



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA – UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS – CCJ
COORDENAÇÃO DO CURSO DE DIREITO – CAMPUS JOÃO PESSOA
COORDENAÇÃO DE MONOGRAFIA**

INGRID AGRA GUILHERME

**RESPONSABILIDADE CIVIL PELO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: O
TEMPO ENQUANTO BEM JURÍDICO PASSÍVEL DE TUTELA AUTÔNOMA**

**JOÃO PESSOA
2019**

INGRID AGRA GUILHERME

**RESPONSABILIDADE CIVIL PELO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: O
TEMPO ENQUANTO BEM JURÍDICO PASSÍVEL DE TUTELA AUTÔNOMA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Direito de João Pessoa do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial da obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Jonábio Barbosa dos Santos

**JOÃO PESSOA
2019**

Catlogação na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

A277r Agra, Ingrid.

Responsabilidade civil pelo desvio produtivo do consumidor: o tempo enquanto bem jurídico passível de tutela autônoma / Ingrid Agra. - João Pessoa, 2019.
68 f.

Orientação: Jonábio Barbosa dos Santos.
Monografia (Graduação) - UFPB/CCJ.

1. Responsabilidade civil. 2. Desvio produtivo do consumidor. 3. Dano moral. 4. Dano temporal. 5. Autonomia. I. Santos, Jonábio Barbosa dos. II. Título.

UFPB/CCJ

INGRID AGRA GUILHERME

**RESPONSABILIDADE CIVIL PELO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: O
TEMPO ENQUANTO BEM JURÍDICO PASSÍVEL DE TUTELA AUTÔNOMA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Direito de João Pessoa do Centro de Ciências Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial da obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Jonábio Barbosa dos Santos

DATA DA APROVAÇÃO: 05 DE SETEMBRO DE 2019

BANCA EXAMINADORA:

**Prof. Dr. JONÁBIO BARBOSA DOS SANTOS
(ORIENTADOR)**

**Prof.ª Dra. MARÍLIA MARQUES REGO VILHENA
(AVALIADORA)**

**Prof. Dr. ROBSON ANTÃO DE MEDEIROS
(AVALIADOR)**

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo verificar se o dano pelo desvio produtivo do consumidor deve ser reconhecido como espécie autônoma de dano extrapatrimonial. Para tanto, utilizou-se da revisão bibliográfica e do método dedutivo, que possibilitaram a análise do instituto da responsabilidade civil no Direito pátrio contemporâneo, bem como dos elementos essenciais à configuração da relação de consumo e da responsabilização civil no âmbito do Direito do Consumidor, no qual se insere a Teoria do Desvio Produtivo, cuja tese define o prejuízo ao tempo do consumidor como um dano existencial autônomo, mas que tem sido amplamente aplicada pela jurisprudência pátria para reconhecer a responsabilidade civil do fornecedor pela perda do tempo do consumidor sob a forma de dano moral, com fundamento na grave angústia ou frustração causada à vítima. Diante da dissonância entre aquela teoria e o entendimento majoritário nos tribunais, o presente estudo buscou discernir o dano pelo desvio produtivo do dano moral-psicológico e demonstrar que o tempo existencial é, por si só, um bem merecedor de tutela jurídica, o que justifica o reconhecimento do dano temporal como espécie autônoma de dano extrapatrimonial.

Palavras-chave: Responsabilidade civil. Desvio produtivo do consumidor. Dano moral. Dano temporal. Autonomia.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
2 RESPONSABILIDADE CIVIL CONTEMPORÂNEA: ADVENTO DE NOVOS DANOS INDENIZÁVEIS E ESPECIFICIDADES DO INSTITUTO NO DIREITO CONSUMERISTA	7
2.1 NOÇÕES GERAIS SOBRE RESPONSABILIDADE CIVIL	7
2.2 SURGIMENTO DOS NOVOS DANOS.....	11
2.3 RESPONSABILIDADE CIVIL NO DIREITO DO CONSUMIDOR.....	16
2.3.1 Da responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço	19
2.3.2 Da responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço	21
2.3.3 Da responsabilidade pela prática abusiva	25
2.3.4 Os danos disciplinados pelo Código de Defesa do Consumidor	27
3 RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DO TEMPO DO CONSUMIDOR ...	30
3.1 RELEVÂNCIA JURÍDICA DO TEMPO	30
3.2 TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR.....	32
3.3 ANÁLISE JURISPRUDENCIAL	36
4 A POSSIBILIDADE DE AUTONOMIZAÇÃO DO DANO PELO DESVIO DOS RECURSOS PRODUTIVOS	42
4.1 DA SINONÍMIA ENTRE “DANOS MORAIS” E “DANOS EXTRAPATRIMONIAIS” NO BRASIL	42
4.2 O DESVIO DOS RECURSOS PRODUTIVOS ENQUANTO ESPÉCIE DE DANO EXTRAPATRIMONIAL.....	46
4.3 A AUTONOMIA DO DANO EXISTENCIAL ADUZIDO PELA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR.....	50
4.3.1 Afastando o dano pelo desvio produtivo do mero aborrecimento.....	50
4.3.2 Possibilidade de cumulação do dano pelo desvio produtivo com outros danos e efetivação do princípio da reparação integral.....	53
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	59
REFERÊNCIAS	61

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem por escopo analisar se o dano pelo desvio produtivo do consumidor pode ser reconhecido como uma nova espécie de dano extrapatrimonial indenizável, passível de tutela autônoma e independente em relação ao dano moral-psicológico. A pesquisa busca investigar a possível autonomização do dano pela perda do tempo diante da dissonância existente entre a teoria do desvio produtivo do consumidor e a sua aplicação pelos tribunais brasileiros, uma vez que a referida teoria concebe aquele dano como um dano existencial autônomo, ao passo que a jurisprudência majoritária tem admitido a responsabilização civil pelo desvio produtivo do consumidor sob a forma de dano moral.

O tema é relevante à medida que o sistema de responsabilidade civil do Direito pátrio é considerado aberto e atípico, caracterizado por cláusulas gerais de ressarcimento de danos que permitem o reconhecimento de novos danos indenizáveis e demandam, portanto, a atenção dos juristas para o advento dos novos interesses juridicamente tuteláveis.

Ademais, com o fenômeno da constitucionalização do direito privado, o princípio da dignidade da pessoa humana foi colocado no epicentro da responsabilidade civil contemporânea, exigindo maiores reflexões sobre os danos extrapatrimoniais, dentre eles o dano ao tempo.

A proteção jurídica ao tempo repousa nas entrelinhas do texto constitucional, pois a garantia dos direitos à vida, à saúde, à educação, ao trabalho e ao lazer, tem como pressuposto indissociável o tempo do sujeito de direitos, uma vez que o tempo dá suporte à vida e se faz necessário para a realização de todas as atividades existenciais.

Frise-se, ainda, que na sociedade pós-moderna, marcada pelos avanços tecnológicos e pela conseqüente industrialização em massa, bem como pela alta especialização de seus sujeitos, as relações consumeristas mostram-se essenciais à economicidade do tempo das pessoas, porque, em última análise, todo consumidor adquire produtos e serviços com o intuito de tornar disponível, para as atividades de seu maior interesse, o precioso tempo que gastaria para produzi-los ou realizá-los sozinho. Em outras palavras, no atual contexto social, o tempo guarda uma relação direta com a liberdade de ação dos consumidores, haja vista que o mau atendimento prestado por fornecedores, com demora exacerbada para solucionar problemas, dentre outras situações corriqueiras, não raramente impede o consumidor de realizar as atividades por ele desejadas para ficar resolvendo problemas de consumo aos quais não deu causa e que o fornecedor se furtou da responsabilidade de resolver, descumprindo o dever de qualidade e a boa-fé objetiva que o Código de Defesa do Consumidor impõe.

Para alcançar o objetivo a que se propõe, o presente trabalho utilizará o método de abordagem dedutivo e, mediante pesquisa bibliográfica e jurisprudencial, desenvolver-se-á em três capítulos. No primeiro capítulo, faz-se uma breve análise do instituto da responsabilidade civil no Direito pátrio contemporâneo e da possibilidade de surgimento de novos danos indenizáveis. Ato contínuo, são feitas considerações sobre a responsabilidade civil no Direito do Consumidor, a fim de delimitar o contexto no qual se insere a teoria do desvio produtivo do consumidor, idealizada por Marcos Dessaune.

No segundo capítulo discutir-se-á a relevância jurídica do tempo e a possibilidade de reconhecê-lo enquanto bem jurídico, adentrando, em seguida, nos fundamentos da teoria acima referida, bem como na análise da jurisprudência que vem admitindo a responsabilidade civil do fornecedor pelo desvio dos recursos produtivos do consumidor, geralmente sob a forma de dano moral.

Ao terceiro e último capítulo, discorrer-se acerca da possibilidade de reconhecimento do dano pelo desvio produtivo como espécie autônoma de dano extrapatrimonial, buscando desvinculá-lo do dano moral-psicológico, a fim de afastar a vulnerabilidade daquela nova espécie de dano à tese do mero aborrecimento cotidiano e, também, para permitir a cumulação do dano temporal com as demais espécies de dano extrapatrimonial, tendo por corolário o princípio da reparação integral e a efetivação da função pedagógica da responsabilidade civil.

Pretende-se, assim, provocar uma reflexão acerca dos motivos que justificariam o reconhecimento da autonomia do dano pelo desvio produtivo do consumidor, embora se admita, de antemão, que ainda há muito a ser discutido pela doutrina e pelos tribunais acerca do presente tema.

2 RESPONSABILIDADE CIVIL CONTEMPORÂNEA: ADVENTO DE NOVOS DANOS INDENIZÁVEIS E ESPECIFICIDADES DO INSTITUTO NO DIREITO CONSUMERISTA

2.1 NOÇÕES GERAIS SOBRE RESPONSABILIDADE CIVIL

O termo responsabilidade advém do latim *respondere*¹, cujo significado é a obrigação que o indivíduo tem de assumir com as consequências jurídicas de suas atividades. Assim, Marco Aurélio Bezerra de Melo² leciona que a responsabilidade civil pode ser definida como “a obrigação patrimonial de reparar o dano material ou compensar o dano moral causado ao ofendido pela inobservância por parte do ofensor de um dever jurídico legal ou convencional”.

Frise-se, contudo, que esse dever de reparação pode ser imposto tanto àquele cuja conduta provocou o dano, quanto a um terceiro responsável pela conduta de quem efetivamente deu causa ao prejuízo. Nesse sentido, Maria Helena Diniz³ define que a responsabilidade civil consiste na “aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiro em razão de ato por ela praticado, por pessoa por quem responda, por algo que a pertença ou de simples imposição legal”.

Ressalte-se, contudo, que nem todos os prejuízos sofridos por um indivíduo fazem jus à reparação civil, mas, sim, somente aqueles decorrentes de violação a um bem juridicamente tutelado, seja por previsão legal expressa ou por dedução lógica e implícita no texto normativo, extraída mediante a interpretação dos princípios constitucionais e legais.

Quanto aos elementos – ou pressupostos gerais – da responsabilidade civil, tem-se a conduta humana, o dano e o nexo de causalidade. A conduta consiste na ação ou omissão humana capaz de causar dano a outrem⁴. Em outras palavras, é o comportamento humano comissivo ou omissivo voluntário e responsável por causar prejuízo a alguém. Importante ressaltar, porém, que a voluntariedade na conduta não é sinônimo de dolo, pois este consiste na intenção de produzir o resultado danoso, logo, não se confunde com a intenção de meramente

¹ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo curso de direito civil: responsabilidade civil*. v. 3. 16ª ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2018a, p. 51-52.

² MELO, Marco Aurélio Bezerra. *Curso de Direito Civil: responsabilidade civil*. v. 4. São Paulo: Atlas, 2015, p. 2.

³ DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil Brasileiro: responsabilidade civil*. v. 7. 24 ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 34.

⁴ GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito civil brasileiro: responsabilidade civil*. v. 4. 13 ed. São Paulo: Saraiva, 2018, p. 53.

realizar uma ação, pois a própria experiência cotidiana revela que é perfeitamente possível praticar ato voluntário e causar dano indesejado. Rui Stoco⁵ frisa bem essa distinção, aduzindo que:

A voluntariedade da conduta não se confunde com a projeção da vontade sobre o resultado, isto é, o querer intencional de produzir o resultado, de assumir o risco de produzi-lo, de não querê-lo mas, ainda assim, atuar com afoiteza, com indolência ou com incapacidade manifesta. O querer intencional é matéria atinente à culpabilidade *lato sensu*.

O dano, por seu turno, é o prejuízo provocado à vítima, que pode ter cunho patrimonial ou extrapatrimonial. Sobre esse aspecto, Sérgio Cavalieri Filho⁶ define o dano como sendo “lesão a um bem ou interesse juridicamente tutelado, qualquer que seja a sua natureza, quer se trate de um bem patrimonial, quer se trate de um bem integrante da personalidade da vítima, como a sua honra, a imagem, a liberdade etc”. No mesmo sentido, Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho⁷ conceituam o dano como “lesão a um interesse jurídico tutelado – patrimonial ou não –, causado por ação ou omissão do sujeito infrator”. Assim, pode-se afirmar que sem dano, não há o que se reparar e, portanto, não há que se falar em responsabilidade civil.

Conforme já mencionado, além da conduta e do dano, há um terceiro pressuposto para o surgimento do dever de reparação: é o chamado nexa causal ou nexa de causalidade. Esse elemento corresponde ao liame entre aqueles dois elementos já mencionados, ou seja, a conduta do agente e o dano provocado. Assim, a responsabilidade civil somente se fará presente quando restar demonstrado que a conduta do ofensor foi, fática e diretamente, responsável pela ocorrência do dano. Dito de outra forma, o nexa causal é a relação de causa e efeito entre a ação ou omissão voluntária do agente e o prejuízo verificado. Contudo, vale destacar os dizeres de Sérgio Cavalieri Filho⁸, que chama atenção para a natureza do nexa de causalidade, aduzindo que não é puramente naturalista, tampouco exclusivamente jurídica:

[...] o nexa causal não pode ser concebido, exclusivamente, de acordo com essa relação naturalística de causa e efeito. O Direito não é regido pelas leis físicas. Assim, além do elo naturalístico de causa e efeito, é também preciso um elo jurídico, normativo, principalmente quando tivermos várias causas concorrendo para determinado resultado, como também no caso de omissão. Veremos que é um processo técnico de probabilidade. O juiz tem que eliminar os fatos que foram irrelevantes para a efetivação do dano. O critério eliminatório consiste em estabelecer que, mesmo na ausência desses fatos, o dano ocorreria. Causa será aquela que, após este processo de expurgo, se revelar a mais idônea para produzir o resultado.

⁵ STOCO, Rui. *Tratado de Responsabilidade Civil: doutrina e jurisprudência*. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, tomo I, p. 179.

⁶ CAVALIEIRI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*. 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2019, p. 102.

⁷ GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2018a, p. 88.

⁸ CAVALIEIRI FILHO, 2019, p. 64.

Assim, depreende-se que o nexo causal somente se verifica quando, retirando a conduta, inexistir também o dano, ficando evidente a relação de causa-efeito naturalística entre aqueles elementos, mas também o elo jurídico, que se constata quando houver máxima relevância do ato comissivo ou omissivo do agente para a efetiva ocorrência do dano.

Alguns doutrinadores costumam elencar, ainda, um quarto elemento que deverá estar presente para que seja imposta a obrigação de reparar. Trata-se da culpa, que consiste na intenção ou vontade – dolo – de realizar a conduta ou na falta de cuidado – por negligência, imprudência ou imperícia – ao realizá-la. Constatada a necessidade desse elemento para a imposição do dever de reparar, a responsabilidade civil será denominada subjetiva; do contrário, sendo indiferente a presença da culpa, a responsabilidade será objetiva.

Desse modo, pode-se dizer, em linhas gerais, que a responsabilidade civil subjetiva é aquela cuja imposição do dever de reparação dos danos depende que a conduta do agente tenha sido culposa, seja pelo dolo ou pela verificação de negligência, imprudência ou imperícia. A responsabilidade objetiva, por sua vez, não leva em consideração a presença de culpa para aferir a responsabilidade civil, bastando, assim, que a conduta do agente tenha sido capaz de gerar dano.

No ordenamento jurídico pátrio estão presentes as duas formas de responsabilidade. Mas a responsabilidade subjetiva é a regra, conforme dispõe o art. 927, *caput*, do Código Civil: “aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”. Esse dispositivo deixa claro que a obrigação de indenizar depende da prática de ato ilícito na forma dos artigos 186 e 187 daquele mesmo diploma legal, os quais definem o ato ilícito como a ação ou omissão voluntária – isto é, intencional – do agente, negligente ou imprudente, que viola direito e causa dano a outrem⁹, ou que se consubstancie no uso abusivo de um direito¹⁰. Nesse sentido, Sérgio Cavalieri Filho¹¹ bem leciona que “a essência da responsabilidade está ligada à noção de desvio de conduta, ou seja, foi ela engendrada para alcançar as condutas praticadas de forma contrária ao direito e danosas a outrem”. O autor esclarece, ainda, que o ato ilícito apresenta um duplo aspecto¹²: culpabilidade do agente – ou aspecto subjetivo – e antijuridicidade da conduta – ou aspecto objetivo.

⁹ “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”. (BRASIL. *Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002*. Institui o Código Civil. Brasília, 2002).

¹⁰ “Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes”. (BRASIL. *Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002*. Institui o Código Civil. Brasília, 2002).

¹¹ CAVALIEIRI FILHO, 2019, p. 13.

¹² *Ibidem*, p. 20.

Sob o aspecto objetivo, a ilicitude resta configurada tão somente pela desconformidade da conduta com a norma jurídica estabelecida, o que revela a antijuridicidade da conduta, isto é, sua desconformidade com o direito¹³. Quanto ao aspecto subjetivo, a definição de uma conduta como ilícita requer a constatação da culpabilidade do agente, além da antijuridicidade. Assim, sob o enfoque subjetivo, a análise da ilicitude depende de um juízo de valor sobre a conduta do agente, buscando verificar se ele agiu intencionalmente de forma contrária ao valor que a norma visa atingir¹⁴.

Conforme visto, a culpa do agente é relevante para a imposição da responsabilidade civil subjetiva, na forma do *caput* do art. 927 anteriormente citado; ocorre, no entanto, que o parágrafo único desse mesmo dispositivo prevê a responsabilidade civil objetiva, dispensando a presença da culpa para se constatar a obrigação de reparar o dano, *in verbis*:

Parágrafo Único. Haverá a obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Na modalidade objetiva de responsabilidade civil, a culpa é desnecessária para a imposição do dever de indenizar, bem como é desnecessária a prática de ato ilícito, uma vez que é possível um dano decorrente de atividade lícita. Para a responsabilidade objetiva basta, portanto, a existência daqueles três pressupostos definidos anteriormente: conduta, dano e relação de causalidade entre eles.

Da leitura do parágrafo único do art. 927 percebe-se, ainda, que a responsabilidade objetiva é aplicada em exceção à regra da responsabilidade subjetiva, nas hipóteses em que a atividade desenvolvida pelo autor do dano for de risco ou quando houver expressa previsão legal de que ela deva ser aplicada. Importante ressaltar, todavia, que por muito tempo a regra era a responsabilidade civil ser aferida de forma objetiva, mas o paradigma atual, trazido pelo Código Civil de 2002, tem como regra a responsabilidade civil atrelada à culpa do agente.

Feitas as principais considerações introdutórias ao instituto da responsabilidade civil no direito brasileiro, avancemos à discussão sobre o fenômeno do surgimento dos novos danos indenizáveis, para além daqueles expressamente definidos pelo legislador, dada a maior relevância desse tema para o deslinde do presente trabalho.

¹³ CAVALIEIRI FILHO, 2019, p. 20.

¹⁴ *Ibidem*.

2.2 SURGIMENTO DOS NOVOS DANOS

A doutrina contemporânea tem reconhecido uma mudança de paradigma na investigação da responsabilidade civil, notadamente em virtude do enfoque dado ao chamado “dano injusto” em substituição à tradicional análise do ato ilícito¹⁵. Nesse novo paradigma, o princípio da dignidade da pessoa humana foi trazido ao epicentro do instituto da responsabilidade civil, porque a verificação de um “ato ilícito”, ou seja, um ato contrário à lei expressa, deixou de ser preponderante e cedeu lugar à análise da violação à dignidade do ofendido, que é suficiente para configurar o chamado “dano injusto” e ensejar a devida reparação. Em consequência, observa-se o surgimento de novas espécies de danos indenizáveis na atual conjuntura da responsabilidade civil no Direito brasileiro.

No texto constitucional, a proteção contra os danos patrimoniais ou morais está prevista no inciso X do artigo 5º, cujo § 2º dispõe que “os direitos e garantias expressos nesta Constituição não excluem outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados, ou dos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte”¹⁶. Assim, sendo possível o reconhecimento de outros direitos, existe a possibilidade de outros bens jurídicos serem protegidos pelo ordenamento e, portanto, outros danos ensejarem o dever de reparação.

Nesse diapasão, além daqueles tradicionais danos patrimoniais e extrapatrimoniais já consolidados no ordenamento pátrio, a doutrina e a jurisprudência vêm defendendo e admitindo a tutela de novos interesses que, não obstante a ausência de previsão legal, são decorrentes dos princípios e das normas gerais que regem o direito brasileiro¹⁷.

Anderson Schreiber¹⁸ explana que a expansão do rol de danos indenizáveis não é fenômeno exclusivo do Brasil, mas sim uma tendência por todo o mundo, porque é reflexo de uma sociedade contemporânea marcada pela insuficiência das políticas públicas para minimização e reparação dos danos experimentados pelos indivíduos cotidianamente. Assim opina o autor:

[...] esta flexibilização indica uma alteração gradativa e eminentemente jurisprudencial na estrutura da responsabilidade civil, a refletir a valorização de sua função compensatória e a crescente necessidade de assistir a vítima em uma sociedade

¹⁵ SCHREIBER, Anderson. *Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 81-92.

¹⁶ BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 01 jun. 2019.

¹⁷ PEREIRA, Jessica. *A responsabilidade civil pela perda de tempo útil do consumidor*. 2015. 105 f. Monografia (Graduação em Direito) – Universidade Federal de Mato Grosso, Cuiabá. p. 53. Disponível em: <http://www.direitocivilcontemporaneo.com/wp-content/uploads/2016/05/PEREIRA-Jessica.-A-responsabilidade-civil-pela-perda-de-tempo-u%CC%81til-do-consumidor.pdf>. Acesso em: 07 jun. 2019.

¹⁸ SCHREIBER, 2015, p. 83.

marcada pela insuficiência das políticas públicas na administração e reparação dos danos¹⁹.

O referido autor explica que a expansão de danos ocorre quantitativa e qualitativamente, pois há um aumento no número de ações que objetivam ressarcimento ao mesmo tempo em que novos interesses estão sendo considerados merecedores de tutela pelos Poderes Legislativo e Judiciário, constituindo-se, assim, novos danos indenizáveis²⁰. E esse fenômeno vem acontecendo, como frisado anteriormente, por todo o mundo, mas cada ordenamento apresenta singularidades no caminho percorrido para chegar a esse cenário. No caso do Brasil, Schreiber²¹ aponta que a ampliação é decorrente da própria natureza do nosso ordenamento jurídico, por ser ele atípico e, portanto, composto por cláusulas gerais de ressarcimento de danos, que deixam margem para a análise de novos interesses merecedores de tutela. Assim aduz o autor:

Nos ordenamentos típicos, o legislador limita o dano ressarcível a certos interesses previamente indicados, restringindo a atuação judicial a um campo determinado. Nos ordenamentos atípicos, ao contrário, o legislador prevê tão somente cláusulas gerais, que deixam ao Poder Judiciário ampla margem de avaliação no que tange ao merecimento de tutela do interesse alegadamente lesado. Nesta esteira, diz-se típico, originariamente, o ordenamento alemão, em que o ressarcimento dos danos vem assegurado apenas em face da lesão a interesses tipificados em lei, como a vida, a integridade física, a saúde, a liberdade e a propriedade. É atípico, por outro lado, o ordenamento brasileiro, em que o legislador não indica os interesses cuja violação origina um dano ressarcível, limitando-se a prever um cláusula geral de ressarcimentos pelos danos patrimoniais ou morais.

Depreende-se das lições de Schreiber, portanto, que nos ordenamentos atípicos, como o Brasil, o legislador prevê cláusulas gerais que permitem ao Judiciário reconhecer novos interesses dignos de tutela jurídica²², pois a ausência de previsão legal expressa sobre determinados interesses não tem o condão de impossibilitar o seu reconhecimento e a devida reparação em caso de violação.

Vale dizer que o reconhecimento de novos interesses jurídicos passíveis de tutela pelo Direito e, portanto, de novos danos indenizáveis, desempenha um papel bastante necessário na sociedade contemporânea, que vive em constante e célere mudança, uma vez que o legislador já não acompanha eficientemente o ritmo das mudanças sociais e econômicas, tampouco é capaz de formular uma previsão legal que englobe todas as situações

¹⁹ SCHREIBER, 2015, p. 83.

²⁰ Ibidem, p. 85.

²¹ Ibidem, p. 102.

²² 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. p. 47.

potencialmente lesivas no contexto de vida atual. Sobre o tema, Schreiber²³ acertadamente destaca que:

A limitação da ressarcibilidade dos danos à violação de um direito subjetivo ou qualquer outra situação jurídica subjetiva previamente especificada em lei mostra-se absolutamente incompatível com a realidade jurídica contemporânea. Em todo o mundo, restou demonstrada a falência do modelo regulamentar inspirado na pretensão de completude das codificações oitocentistas, diante da multiplicação desconcertante de novas situações e expectativas que caracteriza as sociedades atuais.

Nesse mesmo sentido, Maria Celina Bodin de Moraes²⁴ assenta que “todas as vezes que tentar enumerar as novas espécies de danos, a empreitada não pode senão falhar: sempre haverá uma nova hipótese sendo criada”. Em consonância com as palavras de Moraes, Gustavo Tepedino²⁵ observa que a evolução dos fatos sociais, inegavelmente cada vez mais dinâmica, dificultou bastante o estabelecimento de disciplina legislativa para todas as possíveis situações jurídicas das quais a pessoa humana seja titular. Em razão disso, o autor afirma que “as previsões constitucionais e legislativas, dispersas e casuísticas, não logram assegurar à pessoa proteção exaustiva, capaz de tutelar as irradiações da personalidade em todas as suas possíveis manifestações”²⁶.

Diante dessa realidade, Caitlin Sampaio Mulholland²⁷ leciona que a dificuldade em torno da configuração dos novos danos é a limitação e especificação, porque em muitos casos tratar-se-á de “violação de interesses já tutelados pelo ordenamento jurídico, seja de maneira constitucional, seja infraconstitucional”, enquanto em outras ocasiões “caberá à criação jurisprudencial, através da análise do caso concreto, estabelecer a existência de um dano e, por conta disto, impor uma indenização”.

Com efeito, hodiernamente, o Poder Judiciário desempenha um legítimo e relevante papel na tutela jurídica de interesses outrora não reconhecidos, uma vez que o legislador optou pela disposição de cláusulas gerais e a garantia de reparação dos novos danos no âmbito judicial decorrerá, a priori, da exegese sistemática dos princípios constitucionais e demais dispositivos do ordenamento. Nesse sentido, Schreiber²⁸ explana:

A consagração da técnica legislativa das cláusulas gerais e a aplicação direta dos princípios constitucionais às relações privadas vêm assegurando um papel cada vez mais relevante à discricionariedade judicial, guiada por valores fundamentais

²³ SCHREIBER, 2015, p. 124.

²⁴ MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003, p. 166.

²⁵ TEPEDINO, Gustavo. A Tutela da Personalidade no Ordenamento Civil-Constitucional. In: TEPEDINO, Gustavo. (Org.). *Temas de Direito Civil*. 3. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2004, p. 37.

²⁶ Ibidem.

²⁷ MULHOLLAND, Caitlin Sampaio. *A responsabilidade civil por presunção de causalidade*. Rio de Janeiro: GZ Editora, 2009, p. 30.

²⁸ SCHREIBER, op. cit., p. 125.

consagrados na Constituição e, por isso mesmo, tão legítima quanto a específica atuação do legislador.

Conforme observado pelo autor, a constitucionalização do direito privado – e a consequente aplicação dos princípios constitucionais às relações privadas – conferiu à discricionariedade judicial um relevante papel no reconhecimento dos novos interesses merecedores de tutela jurídica, porque sua atuação guia-se e legitima-se pelo suporte axiológico trazido na Constituição. Nesse cenário também se insere a mudança do paradigma na investigação da responsabilidade civil contemporânea, porque, em decorrência da maior atenção judicial aos valores consagrados constitucionalmente, deu-se maior relevo à injustiça do dano, levando-se em consideração a sua lesividade àqueles valores.

Mulholland²⁹ explana que o novo paradigma ideológico e metodológico na análise da responsabilidade civil contemporânea decorre da evolução da investigação do tradicional “ato ilícito” para o chamado “dano injusto”. Ou seja, dá-se menos ênfase à conduta do agente e mais relevância à injustiça do dano, que para a autora “simboliza o caráter da ilicitude objetiva do dano, pela qual é possível determinar a ampliação das situações de danos ressarcíveis, não mais restritas às tradicionais balizas da ilicitude subjetiva – culposa, portanto – da responsabilidade civil”.³⁰ Ao elemento “dano injusto”, portanto, Mulholland³¹ atribui o fenômeno da ampliação das hipóteses de reparação civil:

O dano injusto constitui uma cláusula geral, através da qual os aplicadores do direito – mais especificamente, os juízes – concretizam as situações de dano ressarcível, analisando não mais a conduta culposa como parâmetro de identificação do ilícito, mas agora a concreta violação do dever de não lesar, criando assim a possibilidade da atipicidade dos atos ilícitos e ampliação das hipóteses de reparação.

Bodin de Moraes³², também lembrada por Mulholland³³, define que “o dano será injusto quando, ainda que decorrente de conduta lícita, afetando aspecto fundamental da dignidade humana, não for razoável, ponderados os interesses contrapostos, que a vítima dele permaneça irressarcida”. Percebe-se, então, que o enfoque dado ao “dano injusto” traz a pessoa humana e a sua dignidade para o centro da análise da responsabilidade civil. Nesse sentido, leciona Cappelari³⁴:

A grande transformação por que passou a análise da responsabilidade civil, do ato ilícito para o dano ilícito, ensejou o surgimento de novas situações de danos, desde

²⁹ MULHOLLAND, 2009, p. 24-30.

³⁰ Ibidem, p. 25-26.

³¹ Ibidem, p. 15.

³² MORAES, 2003, p. 179.

³³ MULHOLLAND, 2009, p. 30.

³⁴ CAPPELARI, Récio Eduardo. Reflexões sobre o dano injusto: a concretização da ideia de justiça. *Revista Justiça do Direito*, Passo Fundo, vol. 24, n. 1, p. 61-74, 2010, p. 69. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/rjd/article/view/2144/1384>. Acesso em: 05 ago. 2019.

que se caracterizem por serem lesivas juridicamente à pessoa e sua dignidade, permitindo, dessa forma, a obrigação de indenizar fundamentada na conceituação abrangente do que “para todo o dano, a sociedade sente necessidade de encontrar um causador e obter dele a compensação para a vítima”.

De fato, a mudança de paradigma – da análise do ato ilícito para o dano injusto – permitiu a expansão das hipóteses de danos indenizáveis, porque percebeu-se, em primeiro lugar, que é possível a ocorrência de situações efetivamente lesivas a despeito da licitude do ato. Assim, o ato ilícito deixou de ser um parâmetro adequado para aferição da responsabilidade civil, enquanto a injustiça do dano, constatada pela lesão à pessoa ou à sua dignidade, mostrou-se um critério mais seguro e adequado para definir a necessidade, ou não, de reparação do dano.

Tratando dessa transformação da responsabilidade civil, Anderson Schreiber³⁵ assinala que a consagração do princípio da dignidade da pessoa humana como valor fundamental das constituições do último século e o fenômeno da constitucionalização das relações privadas exigiu, de forma irresistível, a ressarcibilidade do dano extrapatrimonial e, com isso, cada sistema jurídico passou a reconhecer, gradativa ou subitamente, a reparação dos danos a interesses existenciais atinentes à pessoa humana. Nesse prisma, o autor também afirma que o fenômeno de ampliação dos danos indenizáveis deve-se notadamente à maior sensibilidade dos tribunais no que concerne à tutela de aspectos existenciais da personalidade³⁶.

Com efeito, nesse cenário de maior atenção do Judiciário às questões existenciais, o princípio da dignidade da pessoa humana tem adquirido cada vez mais relevância na teoria da responsabilidade civil e, com isso, tem permitido a reparação civil a situações flagrantemente lesivas que outrora não recebiam a devida atenção do Direito. Inclusive, conforme leciona Mulholland³⁷, aquele princípio desempenha uma dupla função:

[...] identifica as hipóteses de dano injusto gerado à pessoa e indica o parâmetro para a quantificação deste dano, através da qualificação pessoal do ofendido; e serve como critério para, numa situação de impossibilidade de prova da causalidade, estabelecer a obrigação de indenizar, priorizando a figura da vítima do dano.

Nesse novo cenário da responsabilidade civil, em que se observa o protagonismo da dignidade da pessoa humana, ora como princípio balizador das hipóteses de dano injusto, ora como critério de aferição da obrigação de indenizar, merece destaque o Enunciado n.º 274 do CJF/STJ na IV Jornada de Direito Civil de 2006, que assim dispõe: “os direitos da personalidade regulados de maneira não exaustiva pelo CC 2002, são expressões da cláusula geral de tutela da pessoa humana prevista no artigo 1º, III, da Constituição Federal”³⁸.

³⁵ SCHREIBER, 2015, p. 87-90.

³⁶ SCHREIBER (2009 apud DESSAUNE, 2017, p. 113).

³⁷ MULHOLLAND, 2009, p. 74.

³⁸ TARTUCE, Flávio. *Direito Civil: lei de introdução e parte geral*. 11 ed. São Paulo: Método, 2015. p. 147.

O citado enunciado está em consonância com a doutrina civilista atual, que, conforme visto, reconhece o fenômeno da constitucionalização do direito privado e admite que o paradigma da responsabilidade civil contemporânea tem como epicentro o princípio da dignidade da pessoa humana, consagrado no art. 1º, III, da nossa Lei Maior, em razão do que se vislumbra uma maior sensibilidade do Judiciário às questões existenciais e ao reconhecimento de novas hipóteses de danos extrapatrimoniais cujo fundamento seria a cláusula geral de tutela da pessoa humana, nos termos do Enunciado n.º 274 do CJP/STJ.

A título de exemplo de novos danos, cada vez mais consolidados jurisprudencialmente, tem-se o dano por abandono afetivo³⁹ no âmbito do direito de família, o dano existencial⁴⁰ no direito trabalhista, bem como o dano temporal aduzido pela teoria do desvio produtivo do consumidor, que será pormenorizada no próximo capítulo.

2.3 RESPONSABILIDADE CIVIL NO DIREITO DO CONSUMIDOR

Antes de adentrar na especificidade da responsabilidade civil do direito consumerista, faz-se pertinente pontuar que a Lei n.º 8.078/90, também conhecida como Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), foi formulada, como o próprio nome evidencia, com o escopo específico de tutelar a parte mais vulnerável da relação jurídica de consumo, isto é, o consumidor. Essa relação jurídica, conforme leciona Rizzato Nunes⁴¹, resta configurada “sempre que se puder identificar em um dos polos da relação o consumidor, no outro, o fornecedor, ambos transacionando produtos e serviços”.

Assim, para delimitar o campo de incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor e, conseqüentemente, da responsabilidade civil do fornecedor, convém fazer uma

³⁹ A reparação do dano por abandono afetivo “encontra-se consagrada no direito brasileiro, não havendo razão para a exclusão dos pais quando, por atos próprios, na criação e educação dos filhos, causem lesões aos direitos da personalidade dos mesmos, produzindo-lhes ofensas à liberdade, à vida, à integridade física e psíquica. Tais condutas ofendem a própria dignidade do ser humano, que a Constituição Federal de 1988 elevou à categoria de fundamento da república, e tornam inevitável a reparação dos danos morais causados”. (SOUZA, Osni de. *Dano moral no direito de família*. São Paulo: 2003. Tese de Doutorado. Departamento de Direito Civil, Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, p. 233).

⁴⁰ “O dano existencial no Direito do Trabalho, também chamado de dano à existência do trabalhador, decorre da conduta patronal que impossibilita o empregado de se relacionar e de conviver em sociedade por meio de atividades recreativas, afetivas, espirituais, culturais, esportivas, sociais e de descanso, que lhe trarão bem-estar físico e psíquico e, por consequência, felicidade; ou que o impede de executar, de prosseguir ou mesmo de recomençar os seus projetos de vida, que serão, por sua vez, responsáveis pelo seu crescimento ou realização profissional, social e pessoal”. (ALVARENGA, Rúbia Zanotelli de; BOUCINHAS FILHO, Jorge Cavalcanti. *O dano existencial e o Direito do Trabalho. Lex Magister*. Disponível em: http://www.lex.com.br/doutrina_24160224_o_dano_existencial_e_o_direito_do. Acesso em: 30 jun. 2019).

⁴¹ NUNES, Luiz Antonio Rizzato. *Curso de direito do consumidor*. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2018, p. 83.

breve elucidação acerca dos elementos constitutivos da relação consumerista, quais sejam, consumidor, fornecedor, produto e serviço.

O conceito de consumidor encontra-se no *caput* do art. 2º do CDC, que assim dispõe: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. O parágrafo único do dispositivo, contudo, amplia tal definição e prevê que: “Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”.

Sobre o supracitado parágrafo único, Rizzato Nunes⁴² destaca que “a hipótese dessa norma diz respeito apenas ao atingimento da coletividade, indeterminável ou não, mas sem sofrer danos, já que neste caso o art. 17 [...] enquadra a questão”. Com efeito, o artigo 17 do CDC prevê a figura do consumidor *bystander*⁴³, pois dispõe que nos casos de acidente de consumo “equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento”. Percebe-se, assim, que o legislador conferiu ampla proteção aos consumidores de modo geral, pois permitiu tanto a tutela individual quanto a coletiva, contra situações potencial ou efetivamente lesivas.

Além do citado artigo 17, tem-se outra hipótese de consumidor por equiparação no artigo 29, situado no Capítulo V do CDC, que trata das práticas comerciais, tais como a publicidade, a oferta, a cobrança, dentre outras. De acordo com o dispositivo, para os fins daquele capítulo e do seguinte, “equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas”. Sobre essa previsão legal, destaca Rizzato Nunes⁴⁴:

A leitura do art. 29 permite, inclusive, uma afirmação muito simples e clara: não se trata de equiparação eventual a consumidor das pessoas que foram expostas às práticas. É mais do que isso. O que a lei diz é que, uma vez existindo qualquer prática comercial, toda a coletividade de pessoas já está exposta a ela, ainda que em nenhum momento se possa identificar um único consumidor real que pretenda insurgir-se contra tal prática.

Assim, nota-se que o CDC foi taxativo em tutelar não apenas o consumidor individualmente, mas também a coletividade de pessoas potencialmente consumidoras, determináveis ou não, que estejam expostas às práticas comerciais previstas naquele diploma legal.

A definição de fornecedor, por seu turno, encontra previsão no art. 3º do CDC, *in verbis*:

⁴² NUNES, 2018, p. 92.

⁴³ “Abrange o conceito de *bystander* aquelas pessoas físicas ou jurídicas que foram atingidas em sua integridade física ou segurança, em virtude do defeito do produto, não obstante não serem partícipes diretos da relação de consumo”. (GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado*: artigo por artigo. 13. ed. rev. ampl. e atual. Salvador: JusPODIVM, 2016, p. 196).

⁴⁴ NUNES, op. cit., p. 93.

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

Quanto aos conceitos de produto e serviço, esses estão, respectivamente, nos parágrafos 1º e 2º do art. 3º do CDC, senão vejamos:

§1º. Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§2º. Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Definidos tais elementos constitutivos da relação jurídica de consumo e, portanto, esclarecido o âmbito de incidência das normas do CDC, avancemos à análise da responsabilidade civil consumerista, que introduziu uma nova realidade ao nosso ordenamento jurídico em resposta às circunstâncias modernas, conforme explica Cavalieri Filho⁴⁵:

Para enfrentar a nova realidade decorrente da Revolução Industrial e do desenvolvimento tecnológico e científico, o Código do Consumidor engendrou um novo sistema de responsabilidade civil para as relações de consumo, com fundamentos e princípios novos, porquanto a responsabilidade civil tradicional revelara-se insuficiente para proteger o consumidor.

Com efeito, a análise do elemento subjetivo (culpa) não raras vezes constituía verdadeiro óbice à efetiva reparação dos danos experimentados pelos consumidores, uma vez que muitos dos prejuízos não eram provocados de forma dolosa ou culposa pelos fornecedores; e quando eram, comumente o consumidor ainda via prejudicado o seu direito à reparação porque não conseguia desincumbir-se do ônus probatório, notadamente porque era desprovido dos meios técnicos de provar a culpa do fornecedor.

Diante dessa realidade, o legislador do CDC acertadamente adotou como regra a responsabilidade objetiva do fornecedor, tendo por fundamento a teoria do risco do empreendimento, pela qual:

[...] todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos.⁴⁶

Assim, infere-se que ao empreender um negócio, todo fornecedor, com exceção dos

⁴⁵ CAVALIEIRI FILHO, 2019, p. 590.

⁴⁶ Ibidem, p. 593.

profissionais liberais⁴⁷, assume para si a responsabilidade – independentemente de culpa – pelos prejuízos que sua atividade comercial eventualmente causar a terceiros, sejam eles danos advindos de defeitos ou vícios dos seus produtos e/ou serviços, ou danos decorrentes de práticas abusivas ou conflituosas com as normas consumeristas. Isso significa dizer que, no âmbito do direito consumerista, o dever de reparação pode surgir sob três modalidades: a responsabilidade pelo fato – ou defeito – do produto ou serviço, a responsabilidade pelo vício do produto ou serviço e a responsabilidade decorrente das práticas abusivas.

2.3.1 Da responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço

O Código de Defesa do Consumidor determina aos fornecedores a observância de vários deveres, dentre eles o dever de segurança estampado nos artigos 9 e 10⁴⁸ do referido diploma legal, que consiste em não colocar no mercado de consumo “produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança” dos consumidores.

Se o fornecedor violar o referido dever lançando produtos ou serviços defeituosos, que venham a causar acidentes de consumo, ele responderá objetivamente pelos prejuízos provocados, conforme dispõem os artigos 12 e 14 do CDC:

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.

Art. 14. 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.

O legislador teve o cuidado, ainda, de estabelecer no §1º dos supracitados artigos a definição de produtos e serviços defeituosos:

Art. 12. [...] §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;

⁴⁷ “Art. 14. [...] § 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa”. (BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Código de Defesa do Consumidor).

⁴⁸ “Art. 9º O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto. Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança”. (BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Código de Defesa do Consumidor).

II – o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
 III – a época em que foi colocado em circulação;

Art. 14. [...] §1º. O serviço é defeituoso, quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I – o modo de seu fornecimento
 II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
 III – a época em que foi fornecido.

Percebe-se pela redação do *caput* do artigo 14 que nos casos de defeito do serviço a responsabilidade é do fornecedor em geral, abrangido, portanto, o comerciante, consoante definição do artigo 3º do CDC citado anteriormente. Inclusive, ressalte-se que o fornecedor de serviços somente poderá eximir-se dessa responsabilidade se provar que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistia, ou que a culpa foi exclusiva da vítima ou de terceiro⁴⁹.

Nas hipóteses de defeito do produto, por outro lado, são responsáveis especificamente os sujeitos descritos no *caput* do artigo 12, excluído, assim, o comerciante, que responderá de forma subsidiária nos termos do artigo seguinte⁵⁰, ou seja, quando o fabricante, construtor, produtor ou importador não puderem ser identificados, quando o produto tiver sido fornecido sem nítida identificação daqueles ou quando não tiver conservado adequadamente os produtos perecíveis. Assim explana Cavalieri Filho:

[...] o comerciante, foi excluído em via principal porque ele, como já destacado, nas relações de consumo em massa, não tem nenhum controle sobre a segurança e qualidade das mercadorias. Recebe os produtos fechados, embalados, enlatados, como ocorre, por exemplo, nos super e hipermercados, nas grandes lojas de departamentos e drogarias, e assim os transfere aos consumidores. Em suma, o comerciante não tem poder para alterar nem controlar técnicas de fabricação e produção.⁵¹

Pelas lições do autor, depreende-se que o fabricante, o produtor e o construtor, por atuarem diretamente no processo de produção e introduzirem na cadeia de fornecimento os produtos já prontos e/ou embalados, assumem os riscos de toda a produção e dos defeitos eventualmente presentes nos produtos que colocam no mercado⁵².

Nas hipóteses de acidente de consumo por defeito do produto, toda a cadeia de fornecimento – fabricante, produtor, construtor, importador e comerciante⁵³ – responde

⁴⁹ “Art. 14. §3º. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I – que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistia; II – a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”. (BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Código de Defesa do Consumidor).

⁵⁰ “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. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Código de Defesa do Consumidor).

⁵¹ CAVALIEIRI FILHO, 2019, p. 604.

⁵² *Ibidem*.

⁵³ O comerciante somente responderá nas hipóteses do artigo 13 do CDC (cf. nota de rodapé nº 50).

integralmente pelos danos causados aos consumidores, exceto se provarem que não colocaram o produto no mercado, ou que o defeito inexiste ou, ainda, que o dano decorreu de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro⁵⁴. Provada uma dessas causas excludentes da responsabilidade pelo fato do produto, os fornecedores são exonerados do dever de reparação do dano.

Frise-se, ainda, que não obstante a ausência de previsão expressa no CDC, a doutrina também considera excludente da responsabilidade o caso fortuito externo, por ser o fortuito absolutamente estranho à atuação do fornecedor e, portanto, decorrente de um evento imprevisível e inevitável⁵⁵ após a introdução do produto ou serviço no mercado de consumo, o que afasta a responsabilidade civil do fornecedor pela ausência de relação de causalidade entre sua atividade e o dano sofrido pelo consumidor com o fortuito externo.

A reparação civil por defeito do produto ou do serviço costuma consubstanciar-se no ressarcimento de todos os danos sofridos pelo consumidor e o prazo para ajuizamento dessa pretensão reparatória é de 5 (cinco) anos, conforme art. 27 do CDC, iniciando-se a contagem a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

2.3.2 Da responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço

A responsabilidade pelo vício do produto ou serviço está prevista nos artigos 18 a 25 do CDC. O artigo 18 prevê duas espécies de vício: de qualidade e de quantidade⁵⁶. Os vícios de quantidade, conforme leciona Cavalieri Filho, são aqueles “decorrentes da disparidade com as indicações constantes do recipiente, embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária”⁵⁷, enquanto os vícios de qualidade são aqueles que “tornam os produtos (duráveis ou não duráveis) impróprios ao consumo a que se destinam ou lhes diminuem o valor, assim como aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária”⁵⁸.

⁵⁴ “Art. 12. §3º. O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar: 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”. (BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Código de Defesa do Consumidor).

⁵⁵ CAVALIEIRI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*. 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2019, p. 98.

⁵⁶ “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 diminuem o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as 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”. (BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Código de Defesa do Consumidor).

⁵⁷ CAVALIEIRI FILHO, op. cit., p. 638.

⁵⁸ *Ibidem*, p. 635.

Os vícios de quantidade e qualidade do produto e do serviço estão disciplinados separadamente no Código de Defesa do Consumidor. Os vícios de qualidade do produto, por exemplo, estão caracterizados no §6º do art. 18:

Art. 18. [...] §6.º 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.

Ressalte-se que a previsão do supracitado dispositivo traz um rol exemplificativo⁵⁹, sendo perfeitamente possível que outras hipóteses também caracterizem vícios de qualidade. Por esses vícios todos os fornecedores respondem objetiva e solidariamente, conforme determina os artigos 18 e 19⁶⁰ do CDC. Todavia, o §5º do art. 18 prevê uma exceção à responsabilidade solidária dos fornecedores, aduzindo que “no caso de fornecimento de produtos *in natura*, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor”⁶¹.

Constatada a presença de vício de qualidade no produto, o consumidor tem a faculdade de exigir a substituição das partes viciadas⁶² e o fornecedor terá um prazo de 30 (trinta) dias para sanar o vício, contudo, o referido prazo poderá ser reduzido ou ampliado por convenção das partes⁶³. Não sendo sanado o vício, aplica-se o disposto no §1º do artigo 18, segundo o qual o consumidor pode exigir alternativamente e à sua escolha: “I – a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; II – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III – o abatimento proporcional do preço”.

De acordo com o §3º do artigo 18, o consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas descritas no supramencionado §1º sempre que, “em razão da extensão do vício, a simples substituição das partes comprometer a qualidade ou as características do produto, diminuir-lhe o valor ou quando se tratar de produto essencial”. Frise-se, ainda, que quando não

⁵⁹ CAVALIEIRI FILHO, 2019, p. 635.

⁶⁰ “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 [...]. Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de qualidade do produto”. (BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Código de Defesa do Consumidor).

⁶¹ BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Código de Defesa do Consumidor, art. 18, §5º.

⁶² BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Código de Defesa do Consumidor, art. 18, *caput*, parte final.

⁶³ “Art. 18. §2º. Poderão as partes convenionar 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 convenionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor”. (BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Código de Defesa do Consumidor).

for possível a substituição do produto por outro de mesma espécie e em perfeitas condições, “poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço”⁶⁴, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do §1º anteriormente citado.

Quanto aos vícios de quantidade dos produtos, esses estão disciplinados pelo art. 19 do CDC, *in verbis*:

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 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.

Assim, do mesmo modo que ocorre em relação aos vícios de qualidade, todos os fornecedores respondem solidária e objetivamente pelos vícios de quantidade dos produtos. No entanto, será responsável somente o fornecedor imediato quando ele fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiverem aferido segundo os padrões oficiais⁶⁵.

Importante ressaltar que, havendo vício de quantidade no produto, o consumidor pode exigir o cumprimento imediato de qualquer das alternativas que a lei lhe oferece⁶⁶, diferentemente do que ocorre, conforme visto, na hipótese de vício de qualidade, cuja regra é que o consumidor exija primeiramente a substituição das partes viciadas – ressalvada a situação excepcional do §4º do art. 18 – e somente se não for cumprida essa determinação no prazo legal de 30 (trinta) dias ou no prazo convencionado entre as partes, ele poderá fazer uso das alternativas constantes do §1º do art. 18.

A responsabilidade por vício do serviço encontra previsão no art. 20 do Código de Defesa do Consumidor, *in verbis*:

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;

⁶⁴ BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Código de Defesa do Consumidor, art. 18, §4º.

⁶⁵ “Art. 19. [...] §2º. O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais”. (BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Código de Defesa do Consumidor).

⁶⁶ NUNES, 2018, p. 278.

III – o abatimento proporcional do preço; [...]

§ 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.

Conforme dispõe o supracitado artigo, o fornecedor direto dos serviços responde tanto pelos vícios de qualidade quanto pelos de quantidade, podendo o consumidor fazer uso imediato – e à sua escolha – de uma das soluções descritas nos incisos I a III do supracitado artigo 20. Ressalte-se, porém, que a responsabilidade será solidária quando o serviço for prestado por vários fornecedores⁶⁷, consoante previsto no art. 7º, parágrafo único⁶⁸ e no art. 25, §1º do CDC⁶⁹.

O artigo 26 do CDC dispõe sobre o prazo decadencial para reclamar dos vícios aparentes ou de fácil constatação, que, tanto para vícios da qualidade quanto para vícios da quantidade dos produtos ou dos serviços, é de 30 (trinta) dias se o serviço ou produto for não durável e de 90 (noventa) dias em caso de serviços e produtos duráveis, sendo considerados duráveis aqueles produtos ou serviços que não se extinguem com o uso⁷⁰, ou seja, produtos ou serviços cuja existência e utilidade se projetam no tempo⁷¹, demorando muito mais tempo para se desgastar; enquanto não duráveis são aqueles cuja existência ou utilidade se esgota com maior brevidade⁷², exaurindo-se no primeiro uso ou pouco tempo após a sua aquisição⁷³.

Nos casos de vício aparente ou de fácil constatação, a contagem dos prazos acima aduzidos dá-se a partir da entrega do produto ou do término da execução do serviço⁷⁴, enquanto nas situações de vício oculto, a contagem do prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o vício⁷⁵. Ressalte-se, ainda, que o artigo 23 do CDC dispõe que a ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade ou de quantidade dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

Pelo que se vem expondo até aqui, nota-se que o legislador do Código de Defesa do Consumidor prezou pela integral responsabilização do fornecedor que coloca produto ou serviço com vício de qualidade e/ou segurança no mercado de consumo, pois a legislação impõe

⁶⁷ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 223.

⁶⁸ “Art. 7º. Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo”.

⁶⁹ “Art. 25. [...] §1º. Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas Seções anteriores”.

⁷⁰ NUNES, 2018, p. 139.

⁷¹ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 676.

⁷² Ibidem.

⁷³ BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2014, p. 226.

⁷⁴ BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Código de Defesa do Consumidor, art. 26, §1º.

⁷⁵ BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Código de Defesa do Consumidor, art. 26, §3º.

a esse fornecedor a obrigação de reparar não apenas o vício ou defeito, mas também os danos eventualmente causados, sendo a sua responsabilidade, via de regra, objetiva.

2.3.3 Da responsabilidade pela prática abusiva

Além da responsabilidade pelo fato ou vício dos produtos e serviços, também se depreende das normas consumeristas a possibilidade de responsabilização civil dos fornecedores em virtude de práticas abusivas por eles perpetradas.

As práticas comerciais abusivas estão previstas no artigo 39 do CDC, contudo, trata-se de rol meramente exemplificativo, conforme lecionam Neves e Tartuce⁷⁶:

O art. 39 da Lei 8.078/1990 tipifica, mais uma vez em rol exemplificativo ou *numerus apertus*, uma série de situações tidas como ensejadoras do abuso de direito consumerista. Muitas das hipóteses ali descritas são bem comuns na contemporaneidade, sem excluir outras que surgirem pela evolução das relações negociais.

Na definição dos referidos autores, prática abusiva é “qualquer conduta ou ato em contradição com o próprio espírito da lei consumerista”⁷⁷. Corroboram com esse conceito as palavras de Marcos Dessaune⁷⁸, que define a prática abusiva – enquanto gênero – como:

[...] a conduta desleal, não cooperativa e danosa do fornecedor no mercado, que provoca um desequilíbrio na relação de consumo apto a causar prejuízo ao consumidor. Ou seja, é a atividade empresarial ofensiva aos princípios do CDC e desrespeitosa à confiança e à lealdade exigidas de consumo, que ocorre extracontratualmente ou em qualquer fase contratual, gerando uma vantagem excessiva para o fornecedor e uma consequente desvantagem exagerada para o consumidor. Para ser abusiva, enfim, a prática deve atentar contra os princípios do CDC, estar carente de boa-fé e induzir ao desequilíbrio da relação de consumo capaz de causar danos ao consumidor.

A proteção do consumidor contra as práticas abusivas está prevista no artigo 6º, inciso IV do CDC, e diferentemente das responsabilidades do fornecedor por defeito ou vício do produto ou serviço, a responsabilidade decorrente das práticas abusivas previstas no art. 39 do mencionado Código sujeita os fornecedores a sanções administrativas e penais, além do dever de reparar os danos causados ao consumidor mediante a prática abusiva. Nesse sentido afirma Herman Benjamin⁷⁹:

Além de sanções administrativas (v.g., cassação de licença, interdição e suspensão de atividade, intervenção administrativa) e penais (Capítulos XII e XIII), as práticas

⁷⁶ NEVES, Daniel Amorim Assumpção; TARTUCE, Flávio. *Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. 3ª Ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2014, p. 276.

⁷⁷ Ibidem.

⁷⁸ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2 ed. rev. e ampl. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017, p. 121.

⁷⁹ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 297.

abusivas denotam o dever de reparar. Sempre cabe indenização pelos danos causados, inclusive os morais, tudo na forma do art. 6º, VI e VII.

A título de exemplo, pode-se citar a Súmula 532 do Superior Tribunal de Justiça, segundo a qual “constitui prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor, configurando-se ato ilícito indenizável e sujeito à aplicação de multa administrativa”. Esse enunciado sintetiza entendimento já consolidado no STJ, como o transcrito a seguir:

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ENVIO DE CARTÃO DE CRÉDITO NÃO SOLICITADO E DE FATURAS COBRANDO ANUIDADE. DANO MORAL CONFIGURADO. I - Para se presumir o dano moral pela simples comprovação do ato ilícito, esse ato deve ser objetivamente capaz de acarretar a dor, o sofrimento, a lesão aos sentimentos íntimos juridicamente protegidos. II - O envio de cartão de crédito não solicitado, conduta considerada pelo Código de Defesa do Consumidor como prática abusiva (art. 39, III), adicionado aos incômodos decorrentes das providências notoriamente dificultosas para o cancelamento cartão causam dano moral ao consumidor, mormente em se tratando de pessoa de idade avançada, próxima dos cem anos de idade à época dos fatos, circunstância que agrava o sofrimento moral. Recurso Especial não conhecido.⁸⁰

No mesmo sentido, Marcos Dessaune⁸¹ exemplifica:

[...] imagine-se um plano de saúde que, contrariando a prescrição médica, restrinja o tempo de internação hospitalar de um consumidor-segurado, invocando cláusula contratual limitadora. Trata-se de cláusula abusiva – nula de pleno direito – por colocar o consumidor em desvantagem exagerada – ao estabelecer obrigação incompatível com a boa-fé e a equidade –, conforme já foi reconhecido pela Súmula n.º 302 do Superior Tribunal de Justiça (STJ). Portanto, se a mencionada prática abusiva (gênero) causar danos ao consumidor, como se pode supor, fica o plano de saúde obrigado a repará-los, com respaldo nos arts. 6º, IV e VI, 25 e 51, I e IV e seu §1º, do CDC, em diálogo com os arts. 187 e 927, parágrafo único, do CC/2002.

Assim, vê-se que, a despeito da ausência de previsão expressa no Código de Defesa do Consumidor acerca do dever de reparar decorrente das práticas abusivas que eventualmente causem danos ao consumidor, percebe-se que é perfeitamente possível a imposição desse dever, haja vista que a prática abusiva constitui ato ilícito e, havendo nexos de causalidade entre a conduta abusiva e os prejuízos patrimoniais ou extrapatrimoniais experimentados pelo consumidor, obviamente o fornecedor estará obrigado a repará-los.

⁸⁰ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3ª Turma). *Recurso Especial 1061500/RS*. Relator: Ministro Sidnei Beneti, j. 04/11/2008, DJe 20/11/2008. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num_registro=200801197193&dt_publicacao=20/11/2008. Acesso em: 01 ago. 2019.

⁸¹ DESSAUNE, 2017, p. 123.

2.3.4 Os danos disciplinados pelo Código de Defesa do Consumidor

Ao tratar da responsabilidade civil no direito consumerista, deve-se consignar que o legislador do CDC teve a cautela de prever múltiplas modalidades de danos indenizáveis sem, contudo, estabelecer um rol taxativo. Isso permite que os aplicadores do direito possam interpretar a previsão legal de forma abrangente e em consonância com o princípio da reparação integral, à medida que forem surgindo novos interesses merecedores de tutela jurídica.

De acordo com o artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, são direitos básicos do consumidor “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”. O dano patrimonial tutelado pela referida norma, também chamado dano material, é compreendido como o dano que afeta os bens integrantes do patrimônio do consumidor. Nas lições de Cavalieri Filho, entende-se como patrimônio “o conjunto de relações jurídicas de uma pessoa apreciáveis economicamente”⁸², o que abrange, portanto, “não só as coisas corpóreas, como a casa, o automóvel, o livro, enfim, o direito de propriedade, mas também as coisas incorpóreas, como os direitos de crédito”⁸³.

O autor destaca, ainda, que “o dano material pode atingir não somente o patrimônio presente da vítima, como, também, o futuro; pode não somente provocar a sua diminuição, a sua redução, mas também impedir o seu crescimento, o seu aumento”⁸⁴. Em razão dessa ambivalência, o dano material subdivide-se em dano emergente e lucro cessante, sendo o dano emergente aquele que corresponde à efetiva redução do patrimônio da vítima, enquanto o lucro cessante consiste na perda de um ganho esperado, isto é, na frustração de uma expectativa de lucro⁸⁵.

O dano moral, por seu turno, corresponde à violação de um bem jurídico que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a vida privada, a imagem, dentre outros, atingindo o ofendido enquanto pessoa, acarretando-lhe dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação⁸⁶. Todavia, nas lições de Cavalieri Filho⁸⁷, o dano moral – à luz da Constituição da República Federativa de 1988 – pode ser conceituado sob dois aspectos: em sentido estrito e em sentido amplo. De forma estrita, o dano moral corresponde à violação do direito à

⁸² CAVALIEIRI FILHO, 2019, p. 103.

⁸³ Ibidem.

⁸⁴ Ibidem.

⁸⁵ Ibidem, p. 103-104.

⁸⁶ GONÇALVES, 2018, p. 388.

⁸⁷ CAVALIEIRI FILHO, op. cit., p. 115.

dignidade humana⁸⁸ e não necessariamente se vincula à reação psíquica da vítima⁸⁹, haja vista a possibilidade de ofensa aos direitos inerentes à dignidade sem que haja dor, vexame, sofrimento ou humilhação⁹⁰; enquanto em sentido amplo o dano extrapatrimonial corresponde à ofensa a algum direito ou atributo da personalidade⁹¹ e “abrange todas as ofensas à pessoa, considerada esta em suas dimensões individual e social, ainda que sua dignidade não seja arranhada”⁹².

Considerando que o legislador do Código de Defesa do Consumidor pretendeu tutelar o sujeito vulnerável da relação de consumo da forma mais abrangente possível, pode-se afirmar que o direito à reparação do dano moral previsto no artigo 6º, inciso VI, daquele diploma legal, engloba, na verdade, qualquer injusta violação de cunho não patrimonial à pessoa consumidora.

Ao dispor sobre a proteção do consumidor contra os danos materiais e morais, o CDC também estabelece que tutela dar-se-á tanto individual quanto coletivamente. E conforme leciona Rizzato Nunes⁹³, a norma do artigo 6º, inciso VI, ao consignar que a prevenção e a reparação dos danos não dizem respeito apenas aos consumidores individualmente, mas também aos danos coletivos e difusos, não quis excluir, de forma alguma, a garantia aos direitos individuais homogêneos, pois, por necessária ligação, eles também estão compreendidos na interpretação daquele dispositivo.

Com efeito, a previsão do artigo 6º, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor, deve ser interpretada em consonância com o artigo 81 do referido diploma legal, cujo parágrafo único traz nos seus incisos não somente os conceitos dos interesses/direitos difusos e coletivos, mas também dos individuais homogêneos, senão vejamos:

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

Percebe-se, mais uma vez, a amplitude da norma consumerista, que evidencia a

⁸⁸ CAVALIEIRI FILHO, op. cit., p. 115.

⁸⁹ Ibidem, p. 116.

⁹⁰ CAVALIEIRI FILHO, 2019, p. 116.

⁹¹ Ibidem, p. 117.

⁹² Ibidem.

⁹³ NUNES, 2018, p. 192.

preocupação do legislador com a efetiva e integral reparação dos danos experimentados pelo consumidor, tanto em sua esfera individual quanto na coletividade. Em razão da ausente taxatividade e da abrangência do artigo 6º, inciso IV do CDC, a doutrina comumente apresenta-o como “princípio da reparação integral dos danos”, já que sua interpretação deve ser permissiva à reparação de todos os danos sofridos pela pessoa consumidora. Assim explica Laís Bergstein:

No âmbito das relações de consumo há, para fins de proteção e defesa do contratante vulnerável, uma sensível diferença: a prevalência do princípio da reparação integral dos danos. Trata-se da compreensão, fundada no disposto no art. 6º, VI, do CDC, de que devem ser reparados todos os danos causados aos consumidores, incluindo-se os prejuízos imediatamente causados pelo fato e os que sejam sua consequência direta.⁹⁴

Nesse princípio da reparação integral, cujo conteúdo determina a reparação da totalidade dos danos causados aos consumidores, vislumbra-se uma verdadeira cláusula geral de ressarcimento de danos, aberta e permissiva ao reconhecimento de novos danos indenizáveis que, embora não estejam expressamente previstos no CDC, decorram da analogia ou da interpretação sistemática das normas que compõem o ordenamento jurídico brasileiro.

Nos últimos anos, tem-se observado que a jurisprudência pátria vem consolidando esse entendimento de que o Código de Defesa do Consumidor – assim como o Código Civil e a Constituição da República vigentes – não estabeleceu um rol taxativo dos danos merecedores de tutela. Trata-se da mais acertada interpretação, pois, em virtude do caráter principiológico do CDC, este deve conferir aos consumidores a mais abrangente e efetiva proteção possível, bem como acompanhar eventuais mudanças sociais que possam interferir nas relações de consumo e sejam potencialmente lesivas.

Frente à inegável possibilidade de reconhecimento de novos danos indenizáveis no direito consumerista, passaremos a analisar a teoria do desvio produtivo do consumidor e, em seguida, refletir sobre a possibilidade de o dano pela perda do tempo ser reconhecido como uma espécie de dano extrapatrimonial autônoma.

⁹⁴ BERGSTEIN, Laís. A consolidação da noção de dano pela perda do tempo nas relações de consumo. In: BORGES, Gustavo; CASAS MAIA, Maurílio (org.). *Dano temporal: o tempo como valor jurídico* [livro eletrônico]. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019. p. 79-100.

3 RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DO TEMPO DO CONSUMIDOR

3.1 RELEVÂNCIA JURÍDICA DO TEMPO

Antes de adentrar no tema da responsabilidade civil do fornecedor pela perda do tempo do consumidor, faz-se imperioso compreender, primeiramente, a relevância do tempo para o Direito e, mais ainda, a razão pela qual a doutrina contemporânea vem alçando-o ao patamar de bem jurídico.

Elaborar uma definição simples e universal do que é o “tempo” sempre se revelou um desafio para a humanidade. Até mesmo Santo Agostinho, um dos filósofos que mais se debruçou sobre o assunto, revelou em sua obra *Confissões* (397–398 d.C.) que “se não me perguntarem julgo saber o que é o tempo, mas se perguntarem, deixo de saber”⁹⁵.

Com efeito, o conceito de tempo é necessariamente complexo, sobretudo porque “suscita várias interpretações e referências particulares – daí falarmos de um tempo dos filósofos, de um outro tempo dos físicos ou mesmo de um tempo psicológico”⁹⁶, além de ser concebível de forma distinta a depender da sociedade⁹⁷ e do contexto histórico em que for objeto de reflexão. No entanto, Marcos Dessaune exitosamente resumiu várias percepções filosóficas e científicas sobre o tempo, enquadrando-as sob dois enfoques principais, sendo um objetivo e outro subjetivo. Assim disse o autor⁹⁸:

Ontologicamente, filósofos e cientistas em geral convergem ao conceber o tempo sob duas perspectivas bem distintas. Na primeira delas, o tempo físico ou objetivo é um acontecimento natural, ou seja, é o tempo que flui, que estabelece o ritmo da vida e que é medido pelos relógios. Na segunda perspectiva, o tempo pessoal ou subjetivo é o suporte implícito da existência humana, isto é, da vida, que dura certo tempo e nele se desenvolve. Dito de outra maneira, o tempo total de vida de cada pessoa é um bem finito individual; é o capital pessoal que, por meio de escolhas livres e voluntárias, pode ser convertido em outros bens materiais e imateriais, do qual só se deve dispor segundo a própria consciência.

Nas lições de Pablo Stolze⁹⁹, o tempo também é considerado sob duas perspectivas, quais sejam, uma dinâmica e outra estática:

Na perspectiva mais difundida, “dinâmica” (ou seja, em movimento), o tempo é um “fato jurídico em sentido estrito ordinário”, ou seja, um acontecimento natural, apto a

⁹⁵ AGOSTINHO, Santo. *Confissões*. Tradução: J. Oliveira Santos e Ambrósio de Pina. São Paulo: Editora Nova Cultural, 1999, p. 322.

⁹⁶ GHISOLFI, Eduardo Sörensen. *Sobre a Evolução Histórica do Conceito de Tempo e uma Investigação do Seu Significado entre Estudantes de Diferentes Níveis de Escolaridade*. 2008. 157 f. Monografia (Graduação em Licenciatura em Física) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. p. 22.

⁹⁷ “O que é o tempo? A resposta depende de diferentes sociedades”. (EZZELL, Carol. Tempo e cultura. *Scientific American Brasil*, São Paulo: Editora Duetto, 2007).

⁹⁸ DESSAUNE, 2017, p. 162.

⁹⁹ GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade civil pela perda do tempo. *Jus*, 2013. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/23925/responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo>. Acesso em: 09 jul. 2019.

deflagrar efeitos na órbita do Direito [...] Em perspectiva “estática”, o tempo é um valor, um relevante bem, passível de proteção jurídica.

Das palavras dos referidos autores, pode-se inferir que o tempo físico – ou objetivo – equivale ao tempo em sua perspectiva dinâmica, que é o acontecimento natural, enquanto o tempo pessoal – ou subjetivo – corresponde à perspectiva estática, constituindo um valor ou bem passível de tutela jurídica. Nesse sentido, explica Dessaune¹⁰⁰:

Na ótica do Direito, o tempo em sua perspectiva física, objetiva ou dinâmica é sabidamente um fato jurídico em sentido estrito ordinário, sendo representado pelo decurso do tempo. De modo diverso, o tempo em sua perspectiva pessoal, subjetiva, existencial ou estática é indiscutivelmente um valor ou bem que merece tutela, sendo representado pela duração da vida de cada pessoa na qual ela faz as suas escolhas existenciais. [...] Esse tempo vital ou existencial, enquanto recurso produtivo necessário para o desempenho de qualquer atividade e caracterizado pela limitação, inacumulabilidade e irrecuperabilidade, é o bem econômico primordial e possivelmente mais valioso de que cada pessoa dispõe em sua existência.

Importa frisar que tanto o tempo objetivo quanto o subjetivo possuem relevância jurídica. O primeiro, que consiste no mero acontecimento natural do decurso do tempo, tem relevância para o Direito à medida que, sendo um fato jurídico em sentido estrito ordinário, “é determinante de efeitos na órbita jurídica”¹⁰¹ e “tem grandes repercussões no nascimento, exercício e extinção de direitos”¹⁰², pois:

O decurso de certo lapso temporal no exercício de determinadas faculdades jurídicas pode ser o fato gerador da aquisição de direitos, como, por exemplo, na usucapião, em que a posse mansa e pacífica – ainda que sem boa-fé – possibilita a aquisição da propriedade móvel ou imóvel. Além disso, o tempo tem força modificativa, a exemplo do que ocorre na teoria das capacidades. [...] Por fim, o tempo também poderá fulminar de morte certos direitos ou as pretensões decorrentes de sua violação, que é o caso justamente dos institutos, respectivamente, da decadência e da prescrição.¹⁰³

Por sua vez, o tempo subjetivo, conforme visto anteriormente, é relevante para o Direito porque tem sido reconhecido como um “recurso produtivo necessário para desempenho de qualquer atividade e caracterizado pela sua caracterizado pela limitação, inacumulabilidade e irrecuperabilidade”¹⁰⁴, aspectos esses que fazem dele “o bem econômico primordial e, possivelmente, mais valioso de que cada pessoa humana dispõe em sua existência – só comparável à sua saúde física e mental, necessária para gozá-lo plenamente”¹⁰⁵. Dada a sua

¹⁰⁰ DESSAUNE, 2017, p. 165.

¹⁰¹ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo curso de direito civil: parte geral*. v. 1. 20ª ed. São Paulo: Saraiva, 2018b, p. 377.

¹⁰² *Ibidem*, p. 535.

¹⁰³ *Ibidem*, p. 535-536.

¹⁰⁴ DESSAUNE, *op. cit.*, p. 165.

¹⁰⁵ *Ibidem*, p. 160.

importância, o tempo existencial – ou vital – tem sido cada vez mais reconhecido como passível de tutela jurídica, consoante observa Stolze¹⁰⁶:

Durante anos, a doutrina, especialmente aquela dedicada ao estudo da responsabilidade civil, não cuidou de perceber a importância do tempo como um bem jurídico merecedor de indiscutível tutela. Sucede que, nos últimos anos, este panorama tem se modificado. As exigências da contemporaneidade têm nos defrontado com situações de agressão inequívoca à livre disposição e uso do nosso tempo livre, em favor do interesse econômico ou da mera conveniência negocial de um terceiro. E parece que, finalmente, a doutrina percebeu isso, especialmente no âmbito do Direito do Consumidor.

A teoria do desvio produtivo do consumidor, que será pormenorizada a seguir, sustenta justamente que esse tempo “em sua perspectiva pessoal, subjetiva, existencial ou estática [...] representa um bem econômico da maior relevância que, por conseguinte, exige ampla proteção do Direito”¹⁰⁷, inclusive porque ele é “o suporte implícito da vida, que dura certo tempo e nele se desenvolve, e a vida constitui-se das próprias atividades existenciais que nela se sucedem”¹⁰⁸.

3.2 TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

No Brasil, o precursor da tese de que o desperdício de tempo – causado pelo fornecedor ao consumidor – configura uma hipótese de dano indenizável foi Marcos Dessaune, autor da obra “Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado”, publicada pela primeira vez no ano de 2011, mas revista e ampliada pelo mesmo autor em sua obra intitulada “Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada”, publicada em 2017, na qual Dessaune esmiuçou suas reflexões e concluiu sobre a possibilidade de responsabilização civil dos fornecedores pelo desvio produtivo do consumidor, ou seja, sobre a possibilidade de o consumidor insurgir-se judicialmente, buscando reparação, em face daquele fornecedor que o fez desperdiçar tempo para solucionar problemas oriundos da relação de consumo, sobretudo aqueles decorrentes do mau atendimento prestado.

O referido autor aduz que a sociedade moderna se caracteriza pela interdependência e pela especialização das pessoas que a integram¹⁰⁹, tendo sido resultado

[...] da divisão do trabalho e do desenvolvimento do sistema de trocas, entre vários outros fatores evolutivos que, combinados, levaram ao expressivo aumento da

¹⁰⁶ GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade civil pela perda do tempo. *Jus*, 2013. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/23925/responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo>. Acesso em: 09 jul. 2019.

¹⁰⁷ DESSAUNE, 2017, p. 165.

¹⁰⁸ *Ibidem*, p. 280.

¹⁰⁹ *Ibidem*, p. 57.

produtividade que gerou grandes excedentes e, assim, permitiu que as pessoas pudessem trocá-los pelos demais bens e serviços de que necessitavam¹¹⁰.

Marcos Dessaune aponta que, nesse cenário, os indivíduos passaram a desfrutar de maior liberdade e qualidade de vida, haja vista que a possibilidade de consumir produtos ou serviços de qualidade, oferecidos por fornecedores especializados, tem o poder de liberar os recursos produtivos¹¹¹ que o consumidor precisaria para produzi-lo para uso próprio, permitindo, assim, que ele utilize o seu tempo e as suas competências em atividades de sua livre escolha e preferência¹¹². Em razão disso, o autor defende que:

[...] nas relações de consumo em que a sociedade contemporânea se apoia, todo fornecedor tem a grande missão implícita de liberar recursos produtivos do consumidor – fornecendo produtos e serviços de qualidade que deem ao consumidor condições de empregar o seu tempo e as suas competências nas atividades de sua livre escolha e preferência, que geralmente são atividades existenciais¹¹³.

O autor exemplifica¹¹⁴ essa missão de liberação dos recursos produtivos do consumidor com o caso do indivíduo que decide viajar nas férias e, para não empregar seu tempo planejando e organizando a viagem, contrata os serviços de uma agência de turismo para tal finalidade, a qual retirará daquele consumidor o encargo do planejamento, da contratação do transporte, da hospedagem, dentre outros elementos, e liberará o seu tempo e as suas competências para que ele os utilize como melhor lhe aprouver.

Para Dessaune, essa missão implícita do fornecedor – de liberar os recursos produtivos do consumidor – encontra fundamento nos deveres legais que aquele tem de:

colocar, no mercado de consumo, produtos serviços que tenham padrões adequados de qualidade-adequação e qualidade-segurança; de dar informações claras e adequadas sobre seus produtos e serviços; de agir sempre com boa-fé; de não empregar práticas abusivas no mercado; de não gerar riscos ou causar danos ao consumidor; de sanar os vícios que seus produtos e serviços apresentem e de reparar os danos que eles e eventuais práticas abusivas causem ao consumidor, de modo espontâneo, rápido e efetivo¹¹⁵.

Contudo, o autor constata que, na realidade, o que cotidianamente se observa no mercado de consumo é que os fornecedores, em vez de oferecerem produtos e serviços de qualidade – aptos a satisfazer as necessidades e expectativas do consumidor, promover-lhes o bem-estar, contribuir para sua existência digna e, com isso, liberar seus recursos produtivos –, muitas vezes atendem mal, ora fornecendo produtos ou serviços defeituosos, ora atuando com

¹¹⁰ DESSAUNE, 2017, p. 270.

¹¹¹ “Recursos produtivos são o tempo e as competências (conjunto de conhecimento, habilidades e atitudes) da pessoa necessários para o desempenho de qualquer atividade”. (DESSAUNE, 2017, p. 55, nota de rodapé nº 179).

¹¹² DESSAUNE, 2017, p. 270.

¹¹³ Ibidem, p. 270-271.

¹¹⁴ Ibidem, p. 60.

¹¹⁵ Ibidem, p. 271.

prática comercial abusiva, criando, assim, problemas de consumo potencial ou efetivamente lesivos aos consumidores, além de não raramente se furtarem à responsabilidade de resolvê-los espontânea e rapidamente¹¹⁶.

Ocorre que a conduta do fornecedor que “tentar atenuar, impossibilitar ou exonerar sua responsabilidade por problemas de consumo configura prática abusiva (gênero) vedada pelos arts. 25, 39, V e 51, I e IV, do CDC”¹¹⁷. De fato, quando o fornecedor se esquivava da sua obrigação de solucionar o problema em prazo hábil e compatível com a necessidade do consumidor, com a utilidade do produto ou característica do serviço, resta consumada a prática abusiva, uma vez que o consumidor se vê obrigado a assumir o prejuízo ou a buscar sozinho a solução do problema, renunciando involuntariamente à sua liberdade de escolha e de ação, bem como aos seus direitos especiais previstos no Código de Defesa do Consumidor¹¹⁸. Nessas circunstâncias, o consumidor

impelido por seu estado de carência e por sua condição de vulnerabilidade, depende então uma parcela do seu tempo, adia ou suprime algumas de suas atividades planejadas ou desejadas, desvia as suas competências dessas atividades e, muitas vezes, assume deveres operacionais e custos materiais que não são seus¹¹⁹.

Para Dessaune, o comportamento principal do consumidor – de despender seu tempo vital desviando-se de suas atividades existenciais – viola os seus legítimos interesses e expectativas, configurando uma renúncia antijurídica aos direitos fundamentais à vida, à educação, ao trabalho, ao descanso, ao lazer, ao convívio social, dentre outros direitos que são expressão individual, social ou coletiva da liberdade de ação em geral, dos quais ninguém poderia abdicar em virtude de circunstâncias que violam o princípio da dignidade humana, que fundamenta todos esses direitos¹²⁰. Já a respeito do comportamento suplementar, de assumir encargos operacionais e materiais que deveriam ser do fornecedor, o autor ressalta que, além de violar os princípios do Código de Defesa do Consumidor, caracteriza uma renúncia antijurídica do consumidor aos seus direitos especiais, porque ele jamais deveria abdicar daquelas normas imperativas de ordem pública instituídas pelo CDC, nem mesmo por força das circunstâncias provocadas pelo fornecedor¹²¹.

Toda essa situação na qual o consumidor se vê compelido a assumir o prejuízo de um problema de consumo ao qual não deu causa, ou a dedicar parte de seu tempo vital, desviando-se das suas atividades cotidianas, para buscar solucionar aquele problema, configura

¹¹⁶ DESSAUNE, 2017, p. 68.

¹¹⁷ Ibidem, p. 272.

¹¹⁸ Ibidem, p. 272-273.

¹¹⁹ Ibidem, p. 274.

¹²⁰ Ibidem, p. 275.

¹²¹ Ibidem.

o chamado “desvio dos recursos produtivos do consumidor” ou, como resume o autor, “desvio produtivo do consumidor”¹²².

Note-se que esse prejuízo sofrido pelo consumidor, pelo desvio dos seus recursos produtivos, necessariamente decorre da esQUIVA abusiva do fornecedor que se furtou à responsabilidade de solucionar o problema de consumo, o que “evidencia a relação de causalidade existente entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante”¹²³. Trata-se, conforme leciona Marcos Dessaune, de um dano extrapatrimonial¹²⁴, ora reconhecido como dano moral, ora visto como dano existencial, sendo esse último o enquadramento mais adequado na opinião do autor, senão vejamos:

Na perspectiva da melhor doutrina atual, a lesão antijurídica ao tempo que dá suporte à vida, enquanto atributo da personalidade humana, caracteriza o dano moral, ao passo que a lesão antijurídica às atividades existenciais da pessoa consumidora configura o dano existencial. Ocorre que a vida, que dura certo tempo e nela se desenvolve, constitui-se das próprias atividades existenciais que nela se sucedem. Consequentemente um evento de desvio produtivo traz como resultado para o consumidor, acima de tudo, um dano existencial.¹²⁵

Para que o fornecedor possa ser civilmente responsabilizado por esse dano existencial, decorrente do desvio produtivo do consumidor, Dessaune aponta os seguintes requisitos ou pressupostos necessários:

(1) o problema de consumo potencial efetivamente danoso ao consumidor, (2) a prática abusiva do fornecedor de esquivar da responsabilidade pelo problema de consumo, (3) o fato ou evento danoso de desvio produtivo do consumidor, (4) o nexo causal existente entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante, (5) o dano extrapatrimonial de índole existencial sofrido pelo consumidor e, eventualmente, (6) o dano emergente e/ou o lucro cessante sofrido pelo consumidor (requisito facultativo) e (7) o dano coletivo (requisito facultativo).

Em suma, pode-se dizer que a teoria do desvio produtivo do consumidor consiste na tese de que o fornecedor deve ser civilmente penalizado – independentemente de culpa – a indenizar o consumidor por dano existencial, sempre que esse fornecedor, em vez de oferecer produtos e/ou serviços de qualidade, violar o seu dever legal e fornecer produtos e/ou serviços com vícios ou defeitos, ou empregar práticas abusivas no mercado, e ainda se esquivar de resolver o problema de consumo ao qual deu causa, descumprindo, assim, sua missão implícita de liberar o tempo e as competências do consumidor e, consequentemente, causando o chamado “desvio dos recursos produtivos do consumidor”¹²⁶. Essa responsabilização civil, nos dizeres

¹²² DESSAUNE, 2017, p. 275.

¹²³ Ibidem.

¹²⁴ Ibidem, p. 276.

¹²⁵ Ibidem.

¹²⁶ Ibidem, p. 279-280.

de Dessaune, dar-se-ia “tanto para compensar o consumidor prejudicado quanto para prevenir a reiteração dessa conduta lesiva”.¹²⁷

Feitas essas considerações, o autor conclui que é um equívoco de parte da jurisprudência afirmar que a “*via crucis* percorrida pelo consumidor, ao enfrentar problemas de consumo potencial ou efetivamente danosos criados pelos próprios fornecedores, representa mero dissabor ou aborrecimento e não um dano extrapatrimonial ressarcível”.¹²⁸ Mas, conforme será visto no tópico a seguir, a jurisprudência mais recente vem fundamentando suas decisões na teoria proposta por Marcos Dessaune para reconhecer a responsabilidade civil do fornecedor pelo desvio dos recursos produtivos do consumidor, embora geralmente a título de dano moral – e não existencial, como propõe aquele autor –, ficando cada vez mais superada a ideia de que a perda de tempo do consumidor caracteriza mero dissabor cotidiano.

3.3 ANÁLISE JURISPRUDENCIAL

Conforme será demonstrado no presente tópico, a teoria do desvio produtivo do consumidor tem sido bastante aplicada pelos Tribunais de Justiça de todo o país, bem como pelo Superior Tribunal de Justiça, cujo Acórdão no REsp 1.737.412/SE versou sobre o tema e compôs o Informativo n.º 641 daquela Corte¹²⁹, publicado em 1º de março de 2019, o que “revela a preocupação do mundo jurídico [...] com um novo padrão de atendimento ao consumidor e com a valorização do seu tempo vital e das suas atividades existenciais”¹³⁰. No entanto, todos esses julgados – ainda que se fundamentem na referida teoria – vêm reconhecendo o dano pelo desvio produtivo como indenizável a título de dano moral e não dano existencial como propõe o autor da tese.

Uma das situações mais recorrentes, nos tribunais brasileiros, ensejando o reconhecimento do desvio produtivo do consumidor tem sido a hipótese de responsabilidade civil do fornecedor por vício do produto ou serviço quando constatado que o fornecedor se esquivou do seu dever legal de proceder à resolução do problema. Nesse sentido, confira-se os julgados do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

Ação de indenização por danos morais. Vício do produto. Máquina de lavar. [...] Inúmeras tentativas de resolução do problema que restaram infrutíferas. Tentativa de resolução por intermédio do processo administrativo junto ao Procon, onde avençou-

¹²⁷ DESSAUNE, 2017, p. 280.

¹²⁸ Ibidem.

¹²⁹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Informativo de Jurisprudência n.º 641, de 1º de março de 2019*. REsp 1.737.412/SE. Relatora: Min. Nancy Andrigli, j. 05-02-2019, DJe 08-02-2019. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/docs_internet/informativos/PDF/Inf0641.pdf. p. 7-8. Acesso em: 13 jul. 2019.

¹³⁰ DESSAUNE, op. cit., p. 282.

se acordo que não foi cumprido pelo fornecedor. [...] Tempo demasiado sem o uso do referido produto. Desídia e falta de respeito para com o consumidor. Tempo perdido do consumidor para tentativa de solução do infortúnio, que acarreta dano indenizável. Inteligência da tese do Desvio Produtivo do Consumidor. Danos morais. Configurados. Afronta à dignidade da pessoa humana. Caso dos autos que não se confunde com um “mero aborrecimento” do cotidiano. Indenização fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais). Sentença de improcedência reformada. Recurso provido. (TJSP, AC 0007852-15.2010.8.26.0038, Araras, j. 13-11-2013, v.u., Quinta Câmara de Direito Privado, Relator Desembargador Fábio Podestá).¹³¹

Consumidor. Serviços de Terceiro Telefônica Data. Parcial procedência. Embargos de declaração. Reclamações formuladas pelo consumidor, constantes em fls. 46/47, que não foram observadas no v. Acórdão. Contradição. Existência não apenas de um, mas vários protocolos. Perda do tempo, que poderia ser empregado no lazer, trabalho, estudos, aperfeiçoamento cultural, convivência com a família. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Dano moral configurado. Indenização, em R\$ 5 mil, que atende aos parâmetros da razoabilidade, com a dupla função de compensar a vítima e punir o ofensor. Recurso provido. Acórdão parcialmente modificado (TJSP, RI 1000958-32.2016.8.26.0414, Palmeira D'Oeste, j. 27-01-2017, Primeira Turma Cível e Criminal do Colégio Recursal de Jales, Rel. Juiz Fernando Antonio de Lima).¹³²

Na mesma tendência, a Primeira Câmara Especializada Cível do Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba proferiu o seguinte *decisum*:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - SERVIÇO DE TELEFONIA - MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA - DANO MORAL - NEXO CAUSAL E CULPA REVELADOS - REQUISITOS AUTORIZADORES - INDENIZAÇÃO CABÍVEL - APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR - PROVIMENTO DO RECURSO. A responsabilidade civil, consubstanciada no dever de o dano sofrido por outrem, advém do ato ilícito, caracterizado pela violação da ordem jurídica com ofensa ao direito alheio e lesão ao respectivo titular. Considerando que a autora foi privada de tempo relevante para dedicar-se ao exercício de atividades que melhor lhe aprofundasse, sujeitando-se a infindáveis transtornos para a solução de problemas oriundos da má prestação do serviço, é de aplicar-se a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor na fixação do dano moral indenizável. A indenização por dano moral deve ser fixada com prudência, segundo o princípio da razoabilidade e de acordo com os critérios apontados pela doutrina e jurisprudência, a fim de que não se converta em fonte de enriquecimento. (TJPB, AC 0068755-11.2014.815.2001, j. 16-10-2018, Primeira Câmara Especializada Cível, rel. Des. Alexandre Targino Gomes Falcão).¹³³

Mencione-se, ainda, o seguinte julgado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro:

Agravo interno no recurso de apelação. Direito do consumidor. Decisão monocrática que deu provimento ao recurso interposto pela consumidora. Agravante que reedita as

¹³¹ BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. 5ª Câmara de Direito Privado. Comarca de Araras. *Apelação Cível nº 0007852-15.2010.8.26.0038*. Relator: Desembargador Fábio Podestá, j. 13/11/2013, DJe 19/11/2013. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=7182456&cdForo=0>. Acesso em: 12 jul. 2019.

¹³² BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. 1ª Turma Cível e Criminal. Comarca de Palmeira D'Oeste. *Recurso Inominado Cível nº 1000958-32.2016.8.26.0414*. Relator: Juiz Fernando Antônio de Lima. J. 25/10/2016. DJe 26/10/2016. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=654275&cdForo=9058>. Acesso em: 13. jul. 2019.

¹³³ BRASIL. Tribunal de Justiça da Paraíba. 1ª Câmara Especializada Cível. *Apelação Cível nº 0068755-11.2014.815.2001*. Relator: Des. Alexandre Targino Gomes Falcão. j. 16/10/2018. Disponível em: <http://tjpb-jurisprudencia-dje.tjpb.jus.br/dje/2018/10/18/86881adb-ae4b-4472-b4dd-083839f5ef76.pdf>. Acesso em: 12 jul. 2019.

alegações formuladas no recurso originário. Não acolhimento. Compra de aparelho celular. Defeito no produto. Recusa na troca do aparelho. Constatação de defeito na fabricação. Cobrança de taxa para conserto. Sentença de parcial procedência que condenou as rés à devolução simples do valor do aparelho. Configuração dos danos morais. Restou caracterizada a falha na prestação do serviço. Consumidor obrigado a ajuizar ação para reaver quantia paga por um celular que parou de funcionar em 48 horas. Desvio produtivo do consumidor. Dever de qualidade desrespeitado pelos réus. Dano moral configurado. Quantum indenizatório que observa os critérios de razoabilidade e proporcionalidade. Ausência de elementos que descaracterizem os argumentos adotados na decisão recorrida, que se mantém por seus próprios fundamentos. Desprovisionamento do recurso (TJRJ, AC 2216384-69.2011.8.19.0021, Duque de Caxias, j. 12-03-2014, v.u., Vigésima Sétima Câmara Cível, rel. Des. Fernando Antonio de Almeida).

Ainda nesse contexto, frise-se que desde o ano de 2011 o Superior Tribunal de Justiça apresenta entendimento no sentido de que configura dano moral indenizável a hipótese em que o consumidor despende tempo significativo na tentativa de resolver vícios ou defeitos constatados em veículos automotores adquiridos com zero quilometragem. Vejamos:

[...] Ação de indenização. Veículo novo. Defeito. [...] Dever de indenizar. [...] Dano moral. Cabimento. [...] A jurisprudência do STJ orienta-se no sentido de ser cabível indenização por dano moral quando o consumidor de veículo zero quilômetro necessita retornar à concessionária por diversas vezes para reparo de defeitos apresentados no veículo adquirido. [...] (STJ, AgRg no AREsp 60866/RS, j. 15-12-2011, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti).¹³⁴

[...] Direito do consumidor. Responsabilidade civil. Aquisição de veículo. Vício oculto. [...] Dano moral. Aquisição de veículo zero quilômetro que retorna diversas vezes para conserto [...] Configura dano moral, suscetível de indenização, quando o consumidor de veículo zero quilômetro necessita retornar à concessionária por diversas vezes para reparo de defeitos apresentados no veículo adquirido. [...] (STJ, AgInt no AREsp 821945/PI, j. 23-06-2016, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze).¹³⁵

Além dessas hipóteses de desvio produtivo do consumidor relacionadas à responsabilidade do fornecedor por vício ou defeito do produto ou serviço, a teoria de Marcos Dessaune também tem sido bastante aplicada pelos tribunais nas situações em que o consumidor sofre cobrança indevida e enfrenta verdadeira *via crucis* para resolver o transtorno, conforme ilustra a seguinte ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO. TELEFONIA. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. COBRANÇA INDEVIDA. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMO. DANO MORAL *IN RE IPSA*. [...] Conjunto probatório que evidencia a falha na prestação do serviço, Responsabilidade civil objetiva da Concessionária de serviço público. Apesar de constar como uma das empresas mais acionados neste Eg. Tribunal de Justiça, não se

¹³⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. 4ª Turma. *Agravo Regimental no Agravo em Recurso Especial nº 60866/RS*. Relatora: Min. Maria Isabel Gallotti, j. 15/12/2011, DJe 01/02/2012. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num_registro=201101690741&dt_publicacao=01/02/2012. Acesso em: 12 jul. 2019.

¹³⁵ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. 3ª Turma. *Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial nº 821945/PI*. Relator: Min. Marco Aurélio Bellizze. j. 23/06/2016. DJe 01/07/2016. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num_registro=201502915528&dt_publicacao=01/07/2016. Acesso em: 12 jul. 2019.

constata uma melhora no serviço (jurídica e administrativa) visando evitar as infrações contidas no CDC, tendo em vista que a cada dia aumenta o número de processos em face da Apelante por alegada má prestação de serviço. A hipótese dos autos bem caracteriza aquilo que a doutrina consumerista contemporânea identifica como “desvio produtivo do consumo”, assim entendido como a situação caracterizada quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento em sentido amplo precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências – de uma atividade necessária ou por ele preferida – para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável. Dever de indenizar. Desprovemento do recurso. (TJRJ, AC 0024111-89.2013.8.19.0001, j. 15-02-2016, Vigésima Quarta Câmara Cível do Consumidor, Relatora Desembargadora Andrea Fortuna Teixeira).¹³⁶

Outrossim, os tribunais vêm entendendo como prática abusiva o desvio produtivo do consumidor na hipótese de demora exagerada nas filas de atendimento, à qual alguns estabelecimentos – sobretudo instituições financeiras – submetem seus clientes, ficando configurada a má prestação do serviço pelo descumprimento do dever de qualidade. Nesse sentido:

Apelação cível. Ação indenizatória. Falha na prestação do serviço. Espera excessiva, desproporcional e ilegal para atendimento bancário. Dano temporal ou desvio produtivo do consumidor caracterizado. [...] Consumidor que desperdiçou cerca de 2 horas e 30 minutos, no primeiro dia, e 3 horas e 20 minutos, no segundo dia, num total de cinco horas e cinquenta minutos, nos dois dias, a fim de obter atendimento bancário. Dano temporal ou desvio produtivo do consumidor perfeitamente delineado, que se caracteriza quando o consumidor gasta o seu tempo vital, atributo da personalidade, em razão da prática abusiva do fornecedor e do evento danoso dela resultante. De fato, o tempo na vida de uma pessoa constitui um bem extremamente valioso, cujo desperdício se afigura irrecuperável, de modo que se torna completamente descabido falar-se em “mero aborrecimento”, indicativo de algo simples, desimportante, suportável. No caso concreto, ao contrário, as práticas abusivas perpetradas pelo apelado, de modo reiterado, violaram o direito da personalidade do apelante, relacionado ao seu tempo vital, existencial ou produtivo, enquanto suporte da própria vida, e lhe causaram indiscutível dano moral, como consequência da perda irreversível de uma parte de sua vida. Quantum reparatório. Utilização do método bifásico para arbitramento do dano. Valorização do interesse jurídico lesado e das circunstâncias do caso concreto. Fixação da indenização em R\$ 6.000,00 (seis mil reais). Precedentes. Provimento do recurso. (TJRJ, AC 0000130-58.2017.8.19.0076, j. 25-07-2018, Vigésima Câmara Cível, Relator Desembargador Alcides da Fonseca Neto).¹³⁷

Assim também:

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – ESPERA EM FILA DE BANCO POR TEMPO SUPERIOR AO FIXADO EM LEGISLAÇÃO MUNICIPAL – DECURSO DE OITO HORAS ENTRE A EXPEDIÇÃO DA SENHA E O EFETIVO ATENDIMENTO [...] DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR – PERDA DE TEMPO ÚTIL – DANO MORAL CARACTERIZADO – QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO EM ATENÇÃO

¹³⁶ BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. 24ª Câmara Cível do Consumidor. *Apelação Cível nº 0024111-89.2013.8.19.0001*. Relatora: Des. Andrea Fortuna Teixeira. j. 15/02/2016. DJe 16/02/2016. Disponível em: <http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=00046B869AAFB71FE1EDBCCA7333D8F4698EC5044E37494F>. Acesso em: 12 jul. 2019.

¹³⁷ BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Vigésima Câmara Cível. *Apelação Cível nº 0000130-58.2017.8.19.0076*. Relator Desembargador Alcides da Fonseca Neto, j. 25/07/2018, DJe 31/07/2018. Disponível em: <http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=00047AFCAFD9BFDD350D77E63FB34181AC09C5084345645A>. Acesso em: 13 jul. 2019.

À RAZOABILIDADE E DIANTE DO CARÁTER PEDAGÓGICO DO DANO MORAL – APELO IMPROVIDO. 1. É fato inconteste que a espera em fila de agência bancária por 8 (oito) horas, bem além do limite máximo de 30 (trinta) minutos fixados por lei municipal, gera danos capazes de afetar a honra subjetiva dos consumidores, pelo que merece reparação, máxime diante do caráter pedagógico dos danos morais. 2. 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.¹³⁸

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – TEMPO DE ESPERA DE MAIS DE UMA HORA E MEIA EM FILA DE BANCO – DESCUMPRIMENTO DE LEI ESTADUAL QUE LIMITA O PERÍODO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO – FALHA CARACTERIZADA – ABUSIVIDADE – DANO MORAL PRESUMIDO – PROCEDÊNCIA DO PEDIDO – SENTENÇA REFORMADA – INVERSÃO DO ÔNUS SUCUMBENCIAL – RECURSO PROVIDO. [...] e) a espera por tempo excessivo não caracteriza mero aborrecimento sendo de rigor a condenação do banco réu ao pagamento da indenização colimada, mesmo porque a sua responsabilidade é objetiva; f) incide, in casu, a teoria do dano por desvio produtivo, já que a autora, durante o tempo de espera, poderia estar trabalhando, auferindo rendimentos e realizando outras atividades.¹³⁹

Ressalte-se, ainda, que o Informativo n.º 641 do Superior Tribunal de Justiça, publicado em 1º de março de 2019, trouxe o teor do REsp 1.737.412/SE, no qual aquela Corte seguiu o entendimento acima colecionado, mas afirmando que o desvio do tempo produtivo do consumidor decorrente da espera excessiva pelo atendimento presencial em agências bancárias configura dano moral de natureza coletiva, nos seguintes termos:

O dano moral coletivo é espécie autônoma de dano que está relacionada à integridade psico-física da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), amparados pelos danos morais individuais. Nesse sentido, o dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC vislumbrado, em geral, somente sob o prisma individual, da relação privada entre fornecedores e consumidores tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. O tempo útil e seu máximo aproveitamento são interesses coletivos, subjacentes aos deveres da qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que são atribuídos aos fornecedores de produtos e serviços e à função social da atividade produtiva. A proteção à perda do tempo útil do consumidor deve ser, portanto, realizada sob a vertente coletiva, a qual, por possuir finalidades precípua de sanção, inibição e reparação indireta, permite seja aplicada a teoria do desvio produtivo do consumidor e a responsabilidade civil pela perda do tempo. No caso, a violação aos deveres de qualidade do atendimento presencial, exigindo do consumidor tempo muito superior aos limites fixados pela legislação municipal

¹³⁸ BRASIL. Tribunal de Justiça da Bahia. Segunda Câmara Cível. *Apelação Cível nº 0000779-83.2014.8.05.0216*. Relator: Des. Mauricio Kertzman Szporer, j. 02/08/2016, DJe 04/08/2016. Disponível em: <https://www.tjba.jus.br/jurisprudencia-api/inteiroTeor/c2e4168e-5786-30a8-b300-e48f4bcd6267>. Acesso em: 13 jul. 2019.

¹³⁹ BRASIL. Tribunal de Justiça do Paraná. Nona Câmara Cível *Apelação Cível nº 1596180-5*. Relator: Des. Domingos José Perfetto. j. 14/12/2016, DJe 25/01/2017. Disponível em: <https://portal.tjpr.jus.br/asp/judwin/consultas/judwin/visualizaPdf.asp?Processo=2662289&Data=201612141512&Tipo=1>. Acesso em: 13 jul. 2019.

pertinente, infringe valores essenciais da sociedade e possui os atributos da gravidade e intolerabilidade, não configurando mera infringência à lei ou ao contrato.¹⁴⁰

Ante o exposto, percebe-se que a ampla jurisprudência, no âmbito do Direito do Consumidor, tem-se consolidado no sentido de que o tempo é, de fato, um bem passível de tutela, razão pela qual vem admitindo a responsabilização civil do fornecedor nas situações em que se verifica a perda do tempo produtivo do consumidor. Entretanto, conforme visto, esse dano pela perda do tempo tem sido reconhecido a título de dano moral individual ou coletivo. De uma forma ou de outra, a concepção do desvio produtivo do consumidor como “dano moral” vulnerabiliza o instituto por deixá-lo mais suscetível ao reducionismo do “mero dissabor ou aborrecimento cotidiano” não passível de indenização. Nesse sentido:

[...] consulta ao repositório de jurisprudência do STJ permite encontrar julgados também recentes em que, nos votos proferidos, há expressa menção aos pressupostos do “sofrimento” ou do “abalo excepcional” para caracterização do dano moral. [...] parece que manter o dano temporal atrelado ao dano moral é solução reducionista e pouco judiciosa. A uma, por negar a patente autonomia daquela espécie de dano; a duas, pela tendência de recusa à reparação do desperdício de tempo, mercê do pendor de querer enquadrar tal fato nos chavões “mero aborrecimento” e “mero dissabor”, de há muito arraigados como “filtros” de aferição do dano moral. Noutra quadrante, ao examinar as diretrizes doutrinárias e jurisprudenciais existentes sobre dano moral, fica clara a exigência de uma ofensa mais severa e de maior gravidade suportada pelo lesado. É como se o dano moral, em linha de princípio, reclamasse um agravo mais sério à dignidade da pessoa, estando, por isso, situado um grau acima da lesão provocada pelo dano temporal.¹⁴¹

Com efeito, pôr as vestes de dano moral em qualquer dano extrapatrimonial contemporaneamente reconhecido, não parece a solução mais adequada e permeada de segurança jurídica, razão pela qual o próximo capítulo discorrerá sobre a possibilidade de o dano existencial decorrente do desvio dos recursos produtivos do consumidor adquirir autonomia e desvencilhar-se da concepção genérica e equivocada de que se trata de mais uma forma de dano moral.

¹⁴⁰ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Informativo de Jurisprudência nº 641, de 1º de março de 2019*. REsp 1.737.412/SE. Relatora: Min. Nancy Andrighi, j. 05/02/2019, DJe 08/02/2019. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/docs_internet/informativos/PDF/Inf0641.pdf. p. 7-8. Acesso em: 13 jul. 2019.

¹⁴¹ SOUZA, Heder Rubens Silveira e. Chegou a hora de emancipar o dano temporal e aprofundar os debates sobre ele. *Conjur*, 2016. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2016-dez-03/heder-souza-chegou-hora-emancipar-instituto-dano-temporal>. Acesso em: 14 jul. 2019.

4 A POSSIBILIDADE DE AUTONOMIZAÇÃO DO DANO PELO DESVIO DOS RECURSOS PRODUTIVOS

No tocante à responsabilização civil do fornecedor pelo desvio dos recursos produtivos do consumidor, tem-se adquirido relevo uma discussão, embora possa ser considerada ainda embrionária, acerca da possibilidade de o dano pela perda do tempo ser considerado autônomo. Esse capítulo objetiva apresentar uma contribuição para o debate ao suscitar argumentos em defesa da autonomia do dano temporal enquanto nova espécie de dano imaterial desvinculado do dano moral-psicológico.

4.1 DA SINONÍMIA ENTRE “DANOS MORAIS” E “DANOS EXTRAPATRIMONIAIS” NO BRASIL

À vista das jurisprudências analisadas no capítulo anterior, que reconheceram o dano pelo desvio produtivo do consumidor como um dano moral, faz-se pertinente, inicialmente, compreender o verdadeiro alcance e significado do termo “dano moral” no contexto do ordenamento jurídico pátrio.

Consoante leciona Sanseverino, os danos extrapatrimoniais englobam “os prejuízos sem conteúdo econômico que violam a esfera existencial da pessoa humana”¹⁴² e são genericamente denominados danos morais no direito brasileiro¹⁴³. Nesse mesmo sentido observam Braga Netto, Farias e Rosenvald¹⁴⁴:

No Brasil, a denominação danos extrapatrimoniais significa a mesma coisa que danos morais. A Constituição Federal de 1988, no art. 5º, incisos V e X, bem como o art. 186 do Código Civil empregam a expressão danos morais para se referir a todas as espécies de danos não patrimoniais.

Conforme lecionam os referidos autores, verifica-se uma relação de sinonímia entre os termos “dano extrapatrimonial” e “dano moral”, de modo que ambos podem corresponder ao gênero que abarca as espécies de danos imateriais, ou seja, não patrimoniais. O emprego desses termos “extrapatrimonial” e “moral” no contexto jurídico brasileiro deve-se notadamente à natureza atípica e aberta do sistema de reparação civil pátrio, que, conforme visto no tópico 2.2 deste trabalho, possui cláusula geral de ressarcimento de danos permissiva

¹⁴² SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. *Princípio da reparação integral: indenização no Código Civil*. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 257.

¹⁴³ *Ibidem*.

¹⁴⁴ BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. *Novo tratado de responsabilidade civil*. 3. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 370.

ao reconhecimento de danos imateriais não expressamente previstos pelo legislador, havendo, portanto, pouca utilidade prática na distinção entre danos extrapatrimoniais e morais. Assim explanam Braga Netto, Farias e Rosenvald:

A distinção entre danos extrapatrimoniais e danos morais pode apenas fazer sentido em países como a Itália, que possuem sistemas fechados (típicos) de reparação. [...] Diante da rigidez legislativa, a doutrina italiana teve que inovar a ponto de criar novas categorias de danos que escapassem à proibição normativa. [...] Já em nosso ordenamento, a alusão a essas categorias é desnecessária, pois vivemos em um sistema aberto que conta com as cláusulas gerais de danos dos artigos 186 e 927 do Código Civil.¹⁴⁵

De fato, nosso sistema de responsabilidade civil corrobora para a interpretação de que quaisquer danos indenizáveis enquadram-se dentro de uma das categorias previstas pelo artigo 5º, inciso X, da nossa Lei Maior¹⁴⁶, quais sejam, danos materiais (patrimoniais) e danos morais (extrapatrimoniais), uma vez que as cláusulas gerais de ressarcimento dos danos permitem que os eventos efetivamente danosos – patrimoniais ou não – sejam indenizados, antes mesmo de se verificar qual subcategoria aquele dano representa. Por essa razão, verifica-se nos tribunais pátrios uma tendência ao reconhecimento de novos danos indenizáveis – dentre eles o dano pela perda do tempo – sob a forma genérica de “danos morais”.

Essa práxis dos tribunais, contudo, tem propiciado uma confusão no tratamento e na distinção das novas espécies de dano, porque alguns julgados reconhecem o dever de reparar por “dano moral” com fundamento nas graves perturbações ou angústias sofridas pela vítima, embora o evento danoso, na verdade, ensejasse a responsabilização civil independentemente das repercussões psicológicas, por ser uma nova espécie de dano imaterial desvinculada do dano moral-psicológico. Em razão disso, parte da doutrina contemporânea tem-se dedicado à especificação e definição dos novos danos indenizáveis, bem como à adequação das terminologias, a despeito daquele entendimento segundo o qual não se faz necessário distinguir o dano moral do dano extrapatrimonial no Brasil.

Assim, há uma corrente doutrinária que se inspira no Direito italiano e define o dano extrapatrimonial como uma categoria dentro da qual estão inseridos, por exemplo, o dano moral propriamente dito, o dano existencial e o dano estético. Sob essa perspectiva, o termo “dano extrapatrimonial” assume um conceito mais abrangente, abarcando todo e qualquer prejuízo que viole a dignidade ou os atributos da personalidade da pessoa humana, ao passo que

¹⁴⁵ BRAGA NETTO; FARIAS; ROSENVALD, 2018, p. 370-371.

¹⁴⁶ “Art. 5º [...] X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”. (BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência da República).

o simples “dano moral” ou “dano moral propriamente dito” seria apenas uma das espécies de dano imaterial, caracterizada pelo sofrimento psicológico ou emocional da vítima.

Assim, o dano moral propriamente dito seria aquele conceituado no primeiro capítulo como a “violação de um bem jurídico que integra os direitos da personalidade, como a honra, a dignidade, a vida privada, a imagem, dentre outros, atingindo o ofendido enquanto pessoa, acarretando-lhe dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação”¹⁴⁷. Em outras palavras, é o dano moral-psicológico, verificado caso a caso, a depender das repercussões do evento danoso na esfera interna – psicológica e subjetiva – da vítima. Frise-se, por oportuno, que são excluídos dessa subcategoria os meros dissabores ou aborrecimentos cotidianos, uma vez que, de acordo com o entendimento consolidado no Superior Tribunal de Justiça¹⁴⁸, os danos morais são somente aqueles prejuízos que fogem da normalidade ou naturalidade dos fatos da vida, provocando graves aflições ou angústias na vítima do dano.

O dano existencial, por seu turno, “materializa-se como uma renúncia involuntária às atividades cotidianas de qualquer gênero, em comprometimento das próprias esferas de desenvolvimento pessoal”¹⁴⁹. Diz-se, ainda, que esse dano é uma “afetação negativa” que pode ser total ou parcial, permanente ou temporária, logo, pode afetar uma só atividade ou um conjunto de atividades que, normalmente, integraria o cotidiano da vítima do dano, mas que, em decorrência do evento danoso, a vítima precisou modificar a forma de realização, ou mesmo suprimir de sua rotina¹⁵⁰. O objeto de tutela, portanto, é a dignidade e o projeto de vida do indivíduo, uma vez que todo ser humano deve dispor de liberdade para realizar as atividades úteis ao seu desenvolvimento pessoal. Assim sendo, o dano existencial não se confunde com o dano moral-psicológico, por possuírem conteúdos distintos, consoante leciona Flaviana Rampazzo Soares:

o dano existencial diferencia-se do dano moral propriamente dito, porque este é essencialmente um ‘sentir’, enquanto aquele é um ‘não mais poder fazer, um dever de agir de outra forma, um relacionar-se diversamente’, em que ocorre uma limitação do desenvolvimento normal da vida da pessoa.¹⁵¹

¹⁴⁷ Vide nota de rodapé nº 86.

¹⁴⁸ RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AQUISIÇÃO DE REFRIGERANTE CONTENDO INSETO. DANO MORAL. AUSÊNCIA. [...] O mero dissabor não pode ser alçado ao patamar do dano moral, mas somente aquela agressão que exacerba a naturalidade dos fatos da vida, causando fundadas aflições ou angústias no espírito de quem ela se dirige. (STJ. Recurso Especial n. 747396/DF. Relator Ministro Fernando Gonçalves. 4ª Turma. j. 09.03.2010, DJe 22.03.2010. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/inteiro/?num_registro=200500733607&dt_publicacao=22/03/2010. Acesso em: 30 jul. 2019).

¹⁴⁹ SOARES, Flaviana Rampazzo. *Responsabilidade civil por dano existencial*. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2009, p. 46.

¹⁵⁰ Ibidem, p. 44.

¹⁵¹ SOARES, 2009, p. 46.

Com efeito, o dano moral propriamente dito é aferido quando se adentra nos sentimentos da pessoa prejudicada, ao passo que o dano existencial resta configurado tão somente pela circunstância que faz o indivíduo renunciar involuntariamente às atividades que gostaria de desempenhar, frustrando seu projeto original de vida. Em razão disso, Marcos Dessaune considera que o desvio dos recursos produtivos do consumidor consiste num dano existencial autônomo¹⁵² em relação ao dano moral-psicológico.

Registre-se que, embora parte da doutrina¹⁵³ faça distinção entre o “dano existencial” e o “dano temporal”, no presente trabalho esses termos serão utilizados com a mesma semântica, qual seja, em alusão ao dano pelo desvio produtivo do consumidor, tendo em vista que não se objetiva, neste trabalho, tratar da discussão acerca da terminologia mais adequada para o instituto, mas sim sobre a possível emancipação desse dano.

Para fins didáticos, apresentar a subdivisão dos danos extrapatrimoniais é de grande valia porque delimita as situações fáticas e jurídicas que configuram cada modalidade de dano imaterial, bem como evidencia a possibilidade de cumulação entre tais espécies, tendo por corolário a efetivação do princípio da reparação integral; por outro lado, cabe ressaltar que o sistema de responsabilização civil brasileiro é atípico, caracterizado por uma cláusula geral e aberta de reparação de danos, e isso faz com que o enquadramento dos danos indenizáveis em subcategorias pareça desnecessário¹⁵⁴, já que, em última análise, os prejuízos sempre podem ser definidos como patrimoniais (materiais) ou extrapatrimoniais (morais em sentido amplo).

Partindo da premissa que o reconhecimento da autonomia entre as subcategorias ou modalidades de danos materiais ou morais é útil à admissão da cumulação desses danos, desde que caracterizados por suportes fáticos distintos, a seguir tratar-se-á da possibilidade de autonomização do dano pelo desvio produtivo do consumidor enquanto espécie de dano extrapatrimonial autônoma em relação ao dano moral-psicológico.

¹⁵² Vide nota de rodapé nº 125.

¹⁵³ “O dano temporal é autônomo e, por assim ser, destacadamente indenizável. Com relação ao dano existencial, embora ambos valorizem o tempo, o dano existencial valoriza a qualidade com que o tempo é dispensado. [...] Diferente do dano existencial, o dano temporal vai cuidar da perda de determinados instantes, não da frustração pela perda de uma determinada atividade ou projeto, que configuraria um dano existencial, mas simplesmente a perda de um tempo útil/produtivo”. (GOLDSCHMIDT, Rodrigo; RIGONI, Carliana Luiza. O Dano Temporal: aproximações e divergências com outras espécies de danos imateriais. In: BORGES, Gustavo; CASAS MAIA, Maurílio. (Org.). *Dano temporal: o tempo como valor jurídico* [livro eletrônico]. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 47-72).

¹⁵⁴ BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. *Novo tratado de responsabilidade civil*. 3. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 370-371.

4.2 O DESVIO DOS RECURSOS PRODUTIVOS ENQUANTO ESPÉCIE DE DANO EXTRAPATRIMONIAL

No capítulo anterior, viu-se que o desvio dos recursos produtivos do consumidor tem sido amplamente reconhecido pela jurisprudência pátria sob a forma de “dano moral”, aparentemente divergindo da teoria defendida por Marcos Dessaune, segundo a qual as situações de perda involuntária do tempo configuram dano existencial de natureza autônoma, tendo em vista que “não se enquadram nos conceitos tradicionais de ‘dano material’, de ‘perda de uma chance’ e de ‘dano moral’ indenizáveis”¹⁵⁵. Contudo, conforme tem-se discutido na seção 4.1, há uma equivalência entre os termos “dano extrapatrimonial” e “dano moral” no contexto do ordenamento jurídico brasileiro, de modo que a jurisprudência majoritária, ao enquadrar o desvio dos recursos produtivos na categoria dos danos morais, não necessariamente discorda de que se trata de um dano existencial e autônomo, pois apenas reproduz algo bastante comum na práxis jurídica pátria, que é a utilização do conceito genérico de dano moral, ou seja, enquanto sinônimo do gênero dano imaterial.

Nos últimos anos tem-se percebido essa tendência nos tribunais brasileiros, pela qual os “novos danos” imateriais são inicialmente reconhecidos a título de danos morais e, *a posteriori*, passam a ser especificados em subcategorias autônomas em relação às demais. Foi assim que a jurisprudência pátria procedeu com o dano estético, outrora reconhecido sob a forma de dano moral¹⁵⁶ e hoje admitido autonomamente, sendo, inclusive, passível de cumulação com o dano moral (psicológico), conforme dispõe a Súmula 387¹⁵⁷ do STJ. Sobre essa tendência, explana Sanseverino¹⁵⁸:

No direito brasileiro, talvez em função da demora na aceitação da indenizabilidade do dano extrapatrimonial, em face da resistência da jurisprudência do STF em admiti-la fora dos casos expressamente previstos em lei, os prejuízos sem conteúdo econômico têm sido abrangidos pela denominação genérica de dano moral. A única exceção é o

¹⁵⁵ DESSAUNE, Marcos. Desvio produtivo do consumidor. *Visão Jurídica*, São Paulo, v. 71, abr. 2012. Entrevista concedida a Marcelo Rosseto. Disponível em: <https://editorart.files.wordpress.com/2012/04/entrevista-com-marcos-dessaune.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2019.

¹⁵⁶ “Antes de a súmula ser editada, o dano estético era tido como uma espécie de dano moral e sua indenização estava inserida neste último, que era majorado de acordo com a gravidade da situação, mais precisamente com a ocorrência de lesão permanente à integridade física da vítima. No entanto, não era comum o dano ser caracterizado de forma autônoma, como ocorre nos dias atuais”. (RAMOS, Luiza Marins Fernandes. *A efetividade do Enunciado 387 da Súmula de jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça na quantificação dos danos moral e estético*. 2017. 49 f. Monografia de Graduação em Direito – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.unirio.br/unirio/ccjp/arquivos/tcc/2012-2-2013-tcc-luiza-marins-fernandes-ramos>. Acesso em: 15 jul. 2019).

¹⁵⁷ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Súmula nº 387*. É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça, [2009]. Disponível em: http://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/electronica/stj-revista-sumulas-2013_35_capSumula387.pdf. Acesso em: 17 jul. 2019.

¹⁵⁸ SANSEVERINO, 2010, p. 189.

dano estético, que adquiriu relativa autonomia em função da regra que era prevista pelo § 1º do art. 1.538 do revogado CC/16.

É bem verdade que tradicionalmente os tribunais brasileiros indenizam quaisquer prejuízos imateriais como danos morais, sendo raros os julgados que fazem distinção entre as espécies de danos extrapatrimoniais. Na seara trabalhista, por exemplo, a jurisprudência tem reconhecido como passíveis de indenização, sob o rótulo de danos morais, inúmeras situações que configuram dano existencial. Conforme destacam Fincato e Vidaletti¹⁵⁹:

[...] apesar da dificuldade de encontrar julgados que mencionem expressamente os danos existenciais, além dos casos de jornadas extenuantes, há uma gama de situações que poderiam ser enquadradas como dano existencial, mas que foram julgadas procedentes com fundamento no grande “guarda-chuva” do dano moral. É dizer, a Justiça Laboral, no mais das vezes, não enjeitou proteção às situações fáticas ensejadoras de dano existencial na concepção italiana desta espécie de dano extrapatrimonial, senão apenas pautou sua apreciação sob as rotulagens ora do dano moral, ora do dano ao projeto de vida.

Assim, pode-se afirmar que, no tocante ao enquadramento dos novos danos indenizáveis, a jurisprudência pátria majoritária não se inspirou na doutrina italiana, pois adotou uma perspectiva mais simplista, segundo a qual quaisquer danos imateriais podem ser indenizados sob a forma genérica de “danos morais”. É amparada nessa interpretação mais genérica – e ampliativa – do instituto do dano moral, que o dano pela perda do tempo vem sendo reconhecido como indenizável pelos tribunais por todo o país.

Ocorre, conforme bem observado por Maurílio Casas Maia¹⁶⁰, que a perspectiva ampliada do dano moral segue uma tendência de especificação, à medida que os tribunais compreendem esse dano moral em sentido amplo como equivalente ao gênero “dano extrapatrimonial” ou “dano imaterial”, cujas espécies abrangidas, dentre outras, seriam os danos existencial, estético e moral-psicológico, também chamado dano moral em sentido estrito ou propriamente dito. Nas palavras do referido autor:

[...] no STJ, o dano moral em sentido amplo segue tendência de especificação enquanto sinônimo de dano imaterial e extrapatrimonial. Porém, como dano moral em sentido estrito, as decisões do STJ visualizam tal conceito geralmente no dano moral-psicológico (pelo qual se fala em “*pretium doloris*” – vide REsp 56.288/RJ) e no dano moral objetivo – dano à honra objetiva, à boa fama, o qual é muito citado na avaliação do dano moral contra pessoas jurídicas (ex.: AgRg no AREsp 621.401; AgRg no REsp 662519; e REsp 1.407.907). Por outro lado, outras categorias vêm sendo separadas desse dano moral em sentido estrito, como ocorreu com o dano estético e parece ser a tendência também do dano à chance – estas últimas categorias somente podem

¹⁵⁹ FINCATO, Denise Pires; VIDALETTI, Leiliane Piovesani. Dano existencial no direito trabalhista brasileiro: em tempos de reformas, muito a amadurecer. *Lex Magister*. Disponível em: https://www.lex.com.br/doutrina_27596528_dano_existencial_no_direito_trabalhista_brasileiro_em_tempos_de_reformas_muito_a_amadurecer.aspx. Acesso em: 17 jul. 2019.

¹⁶⁰ CASAS MAIA, Maurílio. O dano temporal e a sua autonomia na ApCiv 2007.060473-7. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 102, n. 24, p. 466-486, nov./dez. 2015, p. 471.

integrar, como espécie, categoria mais abrangente: danos imateriais, extrapatrimoniais (não econômicos) ou morais em sentido amplo.

Com efeito, alguns julgados do Superior Tribunal de Justiça fazem menção ao dano moral em sentido amplo, isto é, na qualidade de categoria sinônima ao dano imaterial ou extrapatrimonial, enquanto diversas decisões tratam do dano moral em sentido estrito – quando versam expressamente sobre sentimentos negativos gerados à vítima do evento danoso – que consiste no dano moral-psicológico. Conforme aduzido por Maia, o debate acerca da autonomização de certos danos refere-se à desvinculação desses danos em relação ao dano moral em sentido estrito, ou seja, à espécie, ao dano moral propriamente dito e não ao gênero dos danos extrapatrimoniais, que corresponde ao dano moral em sentido amplo.

A compreensão dessa distinção entre o “dano moral em sentido amplo” e o “dano moral em sentido estrito”, ou, respectivamente, entre o dano moral enquanto gênero e espécie, é essencial à análise da possibilidade de autonomização do dano pelo desvio produtivo do consumidor, pois “a maior ou menor amplitude da abrangência desse conceito repercutirá diretamente na aceitação ou não da autonomia do dano temporal”¹⁶¹, sobretudo porque a autonomia daquele dano somente “é compatível com a percepção em sentido amplo vigente hoje no STJ e com a respectiva tendência de especificação”¹⁶². Isso se deve ao fato de que, inegavelmente, o dano temporal constitui uma nova espécie de dano imaterial ou extrapatrimonial, logo, insere-se na abrangência do dano moral em sentido amplo, notadamente porque o tempo é um bem jurídico imaterial e anterior a quaisquer repercussões da sua violação, sejam elas de conteúdo economicamente aferível ou não, logo, o tempo melhor se enquadra no bojo dos direitos extrapatrimoniais. Nesse sentido, leciona Bruno Amorim¹⁶³:

O direito ao tempo parece amoldar-se melhor à natureza jurídica própria de um direito extrapatrimonial. Isso porque, à par de eventuais repercussões patrimoniais que a violação temporal possa acarretar, fato é que o tempo é anterior a essas questões e existe independentemente delas. Lado outro, a miríade de atividades às quais o tempo dá suporte, não permite a restrição da proteção legal apenas aos casos que apresentem algum reflexo negativo sobre o patrimônio material do indivíduo.

Assiste razão ao citado autor porque, de fato, o tempo antecede e dá suporte a toda e qualquer atividade humana, seja de cunho econômico ou meramente existencial, e isso implica dizer que a tutela jurídica ao tempo transcende a esfera dos direitos patrimoniais e integra a categoria dos extrapatrimoniais, ainda que eventualmente o dano temporal possa repercutir

¹⁶¹ CASAS MAIA, 2015, p. 470.

¹⁶² Ibidem, p. 471.

¹⁶³ AMORIM, Bruno de Almeida Lewer. Responsabilidade Civil pelo Tempo Perdido. In: BORGES, Gustavo; CASAS MAIA, Maurílio. (Org.). *Dano temporal: o tempo como valor jurídico* [livro eletrônico]. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 118-119.

negativamente no patrimônio da vítima. Por tudo isso, concorda-se com o posicionamento de Maia citado anteriormente, no sentido de reconhecer o dano temporal enquanto espécie de dano moral em sentido amplo – categoria esta na qual estão inclusas as demais subcategorias de dano extrapatrimonial – e, conseqüentemente, admitir a sua autonomia somente em relação às demais espécies, como o dano moral-psicológico. Contudo, deve-se ressaltar que há posicionamento contrário, no sentido de que o dano temporal não deve ser reconhecido autonomamente nem mesmo em relação ao dano moral em sentido estrito. Nessa linha, vale trazer à baila a opinião de Guglinski¹⁶⁴:

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

O supracitado autor considera, portanto, que a perda involuntária do tempo pelo consumidor costuma provocar-lhe sentimentos negativos, configurando, em última análise, o dano moral em sentido estrito. Assim, Guglinski contrapõe-se à tese de que o dano temporal é espécie autônoma de dano moral em sentido amplo, isto é, que integra a categoria dos danos extrapatrimoniais, mas não se confunde com o dano moral-psicológico. No presente trabalho, porém, não se concorda com esse posicionamento, porque o dano pelo desvio dos recursos produtivos do consumidor deve ser constatado de forma objetiva e independente de possíveis repercussões psicológicas negativas para a vítima daquele evento danoso. Assim, coaduna-se com a proposta de Maurílio de Casas Maia¹⁶⁵, pela qual o dano temporal é uma espécie – ou subcategoria – autônoma de dano extrapatrimonial, distinta, portanto, do dano moral-psicológico. Adotando essa perspectiva como premissa, o próximo tópico discorrerá sobre as razões que justificariam a emancipação do dano pela perda do tempo em relação ao dano moral propriamente dito.

¹⁶⁴ GUGLINSKI, Vitor. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais brasileiros. *Revista de Derecho y Ciencias Sociales*, n.º 11, Bogotá: Misión Jurídica, 2016, p. 95. Disponível em: <https://www.revistamisionjuridica.com/wp-content/uploads/2017/03/REVISTA-11-77-96.pdf>. Acesso em: 01 ago. 2019.

¹⁶⁵ CASAS MAIA, 2015, p. 471.

4.3 A AUTONOMIA DO DANO EXISTENCIAL ADUZIDO PELA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

Pode-se dizer, em suma, que o reconhecimento da autonomização do dano temporal em relação ao dano moral depende da amplitude do conceito que o jurista confere àquele último, haja vista que o dano pela perda do tempo é inegavelmente abrangido pelos danos imateriais ou “danos morais em sentido amplo”, mas pode – e deve – ser considerado autônomo em relação ao dano moral-psicológico, por possuir objeto e suporte fático diverso, já que o dano temporal não está necessariamente associado a sentimentos negativos por parte do prejudicado, o que ocorre nas hipóteses de dano moral em sentido estrito, sendo esse, inclusive, afastado nas hipóteses de “mero aborrecimento cotidiano”.

Feita essa consideração, o presente trabalho – sem qualquer escopo de exaurir a temática – abordará adiante algumas das razões pelas quais o dano temporal pode ser reconhecido autonomamente. Em primeiro lugar, discutir-se-á a relevância dessa autonomia para afastar a vulnerabilidade daquele dano à tese do “mero aborrecimento” e, em seguida, será tratada a importância da autonomização do dano temporal para fins de cumulação com o dano moral-psicológico e eventuais danos materiais, tendo por corolário a efetivação do princípio da reparação integral e da função social-pedagógica da responsabilização civil.

4.3.1 Afastando o dano pelo desvio produtivo do mero aborrecimento

É cediço que diversas ações reparatórias de danos morais têm sido julgadas improcedentes com fundamento na tese do mero aborrecimento, segundo a qual o dano moral indenizável é somente aquele que foge da naturalidade dos dissabores cotidianos. De fato, não se deve banalizar o dano moral a qualquer situação minimamente frustrante e desagradável da vida em sociedade, mas também não se pode olvidar que qualquer violação à dignidade humana e aos atributos da personalidade, por mínima que seja a violação, configura, sim, um dano moral que não deve ser subestimado como mero dissabor ou aborrecimento. Nesse sentido, Barros Neto critica a forma que os tribunais brasileiros têm utilizado a tese do mero aborrecimento¹⁶⁶:

Vem se consolidando no seio da jurisprudência brasileira uma infundada equiparação entre o mero dissabor e ausência de dano moral. Se se reconhece a existência de dano moral, seja qual for o grau de violação, a solução jurídica mais acertada não será a não concessão de indenização. [...] Em um sistema jurídico em que a dignidade humana é levada a sério, quaisquer ofensas, sejam elas em grande, média ou pequena proporção,

¹⁶⁶ BARROS NETO, Adalberto Pinto. *Mero dissabor: uma real agressão à dignidade humana*. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=26d6e896db39edc7>. Acesso em: 03 ago. 2019.

ensejarão uma indenização proporcional. [...] Ainda que se trate de uma agressão em menor grau, a dignidade humana não poderá ser ponderada pelo julgador, devendo ser, por conseguinte, devidamente reparada, caso contrário, estar-se-ia criando uma espécie de “princípio da bagatela” em matéria de direitos da personalidade, ou seja, lesão à dignidade não excedente a um limite tal determinado pelo magistrado, não será suficiente a forjar um título condenatório a danos morais.

Não é desarrazoada a crítica feita pelo citado autor, haja vista que a tese do mero dissabor realmente tem sido, no mais das vezes, indiscriminadamente utilizada pelos tribunais pátrios, da seguinte forma: indeferindo o pleito à indenização, mas reconhecendo a ocorrência de uma agressão de menor grau aos direitos da personalidade humana. Isso evidencia uma “fragilidade” dos pedidos de reparação por dano moral-psicológico e outros danos imateriais que são constantemente confundidos com aquele. Nesse contexto, Tartuce acertadamente destaca que “a questão deve ser refletida pela comunidade jurídica nacional, uma vez que o filtro relativo aos meros aborrecimentos tem afastado muitos pedidos justos de reparação imaterial”¹⁶⁷.

De fato, em face do surgimento de novos danos imateriais indenizáveis, a tese do mero aborrecimento merece ser alvo de reflexão e profundo debate pela comunidade jurídica brasileira, para que sua aplicação nos tribunais passe a ser cada vez mais específica e cautelosa, de modo que a referida tese não sirva de óbice para as legítimas e fundadas ações reparatórias de dano moral. Contudo, enquanto não se observa esse cenário ideal, mas sim uma realidade na qual os tribunais costumam apreciar pedidos de reparação imaterial mediante a constatação do dano moral-psicológico e, não raras vezes, indeferem a indenização por enquadrar as situações como meros aborrecimentos, faz-se mister reconhecer as novas espécies de dano imaterial de forma autônoma e distinta do dano moral propriamente dito, a fim de se evitar a vulnerabilidade dessas hipóteses de dano ao injusto filtro do mero aborrecimento, conferindo, assim, maior segurança jurídica aos pleitos indenizatórios por danos imateriais que independem de eventuais repercussões psicológicas sofridas pelo prejudicado.

O dano pelo desvio produtivo do consumidor é aferido mediante a constatação de seus pressupostos objetivos, quais sejam: a prática abusiva do fornecedor de esquivar-se da responsabilidade de solucionar o problema de consumo, o prejuízo ao tempo do consumidor na(s) tentativa(s) de resolução do problema e o nexo causal entre a prática abusiva do fornecedor e aquele dano temporal. Assim, o dano pela perda do tempo deve ser aferido independentemente de possíveis repercussões na esfera subjetiva – e psicológica – da vítima, diferentemente do dano moral em sentido estrito, que o Superior Tribunal de Justiça enxerga nas situações em que

¹⁶⁷ TARTUCE, Flávio. *Direito Civil: Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil*. v. 2. 14ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019, p. 465.

a ofensa ao direito da personalidade vem acompanhada de sofrimento, dor, humilhação ou outros sentimentos negativos suportados pela vítima¹⁶⁸⁻¹⁶⁹. Em razão dessa recorrente interpretação do STJ acerca do dano moral, Souza¹⁷⁰ destaca que o atrelamento do dano temporal ao dano moral poderá inviabilizar o pleito indenizatório daquele novo dano indenizável:

Em 2012, o STJ [...] deixou registrado que “o dano moral decorrente da demora no atendimento ao cliente não surge apenas da violação de legislação que estipula tempo máximo de espera, mas depende da verificação dos fatos que causaram sofrimento além do normal ao consumidor” (Informativo nº 504, REsp 1.218.497, DJe 17.09.2012). Como se vê, o dano moral ainda está muito condicionado à ideia de sofrimento e dor, sendo que a ocorrência do dano temporal, em que pese merecedor de punição e reparação, não necessariamente desencadeará a consequência do grave abalo psíquico, como sinalizou com rigidez, nesse último julgado, a Corte Superior. Em última análise, mantido o atrelamento dos institutos, a tendência é a inviabilização do pleito indenizatório por prejuízo de tempo, pois serão muito raras as situações em que o consumidor, por causa da desídia do fornecedor, experimentará um autêntico e verdadeiro sofrimento. Ou seja, muitas *vias crucis* vivenciadas, que bem se ajustam ao figurino do transtorno, mas não caracterizam um sofrimento, ficarão sem uma adequada indenização.

Por todo o exposto até aqui, considera-se inadequada a vinculação do dano temporal associado ao dano moral-psicológico, pois o bem jurídico tutelado pelo primeiro é tão somente o tempo vital e irrecuperável da vítima, não a sua integridade moral-psicológica. Assim sendo, o dano pelo desvio produtivo, enquanto nova espécie de dano extrapatrimonial indenizável, deve ser compreendido autonomamente e, portanto, desvinculado do dano moral propriamente dito, por serem espécies distintas, com suportes fáticos também distintos, uma vez que aquele dano temporal não decorre do abalo psicológico ou da ofensa à honra, mas sim da prática abusiva que provocou ao consumidor uma perda efetiva de seu tempo.

¹⁶⁸ “Em relação aos danos morais, a jurisprudência desta Corte firmou-se no sentido de que o simples descumprimento contratual, por si só, não é capaz de gerar danos morais. É necessária a existência de uma consequência fática capaz de acarretar dor e sofrimento indenizável por sua gravidade [...]” (STJ, AgInt no AREsp 1406065/SP, 4ª Turma, Relator Ministro Luis Felipe Salomão, j. 29.04.2019. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num_registro=201803137208&dt_publicacao=02/05/2019. Acesso em: 03 ago. 2019).

¹⁶⁹ “Quando a situação experimentada não tem o condão de expor a parte a dor, vexame, sofrimento ou constrangimento perante terceiros, não há que se falar em dano moral, uma vez que se trata de circunstância a ensejar mero aborrecimento ou dissabor, mormente quando o simples descumprimento contratual, embora tenha acarretado aborrecimentos, não gerou maiores danos ao recorrente [...]”. (STJ, AgInt no REsp 1795421/SP, 3ª Turma, Relatora Min. Nancy Andrighi, j. 27.05.2019, DJe 29.05.2019. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num_registro=201900299387&dt_publicacao=29/05/2019. Acesso em: 03 ago. 2019).

¹⁷⁰ SOUZA, Heder Rubens Silveira e. Reflexões sobre o dano temporal. *Lex Magister*. Disponível em: https://www.lex.com.br/doutrina_27595300_reflexoes_sobre_o_dano_temporal.aspx. Acesso em: 4 ago. 2019.

4.3.2 Possibilidade de cumulação do dano pelo desvio produtivo com outros danos e efetivação do princípio da reparação integral

A possibilidade de cumulação entre modalidades de dano depende, por óbvio, de que cada dano indenizável corresponda à tutela de um bem jurídico próprio e autônomo. Nesse sentido, os danos materiais – como o dano emergente e os lucros cessantes – e o dano moral, portanto, são cumuláveis por encontrarem fundamento em situações distintas e, assim, independentes entre si. Em razão disso, sempre que uma nova espécie de dano passa a ser reconhecida como uma subcategoria autônoma, abre-se margem à discussão acerca da possibilidade de cumulação da indenização desse novo dano com as demais modalidades, patrimoniais e extrapatrimoniais, já reconhecidas autonomamente.

Inicialmente, deve-se destacar, conforme já visto na seção anterior, que existe uma tendência de especificação dos danos imateriais no âmbito do STJ, em decorrência da interpretação prevalente naquele Tribunal de que o dano moral é caracterizado pela dor ou pelo sofrimento psicológico da vítima do evento danoso. Nesse sentido, observam Alexandre Morais da Rosa e Maurílio Casas Maia¹⁷¹:

No âmbito do Superior Tribunal de Justiça (STJ) há tendência de vinculação dos danos morais à concepção de dor psicológica, distinguindo-a do mero aborrecimento. A referida visão, de cunho restrito do dano moral e altamente subjetivo-psicológico, abriu o cenário para especificações de danos imateriais no âmbito do próprio STJ, tais como o dano pela perda de uma chance e os danos estéticos.

Em razão dessa tendência de especificação, Maia¹⁷² defende que o dano temporal constitui uma espécie de dano extrapatrimonial autônoma e distinta do dano moral-psicológico, sendo, assim, passível de cumulação com o dano moral em sentido estrito, da mesma forma que o entendimento sumulado pelo STJ¹⁷³ permite a cumulação das indenizações por dano estético e dano moral.

¹⁷¹ ROSA, Alexandre Morais da.; CASAS MAIA, Maurílio. O dano temporal na sociedade do cansaço: uma categoria lesiva autônoma?. p. 40. In: BORGES, Gustavo; CASAS MAIA, Maurílio. (Org.). *Dano temporal: o tempo como valor jurídico* [livro eletrônico]. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 27-46.

¹⁷² “No âmbito do STJ a aceitação sumulada do dano estético enquanto categoria cumulável com a indenização decorrente de outras categorias danosas (material e moral em sentido estrito) demonstra a tendência do STJ de especificação das categorias de danos extrapatrimoniais para além do dano moral restrito de cunho psicológico”. (BORGES, Gustavo Silveira; CASAS MAIA, Maurílio. *Dano temporal: por sua emancipação*. p. 206. In: BORGES, Gustavo; CASAS MAIA, Maurílio. (Org.). *Dano temporal: o tempo como valor jurídico* [livro eletrônico]. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 197-210).

¹⁷³ “É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral”. (STJ, Súmula 387, Segunda Seção, j. 26.08.2009, DJe 01.09.2009. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça, [2009]. Disponível em: http://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2013_35_capSumula387.pdf. Acesso em: 06 ago. 2019).

Consoante leciona Tartuce, a possibilidade de cumulação do dano estético com as demais modalidades de danos indenizáveis deve-se ao fato de que “os danos estéticos vêm sendo tratados tanto pela doutrina quanto pela Jurisprudência como uma modalidade separada de dano extrapatrimonial, o que está de acordo com a tendência de reconhecimento de novos danos”¹⁷⁴. Em outras palavras, admite-se a autonomia do dano estético e, conseqüentemente, a sua cumulação com o dano moral-psicológico, porque o dano à estética pessoal passou a ser reconhecido como uma nova espécie do gênero dano moral¹⁷⁵. Por interpretação analógica, é possível vislumbrar a autonomia do dano temporal e a possibilidade de cumulação desse dano com as demais modalidades, uma vez que, assim como o dano estético, o dano pela perda do tempo deve ser reconhecido como uma nova espécie do gênero dano extrapatrimonial (dano moral em sentido amplo). Nesse sentido, explicam Borges e Maia¹⁷⁶:

Em verdade, por mais que existam críticas à autonomia do dano temporal, o conceito de dano moral utilizado constantemente pelo STJ, vinculado à dor psicológica, e a aceitação da cumulação de danos morais e estéticos (Enunciado Sumular n. 387/STJ), permitem concluir que há abertura do sistema normativo à percepção do dano temporal enquanto categoria autônoma no âmbito do conceito do dano moral em sentido amplo – o mesmo que rendeu a possibilidade de cumular indenizações de dano estético e moral em sentido restrito.

Esse posicionamento favorável à autonomização do dano temporal e, conseqüentemente, à possibilidade de cumulação desse dano com outros tipos de danos vem adquirindo cada vez mais espaço na doutrina nacional. Além de Maurílio Casas Maia¹⁷⁷, pode-se citar, dentre outros autores, Gustavo Borges¹⁷⁸ que, ao tratar do tempo de espera dos pacientes por tratamentos clínicos ou cirúrgicos, posicionou-se favoravelmente à autonomia do dano temporal e sua cumulatividade com os danos morais em sentido estrito. Mencione-se, ainda, Orlando Celso da Silva Neto¹⁷⁹, que defendeu o dano pela perda do tempo como “subcategoria própria” e refletiu sobre a importância da responsabilização civil dos

¹⁷⁴ TARTUCE, 2019, p. 484.

¹⁷⁵ STOCO, Rui. *Tratado de Responsabilidade Civil: responsabilidade civil e sua interpretação doutrinária e jurisprudencial*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001, p. 1356.

¹⁷⁶ BORGES, Gustavo Silveira; CASAS MAIA, Maurílio. Dano temporal: por sua emancipação. p. 207. In: BORGES, Gustavo; CASAS MAIA, Maurílio. (Org.). *Dano temporal: o tempo como valor jurídico* [livro eletrônico]. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 197-210.

¹⁷⁷ “[...] não obstante proponha-se a autonomia do dano temporal enquanto tentativa reparatória desse caríssimo e irrecuperável bem da vida – o tempo –, assevera-se que o dano cronológico poderá ser acompanhado pelo dano moral e também pelo material, à semelhança da aceitável cumulação entre os pedidos indenizatórios de danos patrimoniais, morais e estéticos – conforme renunciaram os enunciados n. 37 e n. 387 da Súmula do STJ”. (CASAS MAIA, Maurílio. O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro é dignidade e liberdade. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 23, n. 92, p. 161-176, mar./abr. 2014).

¹⁷⁸ BORGES, Gustavo Silveira. O paciente, a sua percepção do tempo e o dano temporal. *Revista de Direito do Consumidor*. v. 110, p. 187-209, mar./abr., 2017, p. 195.

¹⁷⁹ SILVA NETO, Orlando Celso da. Responsabilidade Civil pela Perda de Tempo Útil: tempo é um ativo indenizável?. *Revista de Direito Civil Contemporâneo*, São Paulo, v. 4, p. 139-162, jul.-set. 2015.

fornecedores pela perda do tempo útil dos consumidores para fins de efeito pedagógico no mercado de consumo, uma vez que incentiva os consumidores a buscarem seus direitos, ao mesmo tempo em que estimula os fornecedores a prezarem pela qualidade de seus atendimentos.

Também merece destaque a tese independente apresentada no XIII Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor, realizado pelo Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon) no ano de 2016, que foi aprovada por unanimidade com a seguinte redação: “O fornecedor de produtos ou serviços deve ser responsabilizado pelo dano temporal causado ao consumidor, como bem jurídico autônomo, inclusive cumulável com outros tipos de danos”¹⁸⁰. Esse enunciado, além de ter sido unanimemente aprovado no evento, foi publicado na Revista de Direito do Consumidor n.º 106¹⁸¹, evidenciando uma crescente aceitabilidade do “dano temporal” como subcategoria autônoma e passível de cumulação com outros tipos de danos.

Ressalte-se que a discussão sobre a possível autonomia do dano temporal já chegou ao Judiciário, embora de forma ainda incipiente e adstrita aos juízos de primeira instância. Merece relevo a sentença proferida no Processo n.º 0005804-43.2014.8.26.0297¹⁸², da Comarca de Jales/SP, na qual o Juiz de Direito Fernando Antônio de Lima assumiu a vanguarda e reconheceu a autonomia do dano temporal, conforme se depreende do trecho a seguir:

Ao contrário do que se passa na reparação dos danos morais, a reparação pelo desperdício de tempo produtivo envolverá, sempre, a conjugação de vários direitos da personalidade, indevidamente violados: liberdade, trabalho, lazer, às vezes saúde, convivência familiar, estudos. Assim, enquanto na reparação dos danos morais a violação de vários direitos da personalidade é contingente, pode ou não ocorrer, na reparação pelo tempo desperdiçado, ao contrário, é imanente, pois sempre envolverá o menos cabo a vários direitos da personalidade. A autonomia do direito à proteção do tempo útil ou produtivo concretiza a função compensatória e punitiva da responsabilidade civil, bem assim o princípio do solidarismo consumerista, neste último caso quando envolver distribuição de renda de grandes corporações econômicas para os consumidores. [...] Daí que a autonomia do direito à reparação pelo tempo útil ou produtivo desperdiçado confere inegável realização do sistema de proteção do direito do consumidor.

¹⁸⁰ BASTOS, Maria Aparecida Dutra. In: XIII CONGRESSO BRASILEIRO DE DIREITO DO CONSUMIDOR, 2016, Foz do Iguaçu. *Teses Independentes*. Disponível em: http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/RDCons_n.106.19.PDF. Acesso em: 04 ago. 2019.

¹⁸¹ BARLETTA, Fabiana; SOUSA, Fábio Torres de. Teses independentes aprovadas no XIII Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, p. 497-500, v. 106, jul.-ago, 2016, p. 499.

¹⁸² BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. Juizado Especial Cível. Comarca de Jales/SP. *Sentença alusiva ao Processo n.º 0005804-43.2014.8.26.0297*. Juiz de Direito Fernando Antônio de Lima. J. 29/08/2014. DJe 04/09/2014. Disponível em: https://esaj.tjsp.jus.br/cpopg/show.do?processo.codigo=8900005FX0000&processo.foro=297&uuiidCaptcha=sajcaptcha_a9f5c985459b41228dd4a208dd906ec5. Acesso em: 05 ago. 2019.

Pode-se mencionar, também, a sentença homologatória prolatada pelo Juiz de Direito Rafael Almeida Cró Brito, da Comarca de Maués/AM, no Processo n. 0000265-21.2016.8.04.5800, que tratou do pleito de indenização cumulativa de danos material, moral (psicológico) e temporal, formulado por um consumidor em face de uma operadora de telefonia que, em sede de autocomposição, selou o acordo no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) a título de reparação pelos três danos configurados. Ao apreciar esse caso, o Juiz de Direito homologou a autocomposição e manifestou sua posição favorável à autonomia do dano temporal, nos seguintes termos: “Por oportuno, ressalta-se a posição deste Magistrado no sentido de que além de ser possível a reparação pelos danos moral e material, há nítida autonomia na reparação do dano temporal”¹⁸³.

O posicionamento acima coligido parece bastante razoável quando se pondera as consequências práticas do reconhecimento da autonomia do dano pelo desvio produtivo. Em primeiro lugar, conforme visto no tópico 4.3.1, a autonomização mostra-se adequada porque, impedindo a vinculação do dano temporal ao dano moral-psicológico, reduz-se a vulnerabilidade à tese do mero aborrecimento. Além disso, o reconhecimento do dano temporal como autônomo e a consequente possibilidade de cumulação desse dano com o dano moral-psicológico – da mesma forma que o STJ permitiu em relação ao dano estético – é medida que se impõe para a efetivação do princípio da reparação integral¹⁸⁴⁻¹⁸⁵ e da função pedagógica da responsabilização civil do fornecedor abusivo. Afinal, se o dano pela perda do tempo ficar à mercê do dano moral-psicológico, a reparação será sempre parcial, já que um dos bens jurídicos merecedores de tutela – o tempo – estará sendo ignorado e, dessa forma, a função pedagógica daquela responsabilização civil no mercado de consumo restará inócua, por não desestimular a prática lesiva apenas ao tempo do consumidor.

A partir do momento em que se compreende a distinção entre os bens jurídicos tutelados pelo dano temporal e pelo dano moral-psicológico, é possível imaginar várias situações que poderiam, em tese, ensejar a reparação cumulativa entre essas espécies de dano extrapatrimonial. A título de exemplo, imagine-se o caso de uma pessoa enferma que recebe a

¹⁸³ BRASIL. Tribunal de Justiça do Amazonas. 1ª Vara. Comarca de Maués/AM. *Sentença homologatória no Processo n.º 0000265-21.2016.8.04.5800*. Juiz de Direito Rafael Almeida Cró Brito, j. 11.08.2016. Disponível em: https://emporiiodireito.com.br/wp-content/uploads/2016/08/Senten%c3%a7a_Homologat%c3%b3ria_Dano_Temporal_Emp.pdf. Acesso em: 05 ago. 2019.

¹⁸⁴ “O princípio da reparação integral ou plena, ou da equivalência entre os prejuízos e a indenização, conforme já aludido, busca colocar o lesado, na medida do possível, em uma situação equivalente à que se encontrava antes de ocorrer o fato danoso” (SANSEVERINO, 2010, p. 48).

¹⁸⁵ No âmbito do direito consumerista, o princípio da reparação integral está previsto no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, que assegura aos consumidores “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”.

recomendação médica de submissão imediata a uma cirurgia para retirada de aneurisma – pelo risco iminente de rompimento fatal – mas não dispõe de recursos para pagar o procedimento particular, restando-lhe aguardar pela autorização do convênio médico; imagine-se, ainda, que o setor responsável do plano de saúde tenha submetido aquela pessoa a sucessivas e infrutíferas tentativas de obter uma resposta célere, terminando por injustificadamente recusar o procedimento somente após o decurso de um mês. Nesse caso, é nítida a violação à dignidade e à integridade psicofísica do consumidor, bem como ao seu tempo vital, ensejando, assim, a reparação por dano moral cumulado ao dano temporal, em razão, respectivamente, da infundada recusa e da ineficiência abusiva do serviço prestado.

Outro exemplo que ensejaria essa reparação cumulativa foi dado pelo Juiz de Direito Fernando Antônio de Lima, quando reconheceu a autonomia do dano temporal na sentença da Ação Indenizatória n.º 0005804-43.2014.8.26.0297, já mencionada anteriormente. Assim exemplificou o magistrado¹⁸⁶:

Imaginemos que um consumidor tenha, injustamente, seu nome encaminhado a órgãos de proteção ao crédito. Foi vítima dos danos morais. Imagine que, nessa mesma situação, o consumidor ligou várias vezes ao fornecedor, procurou órgãos de proteção ao consumidor, e a violação permaneceu. Houve, portanto, duas violações: à honra; e ao tempo produtivo ou útil. Punir apenas uma vez o fornecedor, com uma só indenização, significa [...] degradingar o princípio da reparação integral do dano, previsto no art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

Com efeito, a vinculação do dano temporal ao dano moral-psicológico inevitavelmente afronta o princípio da reparação integral previsto no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, já que atribui ao fornecedor apenas o dever de indenizar o dano moral em sentido estrito, mas não o prejuízo ao tempo do consumidor. Por derradeiro, a autonomia do dano pelo desvio produtivo também se mostra necessária para a consecução da função pedagógica da responsabilização civil, consoante leciona Maia¹⁸⁷:

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

Concorda-se com o citado autor porque, de fato, a responsabilização civil pelo desvio produtivo dos consumidores somente cumprirá sua função pedagógica quando o tempo

¹⁸⁶ BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. Juizado Especial Cível. Comarca de Jales/SP. *Sentença alusiva ao Processo n.º 0005804-43.2014.8.26.0297*. Juiz de Direito Fernando Antônio de Lima, j. 29.08.2014, DJe 04.09.2014. Disponível em: https://esaj.tjsp.jus.br/cpopg/show.do?processo.codigo=8900005FX0000&processo.foro=297&uuidCaptcha=sajcaptcha_a9f5c985459b41228dd4a208dd906ec5. Acesso em: 05 ago. 2019.

¹⁸⁷ CASAS MAIA, Maurílio. O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro é dignidade e liberdade. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 23, n. 92, p. 161-176, mar./abr. 2014, p. 163.

do consumidor for considerado um valor em si mesmo. Isso porque, uma vez reconhecido o tempo como bem jurídico tutelado autonomamente, a obrigação de indenizar decorrerá meramente da prática abusiva lesiva ao tempo vital do consumidor e, nesse cenário, evidentemente haverá maior preocupação dos fornecedores em oferecer produtos e serviços de qualidade no mercado de consumo, bem como serviços de atendimento eficientes que solucionem, em tempo hábil, as reclamações dos consumidores.

Por todo o exposto, parece plenamente plausível e adequada a interpretação do dano temporal como espécie autônoma de dano extrapatrimonial. Embora esse ainda não seja o entendimento do Superior Tribunal de Justiça e demais órgãos jurisdicionais colegiados, deve-se consignar que o reconhecimento do dano pelo desvio produtivo do consumidor como um dano indenizável, ainda que genericamente a título de danos morais, já representa um inegável avanço na efetiva proteção e defesa do consumidor na sociedade hodierna, além de ser um pontapé inicial no reconhecimento do tempo como bem jurídico, o que tem despertado valiosas reflexões para a comunidade jurídica atual.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na sociedade pós-moderna, a máxima “tempo é dinheiro” amplia-se com as acertadas reflexões de que o tempo é vida, liberdade e dignidade, uma vez que pode ser convertido em lazer, estudo, autocuidado, convivência familiar, trabalho, descanso, dentre tantas outras atividades existenciais que integram o desenvolvimento pessoal de um indivíduo.

De fato, o tempo é o suporte da vida e de tudo aquilo que o sujeito de direitos pretende nela realizar. Ocorre que cada pessoa tem um tempo finito que transcorrerá continuamente até seu último suspiro, o que faz do tempo um bem escasso e irrecuperável, cuja usurpação não pode ser indiferente ao Direito. Em outras palavras, o tempo existencial pertencente a cada sujeito é, inegavelmente, um interesse merecedor de tutela jurídica.

Nesse prisma, é cristalina a importância da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, que informa e sistematiza a responsabilização civil do fornecedor pelas práticas lesivas ao tempo dos consumidores, as quais são corriqueiramente perpetradas nos serviços de atendimento ao cliente e nos próprios estabelecimentos comerciais espalhados por todo o país.

Embora a mencionada teoria já tenha sido amplamente utilizada pelos tribunais como fundamento para reconhecer a responsabilização civil do fornecedor que abusivamente desperdiça o tempo do consumidor, viu-se que a maior parte dos julgados imputaram o dever de indenizar a título de “dano moral”. Disso decorre uma confusão entre o dano pelo desvio produtivo e o dano moral propriamente dito, que pode ser evitada se aquele dano ao tempo for reconhecido como espécie autonomamente indenizável. Essa autonomização parece adequada porque, diferentemente do dano moral-psicológico, o dano temporal deve ser constatado pela análise de pressupostos objetivos, quais sejam: a prática antijurídica – e, portanto, abusiva – por parte do fornecedor; a sua esquivia da responsabilidade de solucionar o problema de consumo; o prejuízo desarrazoado ao tempo do consumidor; e o nexo causal entre a prática abusiva do fornecedor e o dano temporal.

Há que se admitir que o reconhecimento da responsabilização civil pelo desvio produtivo dos consumidores pela ampla jurisprudência, ainda que sob o manto genérico dos danos morais, já representa um pontapé inicial. Acredita-se que com a aparição de novas situações de dano pela perda do tempo chegando ao Judiciário, sobretudo aquelas que evidenciem a necessidade de reparação cumulativa entre o dano temporal e o dano moral-psicológico, o próximo passo da jurisprudência deverá ser o reconhecimento do dano pelo desvio produtivo como espécie autônoma de dano imaterial, a fim de possibilitar a sua cumulação com outras espécies.

Outrossim, a autonomia do dano pelo desvio produtivo parece necessária para a efetivação do princípio da reparação integral, pois uma vez compreendido o tempo como um valor jurídico autônomo, o dever de reparar decorrerá da lesão ao tempo por si só e a respectiva indenização será cumulável com outras modalidades de dano eventualmente sofridas pelo sujeito lesado. Isso repercutirá positivamente no mercado de consumo por concretizar a função pedagógica da responsabilização civil dos fornecedores, uma vez que desestimulará a reiteração das práticas antijurídicas que usurpam o tempo dos consumidores, ao mesmo tempo em que exigirá dos fornecedores maior zelo com a qualidade de seus produtos e serviços, sobretudo com a eficiência e a presteza de seus atendimentos.

Por todo o exposto, reafirma-se a expectativa de que o aprofundamento das reflexões sobre o dano temporal na doutrina, bem como a chegada ao Judiciário de situações que evidenciem a possibilidade de cumulação desse dano com outras espécies, demonstrará aos juristas a plausibilidade da compreensão do tempo como valor jurídico autônomo.

REFERÊNCIAS

AGOSTINHO, Santo. *Confissões*. Tradução: J. Oliveira Santos e Ambrósio de Pina. São Paulo: Editora Nova Cultural, 1999.

ALVARENGA, Rúbia Zanotelli de; BOUCINHAS FILHO, Jorge Cavalcanti. O dano existencial e o Direito do Trabalho. *Lex Magister*. Disponível em: http://www.lex.com.br/doutrina_24160224_o_dano_existencial_e_o_direito_do. Acesso em: 30 jun. 2019.

AMORIM, Bruno de Almeida Lewer. Responsabilidade Civil pelo Tempo Perdido. In: BORGES, Gustavo; CASAS MAIA, Maurílio. (Org.). *Dano temporal: o tempo como valor jurídico* [livro eletrônico]. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 118-119.

BARLETTA, Fabiana. SOUSA, Fábio Torres de. Teses independentes aprovadas no XIII Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo, p. 497-500, v. 106, jul.-ago. 2016.

BARROS NETO, Adalberto Pinto. *Mero dissabor: uma real agressão à dignidade humana*. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=26d6e896db39edc7>. Acesso em: 03 ago. 2019.

BASTOS, Maria Aparecida Dutra. O fornecedor de produtos e serviços deve ser responsabilizado pelo dano temporal causado ao consumidor, como bem jurídico autônomo, inclusive cumulável com outros tipos de danos. In: XIII CONGRESSO BRASILEIRO DE DIREITO DO CONSUMIDOR, 2016, Foz do Iguaçu. *Teses Independentes*. Disponível em: http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/RDCons_n.106.19.PDF. Acesso em: 04 ago. 2019.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

BERGSTEIN, Laís. A consolidação da noção de dano pela perda do tempo nas relações de consumo. In: BORGES, Gustavo; CASAS MAIA, Maurílio. (Org.). *Dano temporal: o tempo como valor jurídico* [livro eletrônico]. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 79-100.

BORGES, Gustavo Silveira; CASAS MAIA, Maurílio. Dano temporal: por sua emancipação. In: BORGES, Gustavo; CASAS MAIA, Maurílio. (Org.). *Dano temporal: o tempo como valor jurídico* [livro eletrônico]. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 197-210.

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

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. *Novo tratado de responsabilidade civil*. 3. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 01 jun. 2019.

_____. *Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002*. Institui o Código Civil. Brasília, 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm. Acesso em: 02 jul. 2019.

_____. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm. Acesso em: 10 jul. 2019.

_____. Superior Tribunal de Justiça. *Súmula nº 387*. É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça, [2009]. Disponível em: http://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2013_35_capSumula387.pdf. Acesso em: 06 ago. 2019.

_____. Superior Tribunal de Justiça (4ª Turma). *Agravo Regimental no Agravo em Recurso Especial nº 60866/RS*. Ação de indenização. Veículo novo. Defeito. Produção de prova testemunhal. Dever de indenizar. Reexame de matéria de fato. Dano moral. Cabimento. Revisão do valor. Relatora: Min. Maria Isabel Gallotti. J. 15/12/2011. DJe 01/02/2012. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num_registro=201101690741&dt_publicacao=01/02/2012. Acesso em: 12 jul. 2019.

_____. Superior Tribunal de Justiça (3ª Turma). *Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial nº 821945/PI*. Direito do consumidor. Responsabilidade civil. Aquisição de veículo. Vício oculto. [...] Dano moral. Aquisição de veículo zero quilômetro que retorna diversas vezes para conserto. Súmula n. 7 do STJ. Agravo Improvido. Relator: Min. Marco Aurélio Bellizze. j. 23/06/2016. DJe 01/07/2016. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num_registro=201502915528&dt_publicacao=01/07/2016. Acesso em: 12 jul. 2019.

_____. Superior Tribunal de Justiça. *Informativo de Jurisprudência nº 641/STJ*. Atendimento presencial em agências bancárias. Tempo de espera. Dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho. Teoria do desvio produtivo do consumidor. Dano Moral coletivo. Existência. [...] (REsp 1.737.412/SE. Relatora: Min. Nancy Andrighi, j. 05-02-2019, DJe 08-02-2019). Disponível em: https://scon.stj.jus.br/docs_internet/informativos/PDF/Inf0641.pdf. Acesso em: 13 jul. 2019.

_____. Superior Tribunal de Justiça (4ª Turma). *Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial nº 1406065/SP*. Agravo Interno no Agravo em Recurso Especial. Atraso na entrega do imóvel. Dano moral, no caso concreto, configurado. Aplicação da Súmula n. 7/STJ. Agravo interno não provido. Relator: Min. Luis Felipe Salomão. j. 29/04/2019. DJe 02/05/2019. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num_registro=201803137208&dt_publicacao=02/05/2019. Acesso em: 03 ago. 2019.

_____. Superior Tribunal de Justiça (3ª Turma). *Agravo Interno no Recurso Especial nº 1795421/SP*. Processual Civil. Agravo interno no agravo em Recurso Especial. Reexame de

fatos e provas. Inadmissibilidade. Dissídio jurisprudencial. Cotejo analítico e similitude fática. Ausência. Harmonia entre o acórdão recorrido e a jurisprudência do STJ. Súmula 568/STJ. Relatora: Min. Nancy Andrighi. j. 27/05/2019. DJe 29/05/2019. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num_registro=201900299387&dt_publicacao=29/05/2019. Acesso em: 03 ago. 2019.

_____. Superior Tribunal de Justiça (4ª Turma). *Recurso Especial nº 747396/DF*. Recurso Especial. Responsabilidade civil. Aquisição de refrigerante contendo inseto. Dano moral. Ausência. Relator: Min. Fernando Gonçalves. J. 09/03/2010. DJe 22/03/2010. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num_registro=200500733607&dt_publicacao=22/03/2010. Acesso em: 30 jul. 2019.

_____. Superior Tribunal de Justiça (3ª Turma). *Recurso Especial 1061500/RS*. Recurso Especial. Responsabilidade civil. Ação de indenização por danos morais. Envio de cartão de crédito não solicitado e de faturas cobrando anuidade. Dano moral configurado. Relator: Min. Sidnei Beneti. J. 04/11/2008. DJe 20/11/2008. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/inteiroteor/?num_registro=200801197193&dt_publicacao=20/11/2008. Acesso em: 01 ago. 2019.

_____. Tribunal de Justiça da Bahia. Segunda Câmara Cível. *Apelação Cível nº 0000779-83.2014.8.05.0216*. Ação de indenização por danos morais [...] Desvio Produtivo Do Consumidor – Perda de tempo útil – Dano moral caracterizado – Quantum indenizatório fixado em atenção à razoabilidade e diante do caráter pedagógico do dano moral – Apelo Improvido. Relator: Des. Mauricio Kertzman Szporer. J. 02/08/2016. DJe 04/08/2016. Disponível em: <https://www.tjba.jus.br/jurisprudencia-api/inteiroTeor/c2e4168e-5786-30a8-b300-e48f4bcd6267>. Acesso em: 13 jul. 2019.

_____. Tribunal de Justiça da Paraíba. 1ª Câmara Especializada Cível. *Apelação Cível nº 0068755-11.2014.815.2001*. Apelação Cível - Ação de Indenização por Danos Morais - Serviço de Telefonia - Má prestação do serviço configurada [...] Indenização Cabível - Aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor - Provimento do Recurso. Relator: Des. Alexandre Targino Gomes Falcão. j. 16/10/2018. Disponível em: <http://tjpb-jurisprudencia-dje.tjpb.jus.br/dje/2018/10/18/86881adb-ae4b-4472-b4dd-083839f5ef76.pdf>. Acesso em: 12 jul. 2019.

_____. Tribunal de Justiça de São Paulo. 1ª Turma Cível e Criminal. Comarca de Palmeira D'Oeste. *Recurso Inominado Cível nº 1000958-32.2016.8.26.0414*. Relator: Juiz Fernando Antônio de Lima. J. 25/10/2016. DJe 26/10/2016. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=654275&cdForo=9058>. Acesso em: 13. jul. 2019.

_____. Tribunal de Justiça de São Paulo. 5ª Câmara de Direito Privado. Comarca de Araras. *Apelação Cível nº 0007852-15.2010.8.26.0038*. Ação de Indenização por danos morais – Vício do Produto – Máquina de lavar [...] Inúmeras tentativas de resolução do problema que restaram infrutíferas [...] Inteligência da tese do Desvio Produtivo do Consumidor. Danos morais configurados. Relator: Desembargador Fábio Podestá. J. 13/11/2013. DJe 19/11/2013. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=7182456&cdForo=0>. Acesso em: 12 jul. 2019.

_____. Tribunal de Justiça de São Paulo. Juizado Especial Cível. Comarca de Jales/SP. Sentença. *Processo n.º 0005804-43.2014.8.26.0297*. Juiz de Direito Fernando Antônio de Lima. J. 29/08/2014. DJe 04/09/2014. Disponível em: https://esaj.tjsp.jus.br/cpopg/show.do?processo.codigo=8900005FX0000&processo.foro=297&uuidCaptcha=sajcaptcha_a9f5c985459b41228dd4a208dd906ec5. Acesso em: 05 ago. 2019.

_____. Tribunal de Justiça do Amazonas. 1ª Vara. Comarca de Maués/AM. Sentença homologatória. *Processo n.º 0000265-21.2016.8.04.5800*. Juiz de Direito Rafael Almeida Cró Brito. J. 11/08/2016. Disponível em: https://emporiiodireito.com.br/wp-content/uploads/2016/08/Senten%C3%A7a_Homologat%C3%B3ria_Dano_Temporal_Emp.pdf. Acesso em: 05 ago. 2019.

_____. Tribunal de Justiça do Paraná. 9ª Câmara Cível *Apelação Cível n.º 1596180-5*. Ação de indenização por danos morais – Tempo de espera de mais de uma hora e meia em fila de banco – Descumprimento de lei estadual que limita o período de espera para atendimento [...] Dano moral presumido – Recurso provido. Relator: Desembargador Domingos José Perfetto. J. 14/12/2016. DJe 25/01/2017. Disponível em: <https://portal.tjpr.jus.br/asp/judwin/consultas/judwin/visualizaPdf.asp?Processo=2662289&Data=201612141512&Tipo=1>. Acesso em: 13 jul. 2019.

_____. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. 24ª Câmara Cível do Consumidor. *Apelação Cível n.º 0024111-89.2013.8.19.0001*. Apelação Cível. Concessionária de serviço público. Telefonia. Responsabilidade civil objetiva. Cobrança indevida. Desvio produtivo do consumo. Dano moral in re ipsa. Relatora: Des. Andrea Fortuna Teixeira. J. 15/02/2016. DJe 16/02/2016. Disponível em: <http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=00046B869Aafb71FE1EDBCCA7333D8F4698EC5044E37494F>. Acesso em: 12 jul. 2019.

_____. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. 20ª Câmara Cível. *Apelação Cível n.º 0000130-58.2017.8.19.0076*. Ação indenizatória. Falha na prestação do serviço. Espera excessiva, desproporcional e ilegal para atendimento bancário. Dano temporal ou desvio produtivo do consumidor caracterizado. Relator Desembargador Alcides da Fonseca Neto. J. 25/07/2018. DJe 31/07/2018. Disponível em: <http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=00047AFCAFD9BFDD350D77E63FB34181AC09C5084345645A>. Acesso em: 13 jul. 2019.

CAPPELARI, Récio Eduardo. Reflexões sobre o dano injusto: a concretização da ideia de justiça. *Revista Justiça do Direito*, Passo Fundo, v. 24, n. 1, p. 61-74, 2010. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/rjd/article/view/2144/1384>. Acesso em: 05 ago. 2019.

CASAS MAIA, Maurílio. O dano temporal e a sua autonomia na ApCiv 2007.060473-7. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 102, n. 24, p. 466-486, nov./dez. 2015.

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

CAVALIEIRI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*. 13ª ed. São Paulo: Atlas, 2019.

DESSAUNE, Marcos. Desvio produtivo do consumidor. *Visão Jurídica*, São Paulo, v. 71, abr. 2012. Entrevista concedida a Marcelo Rosseto. Disponível em: <https://editorart.files.wordpress.com/2012/04/entrevista-com-marcos-dessaune.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2019.

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

DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil Brasileiro: responsabilidade civil*. Vol. 7. 24 ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

EZZELL, Carol. Tempo e cultura. *Revista Científic American Brasil*. Edição especial nº 21: Paradoxos do Tempo. São Paulo: Editora Duetto, 2007.

FINCATO, Denise Pires; VIDALETTI, Leiliane Piovesani. Dano existencial no direito trabalhista brasileiro: em tempos de reformas, muito a amadurecer. *Lex Magister*. Disponível em: https://www.lex.com.br/doutrina_27596528_dano_existencial_no_direito_trabalhista_brasileiro_em_tempos_de_reformas_muito_a_amadurecer.aspx. Acesso em: 17 jul. 2019.

GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade civil pela perda do tempo. *Jus*, 2013. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/23925/responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo>. Acesso em: 09 jul. 2019.

_____, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo curso de direito civil: responsabilidade civil*. v. 3. 16ª ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2018a.

_____, Pablo Stolze; _____, Rodolfo. *Novo curso de direito civil: parte geral*. v. 1. 20ª ed. São Paulo: Saraiva, 2018b.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor Comentado: artigo por artigo*. 13. ed. rev. ampl. e atual. Salvador: JusPODIVM, 2016.

GHISOLFI, Eduardo Sörensen. *Sobre a Evolução Histórica do Conceito de Tempo e uma Investigação do Seu Significado entre Estudantes de Diferentes Níveis de Escolaridade*. 2008. 157 f. Monografia (Graduação em Licenciatura em Física) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.

GOLDSCHMIDT, Rodrigo; RIGONI, Carliana Luiza. O Dano Temporal: aproximações e divergências com outras espécies de danos imateriais. In: BORGES, Gustavo; CASAS MAIA, Maurilio. (Org.). *Dano temporal: o tempo como valor jurídico [livro eletrônico]*. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 47-72.

GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito civil brasileiro: responsabilidade civil*. v. 4. 13 ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

GUGLINSKI, Vitor. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais brasileiros. *Revista de Derecho y Ciencias Sociales*, n.º 11, Bogotá: Misión Jurídica,

2016. Disponível em: <https://www.revistamisionjuridica.com/wp-content/uploads/2017/03/REVISTA-11-77-96.pdf>. Acesso em: 01 ago. 2019.

MELLO, Tamila Cavaler Pessoa de. *A responsabilidade civil pela perda de tempo útil: o valor social e jurídico do tempo e a sua violação como uma nova categoria de dano indenizável ao consumidor*. 2013. 93 f. Monografia (Graduação em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

MELO, Marco Aurélio Bezerra. *Curso de Direito Civil: Responsabilidade civil*. v. 4. São Paulo: Atlas, 2015.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003.

MULHOLLAND, Caitlin Sampaio. *A responsabilidade civil por presunção de causalidade*. Rio de Janeiro: GZ Editora, 2009.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção; TARTUCE, Flávio. *Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. 3 ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2014.

NUNES, Luiz Antonio Rizzato. *Curso de direito do consumidor*. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

PEREIRA, Jessica. *A responsabilidade civil pela perda de tempo útil do consumidor*. 2015. 105 f. Monografia (Graduação em Direito) – Universidade Federal de Mato Grosso, Cuiabá. Disponível em: <http://www.direitocivilcontemporaneo.com/wp-content/uploads/2016/05/PEREIRA-Jessica.-A-responsabilidade-civil-pela-perda-de-tempo-u%CC%81til-do-consumidor.pdf>. Acesso em: 07 jun. 2019.

RAMOS, Luiza Marins Fernandes. *A efetividade do Enunciado 387 da Súmula de jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça na quantificação dos danos moral e estético*. 2017. 49 f. Monografia (Graduação em Direito) – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.unirio.br/unirio/ccjp/arquivos/tcc/2012-2-2013-tcc-luiza-marins-fernandes-ramos>. Acesso em: 15 jul. 2019.

ROSA, Alexandre Morais da.; CASAS MAIA, Maurílio. O dano temporal na sociedade do cansaço: uma categoria lesiva autônoma?. In: BORGES, Gustavo; CASAS MAIA, Maurilio. (Org.). *Dano temporal: o tempo como valor jurídico* [livro eletrônico]. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 27-46.

SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. *Princípio da reparação integral: indenização no Código Civil*. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

SCHREIBER, Anderson. *Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

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

SOARES, Flaviana Rampazzo. *Responsabilidade civil por dano existencial*. 1 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2009.

SOUZA, Heder Rubens Silveira e. Chegou a hora de emancipar o dano temporal e aprofundar os debates sobre ele. *Conjur*, 2016. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2016-dez-03/heder-souza-chegou-hora-emarcipar-instituto-dano-temporal>. Acesso em: 14 jul. 2019.

_____, Heder Rubens Silveira e. Reflexões sobre o dano temporal. *Lex Magister*. Disponível em: https://www.lex.com.br/doutrina_27595300_reflexoes_sobre_o_dano_temporal.aspx. Acesso em: 4 ago. 2019.

SOUZA, Osni de. *Dano moral no direito de família*. 2003. 273 f. Tese de Doutorado. Departamento de Direito Civil – Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo (USP), São Paulo.

STOCO, Rui. *Tratado de Responsabilidade Civil: doutrina e jurisprudência*. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013, tomo I.

_____. *Tratado de Responsabilidade Civil: responsabilidade civil e sua interpretação doutrinária e jurisprudencial*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001.

TARTUCE, Flávio. *Direito Civil: lei de introdução e parte geral*. 11 ed. São Paulo: Método, 2015.

_____. *Direito Civil: Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil*. v. 2. 14ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

TEPEDINO, Gustavo. A Tutela da Personalidade no Ordenamento Civil-Constitucional. In: _____. (Org.). *Temas de Direito Civil*. 3. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2004, p. 23-58.