

**UNIVERSIDADE DE SANTA CRUZ DO SUL
CURSO DE DIREITO**

Eduarda Elisa Swarowsky

**INDENIZAÇÃO PELO TEMPO PERDIDO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: UMA
ANÁLISE DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO**

Santa Cruz do Sul
2023

Eduarda Elisa Swarowsky

**INDENIZAÇÃO PELO TEMPO PERDIDO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO:
UMA ANÁLISE DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO**

Trabalho de Conclusão apresentado ao Curso de Direito da Universidade de Santa Cruz do Sul para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientadora: Prof.^a Veridiana Maria Rehbein

Santa Cruz do Sul
2023

RESUMO

O presente trabalho monográfico possui como foco o direito de indenização referente ao tempo perdido pelo consumidor devido à falta de empenho da empresa em sanar, em tempo plausível, problemas advindos das relações de consumo no Brasil. E tem como objetivo analisar o fenômeno do desvio produtivo do consumidor, como motivação para indenização, através do estudo das evoluções nas relações consumeristas no Brasil, compreendendo o instituto da responsabilidade civil com base para a indenização do dano extrapatrimonial dentro do direito do consumidor, identificando o tempo como bem jurídico passível de ser indenizado. Nesse contexto, a problemática a ser apresentada consiste em verificar se é possível a indenização do tempo gasto pelo consumidor para sanar os problemas advindos da relação de consumo. Para dar conta dessa tarefa, utiliza-se o método dedutivo, que consiste na utilização de uma estrutura de raciocínio lógico, partindo de uma ideia ampla e genérica, que por meio de análises e argumentos lógicos, encontra-se uma conclusão específica. Por fim, é possível verificar que há uma grande movimentação doutrinária e jurisprudencial reconhecendo a teoria do desvio do consumidor, garantindo que os consumidores recebam indenização devido ao tempo perdido por omissão do fornecedor, visto a importância do tempo para o desenvolvimento da vida humana, de uma forma digna.

Palavras-chave: Consumidor. Dano. Desvio produtivo. Direito. Tempo.

ABSTRACT

This paper focuses on the right to compensation for time lost by consumers due to a company's failure to remedy problems arising from consumer relations in Brazil within a reasonable time. Its objective is to analyze the phenomenon of the consumer's productive deviation, as a motivation for compensation, through the study of developments in consumer relations in Brazil, understanding the institute of civil liability as a basis for compensation for off-balance sheet damage within consumer law, identifying time as a legal asset that can be compensated. In this context, the problem to be presented consists of verifying whether it is possible to indemnify the time spent by the consumer to remedy the problems arising from the consumer relationship. In order to accomplish this task, the deductive method is used, which consists of using a logical reasoning structure, starting from a broad and generic idea, which, through analysis and logical arguments, leads to a specific conclusion. Finally, it is possible to verify that there is a great deal of doctrinal and jurisprudential movement recognizing the theory of consumer deviation, guaranteeing that consumers receive compensation due to the time lost by the supplier's omission, given the importance of time for the development of human life, in a dignified manner. Keywords: Consumer. Damage. Law. Productive deviation. Time.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	05
2	DIREITO DO CONSUMIDOR	07
2.1	Evolução das relações de consumo	07
2.2	Princípios norteadores das relações de consumo	10
2.3	Relação consumerista.....	14
3	RESPONSABILIDADE CIVIL: CONCEITOS E ELEMENTOS.....	20
3.1	Responsabilidade civil nas relações de consumo.....	21
3.2	Dano extrapatrimonial	28
4	DANO TEMPORAL: A BASE DO DESVIO PRODUTIVO.....	32
4.1	Tempo como bem jurídico.....	32
4.2	Tempo nas relações de consumo.....	38
4.3	Teoria do desvio Produtivo do Consumidor.....	41
5	CONCLUSÃO.....	46
	REFERÊNCIAS	48

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho aborda o tema do desvio produtivo do consumidor. Possui como objetivo analisar o direito de indenização referente ao tempo perdido pelo consumidor devido à falta de empenho da empresa em sanar, em tempo plausível, problemas advindos da relação de consumo.

Com as crescentes relações comerciais à distância, por meio eletrônico, juntamente com o comércio globalizado, o contato e a comunicação entre consumidor e fornecedor muitas vezes acabam sendo dificultados. Essa dificuldade é ampliada quando o intuito é a busca da resolução de algum problema advindo da relação de consumo, fazendo com que o consumidor desvie grande parte do seu tempo em busca de uma possível solução.

O tempo é um bem jurídico tutelado pelo direito brasileiro, sendo irrestituível e esgotável, extremamente importante para todo indivíduo para desenvolver suas atividades existenciais, e conseqüentemente, sua vida. Entretanto, o consumidor se encontra na situação de ter que dispor de seu tempo para resolver problemas advindos de uma prestação de serviços mal executada ou da aquisição de algum produto com defeito, ou vício, devido à falta de empenho da empresa em sanar, em tempo plausível, os problemas advindos da relação de consumo. Desta forma, através deste trabalho busca-se compreender: é possível a indenização do tempo gasto pelo consumidor para sanar os problemas advindo dessa relação de consumo?

Para o desenvolvimento deste trabalho será utilizado a metodologia dedutiva como método de abordagem, que consiste na utilização de uma estrutura de raciocínio lógico, partindo de uma ideia ampla e genérica, que por meio de análises e argumentos lógicos, encontra-se uma conclusão específica. Quanto a técnica de pesquisa, será utilizada a pesquisa bibliográfica, a qual consiste no levantamento de dados e informações através de fontes como livros, artigos, monografias, decisões jurisprudenciais, teses e outras relacionadas ao tema. Essa pesquisa trará embasamento para o desenvolvimento do tema escolhido, sendo importante a organização e planejamento sistemático, iniciando-se pela definição do tema, construção lógica e decisão de como irá proceder a comunicação da tese.

Sendo assim, no primeiro capítulo serão abordadas as principais questões pertinentes ao direito do consumidor, buscando compreender as evoluções que as relações consumeristas sofreram ao longo dos anos, identificando os princípios que norteiam as relações de consumo e quando, de fato, uma relação jurídica será classificada como relação de consumo, identificando os principais elementos que as compõem.

Posteriormente, no segundo capítulo, será abordado o conteúdo da responsabilidade civil, buscando compreender melhor este importante instituto jurídico, através de seu conceito e seus elementos fundamentais, identificando sua aplicação nas relações de consumo, e dando destaque ao dano extrapatrimonial, o qual possui grande importância na Teoria do Desvio do Consumidor. Entretanto, a análise de fato a Teoria do Desvio do Consumidor, desenvolvida pelo advogado e doutrinador Marcos Dessaune, somente ocorrerá no terceiro capítulo, através da identificação do tempo como bem jurídico, passível de indenização e a sua importância nas relações de consumo.

Grande parte dos consumidores brasileiros já passou pela situação de precisar resolver algum problema advindo de uma relação de consumo, e acaba por adentrar em uma longa jornada estressante, aguardando por uma resolução, que muitas vezes nem é apresentada, não encontrando outra opção a não ser ir por conta própria atrás de profissionais para conquistar essa solução.

Além de todo o desgaste emocional decorrente da frustração de não conseguir muitas vezes contatar os fornecedores, ou da demora para conseguir a solução, o consumidor acaba por desviar horas de sua vida buscando meios de solucionar os danos, ou vícios, que o produto ou serviço apresenta. Todo esse tempo desviado da vida do consumidor poderia ter sido utilizado para o desenvolvimento das atividades existências em seu cotidiano, como para os momentos de lazer, trabalho, convívio social, educação e descanso.

Se faz necessário uma maior proteção ao sujeito do consumidor, buscando impedir que tal situação seja aceita e naturalizada, sendo entendida como mero aborrecimento. A indenização pelo tempo perdido seria um meio de reprimir o fornecedor pela sua omissão, ao passo que tem caráter punitivo e preventivo, buscando evitar a reincidência dessa situação.

2 DIREITO DO CONSUMIDOR

É notório a necessidade dos ordenamentos jurídicos para o desenvolvimento das sociedades, pois estes visam unificar e pacificar as condutas humanas em frente à conflitos de interesses e de atitudes, buscando uma resolução que proteja o bem jurídico lesionado por tal relação. Com a evolução das relações humanas, os conflitos, conseqüentemente, também evoluíram, e deram espaços para novas legislações, como o Direito do Consumidor.

Considerado um recente ramo do direito, visto que o Código do Consumidor foi criado em 1990, com embasamento na Constituição Federal de 1988, o Direito do Consumidor busca garantir uma maior proteção do sujeito consumidor, que se encontra em uma situação vulnerável comparado ao fornecedor, dentro da relação de consumo. Sendo uma norma jurídica de extrema importância, visto que todo indivíduo, diariamente, exerce o papel de consumidor, e precisa ter seus direitos tutelados e protegidos.

Infelizmente, a maioria dos consumidores brasileiros acabam por ter seu direito lesionado dentro das relações consumeristas, sofrendo danos irreparáveis e imensuráveis, devido às práticas abusivas dos fornecedores, que buscam adquirir vantagens sobre a falta de conhecimento do consumidor. Entretanto com o desenvolvimento da legislação consumerista, é possível perceber que esta caminha para uma maior proteção dos bem jurídicos dos consumidores, estabelecendo-os com direitos fundamentais a serem defendidos.

2.1 Evolução das relações de consumo

Com os avanços tecnológicos, sociais e organizacionais de toda humanidade, obteve-se uma significativa mudança estrutural das sociedades, as quais primitivamente dependiam do esforço em conjunto e eram autossuficientes, para uma sociedade interdependente, onde cada indivíduo passou a desenvolver a especialização do trabalho, com maior diversidade de recursos e matéria, resultando assim, na possibilidade de um sistema de trocas de serviços e bens (DESSAUNE, 2019).

O mercado desses produtos e serviços foi impulsionado pelo aumento da população e pelo desenvolvimento tecnológico, que conseqüentemente aumentou o número de consumidores e a grande demanda fez com que os fornecedores produzissem em série, a qual foi possível devido à tecnologia (ALCARÁ, 2015).

Com a produção em série, houve uma crescente produção de bens idênticos, vendidos por todo o mundo, possuindo uma maior capacidade de disseminação dos produtos e marcas, fazendo com que os produtos globalizados tomassem conta do mercado. Conseqüentemente, não existe mais o contato do consumidor com o vendedor, e assim, a empresa passa a produzir um único contrato, ao qual os consumidores apenas aderem, sem conseguir negociar para o que melhor lhes convêm (NORAT, 2011).

Visto a possibilidade de imposição dos fornecedores perante os consumidores, com os contratos de adesão, abre uma grande possibilidade de ocorrer abusos por parte de quem cria os contratos, ficando o consumidor vulnerável nessa relação, e se faz necessária a criação de normas reguladoras (NORAT, 2011).

Entretanto, se faz presente desde das primeiras civilizações, a normatização dessas relações, entre o fornecedor e consumidor, visando a proteção do consumidor, como é possível perceber no Código de Hamurabi, de forma direta, onde ocorre a responsabilização do arquiteto, em caso de defeitos na construção da casa ou paredes, onde o arquiteto seria condenado à morte, se o defeito na construção, causasse a morte do proprietário da casa, ou, no caso de possuir vícios nas paredes, deveria o próprio arquiteto custear o reparo destas (SPRÉA, 2015).

O desenvolvimento da corrente de direitos dos consumidores, se deu juntamente a corrente dos direitos sindicais, visto que durante a revolução industrial, além dos avanços tecnológicos para maior produção, maior consumo e crescentes relações consumeristas, houve uma maior exploração dos funcionários, com jornadas longas e exaustivas, para conseguir garantir a intensa produção. Insatisfeitos com a realidade da jornada de trabalho, os funcionários buscaram melhores condições, através de sindicatos (NORAT, 2011).

Tanto o movimento consumerista, como o movimento sindicalista, busca a valorização do direito a dignidade à uma vida com qualidade, com ampliação do poder aquisitivo, como melhores condições de trabalho, respectivamente, desta

forma tratando de debates sobre temáticas como os direitos humanos, e consequentemente, direitos universais (FILOMENO, 2010).

Com a carta enviada pelo presidente John F. Kennedy, em 15 de março de 1962, para o Congresso dos Estados Unidos, houve um grande marco quanto aos direitos dos consumidores, pois o presidente ressaltou que todos os indivíduos são consumidores e formam o maior grupo econômico mundial, entretanto, é o grupo com menor voz, geralmente ignorado quanto de suas reclamações. Não somente trouxe grande visibilidade ao assunto, como também, estipulou quatro direitos fundamentais aos consumidores, sendo eles: o direito à escolha, direito de ser ouvido, direito à segurança e direito à informação. Foi de tanta importância a comunicação de Kennedy, que a data passou a ser comemorada como Dia Internacional dos Direitos do Consumidor (NORAT, 2011).

A primeira organização mundial formada para tratar das pautas do direito do consumidor, foi a *Organization of Consumers Unions*, formada pela Austrália, Bélgica, Estados Unidos, Holanda e Reino Unido, em 1960, a qual atualmente forma a federação *Consumers International*, que é composta por mais de 100 países, sendo o Brasil um deles, sendo representado pelo PROCON (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor) e IDEC (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) (NORAT, 2011).

Em 16 de abril de 1985, pela Resolução 39/428, a Organização das Nações Unidas (ONU) define diretrizes de políticas de proteção para o enfrentamento aos abusos sofridos pelos consumidores, frisando a vulnerabilidade que o consumidor possui em relação aos fornecedores (NORAT, 2011).

No Brasil, o direito do consumidor está inserido no rol de direitos fundamentais, estando expresso no art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal de 1988. Porém, somente em 1990 foi criada a legislação que passou a dispor sobre as relações de consumo, com a criação do Código de Defesa do Consumidor, o qual passou a vigorar em março de 1991, atingindo conteúdo de direito material, processual, criminal e administrativa, para diminuir o desequilíbrio das relações entre fornecedores e consumidores (ALCARÁ, 2015).

2.2 Princípios norteadores das relações de consumo

O direito do consumidor, instituído como direito fundamental, acaba por ser embasado por proposições principiológicas, pois carrega em si, uma grande expressão de valores, que devem ser materializadas através da norma jurídica. E estes princípios permitem uma interpretação flexível, mensurando valores éticos e morais da sociedade, junto à norma jurídica (SOARES, 2023).

Entretanto, os direitos dispostos no Código de Direito do Consumidor devem sempre observar os princípios fundamentais estabelecidos na Constituição Federal, dentre eles a soberania, cidadania, dignidade da pessoa humana, isonomia, livre iniciativa e ordem econômica (MELO, 2021). Pois é na Constituição de nosso país que iremos encontrar os mais fundamentais valores do Direito Positivo e é dela que emanam os princípios que dão base para as normas infraconstitucionais (PINTO, 2004).

São imprescindíveis os princípios constitucionais para a fundamentação e estabilização do Estado Democrático de Direito, como também, para suprir as lacunas existentes nas leis e auxiliando na formação dos entendimentos doutrinários, garantindo uma maior objetividade e aplicabilidade do direito (PINTO, 2004).

A igualdade é um dos princípios com maior destaque em nossa constituição, pois reconhece a vulnerabilidade que inúmeros indivíduos sofrem em nossa sociedade, e buscou garantir uma proteção extra a estes grupos, dentre eles, os consumidores, deixando expresso em seu texto a defesa do sujeito consumidor, e não do fornecedor, conforme é observado no art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal (NUNES, 2021). Diante das inúmeras vantagens que o fornecedor possui perante ao consumidor, para garantir a igualdade nesta relação jurídica, é imperioso a proteção do consumidor.

Entre os princípios fundamentais, destaca-se por sua suma importância, a dignidade da pessoa humana, a qual para ser garantida devem ser respeitados os textos do art. 6º e art. 225, caput, da Carta Magna, estipulando como mínimo o direito à educação, saúde, trabalho, lazer, segurança, meio ambiente, qualidade de vida (NUNES, 2015). Sendo a dignidade da pessoa humana, dentro do direito do consumidor, protegida quando na relação de consumo é assegurada a segurança do

consumidor, ou quando a relação contribui para o aumento na qualidade de vida, com um serviço ou produto de qualidade.

Juntamente à dignidade da pessoa humana, outro princípio fundamental é a liberdade, que dentro do Direito do Consumidor, atende ao direito da livre iniciativa para os fornecedores, podendo estes empreender em alguma atividade de sua escolha, desde que regulada constitucionalmente. E para o consumidor, garante o direito de livremente querer e poder escolher consumir algum bem ou serviço (NUNES, 2015). Buscando impedir, desta forma, que ocorra qualquer opressão ou induzimento da livre vontade do consumidor, e garantir que este possui participação ativa, escolhendo dentre as opções, a que melhor lhe servir.

O Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990, www.planalto.gov.br), como norma infraconstitucional, reforça em seu texto esses princípios e garantias constitucionais, trazendo expresso no seu art. 1º:

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Adentrando nos princípios especificamente voltados ao Direito do Consumidor, a vulnerabilidade do consumidor, é o princípio central, do qual irradiam os demais. O sujeito vulnerável é aquele, que no sentido literal do termo, está suscetível a ser atacado ou prejudicado (BRITO; DUARTE, 2006). Desta forma, o consumidor encontra-se em posição vulnerável, devido à falta de conhecimentos específicos e de controle quanto ao processo de produção dos produtos, e acaba submetendo-se ao que os fornecedores impõem, sendo a vulnerabilidade independente da sua condição social, cultural ou econômica (PINTO, 2004).

A vulnerabilidade do consumidor, não se confunde com a hipossuficiência, visto que a vulnerabilidade é traço inerente do consumidor, conforme exposto no art. 4º, inciso I do CDC, e a hipossuficiência deve ser deferida pelo juiz, que acarretará no direito a inversão do ônus da prova, conforme o art. 6º, inciso VIII do CDC, ou seja, a vulnerabilidade possui presunção absoluta, independente da classe social do consumidor (BRITO; DUARTE, 2006).

Não há somente uma vulnerabilidade advinda da falta de conhecimentos

específicos quanto a produção do produto, ou da execução do serviço, a qual faz com que o consumidor se utilize apenas da boa-fé e confiança perante ao fornecedor. A vulnerabilidade encontra-se também, na questão psicológica, ou biológica, onde os fornecedores utilizam de estímulos olfativos, auditivos e visuais para manipular e influenciar as escolhas dos consumidores, criando novas necessidades, novos anseios, dificultando a percepção da realidade (MORAES,1999).

Ligado diretamente à vulnerabilidade do consumidor, encontra-se o princípio do equilíbrio. Ao deparar-se com desigualdade que existe na relação de consumo, entende necessário manter o equilíbrio quanto aos direitos, estabelecendo limites para a atuação do fornecedor, proibindo o abuso de direito, e cláusulas abusivas, prevenindo assim que o consumidor se encontra em uma situação de desvantagem exagerada (MIRAGEM, 2016).

Outro pilar para a legislação das relações de consumo é a boa-fé objetiva, na qual implica que as relações jurídicas sejam desenvolvidas com lealdade, honestidade, integridade e respeito às respectivas expectativas criadas pela relação. Aumentando os deveres das partes frente ao contrato firmado, englobando os deveres de proteção e cuidados (MIRAGEM, 2016). A boa-fé objetiva é tratada como um dos mais importantes princípios orientadores do direito do consumidor, o qual trata de um modelo de comportamento e conduta esperado de todo indivíduo dentro da sociedade, cumprindo integralmente com seu papel, e também, trata de uma forma de controle, impedindo o abuso de direito de uma das partes (BRITO; DUARTE, 2006).

Esse princípio cobra uma conduta proba tanto do fornecedor quanto do consumidor dentro da relação, visto que não somente o fornecedor poderá ter atitudes abusivas, como o consumidor poderá utilizar-se da justiça para buscar reparação de um defeito que teve participação ativa para sua ocorrência, abusando assim de seu direito (BRITO; DUARTE, 2006).

No Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990), o princípio da boa-fé objetiva encontra-se expresso nos art. 4º, inciso III e no art. 51, IV, ficando claro que este princípio busca a atitude de cooperação e integridade entre o consumidor e o fornecedor quando determina nulas de pleno direito as cláusulas abusivas ou que dê desvantagem exagerada à uma das partes, faltando com boa-fé ou equidade.

Conforme é possível observar no julgamento da Apelação Cível nº 5003144-84.2020.8.21.0049, realizado em 03 de agosto de 2023, pela 19ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, pela relatoria do Desembargador João Lima Costa, fica evidenciado a falta de observação do princípio da boa-fé pela fornecedora de serviços de telefonia móvel, ao cobrar valores de serviços não solicitados pelo consumidor:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE COBRANÇAS E CANCELAMENTO DE SERVIÇOS C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANO MORAL. SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL. IRREGULARIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. DANO MORAL. PESSOA JURÍDICA. SUCUMBÊNCIA RECURSAL. IRREGULARIDADE DAS COBRANÇAS: Não são exigíveis as cobranças impugnadas, cuja contratação e/ou ativação pelo consumidor não foi comprovada pela empresa de telefonia, ônus que lhe incumbia (art. 6º, VIII, do CDC c/c art. 373, II, do CPC). Cancelamento de tais serviços que se impõe, especialmente quando houve pedido administrativo não atendido pela empresa de telefonia. REPETIÇÃO DO INDÉBITO: O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso. Inteligência do art. 42, parágrafo único, do CDC. Configurada a falha na prestação de serviços por parte da demandada, especialmente por violação ao princípio da boa-fé objetiva. DANO MORAL: Ocorrência de cobranças por serviços não contratados por parte da operadora de telefonia demandada e inscrição negativa, não obstante reclamação administrativa, gera dano moral. SUCUMBÊNCIA RECURSAL: O art. 85, § 11º, do CPC estabelece que o Tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal. Sucumbência recursal reconhecida e honorários fixados em prol do procurador da parte demandante-apelada majorados. NEGARAM PROVIMENTO AO APELO. (RIO GRANDE DO SUL, 2023, www.tjrs.jus.br).

A legislação constitucional trouxe em seus art. 1º, inciso VI e no art. 170, o princípio da solidariedade, trazendo a conscientização do impacto que advindos atos de relações privadas têm perante toda a sociedade. Desta forma, o princípio da solidariedade dentro da legislação consumerista, por exemplo, acaba por orientar como ocorrem as divisões de riscos, com a reponsabilidade civil objetiva, dividindo os riscos solidariamente entre todos aqueles integrantes da cadeia de fornecedores, afastando a ideia da necessidade de culpa para imputação da responsabilidade, visando conscientizar os reflexos que a atividade econômica surte na sociedade (MIRAGEM, 2016).

Já no art. 4º caput e no seu inciso IV do Código de Defesa do Consumidor, traz o princípio da transparência, ao considerar a transparência um objetivo a ser

respeitado pela Política Nacional das Relações de Consumo, juntamente com a educação e informação dos consumidores e fornecedores. Este princípio possui maior aplicabilidade na fase pré-contratual, pois busca garantir que as partes da relação tenham pleno acesso às informações claras e verdadeiras quanto aos serviços ou produto a ser adquirido, preservando a sinceridade e integridade na relação consumerista. Evita, desta forma, que o consumidor não venha a adquirir obrigação que não consiga cumprir, ou não que não queira (SOARES, 2023).

Apesar dos mais variados princípios apontados, não foram esgotantes, pois o Direito do Consumidor sofre uma constante influência dos princípios jurídicos, assim, também, expresso no texto da legislação consumerista, em seu art. 7º, respeitando os direitos que derivem dos princípios gerais do direito (SOARES, 2023). Dessa forma, os princípios acabam por possibilitar interpretações mais amplas quanto a norma legislativa referente às relações consumeristas, aplicados aos casos concretos, desempenhando uma importante função no sistema jurídico (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2016).

2.3 Relação consumerista

Para que ocorra a correta incidência do Código de Defesa do Consumidor em uma relação jurídica é importante conseguir distinguir esta como uma relação jurídica de consumo. Entretanto, o texto da norma não traz o conceito pronto do que seria a relação de consumo, somente traz a definição dos sujeitos (MIRAGEM, 2016). Se faz necessário a identificação da relação para garantir uma maior proteção do consumidor, ao passo que o Código do Consumidor é uma legislação especial, utilizada somente à relação de consumo, e quando configurar qualquer outra relação, será utilizado o Código Civil ou demais legislações aplicáveis ao caso. (LAGES, 2022)

O sujeito do consumidor é descrito pelo art. 2º, caput, da Lei nº 8.078/90 (BRASIL, 1990, www.planalto.gov.br) como: “toda a pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.”. Desta forma, o consumidor será aquele que adquire ou utiliza o produto ou serviço como destinatário final, podendo utilizar em proveito próprio ou de terceiros (ALMEIDA, 2009).

Entretanto o significado de destinatário final do consumidor traz alguns debates e complexidade para conceituar, dividindo-se em três teorias, a finalista, maximalista, e a teoria finalista aprofundada, esta última advindo do Superior Tribunal de Justiça, sendo a corrente majoritária (BOLZAN, 2014).

Para a teoria finalista, o consumidor deve ser destinatário fático e econômico, acabando com a cadeia produtiva, devendo fazer uso do produto ou serviço para satisfação pessoal, ou familiar, e não podendo, no entendimento desta teoria, desenvolver atividade profissional com o produto ou serviço adquirido, garantindo que o bem não continuará sendo instrumento de produção, caso contrário, não se encontrará protegida pela legislação consumerista (THEODORO JÚNIOR, 2017). Essa teoria traz uma interpretação mais restrita, de quem poderá se encaixar dentro do conceito de consumidor, comparadas às outras duas (LAGES, 2022).

Em contrapartida, a teoria maximalista defende uma interpretação extensa do que está exposto no art. 2º, caput da lei nº 8.078/90, considerando destinatário final, quando o sujeito utilizar o produto ou serviço para satisfação pessoal, familiar, ou para desenvolver atividade profissional, sendo necessário apenas a retirada do produto ou serviço do mercado, permitindo, também, uma proteção de sujeitos não vulneráveis (MARQUES, 2012). Nessa interpretação, existe a intenção de garantir que o Código do Consumidor tenha a maior abrangência possível, ao trazer uma noção extensa de quem seria consumidor, preocupando-se somente com a necessidade de ser o destinatário fático, mas não econômico (LAGES, 2022).

Inicialmente, ocorreu predominantemente a utilização da interpretação finalista dentro das decisões no Judiciário brasileiro. Entretanto, quando há utilização literal do entendimento finalista, há uma grande margem das decisões se tornarem injustas, ao passo que existem pequenas empresas, vulneráveis perante à grandes fornecedores, e estas, deixariam de serem protegidas pela legislação consumerista (LAGES, 2022).

Desta forma, houve uma grande mudança nos julgados, os quais passaram a utilizar da teoria finalista aprofundada, a qual traz em seu entendimento a ampliação da teoria finalista juntamente dos fatores de vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica que a pessoa, física ou jurídica, apresenta. Entende-se que mesmo que a pessoa utiliza do produto ou serviço para desenvolver atividade profissional, caso seja sujeito vulnerável, será considerada destinatário final e estará protegida pelo

Código de Defesa do Consumidor (CAVALIERI FILHO, 2011).

Para ter a verificação da existência de vulnerabilidade, é necessária uma análise de cada caso concreto, utilizando de quatro principais critérios, que não são absolutos, ou seja, não há a necessidade de todos se fazerem presentes, tornando-se apenas um meio de auxiliar o julgador a identificar a classificar como uma relação de consumo. Dentro dos critérios, busca-se verificar se o usuário do produto ou serviço possui conhecimentos técnicos quanto à produção do bem; se o produto ou serviço adquirido não é de uso restrito e específico de uma profissão; se o produto ou serviço adquirido apenas é utilizado para desenvolver a atividade meio, ou seja, é uma atividade auxiliar, independente da atividade principal profissional desenvolvida; e se há vulnerabilidade econômica, do usuário comparado ao fornecedor. Ao identificar um dos critérios expostos, poderá ser consolidada como uma relação de consumo (LAGES, 2022).

Essa teoria está sendo majoritariamente utilizada pelo Superior Tribunal de Justiça, como é possível observar no julgamento da Apelação Cível nº 0700101-95.2022.8.07.0020, realizado em 14 de março de 2023, na 8ª turma cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, de relatoria do Desembargador Robson Teixeira de Freitas:

APELAÇÃO CÍVEL. PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONSUMIDOR. ANTECIPAÇÃO DE RECEBÍVEIS. TAXA ZERO. ALTERAÇÃO. POSSIBILIDADE. COMUNICAÇÃO PRÉVIA. DEVER DE INFORMAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. AUSÊNCIA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RESPONSABILIDADE DO BANCO AFASTADA. SENTENÇA REFORMADA. 1. A jurisprudência do c. Superior Tribunal de Justiça tem mitigado os rigores da Teoria Finalista, para abarcar no conceito de consumidor a pessoa física ou jurídica que, embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresenta em situação de vulnerabilidade em relação ao fornecedor. 2. Verificada a vulnerabilidade técnica da pessoa jurídica perante a instituição financeira, deve o caso ser analisado à luz das normas consumeristas. 3. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor em decorrência de falha na prestação dos serviços bancários, com fundamento na teoria do risco das atividades, exceto quando demonstrar que não existe defeito nos serviços ou que esse decorreu de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (art. 14, § 3º, do CDC). 4. Tem-se por atendido o direito social do consumidor de obter informação adequada sobre a natureza do serviço contratado (art. 6º, III, do CDC), quando se verifica que as cláusulas contratuais notificaram, com clareza e destaque, a possibilidade de revogação a qualquer momento das regras do programa de antecipação de recebíveis com? taxa zero? mediante prévia comunicação. 5. O aumento da tarifa bancária aplicada sobre os recebíveis, cuja alteração

unilateral era contratualmente prevista, decorreu da omissão da Autora que ignorou as mensagens eletrônicas enviadas pela instituição financeira, o que afasta tanto a existência de ato ilícito, quanto o nexo de causalidade entre o alegado prejuízo e a prestação de serviços. 6. Apelação conhecida e provida. (DISTRITO FEDERAL, 2023, www.tjdft.jus.br)

Também, ocorre a equiparação ao sujeito do consumidor, no parágrafo único do art. 2º do Código de Defesa do consumidor, buscando proteção à coletividade de pessoas que podem ter sido afetadas pela relação de consumo, ou no caso do art. 17 do mesmo instituto jurídico, quanto às vítimas de danos causados pelo defeito presente no produto ou serviço. E no caso do art. 29, equiparam-se ao consumidor as pessoas expostas à abusos comerciais e econômicos (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2016).

Para os equiparados a consumidores pelo art. 2º, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, estes podem ser entendidos como consumidores em potencial, formando uma coletividade, ainda que não tenham demonstrado interesse de adquirir ou contratar, mas foram expostos à prática comercial (MENDES, 2015). Não é necessário que ocorra a identificação dos integrantes dessa coletividade, preocupando-se com todos os possíveis consumidores que, por exemplo, possam ter sido vítimas de publicidades enganosas, contratos em massa ou planos de saúde, sendo difícil identificar todas individualmente (LAGES, 2022).

No caso do art. 17 do Código de Defesa do Consumidor, ocorre uma equiparação a consumidor, quando um terceiro é atingido por defeito do produto ou serviço, como por exemplo, em caso de uma televisão explodir, e causar danos pessoais ou patrimoniais à pessoa que estava instalando, esta será equiparado ao consumidor que adquiriu a televisão, mesmo inexistindo ligação direta com o fornecedor do produto ou serviço (MENDES, 2015).

Já o art. 29 do Código de Defesa do Consumidor, busca a equiparação a consumidor, todos que se encontram expostos às práticas dos fornecedores que busquem atingir o mercado de consumo, como as práticas de oferta, publicidade, práticas comerciais abusivas (MENDES, 2015).

Do outro lado da relação consumerista, encontra-se o sujeito do fornecedor, o qual possui seu conceito transcrito no art. 3º do Código de Defesa do Consumidor, podendo ser pessoa física ou jurídica, no caso da jurídica pode ser pública, privada, nacional, estrangeira ou despersonalizada, desde que desenvolvam atividade

econômica de comercialização de produtos, prestação de serviços ou atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação ou distribuição de produtos (BRASIL, 1990).

Entretanto, para configurar como fornecedor de produtos, deve ser presente a habitualidade da venda, com intuito de auferir renda, pois uma relação privada entre dois indivíduos para celebrar um contrato de compra e venda, esporadicamente, não configura relação de consumidor e fornecedor, e não será regida sob a luz da legislação consumerista (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2016).

Ao conceituar a figura do fornecedor, o legislador utilizou-se de um conceito amplo, abarcando todos aqueles que tenham participado do processo produtivo, até a etapa final de comercialização. Buscando enfatizar que o fornecedor é todo o sujeito que desenvolve atividade de forma habitual, profissional e para fins econômicos (CAVALIERI FILHO, 2011).

Outro fator importante na relação de consumo é o produto ou serviço, ambos são tratados no art. 3º, §1º e §2º, do Código de Defesa do Consumidor, respectivamente. Sendo o produto, qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial, trazendo uma definição ampla que envolve todas as categorias de bens. E o serviço seriam atividades oferecidas no mercado de consumo, mediante remuneração, ficando excluído as atividades decorrentes de relações trabalhistas e incluindo bancos e financeiras (BRASIL, 1990).

Entretanto, se faz importante ressaltar, que ao caracterizar serviço como atividade oferecidas mediante remuneração, não exclui do conceito, os serviços disponibilizados como gratuitos, mas que possuem seu preço embutido em outro serviço ou produto, como muito se vê nos casos de estacionamentos de centros comerciais, serviços de manobristas, prêmios de cortesias, sendo todos os casos relações de consumo (LAGES, 2022).

Esse entendimento, que independe do pagamento em pecúnia, para que exista a configuração da relação de consumo já é garantindo há um bom tempo, e possível verificar sua concretização na Súmula 130 do Superior Tribunal de Justiça (BRASIL, 1995, www.stj.jus.br) “a empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento.”.

Desta forma, ao identificar a figura do consumidor e a figura do fornecedor, juntamente com o produto ou serviço oferecido, essa relação será legislada pelo

Código de Defesa do Consumidor, e oferecerá uma maior proteção ao consumidor, visto a necessidade advinda da vulnerabilidade que o consumidor possui, em relação ao fornecedor. Garantindo que em caso de se deparar com um defeito ou vício advinda da relação, o consumidor terá a devida indenização e reparação, devido ao dever jurídico advindo da responsabilidade civil, instituto jurídico de ampla importância para a legislação consumerista.

3 RESPONSABILIDADE CIVIL: CONCEITOS E ELEMENTOS

A responsabilidade civil é obrigação que o ofensor do dever jurídico, estabelecido na relação, tem de reparar ou compensar o dano causado ao ofendido, por conta da inobservância de sua obrigação (MELO, 2015). Assim, ocorre que existe um dever jurídico primário, que quando violado gera o dever jurídico secundário, o qual seria o de reparar o dano ocasionado (ASSIS NETO; JESUS; MELO, 2015).

Todo dever jurídico acarreta a responsabilidade, buscando manter o equilíbrio e reparação quando advém um dano. Desta forma a responsabilidade civil é o instituto que busca preservar a integralidade dos bens jurídicos, sendo obrigatório sua restauração, e reparação quando violados (GONÇALVES, 2013). Podendo o dano ser resultado de atos próprios, comissivos quanto omissivos, lícitos ou ilícitos, ou decorrentes de animais, coisas pessoais pelos quais se é responsável (DINIZ, 2004).

Gonçalves (2013) entende que a responsabilidade civil pode advir de uma relação jurídica contratual, surgindo com o inadimplemento de uma cláusula estabelecida no contrato. Entretanto há um acordo imposto à sociedade, quanto a preservação e não violação de direitos absolutos alheios, podendo ser direitos reais ou existenciais, e quando ocorre dano decorrente da violação destes bens, encontramos a responsabilidade civil extranegocial (BRAGA NETO; FARIAS; ROSENVALD, 2018).

Existe uma subdivisão quanto a responsabilidade civil, podendo ser classificada como objetiva ou subjetiva. Quando tratamos da subjetiva, está decorre de dano ilícito culposo, sendo necessário a comprovação da culpa caracterizada por negligência, imprudência ou imperícia, assim como estabelecido no art. 186 do Código Civil. Ressalvadas exceções impostas pela lei, ocorre a responsabilidade civil objetiva, como prevê os artigos 927, 936, 937, 938 e outros do Código Civil, onde será necessário apenas o nexo de causalidade entre a conduta do agente e o dano causado (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2012).

A responsabilidade civil objetiva independe da existência de culpa, podendo ela existir, mas é indiferente para configurar o dever de reparar, pois essa decorre da ideia do risco, pois qualquer pessoa ao exercer uma atividade, gera risco de dano

para o terceiro, e caso venha efetivar dano a outrem, decorrente de sua atividade realizada para seu benefício próprio, terá o dever de reparar (GONÇALVES, 2023).

Já o dano, de ordem material ou moral, é essencial para que ocorra a responsabilidade, pois essa surge com o descumprimento de um dever jurídico preexistente (GONÇALVES, 2023). O nexo de causalidade é o elemento pelo qual será possível concluir que a conduta do ator do fato lesivo ocasionou o dano, e sem a devida ação, o dano teria sido evitado (ASSIS NETO; JESUS; MELO, 2015). Sendo esta, a responsabilidade civil utilizada nos casos em que é existente a vulnerabilidade dentro da relação jurídica, de um dos indivíduos, em relação ao outro, como no caso da relação de consumo, onde a vulnerabilidade do consumidor é presumida, em relação ao fornecedor (LAGES, 2022).

Não obstante, ainda é possível classificar a responsabilidade civil como direta ou indireta, em regra, a imputação da responsabilidade direta ocorrerá ao sujeito que praticou o ato prejudicial ao próximo, sendo que deve somente responder por seus atos e nos limites destes (CAVALIERI FILHO, 2019).

Todavia, no corpo da legislação civilista, em seus arts. 932, 933 e 934, são elencadas situações em que ocorrerá a responsabilidade civil decorrente do fato de outrem, configurando a responsabilidade indireta, devendo existir um vínculo jurídico entre o autor do fato e o sujeito que responderá pelo dano (CAVALIERI FILHO, 2019).

A responsabilidade civil possui três principais funções, a função reparatória, a punitiva e precaucional. Desta forma, a função reparatória busca trazer o reequilíbrio da relação jurídica, transferindo o patrimônio do ofensor para o ofendido, por exemplo. A função punitiva busca na aplicação de penas civis, com obrigação de fazer por parte do ofensor, reforçando que se teve um comportamento reprovável. Já a função precaucional busca a prevenção de atitudes danosas, buscando evitar que estas ocorram (BRAGA NETO; FARIAS; ROSENVALD, 2021).

3.1 Responsabilidade civil nas relações de consumo

A Lei nº 8.078/90 utiliza-se da responsabilidade civil como forma de proteção dos consumidores quanto aos danos que podem ser causados pelos fornecedores que têm a obrigação de evitá-los (MIRAGEM, 2016). Os fornecedores devem

garantir qualidade dos bens e serviços comercializados, e os possíveis riscos que estes venham apresentar ao consumidor serão responsabilidade do fornecedor, independente de culpa, configurando responsabilidade objetiva. Esta possui embasamento na teoria de risco, onde aquele que produz atividade perigosa deve arcar com os possíveis prejuízos, pois o risco é inerente de sua atividade, e desta atividade perigosa o fornecedor retira vantagens para si (CAVALIERI FILHO, 2011).

A teoria do risco é fundamentada em uma das principais características da atividade econômica, o risco comparado ao custo, pois dentro do sistema de produção e comércio, o empreendedor acaba por diminuir a inspeção na qualidade de seus produtos, possibilitando a existência de defeitos ou vício, pois terá menos custos na produção, e conseguirá concorrer no mercado econômico, com um valor mais em conta, e terá maiores benefícios financeiros para seu negócio (NUNES, 2021).

Juntamente com a teoria de risco, inerente da atividade desenvolvida pelo fornecedor, há também a consideração da desigualdade existente na relação de consumo, onde o consumidor, em posição vulnerável, economicamente, psicologicamente, juridicamente, comparada ao fornecedor, faz ser necessário a responsabilidade civil objetiva, para buscar uma maior garantia da preservação dos direitos do consumidor (LAGES, 2022).

Essa responsabilidade dos fornecedores, presente no Código de Defesa do Consumidor, não decorre de contrato nem de culpa, mas sim, da lei. Isso se dá devido a Teoria da Qualidade, impondo aos fornecedores o dever de garantir a qualidade e segurança nos produtos e serviços comercializados, e ao acontecer defeito ou vício decorrente da falta de qualidade ou segurança, devem ter a responsabilidade de reparar (LUNARDI, 2006).

Apesar da responsabilidade objetiva ser a regra nas relações de consumo, contrário das relações legisladas pelo Código Civil, onde a regra é a responsabilidade civil subjetiva, esta aparece em exceções expressas no texto da legislação consumeristas (LAGES, 2022).

A responsabilidade civil subjetiva aparece no art. 14, §4º da Lei nº 8.078/90, ao tratar dos profissionais liberais, devido a sua natureza pessoal de serviço, o legislador deixa expresso que mediante a verificação de culpa caracterizada pela imperícia, imprudência ou negligência, ocorrerá a responsabilidade pessoal do

profissional (ALMEIDA; LENZA, 2023).

Para Cavalieri Filho (2011) devem ser entendidos como profissionais liberais, todos aqueles que exercem função profissional de forma livre e autônoma, sem subordinação, independente de formação acadêmica, englobando assim, tanto os médicos, dentistas, advogados, psicólogos, como os eletricitas, sapateiros, costureira, entre demais profissões. Entretanto, essa responsabilidade subjetiva aos profissionais liberais limita-se aos que atuam apenas como pessoas físicas, excluindo as sociedades que podem ser formadas, como clínicas odontológicas, escritório de advogados ou arquitetos (LAGES, 2022).

É possível verificar a necessidade da verificação de culpa, conforme decisão presente na Apelação Cível nº 50009589620118210019, proferida pelo relator Marcelo Cezar Muller, em 13 de abril de 2023, na Décima Câmara Cível da Comarca de Novo Hamburgo, do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul:

RESPONSABILIDADE CIVIL. HOSPITAL. MÉDICO. FALHA NO SERVIÇO INOCORRENTE. DANO MORAL NÃO RECONHECIDO. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. A responsabilidade do médico, como regra geral, exige a prova da culpa, a teor do art. 951 do CC e art. 14, § 4º, do CDC. Responsabilidade objetiva da operadora do plano de saúde. A responsabilidade do hospital está sujeita à regra do art. 14 do CDC. A prova pericial produzida não foi capaz de comprovar a inadequação técnica dos procedimentos adotados pelo médico assistente, tampouco falha no serviço, o que afasta a obrigação de indenizar. Sentença de improcedência mantida. Apelação não provida (RIO GRANDE DO SUL, 2023, www.tjrs.jus.br).

Sendo assim, a responsabilidade civil dentro da legislação consumerista caracteriza-se em responsabilidade por fato, que abrange os defeitos que causem danos à segurança da integridade material ou imaterial do consumidor, ou responsabilidade por vício, devido a inadequação do produto ou serviço (CAVALIERI FILHO, 2011).

Inicialmente, se faz necessário uma conceituação da diferença entre o vício e o defeito dos produtos ou serviços. É considerado vício quando se refere às características de qualidade ou quantidade, sendo vício de qualidade, quando o produto se torna impróprio ou inadequado para consumo, e vício de quantidade, quando ocorre divergência na quantidade informada na rotulagem e quantidade presente na embalagem, podendo diminuir o valor destes (CAVALIERI FILHO, 2019). Desta forma, são classificados como vícios o produto que não funciona

adequadamente, deixando de cumprir seu objetivo, quando o conteúdo do produto diverge da quantidade informada na embalagem deste ou até mesmo algo que diminua o valor do bem, como riscos na tintura de um carro (NUNES, 2021).

Os vícios podem ser classificados como aparentes, quando são de fácil constatação, onde o consumidor terá capacidade de identificá-los no momento que faz uso do serviço ou produto, ou podem ser ocultos, quando demoram para aparecerem, e são de difícil constatação por parte do consumidor (NUNES, 2022).

Desta forma, os vícios causam ao consumidor um dano patrimonial, pois este investiu seu capital em retorno de um produto ou serviço, entretanto não conseguiu utilizá-lo, pois há vício, gerando, também, uma frustração quando deixa de cumprir a função ou desempenho prometido (LAGES, 2022).

Entretanto, ao tratar do defeito do produto ou serviço, também classificado como fato do produto, este oferece risco de lesão ao consumidor, de seu patrimônio jurídico material ou imaterial, possuindo potencialidade de causar acidentes de natureza mais grave (NUNES, 2015). O vício é imprescindível para que exista o defeito, visto que o defeito é exteriorização do vício, que atinge a integridade física, moral, estética ou da imagem do consumidor, sendo desta forma, um dano de maior gravidade (LAGES, 2022).

Para elucidar a diferença entre vício e defeito, utiliza-se como exemplo dois indivíduos que compram um celular, ambos com vício na bateria, o primeiro consumidor apenas não consegue utilizar do celular pois não consegue carregar sua bateria, já o outro, ao tentar carregar o celular a bateria explode, causando início de incêndio dentro sua residência. O primeiro consumidor é vítima apenas de um vício, sofrendo apenas dano patrimonial, entretanto o segundo é vítima de defeito do produto, pois além do dano patrimonial em relação ao celular, este teve danos que atingem sua segurança, sua integridade física e moral.

Comparado ao fato do produto, o vício do produto possui gravidade minorada, pois o vício não gera um possível perigo à saúde, segurança ou integridade física e moral do consumidor, gerando apenas lesão de natureza patrimonial quando deixa de cumprir com sua finalidade (NUNES, 2021).

Dentro do texto legislativo, o produto e o serviço defeituoso são conceituados nos art. 12, §1º e art. 14, §1º do Código de Defesa do Consumidor, respectivamente, sendo todo produto/serviço que não ofereça a segurança esperada, observando o

modo como foi fornecido, o resultado e riscos que dele se espera e a época em que foi fornecido (BRASIL, 1990).

Já o produto que contenha vícios possui sua definição expressa no art. 18, §6º e seus incisos, do Código de Defesa do Consumidor, sendo impróprios para uso e consumo os produtos que já tenham os prazos de validade vencidos, os que estejam deteriorados, falsificados, adulterados, que sejam nocivos à saúde ou à segurança, ou em que não estejam de acordo com normas de fabricação, distribuição ou apresentação, ou por qualquer outro motivo que se mostrem inadequados para cumprir com sua finalidade. E os serviços que contenham vícios são os que se mostrem inadequados para os fins que deles se esperam, ou que deixem de atender as normas de prestabilidade, conforme o art. 20, §2º, do Código de Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990).

A responsabilidade de reparação do dano advindo do defeito do produto, é legislado no art. 12 da Lei nº 8.078/90, sendo o fabricante, produtor, construtor e o importador, trazendo uma responsabilidade solidária entre eles e deixando de lado o comerciante, o qual foi colocado com o dever de responsável subsidiário, nos casos em que não for possível identificar o produtor ou importador, no caso em que o produto seja fornecido sem identificação clara de quem é o fabricante, produtor, construtor ou importador e na situação em que não houve a devida conservação de produtos perecíveis, por parte do comerciante, conforme expresso no art. 13 e seu incisos da mesma norma legislativa (CAVALIERI FILHO, 2011).

No art. 12, §3º e seus incisos, da Lei nº 8.078/90 é tratado das excludentes de responsabilidade, ficando o fabricante, o construtor, o produtor ou importador isentos do dever de reparação nos casos em que não colocou o produto no mercado, ou quando o defeito é inexistente, ou quando o defeito for culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (BRASIL, 1990).

Quanto ao serviço que cause danos, encontra-se previsto no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, deixando de estabelecer uma especificação quanto ao sujeito responsável, apresenta um conceito mais genérico, incluindo todos os participantes do processo de prestação do serviço que não apresente os parâmetros de segurança esperados (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2016). Ressalta-se que o legislador, na responsabilidade por fato do serviço não se refere apenas ao dano causado, mas também, pela falta de clareza nas informações, pois há danos que

decorrem pela falta de esclarecimento a respeito dos serviços, induzindo o consumidor a consentir sem ter conhecimento dos riscos aos quais estará exposto (LAGES, 2022).

Também, importante ressaltar o §3º do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, onde o legislador exclui a responsabilidade do fornecedor de serviços pelo fato do serviço, quando prestado o serviço, o defeito é inexistente, ou no caso de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (BRASIL, 1990).

A responsabilidade pelos vícios de qualidade ou quantidade é legislada no art. 18, caput, do Código de Defesa do Consumidor, trazendo o dever solidário entre todos os fornecedores que participaram da cadeia de fornecimento do produto, garantindo ao consumidor maior acesso ao seu direito de indenização e reparação do vício apresentado (BRASIL, 1990).

O fornecedor terá como responsabilidade solidária, em caso de vício de quantidade, cumprir com a escolha do consumidor elencadas no art. 19, e seus incisos, do Código de Defesa do Consumidor, conforme possível verificar (BRASIL, 1990, www.planalto.gov.br):

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

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

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

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

Nos serviços que apresentarem vícios, segundo o art. 20 da norma consumerista, poderá o consumidor escolher entre o abatimento do valor pago, com a devida atualização observado possíveis perdas e danos, ou a reexecução do serviço prestado, sem custo adicional, quando possível ou abatimento proporcional do preço, sendo de responsabilidade do fornecedor de serviços cumprir com a devida escolha do consumidor (BRASIL, 1990).

Ainda, quanto ao vício de qualidade, não sendo sanado no prazo máximo de 30 dias, o artigo 18 elenca as três alternativas possíveis ao consumidor, podendo substituir o produto por outro de mesma espécie, que consiga desempenhar

perfeitamente sua função, poderá pedir a restituição do valor pago, com a devida atualização monetária ou ainda pode pedir o abatimento total do valor pago. Este prazo de 30 dias pode ser convencionado entre as partes, tanto para a redução quando ampliação, não podendo ser superior a 180 dias e inferior a sete, conforme estipulado no §2º do mesmo artigo (BRASIL, 1990).

Esse prazo é um benefício ao fornecedor, permitindo este o período de 30 dias para sanar o vício apresentado, entretanto, o prazo é contado em dias corridos e cabe ao fornecedor a escolha de como solucionar tal vício, podendo até mesmo contratar serviços de terceiros para alcançar seu objetivo, porém, fica o fornecedor responsável por qualquer outro prejuízo que este terceiro possa causar (LAGES, 2022).

Dentre esse prazo para sanar o vício, se faz necessário a análise da situação em que o fornecedor alega ter solucionado e devolve o produto ao consumidor, entretanto, ao utilizar o produto, o mesmo vício aparece novamente, sendo assim, o fornecedor não poderá utilizar-se de mais 30 dias, pois o vício inicial ainda não foi sanado, e o fornecedor somente poderá utilizar do lapso temporal remanescente para solucionar o vício, em caso de não conseguir solucionar, o consumidor poderá escolher uma das opções apresentadas no art. 18, §1º do Código de Defesa do Consumidor. Somente seria possibilitado um novo prazo de 30 dias, caso fosse um novo vício, independente do primeiro problema apresentado (LAGES, 2022).

Dentre as opções apresentadas no §1º do art. 18 da legislação consumerista, apenas a alternativa expressa no inciso II seria passível de cumular junto a restituição imediata da quantia paga, a restituição dos eventuais perdas e danos que o consumidor tenha sofrido, entretanto, conforme estipulado no mesmo texto legislativo, no art. 6º, VI, é direito básico do consumidor a reparação de danos sofridos por este, e desta forma, em qualquer uma das alternativas presentes deve-se haver a restituição de eventuais perdas e danos (NUNES, 2021). Dessa forma, seria indiscutível a necessidade de ser cobrado juntamente com as outras duas opções, os eventuais danos e perdas sofridos pelos consumidores, devido aos vícios presentes no produto ou serviço.

No art. 6º, inciso VI do Código de Defesa do Consumidor, o legislador buscou uma garantia de que o consumidor teria uma proteção quanto aos danos morais, individuais, coletivos e difusos além dos patrimoniais, permitindo uma indenização

ampliada com possível cumulação de danos patrimoniais e extrapatrimoniais, evitando que apenas os danos gerados pelo próprio bem fossem reparados (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2016).

3.2 Dano extrapatrimonial

O dano patrimonial é aquele que se refere aos prejuízos causados aos bens que integram o patrimônio do indivíduo, podendo atingir bens corpóreos e incorpóreos e causam uma diminuição no patrimônio da vítima, ou pode apenas prejudicar o seu crescimento (CAVALIERI FILHO, 2019).

Entretanto, quando ocorre dano a parte mais íntima e subjetiva do ser humano, alcançando seu psicológico, sua dignidade, os bens jurídicos intrínsecos ao ser humano, acaba sendo um dano mais profundo que o material, caracterizando o dano extrapatrimonial (RIZZARDO, 2019).

O dano patrimonial foi o primeiro a ser reconhecido, porém com a evolução dos estudos e legislação obteve-se um direcionamento da atenção para a proteção humana, ultrapassando apenas o patrimônio, alcançando o dano que tem potencial de lesar o ser humano em sua parte mais psicológica e sua personalidade. Na Constituição Federal de 1988 houve a consolidação do dano moral, trazendo no art. 5º e incisos V e X, a segurança de indenização por dano moral, bem quando decorrente da violação da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas (ALMEIDA NETO, 2005).

Se faz importante diferenciar o dano extrapatrimonial do dano moral, pois mesmo que alguns entendam estes como sinônimos, acabam por ser distintos. Analisando o dano moral, se mostra mais coerente classificá-lo como espécie do gênero que seria o dano extrapatrimonial (WESENDONCK, 2011). O dano extrapatrimonial engloba além do sofrimento ou da moral do ser humano, torna-se um termo mais amplo, que visa primordialmente a distinção de não incluir o patrimônio (CHAMONE, 2008).

A principal diferenciação entre os danos patrimoniais e extrapatrimoniais está na natureza da lesão, sendo os danos patrimoniais os que repercutem diretamente no patrimônio do indivíduo, nos bens materiais, já os danos extrapatrimoniais repercutem sobre a esfera da personalidade, dos bens imateriais e a moral do

indivíduo (BITTAR, 2015).

Para Miragem (2015) o dano extrapatrimonial, engloba: o dano moral em sentido estrito, sendo este referente à integridade psíquica da pessoa; os danos corporais ou à saúde, decorrente das lesões à integridade física; o dano estético decorrente do dano causado à integridade física juntamente com o abalo emocional que causa; e o dano de imagem que se refere a utilização indevida e sem autorização de divulgação ou de uso da imagem do indivíduo.

Já conforme Cavalieri Filho (2019) o dano moral pode ser classificado em sentido estrito, quando ofende valores que dizem respeito à ordem psíquica, e o dano moral em sentido amplo, quando o dano atinge os direitos de personalidade, como a imagem, o bom nome, a reputação, convicções políticas, religiosas e direito autorais. Deixando de utilizar o termo dano extrapatrimonial, utilizando-se apenas dos termos dano moral em sentido estrito ou dano moral em sentido amplo.

Por muito tempo teve uma resistência na jurisdição brasileira para determinar a indenização pecuniária referente aos danos que atingiam a esfera dos bens imateriais e morais, devido à sua subjetividade, contrária a objetividade do dano material, que atinge a esfera patrimonial do indivíduo. Por conta de sua subjetividade, se entendia ser difícil fixar um quantum relativo ao dano moral sofrido, entretanto não poderia deixar o agressor do bem jurídico passar ileso, sendo necessário a reparação do dano causado (NUNES, 2021).

Desta forma, a indenização dos bens imateriais tem como objetivo a satisfação do ofendido e a punição do ofensor. Na satisfação do ofendido, mesmo que não consiga retornar ao estado anterior ao dano, se busca conseguir oferecer uma sensação de compensação ao ofendido, com intuito de minorar o dano existente. Já o ofensor, deverá pagar um valor que seja punitivo para ele, o suficiente para buscar impedir que ocorra novamente (NUNES, 2021).

O dano extrapatrimonial é considerado, por parte majoritária da doutrina, como "*in re ipsa*", não precisando da produção de prova, pois é presumido, necessitando apenas provas da prática do ato ilícito, configurando no próprio ato (SEVERO, 1996).

Conforme é possível verificar na decisão do relator Carlos Eduardo Richinitti, em 31 de agosto de 2023, no Recurso de Apelação de nº 50002272520158210031 (RIO GRANDE DO SUL, 2023, www.tjrs.jus.br, grifo nosso), da nona câmara cível do

Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, onde o dano moral, decorrente da falha na prestação de serviços, configurou dano “*in re ipsa*”:

APELAÇÃO CÍVEL. **RESPONSABILIDADE CIVIL**. SUSPENSÃO NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA EM RAZÃO DE TEMPORAL. DEMORA NA RELIGAÇÃO ACIMA DOS PRAZOS ESTABELECIDOS PELA ANEEL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INTERRUPTÃO QUE ULTRAPASSOU O CRITÉRIO OBJETIVO FIXADO PELA CÂMARA A DISPENSAR A PROVA DO DANO. DANO IN RE IPSA. 1. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ARTIGO 37, § 6º, DA CF/88. INTELIGÊNCIA DOS ARTIGOS 14, § 1º E 22, AMBOS DO CDC. 2. CASO CONCRETO. INTERRUPTÃO DE ENERGIA DE APROXIMADAMENTE 7 DIAS ININTERRUPTOS NO MÊS DE DEZEMBRO DE 2014, EM IMÓVEL LOCALIZADO NA ESTRADA CERRO DO OURO, ZONA RURAL DO MUNICÍPIO DE SANTA MARGARIDA DO SUL, COMARCA DE SÃO GABRIEL, EM RAZÃO DE FORTE TEMPORAL (UNIDADE CONSUMIDORA COM CÓDIGO DE CLIENTE Nº 2975146-2). 3. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. NO CASO DOS AUTOS, É FORÇOSO CONCLUIR QUE NÃO SE APLICAM AS EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE DA FORÇA MAIOR OU DO CASO FORTUITO PORQUANTO A FALHA DO SERVIÇO ESTÁ, JUSTAMENTE, NA DEMORA EM RESTABELECÊ-LO E NÃO NA SUSPENSÃO POR SI MESMA, DECORRENTE DE CHUVAS TORRENCIAIS E VENTOS FORTES. A SOLUÇÃO DO IMPASSE DEU-SE DEPOIS DE EXTRAPOLADO O PRAZO PREVISTO EM RESOLUÇÃO DA ANEEL, PELO QUE **EVIDENCIADA A FALHA DO SERVIÇO PRESTADO PELA CONCESSIONÁRIA**. 4. **DANO MORAL CONFIGURADO**. INTERRUPTÃO DE APROXIMADAMENTE 168 HORAS, ULTRAPASSANDO O PRAZO REGULAR DE RESTABELECIMENTO DO SERVIÇO, PELO CRITÉRIO OBJETIVO ESTABELECIDO POR ESTA CÂMARA, EM DEMASIA, **CONFIGURANDO DANO IN RE IPSA**, QUE DISPENSA COMPROVAÇÃO. NECESSIDADE DE TRATAMENTO ISONÔMICO A CASOS IDÊNTICOS. APELAÇÃO DESPROVIDA.

Dentro das espécies presentes no gênero do dano extrapatrimonial, existe também, o dano existencial, o qual ocorre quando a vítima acaba tendo suas atividades essenciais, em âmbito pessoal ou familiar, prejudicadas devido à interferência externa, danificando sua rotina, seus planos e organização de sua vida e suas atividades desenvolvidas no seu cotidiano (DESSAUNE, 2011).

O dano existencial tem nascimento na Itália, onde a doutrina e jurisprudência italiana buscava uma ampliação da tutela e dos interesses imateriais, desta forma promoveu uma maior proteção aos demais interesses do ser humano, como a relação do indivíduo com o seu contexto de vida, suas relações, nos aspectos sociais em geral, que anteriormente eram lesados, sem possuir uma devida punição (SOARES, 2009).

Diverge do dano moral, pois não necessariamente causa uma alteração

psíquica emocional, e possui um caráter objetivo, pois se configura quando ocorre alteração na rotina que desenvolveu para atender suas necessidades, impossibilitando a execução do seu projeto de vida, englobando tanto a vida familiar, profissional, afetivo entre outros (SOARES, 2009).

Dessaune (2011) ressalta que se deve ter uma atenção, também, quanto a configuração do dano ao tempo do indivíduo, como espécie de dano extrapatrimonial, ocorrendo uma lesão puramente ao bem jurídico tempo, o qual é fundamental para o desenvolvimento da vida, e este acabada sendo desviado e prejudicado devido as atitudes da outra parte numa relação jurídica, devendo assim, também ser indenizado.

Desta forma, é notória a importância do instituto da reponsabilidade civil dentro das relações consumeristas, devido a relação caracterizada pela vulnerabilidade do consumidor perante ao fornecedor, este corre grande riscos de sofrer danos decorrentes desta relação, devendo estar protegido pela legislação brasileira, garantindo a reparação e indenização, independente de serem danos patrimoniais ou extrapatrimoniais.

4 DANO TEMPORAL: A BASE DO DESVIO PRODUTIVO

Dentre todos os bens que o homem moderno possui, pode-se citar o tempo como sendo o mais valioso, pois é com ele que é possível desenvolver a vida, interagir com o próximo, com o ambiente, desenvolver novos conhecimentos, sentimentos, satisfazer as necessidades vitais. Desta forma, é de suma importância o direito de todo indivíduo de ter a capacidade de escolher como utilizá-lo, e onde investi-lo.

Entretanto, são frequentes as situações em que as pessoas precisam deixar de desenvolver sua rotina e destinar seu tempo para solucionar problemas. Essa situação se torna mais frequente ainda, quando falamos de relação de consumo, onde o consumidor despende de seu tempo buscando soluções para os vícios e defeitos advindos de um produto ou serviço, e acaba entrando em um longo processo, onde a demora para seu atendimento, não possui justificativas.

Justamente esse dano causado ao tempo do indivíduo, através da prática ilícita do fornecedor, fazendo com que o consumidor desvie o tempo utilizado em suas atividades cotidianas, para a incansável busca pela solução do problema, deve ser entendido como um dano autônomo do dano material ou moral, sendo necessário que o tempo tenha seu valor reconhecido dentro da legislação brasileira, garantindo que aquele que seja vítima desse dano, tenha seu dano indenizado, conforme defendido na teoria do desvio produtivo do consumidor, desenvolvida pelo professor Marcos Dessaune.

4.1 Tempo como bem jurídico

O tempo é um bem pouco desenvolvido pela legislação brasileira, não existindo de fato uma tutela normativa do tempo como recurso produtivo e limitado inerente ao indivíduo humano (DESSAUNE, 2011). Também, não houve observação do tempo como bem jurídico, passível de tutela, por muito tempo, por parte da doutrina voltada à responsabilidade civil, entretanto com as exigências advindas das mudanças contemporâneas, ficou evidenciado uma corrente que modificou esta realidade, principalmente dentro do Direito do Consumidor (GAGLIANO, 2013).

Apesar da falta de tutela específica do tempo como bem jurídico, se faz

presente sua tutela, de forma indireta, em diversas perspectivas jurídicas difusas, como no caso de usucapião, adquirindo a propriedade do bem imóvel, ou no caso da prescrição extintiva, resultando a extinção da pretensão do exercício de determinado direito, visto a inércia de seu titular, trazendo assim, a relevância do tempo na prática jurídica (MONTEIRO FILHO, 2016).

A norma constitucional traz em seu texto outros exemplos em que é demonstrada a importância do tempo, dando uma atenção especial para o tempo de duração de um processo, com o intuito em garantir uma duração razoável, como no caso do art. 5º, inciso LXXVIII, Constituição Federal (BRASIL, 1988, planalto.gov.br):

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:
[...]
LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.

Também, no art. 6º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, é estabelecido como direito social aos brasileiros, não somente a educação, saúde, alimentação, segurança, o trabalho, mas também, o lazer, sendo indispensável o tempo para o desenvolvimento deste direito (BORGES; LEANDRO, 2019).

É imprescindível a disposição do tempo para o desenvolvimento das atividades diárias como o desenvolvimento da vida em geral. Tanto para realização de tarefas obrigatórias, que tenham cunho de produção e monetária, como para momentos de lazer, com relações interpessoais e simplesmente até para o descanso. Mesmo não sendo um bem jurídico por falta de previsão na legislação brasileira, se faz necessário a tutela jurídica deste (RODRIGUES, 2016).

O tempo é um fator fundamental para a vida de todos, entretanto é um elemento esgotável e não possível de ser acumulado, não há possibilidade de um indivíduo exercer duas atividades ao mesmo tempo, terá que suprimir uma atividade em detrimento de outra, indesejável. Desta forma a vítima acaba por sofrer um dano irreversível e irreparável (DESSAUNE, 2019).

Não se deve desmerecer o tempo dedicado às atividades de lazer, cultura, família ou descanso, pois estes momentos permitem aos sujeitos a manter um

sentido para sua vida, ajudam a apreciar o dia a dia, e manter uma sociedade saudável (TEIXEIRA; AUGUSTO, 2015).

Quando ocorre dano ao tempo, a vítima encontra-se em uma situação em que renuncia ao seu direito fundamental e indisponível que é a vida, e também abre mão dos seus direitos fundamentais em relação à educação, trabalho, convívio social, entre outros, os quais deveriam ser resguardados a todos, em atendimento ao princípio da dignidade humana (DESSAUNE, 2019).

No que concerne ao conteúdo de ordem constitucional, o tempo é um bem necessário para o desenvolvimento de uma vida digna, visto que a Constituição Federal de 1988 tem como um de seus eixos centrais a dignidade humana, e para a devida proteção da dignidade, visto ser uma estrutura complexa, é imprescindível o tempo necessário para que ela se desenvolva. Também, ocorre um amparo ao direito da liberdade, quando o tempo passa a ser protegido como bem jurídico, permitindo que a pessoa tenha a liberdade de escolher como usufruir de seu tempo (MAIA, 2014).

Mesmo não possuindo tutela jurídica própria, o tempo é possível de ser considerado um direito fundamental, ao passo que é essencial para o desenvolvimento das atividades humanas, em geral, e dos direitos e garantia constitucionais (GODINHO; VUELMA, 2022).

Na seara trabalhista, o tempo também é tutelado, abordando este quanto a jornada de trabalho ou o tempo de descanso que os empregados possuem direito, conforme é possível verificar no art. 58 da Consolidação de Leis de Trabalho, onde deixa expresso que a duração normal do trabalho normal, não poderá exceder 8 (oito) horas diárias, para os empregados em qualquer atividade privada, desde que não seja fixado expressamente outro limite, e também, no artigo 66 da mesma norma jurídica, estabelecendo que entre 2 (duas) jornadas de trabalho deverá haver um período mínimo destinado para descanso, com 11 (onze) horas consecutivas. Garantindo aos trabalhadores uma proteção de seu tempo, para garantir o desenvolvimento de sua vida (BRASIL, 1943).

Desde a reforma trabalhista, houve uma maior consolidação quanto ao dano extrapatrimonial, com a inclusão dos artigos 223-A ao 223-G no Decreto-Lei nº 5.452, onde classifica como bens juridicamente tutelados e inerente à pessoa física, a honra, a imagem, a intimidade, a liberdade de ação, a autoestima, a sexualidade, a

saúde, a integridade física e o lazer, responsabilizando pelo dano extrapatrimonial, todos os sujeitos que tenham corroborado para ofensa destes bens jurídicos tutelados, por atos comissivos ou omissivos (BRASIL, 2017).

Conforme decisão do relator José Roberto Freire Pimenta, em 4 de novembro de 2015, no Recurso de Revista de nº 10347420145150002 (BRASIL, 2015, www.tst.jus.br, grifo nosso), do Tribunal Superior do Trabalho, fica claro que configura dano extrapatrimonial o desvio de seu tempo impedindo que exerça sua vida pessoal:

INDENIZAÇÃO POR DANO EXISTENCIAL. JORNADA DE TRABALHO EXTENUANTE. **O dano existencial consiste em espécie de dano extrapatrimonial cuja principal característica é a frustração do projeto de vida pessoal do trabalhador, impedindo a sua efetiva integração à sociedade, limitando a vida do trabalhador fora do ambiente de trabalho e o seu pleno desenvolvimento como ser humano, em decorrência da conduta ilícita do empregador.** O Regional afirmou, com base nas provas coligidas aos autos, que a reclamante laborava em jornada de trabalho extenuante, chegando a trabalhar 14 dias consecutivos sem folga compensatória, laborando por diversos domingos. Indubitável que um ser humano que trabalha por um longo período sem **usufruir do descanso que lhe é assegurado, constitucionalmente**, tem sua vida pessoal limitada, sendo despicienda a produção de prova para atestar que a conduta da empregadora, em exigir uma jornada de trabalho deveras extenuante, viola o princípio fundamental da dignidade da pessoa humana, representando um aviltamento do trabalhador. O entendimento que tem prevalecido nesta Corte é de que o trabalho em sobre jornada, por si só, não configura dano existencial. Todavia, no caso, não se trata da prática de sobre labor dentro dos limites da tolerância e nem se trata de uma conduta isolada da empregadora, mas, como afirmado pelo Regional, de conduta reiterada em que restou comprovado que a reclamante trabalhou em diversos domingos sem a devida folga compensatória, chegando a trabalhar por 14 dias sem folga, afrontando assim os direitos fundamentais do trabalhador. 47 Precedentes. Recurso de revista conhecido e desprovido.

Apesar da doutrina trabalhista reconhecer o dano existencial, quando ocorre frustração no projeto de vida pessoal do trabalhador, ocorre que se faz necessário uma maior compressão do dano causado ao tempo que o indivíduo teve usurpado, e nunca mais irá recuperar. Dentro da doutrina consumerista, busca-se o reconhecimento do dano temporal, como instrumento autônomo, sendo o tempo um bem finito e irrecuperável, mesmo não havendo outros danos aos direitos de personalidade, ocorre dano ao tempo, através dessa usurpação, subtração do tempo do consumidor (GODINHO; VUELMA, 2022).

Existe uma grande resistência por parte de alguns tribunais quanto ao

entendimento do dano temporal como autônomo do dano moral, classificando esse como uma espécie de dano moral, visto que atrelam que a perda do tempo gera frustração, estresse e abalo emocional à vítima. Entretanto, independente dos sentimentos e do abalado da saúde mental e psicológica que o indivíduo experencia, este teve seu tempo subtraído contra sua vontade, e é esse o bem que deve ser indenizado quando tratamos do dano temporal, e não referente aos sentimentos desagradáveis, que possa ter sentido (DESSAUNE, 2019).

Quando o consumidor contrata os serviços ou adquire um produto do fornecedor, este está concordando com um contrato que inclui além de proveito do serviço ou produto, está adquirindo juntamente o suporte e atendimento voltado aos possíveis problemas e dúvidas que possam surgir, sendo assim, uma obrigação acessória da relação de consumo. Desta forma, o fornecedor deve garantir que seus sistemas e canais de atendimento, funcionem de forma eficiente, em tempo breve, pois em caso contrário, ocorre uma falta contratual, ou até mesmo inadimplemento do contrato, ocasionando lesão no tempo do consumidor, por violação positiva do contrato (GUGLINSKI, 2015).

Entretanto, pode ainda o consumidor ter seu tempo lesionado por fato extracontratual, quando mesmo não firmando qualquer contrato com fornecedores, estes atuam de forma abusiva, cobrando débitos inexistentes, ou prestando serviços não solicitados. Sendo assim, o cliente precisa utilizar-se dos serviços e canais de atendimento, para buscar resolver essa situação, investindo seu tempo em uma situação pela qual não deu causa (GUGLINKSKI, 2015).

Ao estudar o dano temporal como lesão passível de ser indenizada, se faz necessária a compressão deste como um dano *extra rem*, expressão latina que significa algo remoto, distante, ou seja, seria o dano que estaria ligado de forma indiretamente ao vício ou defeito que o produto ou serviço ocasionou (CAVALIERI FILHO, 2011). Como exemplo, o consumidor adquiriu uma nova cafeteira, ao utilizar percebeu que a água não esquentava, desta forma, leva ao fornecedor para que o vício seja sanado, porém o fornecedor não respeita o prazo estabelecido no código do consumidor, e não soluciona o problema dentro dos 30 dias (conforme art. 18 do Código de Defesa do Consumidor), sem justificativa alguma. Agora, além do vício presente na cafeteira, o consumidor tem seu tempo prejudicado, tendo que se abster de sua rotina para buscar formas para solucionar o problema, decorrendo de causa

superveniente ao vício da cafeteira.

Conforme é possível verificar na decisão do relator Tasso Caubi Soares Delabary, em 12 de junho de 2023, no Recurso de Apelação de nº 70080879273 (BRASIL, 2023, www.tjrs.jus.br, grifo nosso), da nona câmara cível do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, onde o descaso por parte do fornecedor em tentar solucionar o problema, diante das inúmeras tentativas extrajudiciais por parte do consumidor, configurou dano *extra rem*:

APELAÇÃO CÍVEL. PROCESSUAL CIVIL. LEGITIMIDADE PASSIVA. COMERCIANTE. VÍCIO DO PRODUTO. ART. 18 DO CDC. Sendo o pedido indenizatório decorrente de vício do produto, é parte legítima o comerciante, mesmo que possível a identificação do fabricante. Inaplicabilidade do art. 13 do CDC. Legitimidade passiva que decorre do art. 18 daquele diploma. Causa de pedir, ademais, que não se limita ao vício do produto apenas, mas também no tratamento dispensado ao consumidor para a solução do problema. RESPONSABILIDADE CIVIL. VÍCIO DO PRODUTO. TELEVISÃO. **DANO EXTRA REM. NEGATIVA DE SUBSTITUIÇÃO DO PRODUTO COM VÍCIO E DE DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO.** DANOS MORAIS IN RE IPSA. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MANUTENÇÃO. Constatado o vício no produto adquirido, frustrando a justa expectativa do consumidor, **bem como as infrutíferas tentativas de solucionar o problema extrajudicialmente, evidenciando o total descaso com os direitos do consumidor, que tentou amigavelmente reaver o valor da compra, o que somente conseguiu por meio de força policial,** caracteriza-se o dever reparatório, porquanto ultrapassados os limites do contratempo da vida cotidiana. Danos morais in re ipsa. Valor da condenação mantido em R\$ 6.000,00, pois de acordo com as peculiaridades do caso concreto, bem assim observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade e a natureza da condenação. DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS. Tratando-se de fato incontroverso nos autos e estando devidamente comprovado, imperioso o dever de restituição da ré dos valores despendidos pelo consumidor para reaver o valor pago pelo produto defeituoso, em homenagem ao primado da reparação integral. RECURSO DE APELAÇÃO DESPROVIDO. RECURSO ADESIVO PROVIDO.

Visto a importância do tempo para desenvolver uma vida digna e ter a liberdade de escolher como utilizá-lo, ao passo que é finito e não passível de ser esgotável, é de suma importância que possua tutela jurídica própria, sendo entendido como um bem jurídico, e passível de indenização. Principalmente, quando tratamos de relações de consumo, onde é comum a violação do tempo do consumidor, por parte do fornecedor, com longas esperas para adquirir o produto, ou para adquirir a devida assistência para solucionar os problemas advindos desta relação (GODINHO; VUELMA, 2022).

4.2 Tempo nas relações de consumo

Com o desenvolvimento do mercado de consumo mundial, e a facilidade que a tecnologia proporciona, resulta também na rapidez em que os serviços são prestados. Os consumidores atualmente, principalmente em plataformas de comércio online, buscam pelos fornecedores que apresentam maior imediatidade na entrega de seus produtos. Conseqüentemente, os fornecedores utilizam da economia de tempo para entrega do produto, como atrativo para seus consumidores (NUNES, 2013).

Desta forma, é notória a presença do tempo como objeto nas relações jurídicas, em especial nas relações de consumo, com diversas propostas por diversos fornecedores, quanto a celeridade que determinado produto ou serviço agrega na vida do consumidor, sendo vendido não como o produto em si, mas como um extra (MONTEIRO FILHO, 2016).

Pode-se compreender, também, que o tempo se apresenta como expressão do princípio da boa-fé objetiva nas relações consumeristas, buscando o fornecedor evitar a perda de tempo do consumidor. Sendo assim, dentro da razoabilidade, e do princípio da boa-fé objetiva, fazer para que não ocorra a lesão de tempo do consumidor (MONTEIRO FILHO, 2016).

Os fornecedores possuem a obrigação, nas relações de consumo, de entregar e disponibilizar serviços e produtos de qualidade, que desempenham sua devida função, garantindo a segurança dos consumidores e sua satisfação. Entretanto, ocorre que corriqueiramente, quando o produto ou serviço apresentam falhas, e geram ao consumidor o sentimento de insatisfação, muitos fornecedores deixam de apresentar o devido auxílio aos consumidores para buscar a adequação dos devidos defeitos, seja por despreparo, descaso ou até mesmo, má-fé (DESSAUNE, 2019).

Devido a insatisfação que o objeto da relação de consumo gera ao consumidor, este se vê obrigado a buscar contato na tentativa de alcançar a solução, muitas vezes, obrigando o consumidor a passar horas em ligação com o serviço de atendimento ao consumidor (SAC) da empresa, onde é transferido por diversos atendentes, e muito frequentemente, passa horas esperando para ser apenas atendido, para não receber a solução de seus problemas. Resultando na lesão de tempo do consumidor, que deixa de exercer suas atividades para buscar sanar vício

ou defeito do produto ou serviço (MONTEIRO FILHO, 2016).

A dificuldade que o consumidor brasileiro possui para sanar os problemas advindos do serviço prestado, ou produto adquirido, é comum na realidade das relações de consumo existentes no Brasil, ficando clara a falta de respeito e consideração por parte dos fornecedores, quando para a contratação de serviço atendem com agilidade e prontidão, e para o cancelamento, troca ou devolução do produto, há demora, dificuldade de acesso aos canais de atendimento (GUGLINKSKI, 2015).

Em uma pesquisa realizada em dezembro de 2020 a janeiro de 2021, pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), foram entrevistados 1.140 moradores de 436 cidades brasileiras, com idade entre 25 e 65 anos, onde o exemplo mais citado de desrespeito ao consumidor foi a dificuldade cancelar um serviço ou devolver/trocar um produto (IDEC, 2021). Conforme os dados da pesquisa, fica evidente a realidade do consumidor em ter dificuldade na busca de soluções para os problemas advindos da relação de consumo, onde maioria tem seu tempo usurpado, pela falta de atitude proba por parte dos fornecedores, utilizando da má-fé e indecência.

Além da demora para conseguir o primeiro contato com os atendentes dos serviços de *Call Center's* e serviços de atendimento ao consumidor, após ser atendido, o consumidor será transferido para inúmeros atendentes, e muito desses atendentes recebem instruções de seus contratantes para dificultarem propositalmente o processo de solução, utilizando de linguagem técnica, fornecimento de protocolos errados, ou no pior dos casos, os atendentes nem recebem instruções de como solucionar os problemas (GUGLINKSKI, 2015).

Apesar do Decreto nº 11.034 de 5 de abril de 2022 deixar expresso em seu art. 8º e seus incisos, que o serviço de atendimento ao consumidor deve garantir que no tratamento das demandas, será presente a tempestividade, a segurança, a privacidade e a resolutividade da demanda, observando os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia e celeridade, além permitir ao fornecedor que disponha de outros canais de atendimento além do telefônico, muitos são os casos em que estes preceitos são ignorados (BRASIL, 2022).

Não obstante, pode-se exemplificar o desvio do tempo do consumidor, não somente buscando sanar problemas advindos da relação de consumo, mas também,

na procura do simples acesso ao serviço, como no caso de filas de longas horas de esperar para acessar o atendimento em bancos, nos aeroportos, hospitais, mercados (NUNES, 2013). Outro exemplo passível de ser citado, onde o consumidor tem seu tempo desviado, ocorre nos casos de incessantes ligações de operadoras de telefonia e telemarketing, para oferecimentos de serviços e produtos, sem o consentimento do consumidor.

Conforme decisão da relatora Glauca Dipp Dreher, em 28 de agosto de 2015, no Recurso Cível de nº 71005522313 (BRASIL, 2015, www.tjrs.jus.br, grifo nosso), pela Quarta Turma Recursal, do Tribunal Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, é possível verificar a ocorrência de desprezo pelo fornecedor ao demorar 5 meses para realizar o serviço, mesmo com o registro de um total de 12 protocolos:

RECURSO INOMINADO, AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONSUMIDOR. TELEFONIA. SERVIÇOS BLOQUEADOS UNILATERALMENTE PELA DEMANDADA. CONSUMIDOR QUE DEPENDE DOS SERVIÇOS DA OPERADORA PARA REALIZAR SUA ATIVIDADE PROFISSIONAL. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. FULCRO NO ART. 46 DA LEI 9.099/95. Caso em a autora solicitou a transferência da linha telefônica para seu novo endereço, porém a ré realizou o serviço após cinco meses, deixando a consumidora impossibilitada de utilizar os serviços de telefonia durante um longo tempo. Dano moral fixado em R\$ 4.000,00 que não comporta minoração, **ante a desídia da operadora, que foi comprovada nos autos, considerando que, mesmo após diversos contatos com a ré na via administrativa, e registro doze protocolos, a linha só foi transferida para o novo endereço da autora após cinco meses.** A autora possui um consultório e trabalha como nutricionista e necessita do telefone fixo para marcar consultas com seus pacientes e realizar os demais contatos inerentes a sua atividade laboral. Carece que a prestação de serviço seja corretamente oferecida pela demandada. Indenização de dano moral fixada em primeiro grau atende a função punitiva dissuasória. RECURSO IMPROVIDO.

Fica evidenciado que o tempo é objeto basilar da relação consumerista, o fornecedor utiliza este como atrativo para alcançar maior grupo de consumidores, ao prometer produtos e serviços que irão facilitar o dia a dia do consumidor, ou entregas no dia seguinte a compra, entretanto, em contrapartida, acaba por tomar atitude totalmente oposta, quando a questão é cancelar, trocar/devolver o produto ou serviço, objeto da relação. Esse desvio e roubo do tempo do consumidor, causado pelos fornecedores, vêm causando movimentações nas doutrinas jurídicas e jurisprudência, objetivando a indenização dos consumidores, e estes, estão cada vez mais informados quanto o direito da disposição do seu tempo (NUNES, 2013).

4.3 Teoria do desvio produtivo do consumidor

Inúmeros profissionais e empresas de pequeno porte deixam, culposamente, de prestar o devido auxílio para que o consumidor tenha acesso a uma solução rápida e efetiva para seu problema, seja por despreparo, descaso ou até desatenção. E inúmeras empresas de grande porte agem, dolosamente, contra o consumidor ao empregarem meios ardilosos, utilizando de seus conhecimentos técnicos para omitir e recusar sua responsabilidade de sanar o problema advindo de seus serviços ou produtos comercializados, deixando o consumidor com duas opções, a de arcar com o prejuízo, ou por autonomia tentar solucionar a situação (DESSAUNE, 2019).

Sendo o consumidor a parte vulnerável da relação de consumidor e não possuindo outra alternativa melhor, acaba por ter que despende do seu tempo, adiando compromissos ou tarefas que gostaria de realizar, passando a se envolver em uma longa jornada, assumindo deveres e custos que não são seus. Além de desviar seu tempo e abdicar de atividades particulares de sua rotina, muitas vezes desempenha de custos materiais, os quais são de incumbência do fornecedor, invertendo o ônus ao consumidor (DESSAUNE, 2011).

Esse tempo desperdiçado pelo consumidor em busca da solução dos problemas advindos da relação de consumo, devido à ação ou omissão do fornecedor, é a base da teoria do desvio produtivo do consumidor (DESSAUNE, 2011). Tal teoria, foi desenvolvida pelo advogado e doutrinador Marcos Dessaune, no livro intitulado Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada (CARVALHO; GOULART; PAIVA, 2021).

Todo o percurso que o consumidor percorre para alcançar a assistência necessária para adquirir a resposta dos defeitos ou vícios que o produto ou serviço apresenta, causa o desvio de suas atividades cotidianas, desviando o tempo de vida do consumidor, e dando ao fato o nome de “desvio produtivo do consumidor” (DESSAUNE, 2011).

Entretanto, a terminologia “desvio produtivo do consumidor”, é um tanto quanto equivocada, ao passo que se utiliza do adjetivo “produtivo”, porém esse adjetivo não se refere ao substantivo “desvio”, mas conforme explanado por Dessaune, refere-se ao substantivo “recurso” omitido na expressão para torná-lo mais simples. Sendo

assim, Dessaune buscou expressar a ideia de que ocorre o desvio de recursos produtivos, dentre eles, o tempo. Porém, o termo “produtivo” transparece uma ideia que somente seria digno de indenização o tempo visto por terceiros, como útil e produtivo de riquezas, ou seja, quando ocasiona perda da oportunidade de gerar novas riquezas (FREITAS CÂMARA, 2022).

Ocorre que a grande maioria dos consumidores, quando em busca de meios para sanar os vícios ou defeitos do serviço ou produto adquirido, realizam em momentos onde não estão desenvolvendo suas atividades profissionais, ou seja, no tempo de folga, reservado para atividade nada produtiva financeiramente, e mesmo assim, esse tempo deve ser merecedor de ser indenizado. Entretanto, ressalta-se que Dessaune não faz menção em sua teoria ao tempo “útil” ou “livre, pois não haveria na vida de qualquer indivíduo um tempo que poderia ser considerado “inútil” visto que todo o tempo é essencial para a existência e desenvolvimento da vida humana (FREITAS CÂMARA, 2022).

Entretanto, no Projeto de Lei nº 2.856/2022, do Senado Federal, que pretende a regulamentação do “desvio produtivo do consumidor”, alterando o Código de Defesa do Consumidor, traz em seu art. 25-A, conceituando de forma bem desenvolvida e ampla, o tempo como bem jurídico, ressaltando sua importância para o desenvolvimento de atividades existenciais do consumidor e garantindo o direito de reparação aos danos patrimoniais e extrapatrimoniais decorrentes de sua lesão (FREITAS CÂMARA, 2022). Garantindo assim, que não ocorra uma interpretação limitadora, que considere objeto de indenização, apenas o tempo produtivo para riquezas e utilidades, incluindo também, o tempo utilizado para o desenvolvimento do lazer, o descanso, e demais atividades sociais, que o consumidor poderia ter desenvolvido.

O Projeto de Lei nº 2.856/2022 é de suma importância para o avanço na legislação consumerista, ao passo que materializa a teoria do desvio produtivo do consumidor, acrescentando ao Código de Defesa do Consumidor, os arts. 25-A a 25-F, garantindo a responsabilidade do fornecedor pelo desvio produtivo do consumidor, devendo empregar todos os meios e esforços para evitar que o ocorra a lesão ao tempo do consumidor, conforme expresso em seu art. 25-B (BRASIL, 2022).

No art. 25-C do Projeto de Lei nº 2.856/2022, deixa amplo o entendimento de

que será considerada prática abusiva qualquer conduta admitida pelo fornecedor que implique perda indevida do tempo do consumidor, e traz expressamente em seu parágrafo único, classificando, também, como práticas abusivas a prática reiterada de disparar, excessivamente, mensagens eletrônicas, robochamadas ou ligações telefônicas pessoais para o consumidor sem o seu consentimento prévio e expresso, ou após externado o seu incômodo ou recusa (BRASIL, 2022). Sendo o parágrafo único extremamente importante, ao passo que é da realidade do consumidor brasileiro, diariamente ser assediado por inúmeras ligações de telemarketing.

Posteriormente, no art. 25-D e seus incisos, são elencadas algumas circunstâncias, que devem ser consideradas na apuração dos danos patrimoniais e extrapatrimoniais decorrentes da lesão ao tempo do consumidor, dentre elas vale ressaltar o tempo total gasto pelo consumidor na resolução da sua demanda administrativa, judicial ou até mesmo diretamente apresentada ao fornecedores, além do descumprimento e inobservância pelo fornecedor do período estipulado tanto pela legislação, como pelo contrato para sanar o vício ou para que o atendimento seja realizado (BRASIL, 2022).

No art. 25-E, o dano extrapatrimonial decorrente da lesão ao tempo do consumidor será considerado presumido, possibilitando a sua reparação concomitantemente com a indenização de dano material ou moral (BRASIL, 2022). Fica evidenciado, na disposição deste artigo, a corrente que defende a interpretação do dano extrapatrimonial, como gênero (também chamado de dano moral em sentido amplo), e o dano moral (dano moral em sentido estrito), e o dano temporal como espécies, autônomas entre si, assim como defendida por Marcos Dessaune em sua obra anteriormente já citada, Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada.

Por último, no art. 25-F do Projeto de Lei nº 2.856/2022, traz a necessidade da quantificação da reparação do dano extrapatrimonial atender às funções compensatórias, preventiva e punitiva da responsabilidade civil, devendo ser majorada quando envolver produto ou serviço essencial, consumidor hipervulnerável, fornecedor de grande porte e demandas repetitivas contra o mesmo fornecedor ou sua figuração reiterada em cadastro de reclamações fundamentadas mantido pelos órgãos públicos de defesa do consumidor (BRASIL, 2022).

Infelizmente, ainda é presente na jurisprudência o entendimento de mero

aborrecimento, a perda de tempo do consumidor na busca de seu direito de reparação. Estando totalmente equivocada, pois o tempo é essencial para o desenvolvimento da vida, e o fornecedor possui grande missão implícita de facilitar o tempo do consumidor, oferecendo produtos e serviços de qualidade e segurança, permitindo o consumidor experienciar a sensação de realização e felicidade ao adquirir novo produto ou serviço. Desrespeitando os deveres implícitos dos fornecedores, ocorre a responsabilidade civil pelos danos existenciais, extrapatrimoniais causados, e deve ser possível o consumidor, adquirir a compensação pelo dano sofrido (DESSAUNE, 2019).

O entendimento como sendo um “mero aborrecimento” a perda do tempo do consumidor, é uma jurisprudência que reconhece existir situações onde o consumidor terá sua integridade psicofísica ofendida e lesionada, gerando um sentimento negativo, que será considerado como aborrecimento. Entretanto, esse sentimento é ínfimo, banal, sem importância, e o considera apenas um “mero” sentimento (DESSAUNE, 2022).

Porém, Dessaune (2022) identifica os três principais equívocos presentes no raciocínio da jurisprudência que entende como “mero aborrecimento”, sendo o primeiro o fato de conceituarem o dano moral como sendo sua principal consequência as emoções negativas causada, entretanto já é consolidado que está voltado para o bem jurídico atingido, como a honra, reputação, dignidade da pessoa humana. Em um segundo momento, percebe-se que ocorre equívoco ao identificar como o principal bem jurídico afetado a integridade psicofísica do consumidor, quando na verdade, o principal bem jurídica é seu tempo, suas atividades rotineiras, onde desenvolve sua vida, como seu lazer, descanso, convívio social. E por último, entendem que o tempo não é um bem jurídico tutelado pela legislação brasileira, mesmo existindo inúmero artigos que legislam de forma indireta, como também, encontra-se no rol aberto dos direitos de personalidade e direito fundamental à vida.

É possível verificar que há uma grande movimentação doutrinária, a caminho do reconhecimento do tempo como um bem jurídico, passível de tutela jurídica, conseqüentemente, ocorrendo uma ampliação do conceito de dano extrapatrimonial e dano moral em sentido estrito. Esse avanço ocorreu devido a Teoria do Desvio Produtivo, a qual trouxe um grande debate e questionamento dessa jurisprudência que erroneamente classifica o desvio produtivo do consumidor como “mero

aborrecimento”, e busca garantir uma maior tutela jurídica aos consumidores em frente aos danos existenciais ocasionados pelo desrespeito e desídia do fornecedor, ao buscar solucionar problemas advindos da relação de consumo.

5 CONCLUSÃO

Com a rápida e constante evolução da tecnologia, o mercado de consumo teve sua dinâmica modificada, e conseqüentemente as relações de consumo, entre fornecedor e consumidor foram atingidas. Atualmente, devido à realidade globalizada que vivemos, muitas das relações consumeristas ocorrem à distância, por meio eletrônico, o que traz novos problemas, como a comunicação entre o consumidor e o fornecedor, principalmente, quando o intuito é busca da resolução de algum problema advindo do produto ou serviço.

O consumidor é o sujeito vulnerável na relação de consumo, sendo essa vulnerabilidade reconhecida no próprio Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 4º inciso I, o que faz necessário a existência desta legislação, que busca garantir a proteção dos direitos dos consumidores frente aos abusos praticados pelos fornecedores, estando expresso na Constituição Federal, a garantia de defesa do consumidor.

A relação de consumo deve sempre observar os princípios constitucionais, como a dignidade humana, a liberdade, igualdade e os princípios estabelecidos na própria legislação consumerista, como a transparência, equilíbrio e principalmente, a boa-fé objetiva, que tem como intuito garantir que o fornecedor e o consumidor atuem com probidade, de forma íntegra, honesta, trazendo clareza em suas atitudes, buscando cumprir com o dever jurídico preestabelecido.

Entretanto, como apresentado neste trabalho, são inúmeros os casos em que ocorre abusos por conta do fornecedor, gerando danos ao consumidor, ao passo que deixa de cumprir com as obrigações, deveres jurídicos estabelecidos no contrato. Por consequência da responsabilidade civil, esse dano causado pelo de fornecedor, e pelo nexo de causalidade da sua conduta causar o dano, este será obrigado a reparar e restaurar o bem jurídico lesionado.

Dentre os gêneros de dano, se ressalta nesse trabalho o dano extrapatrimonial, o qual ocorre quando o ser humano em si, sua parte psicológica, sua personalidade são lesionados. Como na situação em que o consumidor possui o seu tempo desviado para buscar a solução dos problemas advindos da relação de consumo. Visto que ao passo que o fornecedor não presta o auxílio ao consumidor, se omitindo na resolução do problema, o consumidor é obrigado a despende de seu tempo, de

sua rotina e afazeres para conseguir sanar o vício ou defeito que o produto ou serviço apresenta.

Apesar de uma grande resistência de parte da jurisprudência que considera o desvio de tempo do consumidor como um mero aborrecimento, é notável o avanço nas jurisprudências e doutrinas, ocasionadas pela Teoria do Desvio do Consumidor, sendo possível verificar a mudança no entendimento do tempo como bem jurídico e passível de ser indenizado, visto sua importância para o desenvolvimento dos direitos fundamentais e sociais previstos na Constituição Federal, como a vida, o lazer, a educação, a saúde, entre outros.

A materialização desse avanço fica visível com o Projeto de Lei nº 2.856/2022, ao buscar acrescentar no Código de Defesa do Consumidor, o tempo como bem jurídico, ressaltando sua importância para o desenvolvimento de atividades existenciais do consumidor e garantindo o direito de reparação aos danos patrimoniais e extrapatrimoniais decorrentes de sua lesão.

Fica evidenciado a possibilidade e necessidade do reconhecimento do tempo como bem jurídico a ser tutelado pela legislação brasileira, garantindo desta forma, que o fornecedor responda pelo dano causado, indenizando o consumidor, servindo como punição e prevenção, evitando a reincidência dessa situação. Garantindo o cumprimento do preceito constitucional, do Estado garantir a proteção do consumidor.

REFERÊNCIAS

- ALCARÁ, M. A evolução do direito do consumidor. **Revista jurídica direito, sociedade e justiça**, [s. l.], v. 1, n. 1, 2015. Disponível em: <https://periodicosonline.uems.br/index.php/RJDSJ/article/view/655>. Acesso em: 09 maio 2023.
- ALMEIDA NETO, Amaro Alves de. Dano existencial: a tutela da dignidade da pessoa humana. **Revista de Direito Privado**, São Paulo, v. 24, p. 21-53, 2005.
- ALMEIDA, F. B. D.; LENZA, P. **Coleção Esquematizado - Direito do Consumidor**. 11. ed. São Paulo: Saraiva, 2023. *E-book*.
- ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.
- ASSIS NETO, Sebastião de; JESUS, Marcelo de; MELO, Maria Izabel de. **Manual de direito civil**. 2. ed. rev., atual. e ampl. Salvador: Editora JusPodivm, 2015. Volume único.
- BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.
- BITTAR, Carlos Alberto. **Reparação civil por danos morais**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.
- BOLZAN, Fabricio. **Direito do Consumidor Esquematizado**. São Paulo: Saraiva, 2014.
- BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. **Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 8. ed. Salvador: Editora JusPODIVM, 2021.
- BRAGA NETO, Felipe Peixoto; FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. **Novo Tratado de Responsabilidade Civil**. 3. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.
- BRANDÃO, Luana Mayara de Souza. **Direito: Pesquisas fundadas em abordagens críticas 2**. Paraná: Atena Editora, 2022. *E-book*
- BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 16 maio 2023.
- BRASIL. **Decreto nº 11.034, de 05 de abril de 2022**. Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, para estabelecer

diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor. Brasília, DF: Presidência da República, [2022]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D11034.htm. Acesso em: 02 out. 2023.

BRASIL. **Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943**. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. Brasília, DF: Presidência da República, [2023]. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm. Acesso em: 10 maio 2023.

BRASIL. **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, DF: Presidência da República, [2022]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 11 maio 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017**. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Brasília, DF: Presidência da República, [2017]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13467.htm#art1. Acesso em: 08 maio 2023.

BRASIL. Senado Federal. **Projeto de Lei nº 2.856, de 24 de novembro de 2022**. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre o tempo como um bem jurídico, aperfeiçoar a reparação integral dos danos e prevenir o desvio produtivo do consumidor. Brasília: Senado Federal, 2022. Disponível em: www25.senado.leg.br. Acesso em: 03 out. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula 130**. A empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento. Brasília, DF: Superior Tribunal de Justiça, [1995]. Disponível em: https://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2010_9_capSumula130.pdf. Acesso em: 20 ago. 2023

BRASIL. Tribunal Superior do Trabalho (2. Turma). **Recurso de Revista nº 10347420145150002**. INDENIZAÇÃO POR DANO EXISTENCIAL. JORNADA DE TRABALHO EXTENUANTE. O dano existencial consiste em espécie de dano extrapatrimonial cuja principal característica é a frustração do projeto de vida pessoal do trabalhador, impedindo a sua efetiva integração à sociedade, limitando a vida do trabalhador fora do ambiente de trabalho e o seu pleno desenvolvimento como ser humano, em decorrência da conduta ilícita do empregador. O Regional afirmou, com base nas provas coligidas aos autos, que a reclamante laborava em jornada de trabalho extenuante, chegando a trabalhar 14 dias consecutivos sem folga compensatória, laborando por diversos domingos. Indubitável que um ser humano que trabalha por um longo período sem usufruir do descanso que lhe é assegurado, constitucionalmente, tem sua vida pessoal limitada, sendo despicienda a produção de prova para atestar que a conduta da empregadora, em exigir uma

jornada de trabalho deveras extenuante, viola o princípio fundamental da dignidade da pessoa humana, representando um aviltamento do trabalhador. O entendimento que tem prevalecido nesta Corte é de que o trabalho em sobre jornada, por si só, não configura dano existencial. Todavia, no caso, não se trata da prática de sobre labor dentro dos limites da tolerância e nem se trata de uma conduta isolada da empregadora, mas, como afirmado pelo Regional, de conduta reiterada em que restou comprovado que a reclamante trabalhou em diversos domingos sem a devida folga compensatória, chegando a trabalhar por 14 dias sem folga, afrontando assim os direitos fundamentais do trabalhador. 47 Precedentes. Recurso de revista conhecido e desprovido. Recorrente Fidelity Processadora E Serviços S.A. Recorridos Banco Bradesco S.A. e Elisangela Pires. Relator: José Roberto Freire Pimenta. Brasília, DF, 04 nov. 2015. Disponível em: www.tst.jus.br. Acesso em: 10 maio 2023.

BRITO, Alírio Maciel Lima; DUARTE, Haroldo Augusto Silva Teixeira. O princípio da vulnerabilidade e a defesa do consumidor no direito brasileiro: origem e consequências nas regras regulamentadoras dos contratos e da publicidade. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, v. 11, n. 1109, 2006. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/8648>. Acesso em: 14 maio 2023.

CARVALHO, Lorna Murito; GOULART, Líbia Kicela; PAIVA, Renata Alfradique Carpi. A Teoria Do Desvio Produtivo Do Consumidor e a Responsabilidade Civil Decorrente Do Tempo Perdido. **Revista Interdisciplinar Pensamento Científico**, [s.l.], v. 6, n. 3, nov. 2021. Disponível em: <http://reinpec.cc/index.php/reinpec/article/view/591>. Acesso em: 3 out. 2023

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

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

CHAMONE, Marcelo Azevedo. O dano na responsabilidade civil. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, v. 13, n. 1805, jun. 2008. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/11365/o-dano-na-responsabilidade-civil>. Acesso em: 14 maio 2023.

DESSAUNE, M. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama. **Direito em Movimento**, [s. l.], v. 17, n. 1, p. 15–31, 2019. Disponível em: <https://ojs.emerj.com.br/index.php/direitoemmovimento/article/view/137>. Acesso em: 09 maio 2023.

DESSAUNE, Marcos. Demora excessiva em atendimento bancário gera dano moral in re ipsa. **Consultor Jurídico**, São Paulo, jun. 2022. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-jun-22/garantias-consumo-demora-excessiva-atendimento-bancario-gera-dano-moral-in-re-ipsa>. Acesso em: 27 set. 2023.

DESSAUNE, Marcos. **Desvio Produtivo do Consumidor: o Prejuízo do Tempo Desperdiçado**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro**: responsabilidade civil. 18. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Apelação Cível Nº 0700101-95.2022.8.07.0020**. APELAÇÃO CÍVEL. PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. CONSUMIDOR. ANTECIPAÇÃO DE RECEBÍVEIS. TAXA ZERO. ALTERAÇÃO. POSSIBILIDADE. COMUNICAÇÃO PRÉVIA. DEVER DE INFORMAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. AUSÊNCIA. CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA. RESPONSABILIDADE DO BANCO AFASTADA. SENTENÇA REFORMADA. 1. A jurisprudência do c. Superior Tribunal de Justiça tem mitigado os rigores da Teoria Finalista, para abarcar no conceito de consumidor a pessoa física ou jurídica que, embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresenta em situação de vulnerabilidade em relação ao fornecedor. 2. Verificada a vulnerabilidade técnica da pessoa jurídica perante a instituição financeira, deve o caso ser analisado à luz das normas consumeristas. 3. A instituição financeira responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor em decorrência de falha na prestação dos serviços bancários, com fundamento na teoria do risco das atividades, exceto quando demonstrar que não existe defeito nos serviços ou que esse decorreu de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (art. 14, § 3º, do CDC). 4. Tem-se por atendido o direito social do consumidor de obter informação adequada sobre a natureza do serviço contratado (art. 6º, III, do CDC), quando se verifica que as cláusulas contratuais notificaram, com clareza e destaque, a possibilidade de revogação a qualquer momento das regras do programa de antecipação de recebíveis com? taxa zero? mediante prévia comunicação. 5. O aumento da tarifa bancária aplicada sobre os recebíveis, cuja alteração unilateral era contratualmente prevista, decorreu da omissão da Autora que ignorou as mensagens eletrônicas enviadas pela instituição financeira, o que afasta tanto a existência de ato ilícito, quanto o nexo de causalidade entre o alegado prejuízo e a prestação de serviços. 6. Apelação conhecida e provida. Apelante: Banco Inter SA. Apelado: ZABS Apoio Administrativo e Cidadania LTDA. Relator: Des. Robson Teixeira de Freitas. Brasília, 14 mar. 2023. Disponível em: www.tjdft.jus.br. Acesso em: 10 maio 2023.

FILOMENO, José Geraldo Brito, **Manual de direitos do consumidor**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

FREITAS CÂMARA, Alexandre. Uma crítica ao PL 2856/2002: o tempo como bem jurídico passível de lesão. **Migalhas**, São Paulo, 2023. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/migalhas-de-responsabilidade-civil/377908/critica-ao-pl-2856-2002-o-tempo-como-bem-juridico-passivel-de-lesao>. Acesso em: 02 maio 2023.

GAGLIANO, P. S; PAMPLONA FILHO. R. **Nono curso de direito civil**: Responsabilidade Civil. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade civil pela perda de tempo. **Revista Jurisvox**, Patos de Minas, v.1, n.14, p. 43-44, jul.2013. Disponível em:

<https://revistas.unipam.edu.br/index.php/jurisvox/article/view/4309>. Acesso em: 3 out. 2023.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. v. 4. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

GONÇALVES, C. R. **Responsabilidade civil**. 22. ed. São Paulo: Saraiva, 2023. E-book.

GUGLINSKI, Vitor Vilela. O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 99, n. 24, p. 125-156, maio/jun. 2015. Disponível em: <https://revistadedireitodoconsumidor.emnuvens.com.br/rdc/article/view/351>. Acesso em: 3 out. 2023.

IDEC - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. Conhecimento e valorização dos direitos do consumidor 2021. **IDEC - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor**, [s.l.], fev. 2021. Disponível em: <https://idec.org.br/consumidor-2021>. Acesso em: 02 out. 2023.

LAGES, Leandro Cardoso. **Manual de Direito do Consumidor Simplificado**. [S.l.], 2022. E-book.

LEANDRO, Rafael; BORGES, Gustavo Silveira 2. Dano temporal na relação de consumo: o diálogo das fontes como método para uma concretização da tutela jurídica autônoma. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas relações de consumo**, Goiânia, v. 5, n. 1, p. 1-23, ago. 2019. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/revistadgrc/article/view/5367>. Acesso em: 3 out. 2023.

LUNARDI, Fabrício Castagna. A responsabilidade civil do fornecedor por vícios dos produtos no Código de Defesa do Consumidor. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, v. 11, n. 1045, maio 2006. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/8267>. Acesso em: 12 maio 2023.

MARQUES, Claudia Lima. Campo de Aplicação do CDC. *In*: BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 4. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012. p. 89-90.

MELO, M. A. B. **Curso de Direito Civil: responsabilidade civil**. São Paulo: Atlas, 2015. v. 4

MELO, N. D. A principiologia do CDC – Os princípios norteadores das relações de consumo: vulnerabilidade, boa-fé e equidade. **Jus Navigandi**, [s. l.], jan. 2021. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/87774/a-principiologia-do-cdc-os-principios-norteadores-das-relacoes-de-consumo-vulnerabilidade-boa-fe-e-equidade>. Acesso em: 07 maio 2023.

MENDES, Diego Ferreira. **O equiparado a consumidor e sua proteção no CDC.** Reflexões de magistrados paulistas nos 25 anos do Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2015.

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

MIRAGEM, Bruno Nubens Barbosa. **Direito civil:** responsabilidade civil. São Paulo: Saraiva, 2015.

MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo. Lesão ao tempo: configuração e reparação nas relações de consumo. **Revista da AJURIS**, Porto Alegre, v. 43, n. 141, p. 87-114, 2016.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de defesa do consumidor:** o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais. Porto Alegre: Síntese, 1999.

NORAT, Markus Samuel Leite. Evolução histórica do direito do consumidor. **Cognitio Juris**, Paraíba, Ano I, n. 2, p. 93-101, 2011. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3711062.pdf>. Acesso em: 09 maio 2023.

NUNES, R. A sociedade contemporânea é ladra de tempo; é ladra de vida. **Migalhas**, São Paulo, 2013. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/ABCdoCDC/92,MI174621,101048-A+sociedade+contemporanea+e+ladra+de+tempo+e+ladra+de+vida>. Acesso em: 02 maio 2023.

NUNES, R. **Manual do Direito do Consumidor para Concursos.** São Paulo: Saraiva, 2015. *E-book*.

NUNES, R. **Curso de Direito do Consumidor.** 14. ed. São Paulo: Saraiva, 2021. *E-book*.

PINTO, H. A. Princípios nucleares do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor e sua extensão do princípio constitucional. **Revista de Direito Administrativo**, [s. l.], v. 236, p. 83-110, 2004. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/44675>. Acesso em: 10 maio 2023.

PIZZANI, L.; SILVA, R. C. da; BELLO, S. F.; HAYASHI, M. C. P. I. A arte da pesquisa bibliográfica na busca do conhecimento. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 53-66, 2012. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1896>. Acesso em: 13 abr. 2023.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Apelação Cível 50002272520158210031**. APELAÇÃO CÍVEL.

RESPONSABILIDADE CIVIL. SUSPENSÃO NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA EM RAZÃO DE TEMPORAL. DEMORA NA RELIGAÇÃO ACIMA DOS PRAZOS ESTABELECIDOS PELA ANEEL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INTERRUPTÃO QUE ULTRAPASSOU O CRITÉRIO OBJETIVO FIXADO PELA CÂMARA A DISPENSAR A PROVA DO DANO. DANO IN RE IPSA. 1. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ARTIGO 37, § 6º, DA CF/88. INTELIGÊNCIA DOS ARTIGOS 14, § 1º E 22, AMBOS DO CDC. 2. CASO CONCRETO. INTERRUPTÃO DE ENERGIA DE APROXIMADAMENTE 7 DIAS ININTERRUPTOS NO MÊS DE DEZEMBRO DE 2014, EM IMÓVEL LOCALIZADO NA ESTRADA CERRO DO OURO, ZONA RURAL DO MUNICÍPIO DE SANTA MARGARIDA DO SUL, COMARCA DE SÃO GABRIEL, EM RAZÃO DE FORTE TEMPORAL (UNIDADE CONSUMIDORA COM CÓDIGO DE CLIENTE Nº 2975146-2). 3. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. NO CASO DOS AUTOS, É FORÇOSO CONCLUIR QUE NÃO SE APLICAM AS EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE DA FORÇA MAIOR OU DO CASO FORTUITO PORQUANTO A FALHA DO SERVIÇO ESTÁ, JUSTAMENTE, NA DEMORA EM RESTABELECÊ-LO E NÃO NA SUSPENSÃO POR SI MESMA, DECORRENTE DE CHUVAS TORRENCIAIS E VENTOS FORTES. A SOLUÇÃO DO IMPASSE DEU-SE DEPOIS DE EXTRAPOLADO O PRAZO PREVISTO EM RESOLUÇÃO DA ANEEL, PELO QUE EVIDENCIADA A FALHA DO SERVIÇO PRESTADO PELA CONCESSIONÁRIA. 4. DANO MORAL CONFIGURADO. INTERRUPTÃO DE APROXIMADAMENTE 168 HORAS, ULTRAPASSANDO O PRAZO REGULAR DE RESTABELECIMENTO DO SERVIÇO, PELO CRITÉRIO OBJETIVO ESTABELECIDO POR ESTA CÂMARA, EM DEMASIA, CONFIGURANDO DANO IN RE IPSA, QUE DISPENSA COMPROVAÇÃO. NECESSIDADE DE TRATAMENTO ISONÔMICO A CASOS IDÊNTICOS. APELAÇÃO DESPROVIDA. Apelante: Rge Sul Distribuidora De Energia S.A. Apelado: Antonio Francisco Porto e Enilda De Souza Porto. Relator: Des. Carlos Eduardo Richinitti. Porto Alegre, 31 agosto 2023. Disponível em: www.tjrs.jus.br. Acesso em: 4 set. 2023.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Apelação Cível 50009589620118210019**. RESPONSABILIDADE CIVIL. HOSPITAL. MÉDICO. FALHA NO SERVIÇO INOCORRENTE. DANO MORAL NÃO RECONHECIDO. AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. A responsabilidade do médico, como regra geral, exige a prova da culpa, a teor do art. 951 do CC e art. 14, § 4º, do CDC. Responsabilidade objetiva da operadora do plano de saúde. A responsabilidade do hospital está sujeita à regra do art. 14 do CDC. A prova pericial produzida não foi capaz de comprovar a inadequação técnica dos procedimentos adotados pelo médico assistente, tampouco falha no serviço, o que afasta a obrigação de indenizar. Sentença de improcedência mantida. Apelação não provida. Apelante: Maria Aparecida Rodrigues. Apelado: UNIMED Vale dos Sinos – Cooperativa de Assistência a Saúde LTDA. Relator: Des. Marcelo Cezar Muller. Porto Alegre, 13 abr. 2023. Disponível em: <http://www.tjrs.jus.br>. Acesso em: 11 maio 2023.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Apelação Cível 50031448420208210049**. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE NULIDADE DE COBRANÇAS E CANCELAMENTO DE SERVIÇOS C/C REPETIÇÃO DE INDÉBITO E DANO MORAL. SERVIÇOS DE

TELEFONIA MÓVEL. IRREGULARIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. DANO MORAL. PESSOA JURÍDICA. SUCUMBÊNCIA RECURSAL. IRREGULARIDADE DAS COBRANÇAS: Não são exigíveis as cobranças impugnadas, cuja contratação e/ou ativação pelo consumidor não foi comprovada pela empresa de telefonia, ônus que lhe incumbia (art. 6º, VIII, do CDC c/c art. 373, II, do CPC). Cancelamento de tais serviços que se impõe, especialmente quando houve pedido administrativo não atendido pela empresa de telefonia. REPETIÇÃO DO INDÉBITO: O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso. Inteligência do art. 42, parágrafo único, do CDC. Configurada a falha na prestação de serviços por parte da demandada, especialmente por violação ao princípio da boa-fé objetiva. DANO MORAL: Ocorrência de cobranças por serviços não contratados por parte da operadora de telefonia demandada e inscrição negativa, não obstante reclamação administrativa, gera dano moral. SUCUMBÊNCIA RECURSAL: O art. 85, § 11º, do CPC estabelece que o Tribunal, ao julgar recurso, majorará os honorários fixados anteriormente levando em conta o trabalho adicional realizado em grau recursal. Sucumbência recursal reconhecida e honorários fixados em prol do procurador da parte demandante-apelada majorados. NEGARAM PROVIMENTO AO APELO. Apelante: Telefonica Brasil S.A. Apelado: Tcheturbo Provedor De Internet LTDA. Relator: Des. João Lima Costa. Porto Alegre, 03 agosto 2023. Disponível em: www.tjrs.jus.br. Acesso em: 16 ago. 2023.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Apelação Cível 70080879273**. APELAÇÃO CÍVEL. PROCESSUAL CIVIL. LEGITIMIDADE PASSIVA. COMERCIANTE. VÍCIO DO PRODUTO. ART. 18 DO CDC. Sendo o pedido indenizatório decorrente de vício do produto, é parte legítima o comerciante, mesmo que possível a identificação do fabricante. Inaplicabilidade do art. 13 do CDC. Legitimidade passiva que decorre do art. 18 daquele diploma. Causa de pedir, ademais, que não se limita ao vício do produto apenas, mas também no tratamento dispensado ao consumidor para a solução do problema. RESPONSABILIDADE CIVIL. VÍCIO DO PRODUTO. TELEVISÃO. DANO EXTRA REM. NEGATIVA DE SUBSTITUIÇÃO DO PRODUTO COM VÍCIO E DE DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO. DANOS MORAIS IN RE IPSA. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MANUTENÇÃO. Constatado o vício no produto adquirido, frustrando a justa expectativa do consumidor, bem como as infrutíferas tentativas de solucionar o problema extrajudicialmente, evidenciando o total descaso com os direitos do consumidor, que tentou amigavelmente reaver o valor da compra, o que somente conseguiu por meio de força policial, caracteriza-se o dever reparatório, porquanto ultrapassados os limites do contratempo da vida cotidiana. Danos morais in re ipsa. Valor da condenação mantido em R\$ 6.000,00, pois de acordo com as peculiaridades do caso concreto, bem assim observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade e a natureza da condenação. DANOS MATERIAIS CONFIGURADOS. Tratando-se de fato incontroverso nos autos e estando devidamente comprovado, imperioso o dever de restituição da ré dos valores despendidos pelo consumidor para reaver o valor pago pelo produto defeituoso, em homenagem ao primado da reparação integral. RECURSO DE APELAÇÃO DESPROVIDO. RECURSO ADESIVO PROVIDO. Apelante: VIA VAREJO S/A. Apelado: THIAGO BRITO FARIAS. Relator: Des. Tasso Caubi Soares Delabary.

Porto Alegre, 12 junho 2023. Disponível em: www.tjrs.jus.br. Acesso em: 27 set. 2023.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **Recurso Cível 71005522313**. RECURSO INOMINADO, AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONSUMIDOR. TELEFONIA. SERVIÇOS BLOQUEADOS UNILATERALMENTE PELA DEMANDADA. CONSUMIDOR QUE DEPENDE DOS SERVIÇOS DA OPERADORA PARA REALIZAR SUA ATIVIDADE PROFISSIONAL. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. FULCRO NO ART. 46 DA LEI 9.099/95. Caso em a autora solicitou a transferência da linha telefônica para seu novo endereço, porém a ré realizou o serviço após cinco meses, deixando a consumidora impossibilitada de utilizar os serviços de telefonia durante um longo tempo. Dano moral fixado em R\$ 4.000,00 que não comporta minoração, ante a desídia da operadora, que foi comprovada nos autos, considerando que, mesmo após diversos contatos com a ré na via administrativa, e registro doze protocolos, a linha só foi transferida para o novo endereço da autora após cinco meses. A autora possui um consultório e trabalha como nutricionista e necessita do telefone fixo para marcar consultas com seus pacientes e realizar os demais contatos inerentes a sua atividade laboral. Carece que a prestação de serviço seja corretamente oferecida pela demandada. Indenização de dano moral fixada em primeiro grau atende a função punitiva dissuasória. RECURSO IMPROVIDO. Recorrente: OI S.A. Recorrido: FABIANA DOS REIS AYRES BANDEIRA. Relatora: Desa. Gláucia Dipp Dreher. Porto Alegre, 28 agosto 2015. Disponível em: www.tjrs.jus.br. Acesso em: 2 out. 2023.

RIZZARDO, Arnaldo. **Responsabilidade civil**. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

RODRIGUES, Eduardo Moura. **Dano em razão da perda do tempo útil do consumidor**: análise da teoria do desvio produtivo do consumidor à luz da doutrina e jurisprudência. 2017. Monografia (Bacharelado em Direito) – Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2017. Disponível em: <https://monografias.ufma.br/jspui/handle/123456789/1743>. Acesso em: 2 out. 2023.

SEVERO, Sérgio. **Os danos extrapatrimoniais**. São Paulo: Saraiva, 1996.

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

SOARES, R. M. F. **Princípios Básicos do Direito do Consumidor Brasileiro**. São Paulo: Saraiva, 2023. *E-book*.

SPRÉA, D. M. Evolução histórica do Direito do Consumidor. *In*: ENCONTRO TOLEDO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, 11., 2015, Rio de Janeiro. **Anais do Curso de Direito do Centro Universitário Antônio Eufrásio de Toledo**, Presidente Prudente, 2015. Disponível em: <http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/ETIC/article/view/4962>. Acesso em: 8 maio 2023.

TEIXEIRA, G. **A Questão do Método na Investigação Científica**. São Paulo: FEA/USP, 2007.

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

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2017. Disponível em: <https://www.responsabilidadecivil.org/single-post/2018/03/28/o-dano-existencial-na-jurisprud%C3%Aancia-italiana-e-brasileira-um-estudo-de-direito-compara>. Acesso em: 5 maio 2023.

VUELMA, Alana Tessaro; GODINHO, Marcio Casanata. O DANO TEMPORAL COMO DIREITO AUTÔNOMO. *In*: BRANDÃO, Luana Mayara de Souza. **Direito: Pesquisas fundadas em abordagens críticas 2**. Paraná: Atena Editora, 2022. p.143-155. E-book

WESENDONK, Tula. O dano existencial nas jurisprudências italiana e brasileira - um estudo de direito comparado. **Revista da AJURIS**, Porto Alegre, v. 38, n. 124, p. 327–356, dez. 2011. Disponível em: <https://www.researchgate.net>. Acesso em: 8 maio 2023.