos que os tribunais estão relutantes a aceitar visto que não tutela uma lesão a honra do indivíduo e nem a seu patrimônio, tutela o desrespeito com o consumidor e seu tempo visto que o tempo nos dias atuais o tempo é algo precioso. Contudo, não se deve confundir a perda de tempo útil com a perda de uma chance, pois a perda de uma chance busca indenizar a chance desperdiçada que poderia levar a uma oportunidade futura, e a perda de tempo útil visa indenizar o tempo perdido do consumidor que poderia ter sido utilizado de diversas outras formas, bem como punir o causador de tal dano para que essa conduta danosa não venha se repetir com outros consumidores.

## **2.4 Do dano moral e a sua classificação**

O estudo do dano moral é de grande importância para o presente trabalho, visto que a responsabilidade civil pela perda de tempo útil é aplicada pelos juízes como uma espécie de dano moral, sendo comumente chamado de dano moral pela perda de tempo útil.

Maria Helena Diniz conceitua dano moral como “lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (CC, art. 52; súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo” (DINIZ, 2012, p. 107).

Pablo Stolze (GAGLIANO, 2014) coloca o dano moral como uma lesão de direitos cujo conteúdo não é pecuniário, segundo ele, o dano moral é aquele que lesiona a espera personalíssima da pessoa (seus direitos de personalidade, violando os bens jurídicos tutelados constitucionalmente, como a intimidade, vida privada, honra e imagem).

Sergio Cavalieri conceitua o dano moral à luz da Constituição em dois aspectos:

“Em sentido estrito dano moral é violação do direito à dignidade. E foi justamente por considerar a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem corolário do direito à dignidade que a Constituição inseriu em seu art. 52, V e X, a plena reparação do dano moral. (CAVALIERI, 2012, p. 88/89)

[...]

o dano moral, em sentido amplo, envolve esses diversos graus de violação dos direitos da personalidade, abrange todas as ofensas à pessoa, considerada esta em suas dimensões individual e social, ainda que sua dignidade não seja arranhada.” (CAVALIERI, 2012, p.90)

Desta forma, o dano moral não se restringe apenas à dor, tristeza e sofrimento, devendo assim estender sua tutela a todos os bens personalíssimos, não podendo ser avaliado pecuniariamente, sendo tão somente compensado.

Em razão de tais danos não puderem ser fixados pecuniariamente, Pablo Stolze (GAGLIANO, 2014) reconhece que a expressão “ dano moral” não é a mais adequada para qualificar todas as formas de prejuízo não fixável pecuniariamente, segundo ele seria correto a utilização do termo “dano não material”, senão vejamos:

“Mesmo a expressão “danos extrapatrimoniais”, também de uso comum na linguagem jurídica, pode se tornar equívoca, principalmente se for comparada com a concepção de “patrimônio moral”, cada vez mais utilizada na doutrina e jurisprudência, que supostamente abrangeria, entre outros direitos tutelados pelo ordenamento jurídico, a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem da pessoa.

Melhor seria utilizar-se o termo “dano não material” para se referir a lesões do patrimônio imaterial, justamente em contraponto ao termo “dano material”, como duas faces da mesma moeda, que seria o “patrimônio jurídico” da pessoa, física ou jurídica” (GAGLIANO, 2014, p. 110)

A doutrina divide o dano moral em direto e indireto, o dano moral direto é a lesão a um interesse extrapatrimonial, como os direitos de personalidade, já o dano moral indireto ocorre quando há uma lesão a um bem de natureza patrimonial, Pablo Stolze (GAGLIANO, 2014) cita como exemplo, o furto de um bem com valor afetivo.

Além dessas hipóteses, há também o dano moral punitivo, que segundo Sergio Cavalieri (2012) surge como um reflexo da mudança do paradigma da responsabilidade civil e tem como objetivo a prevenção (através da dissuasão) e a punição (no sentido de redistribuição). Segundo ele, a punição deve-se basear não só na intensidade e duração do sofrimento, mas

também na reprovabilidade da conduta, e na capacidade econômica do ofensor e ofendido, além dos casos de reiteração da conduta (CAVALIERI, 2012).

A jurisprudência também consagra uma dupla finalidade ao dano moral punitivo, qual seja, a de compensar o ofendido, bem como servir de punição ou efeito pedagógico ao ofensor. Assim, para além de compensar o prejuízo à dignidade humana, a quantificação do dano moral deve visar também inibir a reiteração da conduta lesiva (*exemplary or punitive damages*).

Sobre o assunto, veja-se o magistério de SÍLVIO SALVO VENOSA:

“Do ponto de vista estrito, o dano imaterial, isto é, não patrimonial, é irreparável, insusceptível de avaliação pecuniária porque é incomensurável. A condenação em dinheiro é mero lenitivo para a dor, sendo mais uma satisfação do que uma reparação (Cavaliere Filho, 2000:75). Existe também cunho punitivo marcante nessa modalidade de indenização, mas que não constitui ainda, entre nós, o aspecto mais importante da indenização, embora seja altamente relevante. Nesse sentido, o Projeto de Lei nº 6.960/2002 acrescenta o art. 944 do presente código que “a reparação do dano moral deve constituir-se em compensação ao lesado e adequado desestímulo ao lesante”. Como afirmamos, se o julgador estiver aferrolhado a um limite indenizatório, a reparação poderá não cumprir essa finalidade reconhecida pelo próprio legislador.” (VENOSA, 2004, p. 41).

Daí porque o valor da condenação deve ter por finalidade, também, dissuadir o réu infrator de reincidir em sua conduta. Nesse sentido, conforme julgado do STJ o “valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano buscando minimizar a dor da vítima e punir o ofensor, para que não volte a reincidir” (STJ RESP. 715320/SC Rel. Eliana Calmon, Julgamento: 28 de agosto de 2007)

Em alguns casos, o dano moral não necessita de prova em concreto, visto que se passa no interior da personalidade, sendo chamado de dano *in re ipsa* (pela força dos próprios fatos), em face da presunção absoluta (GONÇALVES, 2012). Acerca disso, o STJ já decidiu que os danos morais sofridos pelos consumidores no caso de inscrição indevida nos órgãos de proteção ao crédito são presumíveis:

AGRAVO REGIMENTAL EM AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSCRIÇÃO INDEVIDA EM CADASTRO DE DEVEDORES INADIMPLENTES. DANO IN RE IPSA. QUANTUM INDENIZATÓRIO. REVISÃO. ALEGAÇÃO DE VALOR EXCESSIVO. QUANTIA FIXADA QUE NÃO SE REVELA EXORBITANTE. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. AFASTAMENTO. IMPOSSIBILIDADE. REVISÃO QUE DEMANDARIA REEXAME FÁTICO-PROBATÓRIO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7 DO STJ. 1. A inscrição/manutenção indevida do nome do devedor no cadastro de inadimplente enseja **o dano moral in re ipsa, ou seja, dano vinculado a própria existência do fato ilícito, cujos resultados são presumidos.**

(...)

(STJ - AgRg no AREsp: 597814 SP 2014/0261165-9, Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Data de Julgamento: 18/11/2014, T4 - QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJe 21/11/2014) [grifos nossos]

Desta forma, observa-se que o dano moral possui diversas classificações de modo a abranger melhor o direito de reparação às ofensas. Em relação ao dano pela perda do tempo útil, este conforme poderá ser vislumbrado mais à frente, é classificado pela doutrina como uma espécie de dano moral, podendo ser punitivo, *in re ipsa*, dependendo do caso concreto.

## **2.5 A responsabilidade civil nas relações de consumo**

O instituto da responsabilidade civil foi inserido no Código de Defesa do Consumidor como uma forma de proteção aos consumidores, haja vista que o consumidor é vulnerável em relação ao fornecedor.

Desta forma, devem ser tutelados os bens jurídicos protegendo o consumidor de danos morais e materiais, não importando se o fornecedor agiu com dolo ou culpa em roubar o tempo precioso do consumidor ou fornecer um produto de péssima qualidade. Havendo uma lesão ao consumidor será imposta a reparação desse dano, sem adentrar às razões pelas quais o fornecedor deixou de agir como deveria.

Por essa razão o Código de Defesa do Consumidor, em regra, adotou o sistema de responsabilidade civil objetiva, ou seja, não há necessidade de se aferir o elemento subjetivo da culpa. Tal opção visa garantir a proteção dos consumidores, facilitando assim a reparação integral dos danos. Assim, o consumidor não tem o ônus de comprovar a culpa dos fornecedores nas hipóteses de vícios ou defeitos nos produtos ou serviços, pois a responsabilidade objetiva gera uma inversão automática do ônus da prova (TARTUCE, 2016)

Contudo, existe hipótese de responsabilidade civil subjetiva no CDC, pois de acordo com o art. 14 § 4º da Lei 8.078/1990: “a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa”. Segundo Flávio Tartuce, “a regra da responsabilidade objetiva do Código Consumerista é quebrada em relação aos profissionais liberais que prestam serviço, uma vez que somente respondem mediante a prova de culpa (responsabilidade subjetiva)” (TARTUCE, 2016, P.131).

É importante também que seja demonstrada a diferença prática entre a culpa presumida e a responsabilidade objetiva, visto que em ambas as situações deve ser invertido o ônus da prova. Tartuce (2016) coloca como diferença principal o fato de que na culpa presumida (hipótese de responsabilidade subjetiva) se o réu provar que não teve culpa, não responderá, e

na responsabilidade objetiva essa comprovação não é suficiente para excluir o dever de reparar do agente, que somente é afastado se comprovada uma das excludentes denexo de causalidade (culpa ou fato exclusivo da vítima, culpa ou fato exclusivo de terceiro, caso fortuito ou força maior).

Assim o Código de Defesa do Consumidor trata da responsabilidade civil nas relações de consumo dividindo-a em responsabilidade pelo fato do produto e do serviço (art. 12 a 17) e responsabilidade pelo vício do produto e do serviço (art. 18 a 20), não fazendo diferença se a responsabilidade decorre de um contrato ou não, focando-se apenas na qualidade dos produtos ou serviços (SCHWARTZ,2013).

No entanto, há certa divergência doutrinária em relação se vício e defeito são entidades sinônimos ou distintos, em seu livro Direito do Consumidor Esquemático Fabricio Bolzan cita tais correntes:

“Uma primeira corrente entende que são distintos, na medida em que: vício estaria ligado à inadequação do produto ou serviço aos fins a que se destinam; e defeito refere-se à insegurança do bem de consumo.

A segunda corrente defende que vício e defeito são expressões sinônimas, existindo, assim: vício/defeito de qualidade; e vício/defeito de segurança.

Por fim, existe ainda uma terceira visão sobre o assunto, que entende existir no ordenamento consumerista: o vício de qualidade por inadequação; o vício de qualidade por insegurança.” (ALMEIDA, 2013, P. 429)

Rizzato Nunes é categórico ao afirmar que há uma distinção entre vício e defeito, afirmando que vício são “características de qualidade ou quantidade que tornem os produtos ou serviços impróprios ao consumo que se destinam e também lhes diminuam o valor” (NUNES, 2012, p. 229), já defeito “é o vício acrescido de um problema extra, alguma coisa extrínseca ao produto ou serviço, que causa um dano maior que simplesmente o mau funcionamento” (NUNES, 2012, p.230).

Já Marcos Dessaune (2011) entende por defeito ou vício de qualidade o fato de um produto ou serviço não corresponder às expectativas do consumidor haja vista a desvalorização do produto, por outro lado, um serviço defeituoso é aquele que sua fruição é capaz de causar riscos à segurança do consumidor ou de terceiros.

Schwartz (2013) cita em seu livro Direito do Consumidor tópicos e controvérsias exemplos interessantes para a diferenciação entre defeito e vício, segundo ele o vício ocorre quando o consumidor, adquire um liquidificador e ao acionar o botão de “ligar” este não funciona, e o defeito ocorre quando ao pressionar o botão “ligar” a lâmina sai voando e atinge o consumidor, sendo o defeito um acidente de consumo.

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

Desta forma, depreende-se que vício e defeito são situações distintas ensejadoras de responsabilidade.

### 2.5.1 Responsabilidade civil pelo fato do produto ou serviço

Conforme o art. 12 do CDC a responsabilidade civil pelo fato do produto ou serviço decorre da exteriorização de um defeito capaz de frustrar a legítima expectativa do consumidor, desta forma o referido artigo dispõe:

“Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

Assim, o art. 12 responsabiliza pelo fato do produto todos aqueles integrantes do ciclo produtivo-distributivo, excluindo, o comerciante, que só será responsabilizado nos moldes do art. 13 (GARCIA, 2013), ou seja, de modo subsidiário, quando o fabricante, construtor, produtor ou importador não puderem ser identificados, quando o produto foi fornecido sem a identificação clara daqueles ou quando não forem conservados de maneira adequada (produtos perecíveis).

Garcia (2013) explana que a responsabilidade pelo fato do serviço ocorrerá independente de investigação de culpa, não sendo necessária a averiguação de negligência, imperícia ou imprudência, sendo suficiente que o consumidor demonstre o dano e a relação de causalidade entre o dano e o produto adquirido. Tal responsabilidade decorre do art. 14 do CDC, que dispõe: “ o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa,

pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”<sup>19</sup>.

O CDC coloca ainda no § 3º do art. 12 e § 3º do art. 14 as hipóteses de exclusão da responsabilidade civil, nas quais tem por base a teoria do risco do empreendimento, assim segundo a norma contida no §3º do art. 12, o fabricante, o produtor, o construtor ou importador só não serão responsabilizados quando provarem que: I - que não colocou o produto no mercado; II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste; III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.<sup>20</sup>

O §3º do art. 14 do CDC, prevê a supressão da responsabilidade quando o responsável puder provar: “I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

Acerca de tal supressão da responsabilidade, Schwartz (2013) aduz que o ônus de comprovar a ocorrência é do fornecedor, visto que se trata de uma modalidade de inversão *ope legis* do ônus da prova, ou seja, aquela que ocorre por determinação da lei.

Desta forma, os produtos que, por seus defeitos, causarem danos, fazem surgir a responsabilidade civil do fornecedor (art.12 do CDC) enquanto o art. 14 trata dos danos causados por serviços defeituosos, nos quais o fornecedor responde igualmente, sem culpa.

### 2.5.2 Responsabilidade civil pelo vício de produto ou serviço

Conforme explanado anteriormente, o vício não é sinônimo de defeito, sendo o vício definido como uma característica de qualidade e quantidade que tornam o produto ou serviço impróprio para o consumo a que se destinam ou lhe diminuem o valor. Tal responsabilidade vem prevista na Seção III, artigos 18 a 25 do CDC.

O CDC disciplina os vícios de qualidade e quantidade do produto de forma separada. Sobre os vícios de qualidade, estes são disciplinados pelo caput do art. 18 do CDC, que dispõe:

“Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor,

<sup>19</sup> Art.13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

I – o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados.

II – o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III – não conservar adequadamente os produtos perecíveis.” (BRASIL. República Federativa do. Código de Defesa do Consumidor/Lei 8.078).

<sup>20</sup> BRASIL. República Federativa do. Código de Defesa do Consumidor/Lei 8.078 Art. 12, §3º.

assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

[...] § 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.”

Tal artigo deve ser aplicado quando existe um problema aparente ou oculto no produto, que lhe torna impróprio para uso ou diminui o seu valor. É importante frisar que em relação a tal dano não ocorrem repercussões fora dele, assim não pode se falar em uma responsabilização por outros danos materiais, danos morais ou estéticos, visto que tal situação é abarcada pelo art. 12 do CDC que trata dos fatos do produto ou serviço. O § 6º, de forma exemplificativa, coloca algumas situações no qual os produtos são considerados impróprios.

No § 1º do art. 18 do CDC, é colocado o prazo de 30 (trinta) dias como limite para que o vício seja sanado, desta forma, o consumidor pode ter o produto substituído por outro, o valor pago pelo produto seja restituído ou que seja abatido o proporcional do preço. No tocante a este parágrafo, há julgados nos quais o fornecedor é condenado a pagar além do valor do produto, indenização pela perda de tempo útil do consumidor em face da demora para conserto, conforme observa-se no julgado do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

“RESPONSABILIDADE CIVIL DANOS CAUSADOS AO PRODUTO DURANTE MANUTENÇÃO EM ASSISTÊNCIA TÉCNICA PRESTADA PELA FABRICANTE SOLUÇÃO PROTRAÍDA NO TEMPO POR DESÍDIA DA FABRICANTE TRANSCURSO DE SEIS MESES PARA ANÁLISE, SEM QUALQUER CONTATO COM O CONSUMIDOR DANO MORAL CARACTERIZADO. 1. A situação que, na hipótese, desborda do piso de tolerabilidade ao qual estão expostos todos os que vivem em sociedade não se subsume ao vício do produto, posto se tratar de mero inadimplemento a ser resolvido em perdas e danos. O sentimento de impotência e de indignação narrados na vestibular são atribuídos ao modo como a fornecedora tratou o autor ao tomar conhecimento dos danos subsequentes, causados por seus próprios prepostos. 2. Poder-se-ia alegar que a lei prevê solução para as hipóteses em que o fornecedor excede o prazo para regularização do vício (art. 18, § 1º, CDC), de modo que o transcurso de seis meses seria atribuído à inércia do próprio consumidor em buscar guarida judicial. A questão é que a fornecedora, extrajudicialmente, nunca negou o direito de o consumidor ter sua pretensão analisada e resolvida; ao reverso, alimenta sua expectativa, mas protraiu sua decisão indefinidamente. 3. Recursos improvidos.

(TJ-SP - APL: 00732385620128260576 SP 0073238-56.2012.8.26.0576, Relator: Artur Marques, Data de Julgamento: 27/01/2014, 35ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 27/01/2014).”

É importante ressaltar que outra infração recorrente ao art. 18, §1º do CDC ocorre quando o fornecedor devolve o produto dentro do prazo de trinta dias, mas sem a resolução do

problema. Superado esses aspectos, nos termos do § 2º do art. 18 do CDC, as partes podem convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no artigo anterior<sup>21</sup>.

Os vícios de quantidade do produto estão previstos no artigo 19 do CDC, que dispõe:

Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior.

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

Segundo João Batista Almeida (ALMEIDA, 2003) os vícios de quantidade são aqueles em que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem, há disparidade entre o conteúdo e o peso ou medida indicados pelos fornecedores, sendo que a quantidade inferior causa prejuízos ao consumidor, sem, no entanto, alterar a qualidade do produto.

Perante a constatação de tais vícios de quantidade o inciso III e III do art. 19 do CDC preveem que o consumidor pode exigir o abatimento proporcional do preço, complementação do peso ou medida, ou substituição do produto por um sem os vícios.

O parágrafo segundo do referido artigo trata da responsabilização do fornecedor imediato pelos vícios de quantidade em razão da falha na medição, desta forma, quando o comerciante é quem pesa o produto, este deverá ser responsável quando houver falhas na medição.

A responsabilidade por vícios dos serviços está disciplinada no art. 20 do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

<sup>21</sup> § 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor. (BRASIL. República Federativa do. Código de Defesa do Consumidor/Lei 8.078. art. 18)

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Os vícios de qualidade dos serviços são aqueles que fazem com que os serviços se tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor. Desta forma, apresentam falhas na informação, sendo decorrentes da disparidade com as indicações constantes na oferta ou mensagem publicitária. Schwartz (2013, p. 164/165) dá como exemplos os vícios de qualidade que:

“1º tornam o serviço impróprio (ex.: instalação elétrica que dá curto; bloqueio injustificado de cartão; instalação de armário que despenca etc.); 2º tornam o serviço inadequado (ex.: imagem de TV com distorção; lançamento indevido na fatura do cartão de crédito etc.); 3º diminuem o valor do serviço prestado (pintura de carro com bolhas); e 4º estejam em desacordo com o contido: a) mensagem publicitária (TV, rádio, mala direta etc.); apresentação (balcão, cartaz etc.); na oferta e informação em geral (dada verbalmente, telefone, folheto, livreto etc.); e no contrato.”

Assim, caso ocorra uma dessas situações o fornecedor deve apresentar uma das alternativas descritas nos incisos do art. 20 do Código de Defesa do Consumidor.

Compete agora analisar os motivos pelos quais deve ser o dano pela perda do tempo útil/desvio produtivo do consumidor deve ser tutelado, bem como o atual posicionamento dos tribunais pátrios e a legislação existente que possa servir de base ao acolhimento de tal dano.

## CAPÍTULO III

### A PERDA DE TEMPO ÚTIL

#### 3.1 O tempo como bem jurídico tutelado

Inicialmente, para que se entenda o tempo como bem jurídico a ser tutelado pelo ordenamento jurídico brasileiro, é necessário que se conceitue o que seria um bem. De acordo com o dicionário Michaelis (BEM, 2017), bem é “tudo aquilo que gera benefício, vantagem, alívio, bem-estar”, o mesmo dicionário ainda conceitua bem como “todo e qualquer fator capaz de gerar condições ideais ao bem-estar, ao aprimoramento e ao progresso de um indivíduo ou de uma comunidade”.

Guilherme de Souza Nucci (2011) conceitua bem como uma benesse, um proveito ou uma ventura, e num prisma material como algo apto a satisfazer as necessidades humanas, integrando seu patrimônio. Segundo ele, o bem se transforma em um bem jurídico quando são eleitos pelo ordenamento jurídico como indispensáveis à vida em sociedade, merecendo proteção e cuidado.

É evidente ainda o grande valor que o tempo possui, isso pode ser demonstrado de forma simplória somente com a máxima “tempo é dinheiro”. A respeito dessa máxima universal, Bodil Jünsson *apud* Dessaune (2011) faz uma crítica, pois para ela o padrão-ouro da vida é o tempo, e não o dinheiro, haja vista que o tempo é o capital que é passível de conversão em dinheiro, em relações humanas, em interação com o meio ambiente, em conhecimento, em aprofundamento de sentimentos, sendo o mais valioso capital do homem.

Há também a necessidade de conceituação do que seria tempo, de acordo com o Dicionário Michaelis (TEMPO, 2017) o tempo seria “Período de momentos, de horas, de dias, de semanas, de meses, de anos etc. no qual os eventos se sucedem, dando-se a noção de presente, passado e futuro”, o mesmo dicionário coloca ainda o tempo como “momento propício para a realização de alguma coisa”.

Dessaune (2011, p. 106) diz que para caracterizar o desvio produtivo do consumidor o tempo deve ser visto como:

“ [...] “tempo vivido ou pessoal” e como “capital inestimável” (Jönsson); como “tempo livre” (De Masi); como “tempo infinito ou autêntico” (Heidegger, quando ele afirma que o homem é um “ser temporal”); como “tempo subjetivo” (Mourão); ou, na classificação que utilizei no art. 12 do meu *Código de Atendimento ao Consumidor*,

do tempo como “recurso produtivo limitado, inacumulável e irrecuperável” da pessoa-consumidora.”

Desta maneira, percebe-se que o tempo pode ser caracterizado como um bem jurídico, visto que o tempo é algo necessário para proporcionar o bem estar ao homem, não podendo ser tratado como simples unidade de medida de duração pois pode ser utilizado de inúmeras maneiras, proporcionando a realização de tarefas que trazem prazer e utilidades pessoais. Sendo irrefutável também, que o tempo é propriedade do indivíduo e merece proteção contra abusos. Devido a tal importância, o tempo é tutelado pela Constituição, em diversas passagens.

A Constituição Federal tutela o tempo em várias acepções, sendo que no direito do trabalho, o “tempo” exsurge no art. 7º. XIII, XIV, XV e XVII da CRFB/88, *in verbis*, quando cuida da duração do trabalho e dos períodos de descanso do trabalhador (DESSAUNE, 2011).

Art. 7º São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social:

(...)

XIII - duração do trabalho normal não superior a oito horas diárias e quarenta e quatro semanais, facultada a compensação de horários e a redução da jornada, mediante acordo ou convenção coletiva de trabalho;

XIV - jornada de seis horas para o trabalho realizado em turnos ininterruptos de revezamento, salvo negociação coletiva;

XV - repouso semanal remunerado, preferencialmente aos domingos;

(...)

XVII - gozo de férias anuais remuneradas com, pelo menos, um terço a mais do que o salário normal;

A Constituição Federal visa tutelar a limitação do tempo de trabalho e da estipulação dos períodos de repouso do trabalhador, de modo que o trabalhador recupere suas energias físicas e mentais, se integre e desenvolva culturalmente, além de que proporciona um reconhecimento ao trabalhador (DESSAUNE, 2011).

Face a tal proteção constitucional, caso sejam inobservados tais direitos, o responsável por tal violação será responsabilizado, haja vista que a supressão de tal direito configura ato ilícito.

O tempo também é colocado na Constituição Federal Brasileira no seu art. 6º<sup>22</sup> e art. 217, §3º<sup>23</sup> como um suporte implícito do direito constitucional ao lazer. José Afonso da

<sup>22</sup> Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. (BRASIL. República Federativa do. Constituição Federal. Cit., art. 6º).

<sup>23</sup> Art. 217. (...)

§ 3º O Poder Público incentivará o lazer, como forma de promoção social. (BRASIL. República Federativa do. Constituição Federal. Cit., art. 217, §3º).

Silva diz que o lazer possui natureza social que decorre do fato de que constituem prestações estatais que interferem com as condições de trabalho e com a qualidade de vida, segundo ele lazer “é entrega à ociosidade repousante” (SILVA, 2005, p. 315).

O lazer é assegurado para que as pessoas possam ter tempo para diversão e descanso, sendo que os danos decorrentes da violação a tais dispositivos ensejam também a responsabilização.

A CRFB/88 confere tutela ao tempo também de forma implícita quando trata sobre a duração razoável dos processos, prevista no art.5º, inciso LXXVIII: “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”.

No âmbito do Direito do Consumidor, o fornecedor tem que ofertar um produto ou serviço que atenda as expectativas do consumidor, nos padrões adequados de qualidade, de segurança, de durabilidade e de desempenho, para que não causem riscos ou prejuízos ao consumidor, sendo indispensável que o fornecedor cumpra sua missão de não prejudicar o consumidor também na resolução de problemas decorrentes de tais produtos, para que o consumidor possa utilizar seu tempo da forma como lhe convir (DESSAUNE, 2011).

### **3.2 A definição do dano por desvio do tempo produtivo**

O dano por desvio de tempo produtivo ocorre quando o consumidor adquire um produto ou serviço que não funciona como deveria e para solucionar tais problemas o consumidor tem que gastar seu tempo, desviando-se de atividades necessárias ou preferenciais como lazer, trabalho, estudo, descanso, entre outras.

Isso acontece porque os fornecedores transgridem seu dever de não causar danos ao consumidor, pois repetidamente descumprem seus deveres jurídicos entregam um produto defeituoso ou exercem práticas abusivas, acarretando em problemas: danos em potencial ou efetivos.

É importante ressaltar que não seria qualquer tempo perdido a ser tutelado pela tese do desvio de tempo perdido, o magistrado André Gustavo Corrêa de Andrade ressaltava em seu artigo que existem situações que decorrem da vida cotidiana que devem ser toleradas, assim se pronunciou:

“Muitas situações da vida cotidiana nos trazem a sensação de perda de tempo: o deslocamento entre a casa e o trabalho, as filas para pagamentos em bancos, a espera de atendimento em consultórios médicos e dentários e tantas outras obrigações que

nos absorvem e tomam um tempo que gostaríamos de dedicar a outras atividades. Essas são situações que devem ser toleradas, porque, evitáveis ou não, fazem parte da vida em sociedade.” (ANDRADE, 2008, p.10)

O autor segue aduzindo que nos casos em que a demora no cumprimento da obrigação decorrente de desídia, desatenção ou despreocupação dos fornecedores de produtos ou serviços não deem ser toleradas visto que o consumidor acaba por sair de sua rotina e perder seu tempo livre para que solucione problemas causados por atos ilícitos, condutas abusivas, nos quais o fornecedor sequer disponibiliza meios para solucionar tais problemas (ANDRADE, 2008).

Desta forma Dessaune (2011) esclarece que em razão da necessidade de restabelecer o equilíbrio jurídico-econômico que havia entre a vítima e o agente antes do ato ilícito danoso, é necessário que o agente seja compelido a reparar integralmente o prejuízo que causou ou, não sendo possível, a compensar-lhe o dano em pecúnia, o que é disciplinado pelo instituto da responsabilidade civil.

O autor segue aduzindo que nas situações de mau atendimento há um significativo prejuízo, que embora não se enquadrem nos conceitos tradicionais de dano material, de perda de uma chance e de dano moral, estas não podem ser juridicamente banalizadas e reduzidas a “meros aborrecimentos, dissabores, irritações, percalços ou contratemplos” na vida do consumidor, como entendem muitos juristas e tribunais (DESSAUNE, 2011), assim o autor conclui que:

“Por tudo o 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 denominá-lo” (DESSAUNE, 2011, p. 134).

Em razão disso, Marcos Dessaune (2011) coloca a perda de tempo útil como uma nova espécie de dano, um dano temporal, que não se enquadra como dano moral ou material. Não obstante o autor afirma que para que essa nova espécie de dano seja efetivamente aplicada é necessário que haja um prévio tratamento constitucional, em respeito ao art.5, II, da CRFB/1988, que estabelece que “ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei”.

### 3.3 Das legislações e jurisprudências que tutelam o tempo do consumidor

O dano em razão da perda de tempo útil é recente, em razão disso ainda não possui grande aceitação nos tribunais, sendo enquadrado muitas das vezes como mero dissabor, isso ocorre porque não há uma legislação específica para proteger o consumidor de tais danos.

O que há no momento é o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que trata das normas gerais de serviços de atendimento ao consumidor (SAC) dos serviços regulados pelo governo federal (energia elétrica, telefonia, televisão por assinatura, planos de saúde, aviação civil, empresas de ônibus, bancos e cartão de crédito fiscalizados pelo Banco Central), *in verbis*:

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 2º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.

§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

§ 4º Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada.

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

§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.

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

§ 3º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.

Art. 12. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente.

Art. 17. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

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

§ 2º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3º Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido. “ (BRASIL. Decreto nº 6.523, de 31 de Julho de 2008)

Assim, o referido decreto reconheceu e valorizou o tempo como recurso produtivo do consumidor e estabeleceu regras que evitem, ou pelo menos minimizem, situações de “desvio produtivo” do consumidor (DESSAUNE, 2011).

É importante ressaltar que já houve a tentativa de inserir a reparação de danos decorrentes da perda de tempo produtivo pelo legislador, foi o Projeto de Lei nº 7.356/2014 de

autoria do Deputado Carlos Souza apresentado em 02/04/2014, contudo o projeto não fora aprovado, sendo arquivado em 31/01/2015, o texto do projeto dispunha:

“Acrescenta parágrafo único ao art. 6º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, "que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências", para estabelecer que a reparação de danos morais ressarcirá também a perda do tempo livre pelo consumidor. ”

Apesar de não haver um dispositivo constitucional que coloque a perda de tempo útil como um dano a ser tutelado, muitos estados e municípios já legislam no sentido de coibir a perda do tempo do consumidor, um exemplo são as leis que tratam sobre a espera na fila de estabelecimentos bancários. O município de São Luís/MA editou lei que proíbe espera superior a trinta minutos nos guichês de atendimento, trata-se da Lei Municipal nº 42/2000. No âmbito estadual, o estado do Maranhão editou a Lei Estadual nº 7.806/2002 que estabelece que os bancos que prestam serviço no Estado devem atender os clientes no tempo máximo de trinta minutos.

Apesar de não haver expressamente na legislação acerca do dano temporal, muitos tribunais vêm aplicando indenizações pela perda de tempo útil como espécie de dano moral, nesse sentido o Tribunal de Justiça do Maranhão tem aceitado a tese da perda de tempo útil nos casos de filas bancárias, conforme observa-se no seguinte julgado:

DIREITO CONSTITUCIONAL E CIVIL. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. FILA DE INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. DEMORA NO ATENDIMENTO. LEI MUNICIPAL. TEMPO SUPERIOR AO FIXADO POR LEGISLAÇÃO LOCAL. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. PERDA DE TEMPO ÚTIL. DANO MORAL. CARACTERIZAÇÃO. APELAÇÃO IMPROVIDA. I. Hipótese na qual restou comprovada a espera excessiva em fila de banco de aproximadamente duas horas, contrariando a lei municipal que estipula 20 (vinte) minutos como prazo máximo de atendimento. II. O "desvio produtivo do consumidor", que se configura quando este, diante de uma situação de mau atendimento, é obrigado desperdiçar o seu tempo útil e desviar-se de seus afazeres, gera o direito à reparação civil. III. Para a fixação do quantum indenizatório por danos morais, cabe ao magistrado tomar todas as cautelas para que a indenização não seja fonte de enriquecimento sem causa, nem seja meramente simbólica, de modo que mantenha o valor de R\$3.000,00 (três mil reais), importância que considero razoável à espécie. IV-Apelação improvida. (TJ-MA - APL: 0113792014 MA 0006588-93.2013.8.10.0040, Relator: ANTONIO GUERREIRO JÚNIOR, Data de Julgamento: 24/06/2014, SEGUNDA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 25/06/2014)

No referido caso, aplicou-se a Lei estadual e municipal que tratam sobre a espera nas filas bancárias, conforme pode-se observar o relator observou que houve um desvio produtivo do consumidor, visto que diante do mau atendimento, o consumidor passou duas horas em uma fila sendo obrigado a desperdiçar seu tempo, o que gerou o direito à reparação, situação na qual o magistrado classificou o dano como dano moral.

Outra situação na qual o desvio produtivo do consumidor foi reconhecido como hipótese de dano moral aconteceu no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, quando foi reconhecido o dano moral em razão do desvio produtivo do consumidor em face do não cumprimento dos prazos para reparação do produto previsto no art. 18, §1º do CDC, como pode ser observado no julgado:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. VÍCIO DO PRODUTO. PRAZOS DE GARANTIA LEGAL E CONTRATUAL QUE SE SOMAM. INTELIGÊNCIA DO ARTIGO 50 DO CDC. PRECEDENTES DA TURMA. PRODUTO NÃO REPARADO NO PRAZO DO ARTIGO 18, § 1º, DO CDC. AGRAVAMENTO DA CONDIÇÃO DE VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR. "DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR" PELO TEMPO DESPERDIÇADO. DANO EXTRA REM. DANOS MORAIS INDENIZÁVEIS. DIREITO À SUBSTITUIÇÃO DO PRODUTO OU À RESTITUIÇÃO DO PREÇO. DANOS MORAIS. RECURSO PROVIDO.

(TJ-RS - Recurso Cível: 71003680824 RS, Relator: Fabio Vieira Heerdt, Data de Julgamento: 12/07/2012, Terceira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 16/07/2012)

Contudo, há situações que os Tribunais reconhecem a perda do tempo do consumidor como mero dissabor que não merece ser reparado, como no caso do julgamento da apelação cível nº 10194140098436001 pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais, nesse caso o relator não reconheceu o dano por desvio produtivo pois alegou que o simples fato de o autor ter sido cobrados por serviços que não contratou trata-se de fato cotidiano a que todos estão sujeitos, segundo o Relator Sérgio André da Fonseca Xavier, no caso concreto não houve comprovação que o consumidor perdeu efetivamente seu tempo para resolver tal problema, segue parte do voto:

“Quanto à pretensa indenização fundada na teoria do” desvio produtivo do consumidor”, de bases eminentemente doutrinárias, razão não assiste ao apelante, posto que a perda de tempo e os dissabores vivenciados pelo apelante já foram analisados na seara do dano moral que foi afastado, sendo entendidos como meros contratemplos da vida em sociedade, aos quais todos estão sujeitos.

Destarte, eventual prejuízo pelo tempo útil desperdiçado na busca pela solução do problema dependeria de prova que não veio aos autos, inclusive a demonstração efetiva de que o tempo do apelante que foi tolhido nesta empreitada estava destacado para algum outro tipo de atividade produtiva. Mais a mais, o exercício de direitos e da cidadania por vezes exige algum sacrifício de tempo e recursos por parte daquele que o exerce, sem que se possa falar em indenização para toda e qualquer diligência com este desiderato.”

(TJ-MG - AC: 10194140098436001 MG, Relator: Sérgio André da Fonseca Xavier, Data de Julgamento: 22/03/2016, Câmaras Cíveis / 18ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 30/03/2016)

Diante dos supracitados julgados faz-se necessária uma diferenciação entre o dano pelo desvio produtivo e outras espécies de dano presente no ordenamento jurídico.

### 3.4 Perda do tempo útil x mero aborrecimento

Como anteriormente explanado, a perda do tempo útil se trata de um dano causado pelo fornecedor ao consumidor, fazendo com que o consumidor perda tempo para resolver situações nas quais o fornecedor deu causa. Contudo, tal dano não deve ser banalizado, visto que não é qualquer perda de tempo que enseja a responsabilização pela perda de tempo útil, pois existem situações nas quais todos os indivíduos se sujeitam e fazem parte da vida cotidiana, tais como espera em consultórios médicos, deslocamento da casa para o trabalho, entre outras.

Segundo Eduardo Martins (MARTINS, 2017), um reflexo da inatividade do judiciário é a mitigação e/ou não reconhecimento de um dano indenizável por ausência do chamado abalo à honra ou lesão à imagem do ofendido, por considerar uma situação como “mero dissabor do cotidiano”, sendo esta uma forma que a jurisprudência encontrou para afastar a indenização imaterial: entender que todo e qualquer dano não-material passa necessariamente pelo abalo à honra ou lesão à imagem.

Em razão disso, diversos acórdãos, sentenças e decisões monocráticas tem afastado a reparação civil por danos morais com fundamento de que a situação não passou de um “mero aborrecimento” ou “dissabor do cotidiano”.

Nesse sentido, o STF no julgamento do Recurso Extraordinário 882333, entendeu que por mais que o produto tenha apresentado defeito em menos de 30 dias a autora somente registrou a reclamação tempos depois, além disso não esperou o prazo de 30 dias para a empresa sanar o vício, desta forma indeferiu os danos morais concluindo que para a configuração do dano moral há que tal dano carregue uma carga ofensiva à honra, à boa fama, à dignidade, ao conceito social e ao bom nome da pessoa alvejada.

Segundo o relator “ para deferir-se um pleito indenizatório, todavia, há de existir um mínimo de razoabilidade entre o fato, o direito postulado e o resultado prejudicial ao demandante, advindo de ato ilícito capaz de produzir sofrimento moral intenso ao homem médio” (STF - RE: 882333/ES, Relator: Min. ROBERTO BARROSO, Data de Julgamento: 11/05/2015).

Entretanto, se for analisado o significado de dano moral pode-se constatar que aguardar duas horas em uma fila de um banco não afeta necessariamente a honra ou imagem de alguém. No entanto, ao submeter o consumidor a tal situação o fornecedor gera um dano imaterial, haja vista que o tempo é um bem irrecuperável, sendo passível de indenização caso seja desperdiçado.

Assim, diversos tribunais vêm entendendo que a perda de tempo útil ultrapassa o mero dissabor, um exemplo é o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro reconhece em várias situações danos que ultrapassam o mero dissabor, reconhecendo o dano moral pela perda de tempo útil. No julgamento da Apelação cível nº 00318286520128190203/RJ o tribunal reformou a sentença que indeferiu os danos morais com a alegação que a demora injustificada em regularizar faturas e cobrança de serviços não utilizados não passaram de mero dissabor, segundo o relator a sentença mereceu reforma pois os autores precisaram manter sucessivos contatos telefônicos, sem lograr êxito, para resolver o problema, desviando de seus deveres e obrigações, perdendo tempo que deveria ser direcionado a outros fins, entendendo se tratar de dano moral *in re ipsa*.

Assim, caso a perda de tempo útil não seja pautada por inconvenientes diários, e sim por situações abusivas perpetradas pelos fornecedores, pode-se falar em responsabilidade civil em virtude da perda de tempo útil/desvio produtivo do consumidor.

### **3.5 Perda do tempo útil x perda de uma chance**

Segundo Sergio Cavaliere (2012) a perda de uma chance é caracterizada quando, em virtude da conduta de outrem, desaparece a probabilidade de um evento que possibilitaria um benefício futuro para a vítima, entendendo-se assim que a chance é a probabilidade de se obter um lucro ou se evitar uma perda.

No entanto, a teoria da perda de uma chance encontra seu limite no caráter de certeza que o dano deve apresentar, visto que a chance perdida deve representar muito além de uma simples esperança subjetiva, cabendo ao réu a prova e o juiz a averiguação da mesma, podendo recorrer inclusive a ciência da estatística e a perícia técnica (TARTUCE, 2014).

Desta forma, infere-se que não é concedida a indenização pela vantagem perdida, e sim, pela probabilidade de se conseguir tal vantagem, é essa a distinção entre o resultado perdido e a chance de consegui-lo.

Assim, pode-se perceber a diferença entre a perda de uma chance e a perda de tempo útil, pois no caso da perda de tempo útil não há como provar o que seria feito naquele tempo perdido, no caso a indenização é pela perda daquele tempo, não importando o que a pessoa iria fazer com ele, se iria descansar, trabalhar, estudar.

Ressalta-se que a lesão decorrente da perda de uma chance pode ser considerada como perda de tempo útil, caso haja dificuldade de prova concreta da perda de uma chance, indenizando-se apenas a perda do tempo útil. Nesse sentido, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul no julgamento do Recurso Cível nº 71006074314 entendeu cabível a indenização pela perda de tempo útil quando em virtude de extravio de uma bagagem, que foi devolvida apenas um mês depois do desembarque no Brasil, os consumidores foram privados de comparecer a um evento temático no navio.

O Tribunal de Justiça de São Paulo também entendeu que caberia somente o dano moral pela perda de tempo útil em razão do atraso da emissão de diploma de conclusão de curso, visto que entendeu que a perda de uma chance não pode admitir “esperanças subjetivas” pois não foi demorada a inviabilidade do exercício da profissão, *in verbis*:

APELAÇÃO – AÇÃO INDENIZATÓRIA – DANOS MATERIAIS E MORAIS – EXPEDIÇÃO DE DIPLOMA – FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – DEVER LATERAL – BOA-FÉ OBJETIVA – FRUSTRAÇÃO DO CONTRATO – INDENIZAÇÃO MORAL – PERDA DA CHANCE REPELIDA – CARÊNCIA DE SERIEDADE – SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. - A expedição tempestiva de diploma de conclusão constitui dever lateral do contrato de ensino – função criadora da boa-fé objetiva – dever anexo, art. 422, do CC. Evidente falha na prestação do serviço – ilícito civil considerado a partir da confissão do "lapso no controle acadêmico" que retardou o pedido de reconhecimento do curso e, conseqüentemente, reteve a emissão de diplomas em manifesta violação da obrigação anexa ao contrato (art. 186 e 927, do Código Civil); - A conduta contratual e a frustração em desfavor do consumidor violam elemento integrante da moral humana, constituindo dano indenizável – desvio produtivo do consumidor que não merece passar impune – inteligência dos artigos 186 e 927 do Código Civil. 'Quantum' arbitrado de acordo com a extensão do dano e paradigmas jurisprudenciais – artigo 944, do Código Civil; - A perda de uma chance constitui espécie de dano material, condicionada à demonstração da seriedade da chance não fosse a falha na prestação do serviço da faculdade – inadmissível a tutela de "esperanças subjetivas" desarrazoadas e carentes de "seriedade" (precedentes) – sequer demonstrada a inviabilidade do exercício profissional, admitido o registro provisório com os documentos existentes; - Acuidade da distribuição das verbas de sucumbência – vigência ultra-ativa do Código de Processo de 1973 que opera em favor do demandante – sucumbência recíproca; - Manutenção da decisão por seus próprios e bem lançados fundamentos – artigo 252 do Regimento Interno do Tribunal de Justiça de São Paulo; RECURSOS (AUTOR E RÉ) NÃO PROVIDOS.

(TJ-SP - APL: 10015458520158260318 SP 1001545-85.2015.8.26.0318, Relator: Maria Lúcia Pizzotti, Data de Julgamento: 24/08/2016, 30ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 06/09/2016)

Além disso, é possível também que ocorra os dois danos, o dano pela perda de tempo útil e pela perda de uma chance, desde que haja prova de suas ocorrências. Desta forma, resta comprovado que o dano pela perda de uma chance e o dano pela perda de tempo útil são institutos distintos, que em alguns casos podem ser semelhantes, contudo, não devem ser confundidos.

### 3.6 Perda do tempo útil como dano indenizável

O dano é um pressuposto da responsabilidade civil, sem a ocorrência dele não haverá indenização, desta forma só haverá a responsabilidade civil se houver um prejuízo a ser reparado, podendo tal dano ser material ou imaterial, sendo que o dano material é a lesão ao patrimônio, e o dano imaterial é a lesão a bens incorpóreos, inclui os danos morais, dano estético, dano existencial e o dano temporal. Em razão disso, o dano temporal ocasionado pelo desvio do tempo útil é de difícil enquadramento, vezes considerado como uma nova espécie de dano ou como uma subespécie do dano moral.

Conforme anteriormente explanado, o autor da teoria do desvio produtivo do consumidor, Marcos Dessaune (2011), defende que tal lesão ao tempo do consumidor deve ser reconhecido como um novo gênero de dano, um dano temporal, distinto dos danos já reconhecidos, devendo para tanto haver uma mudança constitucional ou legal para prever de modo expresso tal dano.

Contudo, por mais que não exista previsão expressa no ordenamento jurídico para garantir a tutela deste dano temporal, o reconhecimento de tal dano independe de previsão constitucional ou legal, pois o próprio ordenamento brasileiro oferece recursos para o reconhecimento do dano temporal.

O reconhecimento desse dano ocorre por interpretação dos princípios constitucionais e infraconstitucionais, especificamente o princípio da boa-fé objetiva e da dignidade da pessoa humana, pela previsão de reconhecimento de direitos não reconhecidos pelo CDC encontrada no art. 7º do Código de Defesa do Consumidor<sup>24</sup>, por meio da supressão de lacunas pelos princípios, costumes, analogia e equidade, prevista no art. 4º da Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro<sup>25</sup>, e também pela previsão geral de ressarcimento de danos prevista no art. 927 do CC<sup>26</sup>, assim tais previsões constantes no ordenamento jurídico são suficientes para reconhecer o dano temporal, sem a necessidade de disposição expressa.

Sob esse fundamento, diversos tribunais vêm reconhecendo o dano temporal como gênero do dano moral, pois consideram o bem jurídico tempo como direito da personalidade,

---

<sup>24</sup> 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.

<sup>25</sup> Art. 4º Quando a lei for omissa, o juiz decidirá o caso de acordo com a analogia, os costumes e os princípios gerais de direito.

<sup>26</sup> Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

cita-se como exemplo o Tribunal de Justiça de Minas Gerais que acatou o pedido de danos morais sob o fundamento que perda do tempo do consumidor pode ser considerada uma lesão ao direito de personalidade, conforme observa-se no seguinte julgado:

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

Tamila Cavaler (MELLO, 2013) sustenta que independentemente de o magistrado enquadrar a perda de tempo útil como dano moral, é necessário apenas a independência em relação aos demais danos considerados morais, de modo que este seja possa ser deferido separadamente ou englobado pelo dano moral.

Desta forma, o tempo útil também pode ser reparado sob o viés do dano material, como por exemplo no caso de um trabalhador receber um desconto em seu salário em decorrência de ter passado várias horas em uma fila de um banco, neste caso o dano fica materializado nos seus vencimentos, sendo perfeitamente alcançado pelo dano material.

Assim, conclui-se que independentemente de o dano pela perda de tempo útil ser enquadrado como dano moral ou em uma categoria autônoma, o que importa é o seu reconhecimento como bem jurídico, de modo que a violação do tempo do consumidor seja reconhecida e reparada. Desta forma, caso o magistrado queira colocá-lo como um dano autônomo ou enquadrá-lo como dano moral o que importa é a tutela do direito do consumidor.

### 3.6.1 A perda do tempo útil e o dano moral *in re ipsa*

O dano moral é aquele no qual há violação da personalidade, moral ou dignidade. No dano moral tradicional deve-se haver a indenização de acordo com a extensão do dano, visto

que o dano deve ser certo. Contudo, há situações que o dano moral pode ser presumido, que ocorrem quando o sofrimento é provado *in re ipsa*, ou seja, pela força dos próprios fatos.

O dano moral *in re ipsa* ocorre independentemente de comprovação de abalo psicológico da vítima, é provado somente pela existência do fato que deu causa a tal abalo. Por essa razão, o STJ já reconheceu diversas situações que geram o dano mora presumidos, a mais utilizada é o decorrente da inscrição indevida em cadastro de inadimplentes, pois a inscrição afeta a dignidade da pessoa humana além de afetar a imagem e ferir a honra do indivíduo. Assim o STJ consolidou o entendimento que "a própria inclusão ou manutenção equivocada configura o dano moral *in re ipsa*, ou seja, dano vinculado à própria existência do fato ilícito, cujos resultados são presumidos" (Ag 1.379.761).

O STJ também reconheceu no REsp 299.532 que "o dano moral decorrente de atraso de voo prescinde de prova, sendo que a responsabilidade de seu causador opera-se *in re ipsa*". Além dessas situações o STJ também reconheceu o dano *in re ipsa* no caso de diploma sem reconhecimento, equívoco administrativo, responsabilidade bancária, entre outras.

Em relação a perda de tempo útil, diversos tribunais têm aplicado o dano *in re ipsa* para punir os fornecedores que causam o desvio produtivo do consumidor, sob o fundamento de que a perda do tempo do consumidor por si só é um dano que necessita ser indenizado, independente da prova concreta do dano, nesse sentido cita-se o julgado do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão que reconhece o dano moral presumido no caso de espera na fila do banco:

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

O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro também reconheceu que enseja a reparação por danos morais presumidos quando há o pagamento de um serviço e sua inexecução, que enseja também a perda de tempo útil para a regularização das cobranças, nesse sentido:

Relação de consumo. Contratação de serviço. Provedor. Inexecução. Descontos mensais em conta corrente. Revelia. Dano moral in re ipsa. Caráter pedagógico-punitivo. Reforma da sentença. Voto. Responsabilidade civil objetiva da ré, na forma do art. 14 do CDC. **A inexecução do serviço contratado é fato incontroverso e os descontos em conta corrente foram comprovados pela autora. Dano moral in re ipsa, consequência lógica necessária da frustração decorrente da ausência de prestação do serviço, da desordem financeira provocada pelos descontos indevidos e da perda de tempo útil para regularização das cobranças.** Aspecto punitivo-pedagógico da condenação que deve ser enfatizado. Pelo exposto, voto no sentido de conhecer do recurso e dar-lhe provimento para condenar a ré ao pagamento da quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), acrescida de juros de 1% a.m a partir da citação e de correção monetária a partir da publicação do acórdão. Sem ônus sucumbenciais.

(TJ-RJ - RI: 00099405920118190014 RJ 0009940-59.2011.8.19.0014, Relator: TULA CORREA DE MELLO BARBOSA, Quinta Turma Recursal, Data de Publicação: 27/06/2013 10:35)

Mezzomo (2014) diz que o dano moral resulta da própria situação vexatória e humilhante naturalmente provocada pela conduta do ofensor, não necessitando, assim, de prova dos prejuízos concretos evidentemente gerados, tomando-se como parâmetro o homem-médio.

Desta forma, pode-se concluir que o dano moral presumido é aquele decorrente de ação que se enquadra no abalo moral inafastável ao padrão médio humano, assim caso ocorra o prejuízo que resulta do ato danoso, fica dispensada a prova do mesmo para fins de indenização, apresentando notoriedade nas hipóteses de perda de tempo útil, na qual o indivíduo não tem como provar efetivamente o dano sofrido.

### **3.7 Aplicações da teoria da perda do tempo nos casos concretos**

A teoria da perda do tempo útil/desvio produtivo do consumidor, apesar de recente, vem sendo acolhida e aplicada em diversas situações pelos Tribunais pátrios. Desta forma, observa-se que os magistrados do país estão empenhados em tutelar o bem jurídico tempo.

No Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, por exemplo, já é possível observar-se casos de aplicação da teoria, especialmente no caso de extrapolação do tempo de espera nas filas dos estabelecimentos bancários, contudo pode-se observar a aplicação em outros casos, como por exemplo, no caso de entrega do pedido de móveis planejados de modo diverso do contratado e a negação reiterada em adequar o projeto conforme enviado, desviando o tempo

produtivo do consumidor que negou várias vezes a realização dos ajustes, conforme observa-se no julgado:

APELAÇÃO CÍVEL. OBRIGAÇÃO CONTRATUAL. ENTREGA DE LOJA-FRANQUIA COM MÓVEIS PLANEJADOS. EXECUÇÃO DIVERGENTE DO PROJETO ENVIADO. CONHECIMENTO PRÉVIO DE MUDANÇA NO PROJETO NÃO COMPROVADO. OBRIGAÇÃO DE FAZER CONSTITUÍDA. RISCO DE PERDA DA FRANQUIA. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL CONFIGURADO. 1. Tratando-se a controvérsia sobre matéria de fato, com alegações divergentes acerca da prévia anuência de modificação do projeto contratado, resolve-se a avença com base na carga probatória instituída no art. 333 do CPC. 2. Cabe ao réu comprovar fato modificativo do direito do autor em exigir a execução fiel do projeto enviado e contratado, nos termos do art. 333, II, do CPC. 3. O valor indenizatório deve se pautar nas circunstâncias do caso concreto, ponderando-se o dano sofrido, as condições das partes e a reprovação do enriquecimento sem causa. 4. Apelo provido. (TJ-MA - AC: Nº. 0021565-13.2013.8.10.0001 (48762/2014) – São Luís, Relator: Lourival de Jesus Serejo Sousa, Data de Julgamento: 08/10/2015, Câmaras Cíveis / 3ª CÂMARA CÍVEL).

Desta forma, mostra-se relevante a exemplificação de algumas aplicações da teoria da perda de tempo útil aos casos concretos, ressalta-se que os casos citados a seguir tratam-se apenas de exemplos, pois a jurisprudência pátria reconhece diversas outras situações como ensejadoras de responsabilização.

### 3.7.1 Perda do tempo útil e espera em SACs

Uma das principais formas de perda de tempo útil do consumidor é a causada pela espera em SACs na tentativa de resolver alguma cobrança indevida, cancelamento de serviços, ou qualquer outra coisa a ser resolvida em tal plataforma. Contudo, a Lei do SAC (Decreto 6523/2008) em seu artigo 4º, §4º, já se preocupa com tal conduta, estabelecendo que regulamentação específica deverá trazer o tempo máximo de espera.

Desta forma, os fornecedores que causarem danos devem repará-los visto que tal prejuízo vai além do mero aborrecimento. A respeito disso o Tribunal de Justiça do Paraná julgou procedente o Recurso Inominado RI 000526192201381600900/PR, condenando a empresa de telefonia a devolver em dobro os valores cobrados indevidamente e o dano moral pela perda de tempo útil em virtude das ligações para o Call Center sem contudo lograr êxito.

O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro também julgou procedente o pedido de danos morais em razão de cobrança indevida realizada por empresa de cartão de crédito em

virtude das tentativas de resolver administrativamente o problema, não causado por ele, *in verbis*:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. COBRANÇA INDEVIDA. CANCELAMENTO DO CARTÃO DE CRÉDITO. ILEGITIMIDADE PASSIVA. PRINCÍPIO DA ASSERTÃO. PARCERIA COMERCIAL ENTRE OS FORNECEDORES DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. INTELIGÊNCIA DO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 7º C/C § 1º DO ART. 20 DO CDC. DANOS MORAIS. PERDA DO TEMPO ÚTIL. FRUSTRAÇÃO DAS LEGÍTIMAS EXPECTATIVAS DO CONSUMIDOR. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. Demonstrada a falha no serviço consistente na indevida imputação de débitos ao consumidor inocente, causa eficiente dos danos por ele sofridos, nasce para os fornecedores a obrigação de indenizar. Tratando-se de parceiros negociais, solidários na cadeia de fornecimento do serviço, há legitimidade passiva da operadora de cartão de crédito, administradora da bandeira sob a qual atua o estabelecimento comercial. A frustração das legítimas expectativas do consumidor, bem como a perda de seu tempo útil ao diligenciar, sem êxito, a solução de problema não causado por ele, são hábeis a legitimar a condenação por danos morais. Verba compensatória fixada em patamar razoável. Manutenção da sentença em todos os seus termos. Conhecimento e negativa de seguimento ao recurso.

(TJ-RJ - APL: 02823434720128190001 RJ 0282343-47.2012.8.19.0001, Relator: DES. ROGERIO DE OLIVEIRA SOUZA, Data de Julgamento: 16/04/2013, NONA CAMARA CIVEL, Data de Publicação: 06/05/2013 17:57)

Pode-se observar nos supracitados julgados que o judiciário tem tutelado o tempo do consumidor no caso de espera em SACs, de modo que as empresas sofram punições pelos males causados aos consumidores, tendo tanto uma função compensatória como punitiva, para que a conduta não se repita com outros consumidores.

### 3.7.2 Espera em filas de estabelecimentos bancários

A indenização em face da espera demasiada em filas de estabelecimentos bancários foi uma das pioneiras situações a ser tutelada pela teoria da perda de tempo útil, possuindo inclusive diversas legislações que protegem o consumidor de tal conduta. O Estado do Maranhão, conforme anteriormente explanado, possui legislação estadual (Lei nº 7.806/2002) que veda a espera superior a trinta minutos em fila de estabelecimento bancário.

Desta forma o Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão tem inúmeros julgados que concedem a indenização pela perda de tempo útil em virtude de espera em fila de estabelecimento bancário, vejamos:

DIREITO DO CONSUMIDOR. APELAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL. FILA DE INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. DEMORA NO ATENDIMENTO. TEMPO SUPERIOR AO FIXADO POR LEGISLAÇÃO LOCAL. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. PERDA DE

TEMPO ÚTIL. DANO MORAL. CARACTERIZAÇÃO. I - Hipótese na qual restou comprovada a espera excessiva em fila de banco, contrariando a Lei municipal nº 4.330/2005 e a Lei Estadual nº 7.806/2002, que estipulam em 30 minutos o prazo máximo de atendimento nos estabelecimentos bancários. II - O "desvio produtivo do consumidor", que se configura quando este, diante de uma situação de mau atendimento, é obrigado desperdiçar o seu tempo útil e desviar-se de seus afazeres, gera o direito à reparação civil (APELAÇÃO CÍVEL Nº 11.379/2014 - IMPERATRIZ, Segunda Câmara Cível, Rel. Des. Antonio Guerreiro Júnior, j. 24 de junho de 2014). III - Para a fixação do quantum indenizatório por danos morais, deve o magistrado tomar todas as cautelas para que a indenização não seja fonte de enriquecimento sem causa, ao mesmo tempo em que não seja meramente simbólica, impondo-se sua redução ou majoração pelo Tribunal, em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. IV - Fixo o valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais) a título de indenização por danos morais, pois, de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, vez que não ficou demonstrada qualquer situação excepcional na demora no atendimento, não se tratando de consumidor idoso ou deficiente. V - Apelo provido, de acordo com o parecer ministerial. (TJ-MA - APL: 0417742015 MA 0011528-67.2014.8.10.0040, Relator: MARCELO CARVALHO SILVA, Data de Julgamento: 29/09/2015, SEGUNDA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 01/10/2015)

Esse também é o entendimento do STJ, conforme pode ser vislumbrado no julgamento do recurso especial nº 1.662.808 – MT, no qual a Ministra Nancy Andrigui julgou procedente o pedido de danos morais em face de espera superior a duas horas em fila de estabelecimento bancário:

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ESPERA EM FILA DE BANCO. LEGISLAÇÃO LOCAL. PERÍODO EXCESSIVO PARA RECEBER ATENDIMENTO. CONFIGURAÇÃO. 1. Ação ajuizada em 16/08/2013. Recurso especial interposto em 12/08/2015 e distribuído a este gabinete em 25/08/2016. 2. Danos morais: grave ofensa à personalidade. Precedentes. 3. A mera invocação de legislação municipal que estabelece tempo máximo de espera em fila de banco não é suficiente para ensejar o direito à indenização. Precedentes. 4. Contudo, a espera por atendimento em fila de banco quando excessiva ou associada a outros constrangimentos pode causar danos morais. 5. Recurso especial não provido. (STJ - RECURSO ESPECIAL Nº 1.662.808 - MT 2016/0075262-3, Relatora: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de julgamento: 02/05/2017, Data da Publicação: DJe: 05/05/2017)

Contudo, podemos verificar em determinados julgados que os alguns tribunais não estão mais aplicando a indenização pela perda de tempo útil em razão da espera na fila bancária. O STJ no julgamento do Agravo no Resp 931538/MS, por exemplo, ratificou a decisão do Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul, sob a alegação de que:

“No caso em espécie, conforme consta do acórdão recorrido, apesar de ter aguardado por 1h39min para atendimento numa das agências do banco agravado, o que configura defeito na prestação do serviço, os danos foram apenas presumidos. De outro lado, o agravante não comprovou de forma cabal os prejuízos extrapatrimoniais porventura sofridos. Além disso, a referida conduta do banco não ficou imune na seara administrativa. Desse modo, tenho que, no caso, a demora no atendimento, por si só, não é capaz de ensejar a reparação por danos morais, uma vez que não ficou comprovada nenhuma intercorrência que pudesse abalar à honra do autor ou causar-lhe situação de dor, sofrimento ou humilhação. Embora seja inquestionável o aborrecimento e dissabor por que passou, estes não foram suficientes para atingir os

direitos de personalidade, enquanto consumidor, a ponto de justificar o dever indenizatório.”

Desta forma, vislumbra-se que o próprio Superior Tribunal de Justiça se contradiz em seus julgados, no entanto, ressalta-se que é dominante a corrente de que cabe danos morais em razão de espera em fila de estabelecimento bancário, desde que a espera seja demasiada, não se levando em conta apenas os limites estipulados pela legislação municipal ou estadual.

### 3.7.3 Demora em conserto de produto

O art. 18 do Código de Defesa do Consumidor diz que os fornecedores de produtos respondem pelos vícios de qualidade ou quantidade, devendo tal vício ser sanado no prazo máximo de trinta dias, conforme exposto no §1º do referido artigo. Assim, caso um produto apresente problema dentro dos prazos previstos no código, o consumidor tem o direito de ter o produto reparado, contudo, há empresas que protelam o conserto do produto, fazendo com que o consumidor tenha que perder bastante tempo para que o produto seja efetivamente consertado.

Nesse sentido, o tribunal de Justiça do Rio de Janeiro julgou procedente na Apelação Cível 01562957720118190001/RJ o pedido de indenização por danos morais ocasionado pela demora no conserto de aparelho celular que somente foi consertado nove meses após o vício e somente após intervenção do PROCON.

No referido tribunal também houve a condenação de uma concessionária pela perda de tempo útil ocasionada pela demora de mais de oito meses para conserto de um veículo 0 KM que apresentou diversos problemas após uma semana da compra julgando assim procedente a Apelação Cível 2182194802011819002/RJ.

## 3.8 Da consolidação da tutela do tempo do consumidor

Além dos casos supracitados, existem diversas outras situações que ensejam a tutela do tempo do consumidor, visto que em razão da relevância do tempo como bem jurídico a ser tutelado, é necessária a aplicação da teoria da perda do tempo útil para coibir abusos por parte das fornecedoras.

Destaca-se que, além dos elementos da responsabilidade civil, tal como ação ou omissão, nexos causal, e dano, a jurisprudência pátria busca elementos específicos para a

caracterização do dano pela perda do tempo útil, para que não ocorra a banalização de tal instituto, sendo um desses elementos a distinção entre o mero aborrecimento e a efetiva perda de tempo útil, de modo que os tribunais não fiquem abarrotados de pedidos de indenização em razão de situações que não ensejam indenizações.

Conforme anteriormente mencionado, não há fundamento jurídico que impossibilite o reconhecimento do dano pela perda do tempo útil, que pode ser caracterizado como dano moral ou uma nova espécie de dano, haja vista que o importante é a tutela do direito do consumidor e não a sua classificação doutrinária.

## CONCLUSÃO

O ordenamento jurídico brasileiro preocupa-se em tutelar os direitos dos consumidores, tendo o consumidor ampla proteção garantida na Constituição Federal, no Código de Defesa do Consumidor e em demais legislações esparsas. Todavia, apesar de toda proteção existente, o consumidor ainda sofre constantes abusos perpetrados pelos fornecedores de produtos e serviços.

Uma das práticas abusivas mais recorrentes dos fornecedores é a denominada perda de tempo útil do consumidor, ocasionada pela demora em solucionar um problema na qual somente o fornecedor deu causa, os consumidores poderiam usar o tempo em outras atividades de seu interesse no entanto o utiliza para a solução de tais demandas.

Na sociedade em que vivemos predomina a máxima “tempo é dinheiro”, ressalta-se que além do valor pecuniário do tempo, este também é um bem jurídico fundamental para toda a vida do indivíduo, merecendo proteção. Deste modo, na análise dos princípios que garantem os direitos do consumidor, como o princípio da dignidade da pessoa humana, da liberdade, da eficiência, da vulnerabilidade do consumidor, da boa-fé objetiva, foi demonstrado como o tempo é merecedor de tutela.

Destaca-se que o consumidor é vulnerável, motivo pelo qual tem um tratamento diferenciado pela legislação pátria, o que justifica a não aplicação do princípio da isonomia, visto que a máxima aristotélica diz que os desiguais devem ser tratados desigualmente, na medida de suas desigualdades. Assim, o consumidor vulnerável merece a tutela de seus direitos, visto que por muitas das vezes deixa de resolver um problema causado pelo fornecedor, que lhe custa inclusive prejuízo pecuniário para que não desperdice seu precioso tempo.

Contudo, não existe previsão legal no ordenamento jurídico brasileiro a respeito da perda do tempo do consumidor como um dano a ser tutelado. No entanto, admite-se a aceitação desse novo dano em virtude do ordenamento jurídico brasileiro ser aberto, motivo pelo qual o legislador prevê cláusulas gerais e o judiciário demarca quais os interesses a serem tutelados.

Assim, em virtude da evolução histórica dos direitos do consumidor no país, apoiada nos princípios constitucionais e pelo Código de Defesa do consumidor, os tribunais pátrios passaram a aceitar a teoria do doutrinador Marcos Dessaune, reconhecendo o direito a indenização pela perda do tempo do consumidor em razão de falha do fornecedor.

Em relação ao segundo capítulo observou-se que o dever de indenizar nas relações de consumo é objetivo, de modo que é necessário somente a conduta antijurídica não importando se o fornecedor agiu com dolo ou culpa, havendo uma lesão ao consumidor será

imposta a reparação desse dano, sem adentrar às razões pelas quais o fornecedor deixou de agir como deveria. Assim, o consumidor não tem o ônus de provar a culpa dos fornecedores, devendo demonstrar tão somente o dano em decorrência da conduta.

Conforme foi observado ainda, o dano pela perda do tempo útil do consumidor foi acolhido como uma espécie de dano moral, haja vista que o tempo foi considerado por muitos juristas como um atributo do direito de personalidade, de modo a ser abarcado por tal instituto. Ressalta-se que para o autor da obra *Desvio Produtivo do Consumidor*, a perda de tempo útil deve ser considerada como uma nova espécie de dano, um dano temporal, no entanto, o autor ressalta que para tanto, em razão do princípio da legalidade seria necessário a elaboração de legislação acerca do assunto.

A jurisprudência também tem sido cautelosa em relação às indenizações pela perda de tempo útil, de modo que o dano não seja banalizado, por essa razão distinguiu o dano moral pela perda do tempo útil do mero dissabor, pois o dever de indenizar pela simples perda do tempo pode gerar massificação do judiciário para resolver demandas que não merecem tutela.

Distinguiu-se também a perda do tempo útil da perda de uma chance, pois conforme explanado a perda de uma chance trata-se da perda de uma oportunidade concreta, enquanto a perda de uma chance abrange circunstâncias que a vítima é obrigada a gastar seu tempo em busca de solução de problema ocasionado pelo fornecedor.

Como dito, a perda do tempo útil pressupõe a ocorrência de um dano, visto que o dano é um pressuposto da responsabilidade civil, sem a ocorrência dele não há que se falar em indenização, sendo o dano moral uma violação à personalidade, moral ou dignidade. No entanto, existem situações que o dano moral é presumido, ou seja, é provado pela força dos próprios atos, diante desse conceito o dano pela perda de tempo útil pode ser classificado como dano presumido, visto que não é necessário provar que a espera por quatro horas em uma fila de um banco causou danos ao consumidor, bem como a espera de seis meses para conserto de eletrodomésticos. Assim, quando ocorrem tais problemas é presumido o prejuízo que decorreu de tal ação, devendo ser dispensada a prova concreta do dano.

Em razão do exposto, vislumbra-se que o ordenamento jurídico brasileiro é bem aberto no tocante ao reconhecimento de novos danos, deste modo o dano temporal pela perda do tempo útil deve ser reconhecido, não somente para punir o fornecedor que age danosamente, mas de modo que o consumidor tenha um melhor atendimento, não necessitando recorrer ao judiciário para ter sanado seu problema.

Conclui-se assim que, tem-se como plenamente cabível a aplicação do dano pela perda do tempo útil do consumidor, devendo tal instituto ser aplicado sem a obrigatoriedade do

reconhecimento do dano temporal como categoria autônoma, visto que sendo classificado como espécie de dano autônomo, ou como espécie de dano moral, o que importa é a efetiva tutela dos direitos dos consumidores.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA, Joao Batista de. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2003.
- ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do consumidor esquematizado**. São Paulo: Saraiva, 2013.
- ALVIM, Marcia Cristina de Souza. Eficiência e direito. **Enciclopédia jurídica da PUC-SP**. Celso Fernandes Campilongo, Alvaro de Azevedo Gonzaga e André Luiz Freire (coords.). Tomo: Teoria Geral e Filosofia do Direito. Celso Fernandes Campilongo, Alvaro de Azevedo Gonzaga, André Luiz Freire (coord. de tomo). 1. ed. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2017. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/143/edicao-1/eficiencia-e-direito>
- ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. **Dano Moral em caso de descumprimento de Obrigação Contratual**. Texto disponibilizado no Banco do Conhecimento do TJRJ. Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/direito-gerais/dgcon/artigos-juridicos> acesso em 20 de junho de 2017.
- BEM. In: MICHAELIS **Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa**. Disponível em: < <http://c.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=bem> >. Acesso em: 18 jun. 2017.
- BENJAMIN, Antônio Herman de V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 5ª edição. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.
- BITTAR, Carlos Alberto. **Reparação civil por danos morais**. 4. Ed, rev., aum. e mod. Por Eduardo C. B. Bittar. São Paulo: Saraiva, 2015.
- BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Manual de direito do consumidor: à luz da jurisprudência do STJ**. 9ª edição. Salvador: Edições Juspodivm, 2014.
- BRASIL. **Código Civil**, Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm), consultado em 18 de maio de 2017, às 14h51min.
- BRASIL. Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm), consultado em 07 de junho de 2017, às 09h46 min.
- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988, [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm), consultado em 25 de maio de 2017, às 18h00min.
- BRASIL. Decreto nº 6.523, de 31 de Julho de 2008. Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm) >

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. Recurso Especial N° 1423584/RS, Relator: Ministro Paulo De Tarso Sanseverino, Data de Publicação: DJ 05/02/2015.

BRASIL . **Superior Tribunal de Justiça**. Recurso Especial n.º 1331948/SP, Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Data de Publicação: DJe 05/09/2016.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. Recurso Especial n.º 586.316/ MG, Relator: Ministro Herman Benjamin. DJ 19/03/09.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n.º 567192/SP, Relator: Ministro Raul Araújo, Data de Julgamento: 05/09/2013, T4 - Quarta Turma, Data de Publicação: DJe 29/10/2014.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. Agravo no Recurso Especial n.º 415244/SC, Relator: Ministro Antonio Carlos Ferreira, Data de Julgamento: 07/05/2015, T4 - Quarta Turma, Data de Publicação: DJe 19/05/2015.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. Recurso Especial n.º. 715320/SC, Relator: Ministra Eliana Calmon, julgado em 28/08/2007, Segunda Turma.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. Agravo no Recurso Especial n.º 597814/SP, Relator: Ministro Luis Felipe Salomão, Data de Julgamento: 18/11/2014, T4 - Quarta Turma, Data de Publicação: DJe 21/11/2014.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. Recurso Especial n.º 967.623/RJ, Relator: Ministra Nancy Andrichi. Terceira Turma, julgado em 19/04/2009, DJe 29/06/2009.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. Agravo de Instrumento n.º 1.379.761/SP, Relator: Ministro Luis Felipe Salomão, Julgado em: 23/03/2011, DJ 30/03/2011.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. Recurso Especial n.º 299532/SP, Relator: Ministro Honildo Amaral De Mello Castro, Publicação: DJe 23/11/2009.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. Recurso Especial n.º 1.662.808/ MT, Relatora: Ministra Nancy Andrichi, Data de julgamento: 02/05/2017, Data da Publicação: DJe: 05/05/2017.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. Agravo no Recurso Especial n.º 931538/MS, Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze, Data de Publicação: DJ 08/06/2017.

BRASIL. **Supremo Tribunal Federal**. Recurso Extraordinário n° 882333/ES, Relator: Ministro: Roberto Barroso, Data de Julgamento: 11/05/2015.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro**, volume 7: responsabilidade civil 26ª edição. São Paulo: Saraiva, 2012.

DESSAUNE, Marcos. **Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado**. São Paulo: Editora dos Tribunais: 2011.

FARIAS, Cristiano Chaves de. **Curso de direito civil: responsabilidade civil**, volume 3 / Cristiano Chaves de Farias; Nelson Rosenvald; Felipe Peixoto Braga Netto. 2. ed. rev., ampl. e atual. – São Paulo: Atlas, 2015.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil**, volume 3: responsabilidade civil. 12.ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2014 (pdf).

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direitos do Consumidor Código Comentado e Jurisprudência**. 9. ed. rev. e atual. – Salvador: JusPODIVM, 2013.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro**, volume 4 : responsabilidade civil. — 7. ed. — São Paulo : Saraiva, 2012. (pdf)

MARANHÃO. Lei Estadual nº 7.806/2002 de 26 de dezembro de 2002. **Dispõe sobre sanções administrativas a estabelecimentos bancários infratores do direito do consumidor**. Publicada no Diário Oficial do Poder Executivo de 26 de dezembro de 2002.

MARANHÃO. **Tribunal de Justiça**. Apelação Cível nº 0113792014/MA, Relator: Antonio Guerreiro Júnior, Data de Julgamento: 24/06/2014, Segunda Câmara Cível, Data de Publicação: 25/06/2014.

MARANHÃO. **Tribunal de Justiça**. Apelação Cível nº 1537682014/MA, 5ª Câmara Cível do TJMA, Rel. Ricardo Duailibe, Data de julgamento: 26/09/2014, DJe 30.09.2014.

MARANHÃO. **Tribunal de Justiça**. Apelação Cível nº 487622014/MA, 3ª Câmara Cível, Relator: Lourival de Jesus Serejo Sousa, Data de Julgamento: 08/10/2015.

MARANHÃO. **Tribunal de Justiça**. Apelação Cível nº 0417742015, Relator: Marcelo Carvalho Silva, Data de Julgamento: 29/09/2015, Segunda Câmara Cível, Data de Publicação: 01/10/2015.

MARTINS, Eduardo Antônio Kremer. **O tempo como bem imaterial indenizável de natureza autônoma**. Disponível em: < [https://eduakm.jusbrasil.com.br/artigos/451997075/o-tempo-como-bem-imaterial-indenizavel-de-natureza-autonoma?ref=topic\\_feed](https://eduakm.jusbrasil.com.br/artigos/451997075/o-tempo-como-bem-imaterial-indenizavel-de-natureza-autonoma?ref=topic_feed)>, Acesso em: 26 de jun. 2017.

MELLO, Tamila Cavaler Pessoa de. **A responsabilidade civil pela perda de tempo útil: o valor social e jurídico do tempo e a sua violação como uma nova categoria de dano indenizável ao consumidor**. 2013. 93 f.. Monografia (Graduação em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/115004/MONOGRRAFIA.pdf?sequence=1>>. Aceso em: 10 mai. 2017.

MEZZOMO, Renato Ismael Ferreira. **Dano Moral "in re ipsa"**. Conteúdo Jurídico, Brasília-DF: 02 dez. 2014. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.51095&seo=1>>. Acesso em: 01 jul. 2017.

MINAS GERAIS. **Tribunal de Justiça**. Apelação Cível nº 10194140098436001/MG, Relator: Sérgio André da Fonseca Xavier, Data de Julgamento: 22/03/2016, 18ª Câmara Cível, Data de Publicação: 30/03/2016.

MINAS GERAIS. **Tribunal de Justiça**. Apelação Cível nº 10145120165884001/MG, Relator: Estevão Lucchesi, Data de Julgamento: 23/05/2014, Câmaras Cíveis / 14ª câmara cível, Data de Publicação: 30/05/2014.

NUCCI, Guilherme de Souza. **Manual de direito penal: parte geral**: parte especial. 7. ed. rev., atual. e ampl. - São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

NUNES, Luis Antonio Rizzatto **Curso de direito do consumidor**. – 8. ed. rev. e atual. – São Paulo: Saraiva, 2013.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2011. (pdf)

PARANÁ. **Tribunal de Justiça**. Recurso Cível nº 000526192201381600900/PR, Relator: Fernando Swain Ganem, Data de Julgamento: 29/01/2015, 1ª Turma Recursal, Data de Publicação: 04/02/2015.

RIO DE JANEIRO. **Tribunal de Justiça**. Apelação Cível nº 00318286520128190203/RJ, Relator: Des. Juarez Fernandes Folhes, Data de Julgamento: 02/10/2014, Vigésima Sexta Câmara Cível/ Consumidor, Data de Publicação: 06/10/2014.

RIO DE JANEIRO. **Tribunal de Justiça**. Recurso Cível nº 00099405920118190014/RJ, Relator: Tula Correa De Mello Barbosa, Quinta Turma Recursal, Data de Publicação: 27/06/2013.

RIO DE JANEIRO. **Tribunal de Justiça**. Apelação Cível nº 02823434720128190001/RJ, Relator: Desembargador Rogerio De Oliveira Souza, Data de Julgamento: 16/04/2013, Nona Câmara Cível, Data de Publicação: 06/05/2013.

RIO DE JANEIRO. **Tribunal de Justiça**. Apelação Cível nº 01562957720118190001/RJ, Relator: Maria Regina Fonseca Nova Alves, Data de Julgamento: 21/11/2012, Quinta Câmara Cível, Data de Publicação: 23/11/2012.

RIO DE JANEIRO. **Tribunal de Justiça**. Apelação Cível nº 2182194802011819002/RJ, Relator: Des. Rogerio De Oliveira Souza, Data de Julgamento: 23/01/2013, Nona Câmara Cível, Data de Publicação: 26/02/2013.

RIO GRANDE DO SUL. **Tribunal de Justiça**. Recurso Cível nº 71003680824/RS, Relator: Fabio Vieira Heerdt, Data de Julgamento: 12/07/2012, Terceira Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 16/07/2012.

RIO GRANDE DO SUL. **Tribunal de Justiça**. Recurso Cível nº 71006074314/RS, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Luís Francisco Franco, Julgado em 25/08/2016.

SÃO LUIS (MA). Lei Municipal nº 42 de 22 de março de 2000. **Dispõe sobre sanções administrativas a estabelecimentos bancários infratores do direito do consumidor e dá outras providências.** Disponível em:

<[http://www.procon.ma.gov.br/files/2012/11/Lei\\_Promulgada\\_N\\_42.pdf](http://www.procon.ma.gov.br/files/2012/11/Lei_Promulgada_N_42.pdf) > Acesso em: 05 de jun. de 2017.

SÃO PAULO. **Tribunal de Justiça.** Apelação Cível nº 00732385620128260576/SP, Relator: Artur Marques, Data de Julgamento: 27/01/2014, 35ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 27/01/2014.

SÃO PAULO. **Tribunal de Justiça.** Apelação Cível nº 10015458520158260318/SP, Relator: Maria Lúcia Pizzotti, Data de Julgamento: 24/08/2016, 30ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 06/09/2016.

SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade civil:** da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SCHWARTZ, Fabio. **Direito do Consumidor.** Niterói, RJ: Impetus, 2013.

SILVA, Regina Beatriz Tavares da, et al. **Responsabilidade civil: responsabilidade civil e sua repercussão nos tribunais.** 2. ed. – São Paulo: Saraiva, 2009. (pdf)

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo.** 25ª ed. rev. e atual. São Paulo: Malheiros, 2005.

TARTUCE, Flávio Direito civil, v. 2 : **direito das obrigações e responsabilidade civil** . 9. ed. – Rio de Janeiro: Forense ; São Paulo : MÉTODO, 2014. (pdf)

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual.**– 5. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: MÉTODO, 2016.

TEMPO. In: Michaelis **Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa.** Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=tempo> >. Acesso em: 19 jun. 2017.

VENOSA, Sílvio Salvo. **Direito Civil:** Responsabilidade Civil, São Paulo, Ed. Atlas, 2004.

WEBER, Ricardo Henrique. **Defesa do consumidor:** o direito fundamental nas relações privadas. Curitiba: Juruá, 2013.