

UNIVERSIDADE CESUMAR – UNICESUMAR
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU EM CIÊNCIAS JURÍDICAS
MESTRADO EM CIÊNCIAS JURÍDICAS EM DIREITO

KRIS MARIANA RODRIGUES NOGUEIRA BERLANGA

**O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR NO ÂMBITO DA
RESPONSABILIDADE CIVIL E SUA RELEVÂNCIA PARA A TUTELA DOS
DIREITOS DA PERSONALIDADE**

MARINGÁ/PR

2023

KRIS MARIANA RODRIGUES NOGUEIRA BERLANGA

**O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR NO ÂMBITO DA
RESPONSABILIDADE CIVIL E SUA RELEVÂNCIA PARA A TUTELA DOS DIREITOS DA
PERSONALIDADE**

Dissertação apresentada ao Programa de
Mestrado em Ciências Jurídicas da Universidade
Cesumar, como requisito para a obtenção do
título de Mestre em Ciências Jurídicas.

Área de Concentração: Direitos da Personalidade

Linha de Pesquisa: Os Direitos da Personalidade
e seu Alcance na Contemporaneidade.

Orientador: Prof. Dr. Marcelo Negri Soares.

MARINGÁ/PR

2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

B514d Berlanga, Kris Mariana Rodrigues Nogueira.
 O desvio produtivo do consumidor no âmbito da responsabilidade civil e sua relevância para a tutela dos direitos da personalidade. / Kris Mariana Rodrigues Nogueira Berlanga. – Maringá-PR: UNICESUMAR, 2023.
 163 f.; 30 cm.

 Orientador: Prof. Dr. Marcelo Negri Soares.
 Coorientador: Prof. Dr. Marcos Kauffman.
 Dissertação (mestrado) – Universidade Cesumar - UNICESUMAR, Programa de Pós-Graduação em Ciências Jurídicas, Maringá, 2023.

 1. Desvio produtivo do consumidor. 2. Dano extrapatrimonial. 3. Direitos da personalidade. 4. Responsabilidade Civil I. Título.

CDD – 342.151

Leila Nascimento – Bibliotecária – CRB 9/1722
Biblioteca Central UniCesumar

Ficha catalográfica elaborada de acordo com os dados fornecidos pelo (a) autor (a).

KRIS MARIANA RODRIGUES NOGUEIRA BERLANGA

**O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR NO ÂMBITO DA
RESPONSABILIDADE CIVIL E SUA RELEVÂNCIA PARA A TUTELA DOS
DIREITOS DA PERSONALIDADE**

Dissertação apresentada ao Programa de
Mestrado em Ciências Jurídicas da Universidade
Cesumar, como requisito para a obtenção do
título de Mestre em Ciências Jurídicas em Direito.

BANCA EXAMINADORA:

Orientador: Prof. Dr. Marcelo Negri Soares
Universidade Cesumar (UNICESUMAR)

Coorientador: Prof. Prof. Dr. Marcos Kauffman
Coventry University (Inglaterra)

Examinador 1: Prof.^a Dr.^a Cleide Fermentao
Universidade Cesumar (UNICESUMAR)

Examinador 2 - Prof. Dr. Maurício Ávila Prazak
EPD (São Paulo-SP)

Maringá/PR, 24 de julho 2023.

Dedicatória

Para os raios de sol que iluminam meus dias,
Maria Eduarda e Benício,

Vocês são o fulgor que aquece meu coração e dá sentido a cada passo que dou nesta jornada da vida. Com o coração repleto de gratidão, dedico esta jornada de crescimento e aprendizado a vocês, meus pequenos tesouros. Que cada passo que eu dê, seja uma demonstração do meu amor incondicional por vocês e da minha busca incansável por um futuro brilhante para nossa família. Que a vida os brinde com infinitas possibilidades e que saibam sempre o quão amados e especiais vocês são para mim.

Com amor e ternura, mamãe.

AGRADECIMENTOS

É com grande satisfação que dedico este espaço para expressar minha profunda gratidão a todos que contribuíram de forma significativa para a realização desta dissertação de mestrado. Esta jornada acadêmica foi enriquecida por pessoas especiais que estiveram ao meu lado, oferecendo apoio, conhecimento e motivação para que eu pudesse alcançar este marco em minha vida.

Em primeiro lugar, agradeço ao meu orientador, Dr. Marcelo Negri Soares, cuja orientação dedicada e *expertise* foram fundamentais para o sucesso deste trabalho. Sua sabedoria, paciência e incentivo foram imprescindíveis para o desenvolvimento das ideias aqui apresentadas. Sem a sua orientação e apoio, eu não teria alcançado este resultado.

Aos meus pais, que sempre acreditaram em mim e me incentivaram a buscar meus sonhos, expresso minha profunda gratidão. Vocês foram a base sólida em que construí meu caminho acadêmico e pessoal. Cada palavra de encorajamento e gesto de amor foram um estímulo para superar os desafios que surgiram ao longo deste percurso.

Aos meus pequenos filhos, que trouxeram luz e alegria aos meus dias, devo um agradecimento especial. Sua presença e sorrisos contagiantes foram a inspiração para que eu persistisse mesmo nos momentos mais desafiadores. Sei que, no futuro, vocês entenderão a importância deste trabalho e espero que possam se orgulhar de me acompanhar nesta conquista.

Agradeço também a todos os professores da Unicesumar que contribuíram com seus conhecimentos, experiências e dedicação ao longo desta jornada. Cada aula, orientação, e discussão em sala de aula foram fundamentais para a construção do meu conhecimento e aprimoramento das minhas habilidades acadêmicas.

Por fim, a todos os amigos, colegas e familiares que estiveram ao meu lado durante este percurso, meu sincero agradecimento. Suas palavras de incentivo e apoio foram essenciais para que eu continuasse seguindo em frente, mesmo nos momentos mais desafiadores.

Que a lembrança deste momento de gratidão e reconhecimento perdure em nossas vidas. Que possamos seguir compartilhando conhecimento e contribuindo para um mundo melhor.

Muito obrigada a todos! Deus abençoe a cada um de vocês.

"Quando o tempo do consumidor é usurpado,
é o direito da personalidade que se esvai."

(Autor Desconhecido)

RESUMO

Na sociedade moderna, o tempo tornou-se escasso, e o consumidor já sobrecarregado com diversas atividades e responsabilidades, se vê obrigado a investir ainda mais tempo e esforço para tentar resolver problemas decorrentes de produtos ou serviços enganosos ou inadequados, pelos quais não são responsáveis. *Call centers* congestionados, procedimentos burocráticos e respostas evasivas por parte das empresas fornecedoras são apenas alguns exemplos que ilustram a dificuldade que o consumidor enfrenta para lidar com o desvio produtivo. Isso gera insatisfação e impacta negativamente suas vidas. Esta dissertação busca analisar a relação entre o desvio produtivo do consumidor diante dos direitos da personalidade e a responsabilidade civil, a fim de compreender como a legislação e a jurisprudência têm tratado essa questão e propor medidas para a proteção efetiva dos consumidores nesse contexto. Metodologicamente, foram utilizados os métodos descritivo e explicativo, adotando-se o método de abordagem dedutivo e o método de procedimento monográfico. A pesquisa partiu de uma análise sistemática dos direitos fundamentais, em especial da proteção ao consumidor e da compreensão do valor jurídico do tempo na sociedade pós-moderna. Ao final da pesquisa, com base no reconhecimento da vulnerabilidade temporal do consumidor e da relevância jurídica do tempo, analisou-se a configuração do dano temporal ao consumidor na perspectiva da responsabilidade civil, bem como os reflexos de seu reconhecimento doutrinário e jurisprudencial na reparação e prevenção de novos danos ao consumidor. Como resultado, concluiu-se que o tempo existencial do consumidor na sociedade pós-moderna não pode ser menosprezado, uma vez que possui relevância jurídica e configura-se como um direito fundamental implícito. A defesa do consumidor e a sua vulnerabilidade justificam a proteção ao tempo, e o dano temporal, como uma categoria autônoma, possibilita a efetiva defesa do consumidor no ordenamento jurídico.

Palavras-chave: Desvio produtivo do consumidor; Dano extrapatrimonial; Direitos da personalidade; Responsabilidade Civil.

ABSTRACT

In modern society, time has become scarce, and the consumer, already overwhelmed with various activities and responsibilities, is forced to invest even more time and effort in trying to solve problems arising from deceptive or inadequate products or services for which they are not responsible. Congested call centers, bureaucratic procedures, and evasive responses from supplying companies are just a few examples that illustrate the difficulty consumers face in dealing with productive deviation. This generates dissatisfaction and negatively impacts their lives. This dissertation aims to analyze the relationship between consumer productive deviation concerning personality rights and civil liability to understand how legislation and jurisprudence have addressed this issue and propose measures for effective consumer protection in this context. Methodologically, descriptive and explanatory methods were used, adopting the deductive approach and monographic procedure. The research started with a systematic analysis of fundamental rights, especially consumer protection, and the legal understanding of time in post-modern society. At the end of the research, based on the recognition of the consumer's temporal vulnerability and the legal significance of time, the configuration of temporal harm to the consumer was analyzed from the perspective of civil liability, as well as the consequences of its doctrinal and jurisprudential recognition in repairing and preventing further harm to the consumer. As a result, it was concluded that the consumer's existential time in post-modern society cannot be underestimated, as it holds legal significance and is considered an implicit fundamental right. Consumer protection and their vulnerability justify the protection of time, and temporal harm, as an autonomous category, enables the effective defense of the consumer in the legal system.

Keywords: Consumer Productive Deviation; Non-Pecuniary Damage; Personality Rights; Civil Liability.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
art.	Artigo
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CC	Código Civil
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LGD	Lei Geral de Proteção de Dados
STF	Supremo Tribunal Federal
STJ	Superior Tribunal de justiça
TJAM	Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas
TJDF	Tribunal de Justiça do Distrito Federal
TJES	Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo
TJMT	Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso
TJPR	Tribunal de Justiça do Estado do Paraná
TJRJ	Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
TST	Tribunal Superior do Trabalho

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 TEMPO: O VALOR SOCIAL E JURÍDICO DE UM RECURSO PRECIOSO	17
2.1 CONCEPÇÕES HISTÓRICA E FILOSÓFICA	17
2.2 A PROTEÇÃO JURÍDICA DO TEMPO: O TEMPO COMO BEM VALORIZADO PELO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO	21
2.3 POSITIVAÇÃO DO TEMPO COMO BEM JURÍDICO	25
2.4 O TEMPO COMO DIREITO FUNDAMENTAL: EXPLORANDO OS VÍNCULOS COM OS DIREITOS DA PERSONALIDADE	35
2.4.1 Da Dignidade Humana	38
2.4.2 Tutela dos Direitos da Personalidade: valorizando a individualidade e o tempo vital	42
2.4.2.1 O tempo e o direito à vida: uma reflexão sobre a transitoriedade e a importância do presente	46
2.4.2.2 A Autonomia Temporal e o Exercício dos Direitos	47
2.4.2.3 Direito ao tempo e a felicidade	51
3 A REPARAÇÃO DE DANOS E O DIREITO DO CONSUMIDOR: Garantindo a Equidade nas Relações de Consumo	52
3.1 A CARACTERIZAÇÃO DA RELAÇÃO DE CONSUMO: proteção, vulnerabilidade e equilíbrio nas transações comerciais	53
3.1.1 A Natureza Jurídica da Relação de Consumo e os Princípios Fundamentais Para a Proteção do Consumidor	56
3.1.2 Fortalecendo os Direitos do Consumidor: O Diálogo das Fontes em Ação	62
3.2 RESPONSABILIDADE CIVIL: VISÃO MODERNA E O SURGIMENTO DE NOVOS DANOS	69
3.2.1 Da Classificação dos Danos: Patrimonial e Extrapatrimonial e o Dano Moral	81
3.2.2 DOS NOVOS DANOS	86
3.2.3 Do Dano Existencial e o Dano Temporal: necessária reflexão	87
3.3 EQUILÍBRIO E JUSTIÇA: AS MÚLTIPLAS FUNÇÕES DA RESPONSABILIDADE CIVIL	89
4 DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: Compreendendo as Noções Fundamentais e Implicações Jurídicas e <i>leading cases</i>	103
4.1 CONCEITO, TERMINOLOGIAS E CARACTERÍSTICAS	103
4.2 DAS ATIVIDADES EXISTENCIAIS	107
4.3 CRITÉRIOS PARA A CONFIGURAÇÃO DO DANO TEMPORAL	109

4.4 NATUREZA JURÍDICA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: DANO PATRIMONIAL, MORAL OU AUTÔNOMO?	114
4.5 DA INSIGNIFICÂNCIA AO RECONHECIMENTO DO DANO TEMPORAL	120
4.6 DA COBRANÇA INDEVIDA E A PERDA DO TEMPO ÚTIL	137
4.7 A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR É COMO UM SAPATO DE TAMANHO ÚNICO: NÃO SERVE PARA TODAS AS RELAÇÕES JURÍDICAS	139
4.8 O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR E A PERSPECTIVA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ)	143
4.9 SOBRE A AUTONOMIA DO DANO TEMPORAL E A SUA QUANTIFICAÇÃO	147
5 CONCLUSÃO	153
REFERÊNCIAS	156

1 INTRODUÇÃO

Na sociedade contemporânea, caracterizada pelo incessante consumo de produtos e serviços devido ao rápido avanço tecnológico e à globalização, os consumidores desempenham um papel essencial na economia. Suas escolhas e comportamentos têm um impacto direto no mercado. No entanto, a relação entre consumidores e fornecedores nem sempre é equilibrada e harmoniosa. Surge, então, a seguinte indagação: como reagir quando tais interações se tornam disfuncionais? Quando, em vez de simplificar e aprimorar a qualidade de vida, essas interações se convertem em fontes de frustração, perda de tempo e desgaste emocional? Afinal, quanto vale o tempo do consumidor? Quando um consumidor é forçado a dedicar horas intermináveis para corrigir um problema causado por um fornecedor, qual é o custo real desse tempo em termos de oportunidades perdidas e qualidade de vida? Quem deve suportar o ônus da ineficiência? Estes questionamentos servem como ponto de partida para uma análise aprofundada do conceito inovador e relevante denominado "Desvio Produtivo do Consumidor".

O fenômeno conhecido como "desvio produtivo do consumidor" tem se tornado cada vez mais relevante em nosso dia a dia. Esse conceito engloba o tempo e os esforços adicionais que os consumidores são obrigados a dedicar para resolver problemas decorrentes de produtos ou serviços defeituosos, inadequados ou que não atendem às suas expectativas razoáveis. Essa situação pode se manifestar de várias maneiras, como entrar em contato com o serviço de atendimento ao cliente, preencher formulários de reclamação, enfrentar longas filas em bancos, participar de audiências de conciliação ou até mesmo contratar profissionais especializados para lidar com questões relacionadas a produtos ou serviços defeituosos, entre outros.

Esse cenário levanta questões fundamentais no campo da responsabilidade civil nas relações de consumo e dos direitos da personalidade. Ao ser confrontado com produtos defeituosos, o consumidor é compelido a investir tempo considerável em contatos com fornecedores, acionamento de suporte técnico, devolução de mercadorias, entre outras atividades, que vão além do objetivo original da compra. A problemática reside em como conciliar a efetiva proteção dos direitos da personalidade do consumidor com a responsabilização adequada dos fornecedores por tais danos.

À medida que se evolui nesta exploração, torna-se fundamental considerar como a teoria do desvio produtivo do consumidor pode revolucionar a forma como a responsabilidade civil nas relações de consumo é abordada. Ao buscar respostas para essas perguntas, é possível um avanço em direção a um sistema mais justo e equitativo, no qual o tempo e os recursos do consumidor sejam valorizados e protegidos de maneira adequada.

A relevância do presente estudo decorre da necessidade de compreender em profundidade os impactos do desvio produtivo do consumidor. Ao analisar esse cenário, é possível identificar lacunas e desafios no sistema de responsabilização e, conseqüentemente, propor aprimoramentos nas normas e na jurisprudência, buscando garantir uma tutela mais eficaz dos direitos dos consumidores. Além disso, a discussão sobre o tema permitirá uma maior conscientização sobre os direitos da personalidade, fomentando uma cultura de respeito aos consumidores em todas as etapas da cadeia de produção e consumo.

Para tanto, será realizada uma revisão crítica da literatura jurídica e uma análise aprofundada das normas e princípios aplicáveis à matéria, com ênfase nas legislações civis e consumeristas e a análise do posicionamento dos tribunais pátrios.

Para proporcionar uma melhor ambientação e compreensão das ideias abordadas, o segundo capítulo inicia com uma contextualização do conceito de tempo. Isso envolve uma exploração de suas concepções históricas e filosóficas, sua natureza jurídica e sua relação com o Direito. Além disso, examina o tempo como um direito fundamental, investigando sua interligação com a dignidade humana e sua conexão com os direitos da personalidade.

No terceiro capítulo, haverá uma breve exploração da caracterização da relação de consumo, das noções fundamentais da responsabilidade civil nesse contexto, da análise dos pressupostos da responsabilidade civil e da evolução desse campo jurídico. Em seguida, serão revisadas as diferentes categorias de danos, bem como serão destacados os chamados “novos danos” e, por fim, as múltiplas funções da responsabilidade civil.

Já no quarto capítulo, a abordagem principal se concentrará na Teoria do Desvio Produtivo e na busca por uma categorização mais específica desse novo conceito jurídico. Será abordado o conceito, a sistematização e a natureza jurídica do desvio produtivo, apresentando também critérios para caracterizar o dano temporal e discutindo se o desvio produtivo é dano patrimonial, moral ou independente. O estudo

tem como objetivo aprofundar a compreensão dessa teoria e suas implicações no contexto das relações de consumo, bem como o tratamento jurídico oferecido pelos tribunais do país. Serão exploradas as perspectivas dos tribunais em relação à adoção da teoria em outros ramos do Direito, assim como em relação à autonomia do dano temporal e as diversas abordagens utilizadas para quantificá-lo em casos concretos.

Os seres humanos são seres existenciais em busca de significado, em um mundo que constantemente os incentiva a consumir de forma incessante. Entre as decisões que tomam por vontade própria e aquelas que lhes são impostas, encontram-se a essência de sua existência e as influências sobre sua produtividade. Nessa jornada, eles exploram a complexa interação entre seu eu interior e as demandas vorazes do mercado externo.

Dada a relevância do assunto e os desafios que ele apresenta, esta dissertação tem o objetivo de contribuir para a ampliação do debate jurídico acerca do desvio produtivo do consumidor, da responsabilidade civil e da proteção dos direitos da personalidade.

A presente pesquisa se relaciona com a área de pesquisa do Programa de Pós-Graduação *stricto sensu* em Ciências Jurídicas da Universidade Cesumar – UNICESUMAR, qual seja: Direitos da Personalidade, com a linha de pesquisa escolhida, “direitos da personalidade e seu alcance na contemporaneidade”, bem como o projeto em que está inserida a pesquisa: “Proteção Integral da Pessoa: Interações dos Direitos Humanos, dos Direitos Fundamentais e dos Direitos da Personalidade”, visto que objetiva analisar a relação entre o desvio produtivo do consumidor, a responsabilidade civil e a proteção dos direitos da personalidade, a fim de compreender como a legislação e a jurisprudência têm tratado essa questão e propor medidas para a proteção efetiva dos consumidores nesse contexto.

2 TEMPO: O VALOR SOCIAL E JURÍDICO DE UM RECURSO PRECIOSO

O presente capítulo tratará, em seus subtítulos, das concepções históricas e filosóficas, da natureza jurídica e do tempo e sua relação com o Direito.

2.1 CONCEPÇÕES HISTÓRICA E FILOSÓFICA

As concepções históricas e filosóficas do tempo são relacionadas a várias perspectivas e abordagens que surgiram ao longo da história e na filosofia, referentes à natureza e ao significado do tempo. Essas concepções variam de acordo com diferentes épocas, culturas e correntes filosóficas, exercendo influência sobre a compreensão e interpretação do tempo.

Na abordagem histórica, as concepções do tempo estão relacionadas à maneira como as sociedades e culturas passadas percebiam, mediam e organizavam o tempo. Isso engloba a criação de calendários, a divisão do tempo em períodos (como anos, meses, semanas e dias) e a visão do tempo como uma sequência linear de eventos passados, presentes e futuros. Essas concepções históricas do tempo são influenciadas pelas crenças religiosas, sistemas políticos, avanços científicos e tecnológicos de cada época.

Na perspectiva filosófica, as concepções do tempo envolvem questões mais profundas e complexas sobre a natureza do tempo, sua relação com a realidade, sua existência independente ou dependente da consciência humana e sua conexão com a noção de causalidade e mudança. Diferentes filósofos têm oferecido perspectivas diversas sobre o tempo, incluindo concepções como o tempo como uma ilusão, o tempo como uma dimensão fundamental da existência, o tempo como um fluxo contínuo ou uma sequência de momentos discretos, entre outras.

É relevante salientar que as concepções históricas e filosóficas do tempo não são necessariamente excludentes; muitas vezes, estão interconectadas. As perspectivas históricas moldaram a forma como se pensa e vivencia o tempo, ao passo que as abordagens filosóficas estimulam a indagação e reflexão sobre a própria natureza do tempo.

No sentido etimológico, a palavra “tempo” tem origem no latim. Ela é derivada de *tempus* e *temporis*, que significam a divisão da duração em instantes, segundos, minutos, horas, dias, meses, anos, etc. Os latinos usavam *aevum* para designar a

maior duração, o tempo. A palavra idade, por exemplo, surgiu de *aetatis*, uma derivação de *aevum*.

Conceituar o tempo representa um desafio complexo, uma vez que não há um conceito objetivo estabelecido. Dependendo da perspectiva e do contexto em que o tempo é examinado, diversas interpretações podem surgir.

A filosofia, ao longo de séculos, tem explorado esse tema, resultando em múltiplas concepções distintas, à medida que a sociedade evolui.

Nicola Abbagnano oferece uma análise aprofundada sobre o tempo, apresentando três concepções distintas. A primeira delas, de natureza científica, define o tempo como a ordem mensurável do movimento, seguindo as ideias dos filósofos Aristóteles, que conceituava o tempo como o número do movimento segundo o antes e o depois, e Kant. A segunda concepção está ligada à consciência e à interpretação do presente, descrevendo o tempo como o movimento intuído. Essa visão encontra seu principal defensor em Santo Agostinho, que, discordando da primeira teoria, questionava a ideia de passado e futuro. A terceira concepção, baseada na filosofia existencialista de Martin Heidegger, enfatiza o tempo como estrutura de possibilidades, destacando a sua importância no contexto das escolhas e das oportunidades.¹

Heidegger, em oposição ao pensamento de Kant sobre a infinitude do ser humano, aborda o tempo como uma das limitações fundamentais da existência humana. Ele concebe o tempo como estruturas que contêm possibilidades essenciais à nossa experiência.²

Na abordagem de Santo Agostinho, de forma poética, eram levantadas questões sobre o passado e o futuro, com a compreensão de que é no presente que os acontecimentos se desenrolam. Ele refletia sobre a coexistência dos dois tempos - passado e futuro - considerando que o passado já não está presente e o futuro ainda não se concretizou. Em relação ao presente, se este permanecesse eternamente inalterado e não se transformasse em passado, deixaria de ser concebido como tempo, passando a ser visto como eternidade. No entanto, se o presente, para ser reconhecido como tempo, necessita inevitavelmente tornar-se passado, como podemos afirmar sua existência, quando a mesma causa que o faz existir também o

¹ ABBAGNANO, Nicola. *Dicionário de Filosofia*. Trad. Ivone Castilho Benedetti e Alfredo Bosi 5. ed., São Paulo: Martins Fontes, 2007, p. 947.

² HEIDEGGER, Martin. *Ser e tempo*. Petrópolis: Vozes, 2009, p. 31.

encaminha para a extinção? A noção de que o tempo verdadeiramente existe se fundamenta em sua tendência intrínseca de não ser, de desaparecer.³

Enquanto Bauman compreende intrinsecamente o tempo como objeto finito, declarando: "Vivemos em tempos líquidos. Nada é duradouro (...)"⁴. Nesse sentido, a intermitência é a norma. As relações na pós-modernidade são fluidas: nada as prende, não há laços afetivo-sociais, elas escorrem entre os dedos.

Jurgen Habermas, por sua vez, observa que, desde o século XVIII, há, na cultura ocidental, uma nova consciência sobre o tempo, associando o tempo a um recurso produtivo, escasso, da pessoa, adotado na realização de suas atividades e solução de problemas.⁵

Nessas linhas de ideias, nota-se que existem diversas conotações ao termo tempo, podendo ser associado ao tempo cronológico, observando-se a sucessão do dia e da noite, das horas, minutos e segundo ou mesmo ao tempo histórico, décadas, séculos e milênios, a articulação vivida do passado, do presente e do futuro.

Elias, em "O Tempo", expõe que o tempo implica em uma síntese de alto nível, pois relaciona posições que se encontram na sucessão dos eventos físicos, no fluxo da sociedade e no decorrer da vida de um indivíduo, entendendo que a investigação tem por base a linha sociológica, tendo em vista que o objeto do saber não é mais o indivíduo, mas sim a evolução da humanidade.⁶

Por óbvio, é possível justificar a dificuldade em encontrar um conceito para o elemento tempo, uma vez que a noção de tempo se manifesta de maneira diversa diante das percepções humanas e dos momentos históricos.

Na obra "Subjetividade do Tempo", Luís Bolzan de Moraes aborda as diversas dimensões do tempo na sociedade de produção, com foco nas relações entre o tempo de trabalho e o tempo livre na sociedade capitalista. O autor utiliza a expressão "homem com o tempo contado" para ilustrar essa dinâmica.⁷

Assim, diante de um processo histórico, afirma-se, indubitavelmente, que a noção e a relevância do tempo hoje, em uma sociedade pós-moderna caracterizada pela globalização, se contrapõe à visão da sociedade moderna.

³ SANTO AGOSTINHO. *Confissões*. São Paulo: Nova Cultural, 1987, p. 218.

⁴ BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade líquida*, Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001, p. 23 e 32.

⁵ HABERMAS, Jurgen. *Diagnósticos do tempo: seis ensaios*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2005, p.9.

⁶ NORBERT, Elias. *Sobre o tempo*. Michael Schroter (ed.). Tradução de Vera Ribeiro e revisão de Andréa Daher. Rio de Janeiro, Jorge Zahar, 1998, p.17.

⁷ MORAES, José Luis Bolzan de. *A subjetividade do tempo*. Porto Alegre: Lael, 1998, p. 15.

Vitor Vilela Guglinski, com base na mitologia nórdica aludida por Thomas Bulfinch, afirma que a lentidão e o atraso estão associados à morte, em que essa relação é retratada nas histórias sobre a descendência de Loki, uma divindade conhecida por caluniar os deuses e espalhar fraudes e maldades. Entre os três filhos de Loki está Hela, representada como a personificação da morte. Thomas Bulfinch, ao descrever Hela, menciona que "a Fome é sua mesa, a Indigência sua faca, a Demora sua serva, o Atraso seu empregado, o Precipício seu limiar (...)". Ao trazer essa narrativa mitológica para o mundo real, não seria exagero afirmar que há certa verdade nessas histórias, já que o tempo está intimamente ligado à vida humana. A vida tem um tempo limitado, onde todos têm um prazo de validade.⁸

Diante das circunstâncias do dia-a-dia, a sensação é de que o tempo tornou - se escasso. As 24 horas do dia não são mais suficientes para realizar todas as nossas atividades e cumprir nossas obrigações.⁹ Por essa razão, o ser humano necessita se organizar para que se tenha tempo com qualidade uma vida digna, e, para tanto, o seu tempo não pode ser desperdiçado.

Atualmente, um dos paradoxos enfrentados pela sociedade é viver em um ambiente reconhecidamente veloz, no qual o tempo parece escasso para muitos indivíduos. As 24 horas do dia já não são suficientes para que eles realizem todas as suas atividades e cumpram suas obrigações.

Em relação às concepções do tempo, é interessante observar a tipologia proposta por Frederic Munné¹⁰. Segundo ele, o tempo social pode ser dividido em quatro categorias distintas: tempo psicobiológico, tempo socioeconômico, tempo sociocultural e tempo livre.

O tempo psicobiológico está relacionado às necessidades básicas do indivíduo, intrinsecamente ligado às questões individuais como sono, alimentação, higiene e atividade sexual. Já o tempo socioeconômico, amplamente influenciado por condicionamentos externos, refere-se às atividades consideradas essenciais, como tarefas domésticas, estudo, trabalho remunerado e outras demandas pessoais ou coletivas influenciadas pelos valores sociais e econômicos. O tempo sociocultural está

⁸ GUGLINSKI, Vitor. *O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais*. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 99, maio-jun. 2015, p. 128.

⁹ ROSENVALD, Nelson e outros. *Novo tratado de responsabilidade civil*, 4. ed., São Paulo: Saraiva, 2019, p. 876.

¹⁰ MARTINS, José C. O. *Tempo Livre, Ócio e Lazer: sobre palavras, conceitos e experiências*. In: BAPTISTA, Maria M.; VENTURA, Ane. (Org.) *Do ócio: debates no contexto cultural contemporâneo*. Coimbra: Grácio, d., 2014. v. 1, p. 112.

relacionado à socialização dos indivíduos e envolve compromissos sociais determinados pelos sistemas de valores e normas estabelecidos pela sociedade. Esse tempo pode ser influenciado tanto por fatores externos, como expectativas e obrigações sociais, quanto por escolhas individuais. Por fim, o tempo livre, o qual permite a expressão individual e o desenvolvimento pessoal, refere-se às atividades humanas que deveriam ser vivenciadas com total liberdade, autonomia subjetiva e criatividade, sem restrições externas.

Essa tipologia do tempo social ajuda a compreender como diferentes dimensões do tempo afetam a vida cotidiana e as experiências individuais e sociais.

O objeto de pesquisa delimita-se ao tempo em uma concepção existencial, onde o tempo é vida, o suporte implícito das atividades essenciais, levando em consideração a teoria do desvio produtivo do consumidor. Nesse contexto, compreende-se que o tempo possui um valor intrínseco, que vai além de uma mera medida quantitativa. A teoria do desvio produtivo do consumidor aborda a noção de que a sociedade contemporânea está imersa em um sistema de consumo que tende a desviar o tempo do indivíduo de atividades essenciais para seu desenvolvimento pessoal e bem-estar.

Ainda que não exista um conceito objetivo, é possível afirmar que o Tempo faz parte da vida de todo ser humano, uma vez que é da essência de todo indivíduo, afinal tudo ocorre no transcurso do tempo, desde o nascimento até a morte. O tempo é a essência da vida, pois caminham juntos, nascendo e se extinguindo simultaneamente, o que pressupõe ser objeto de tutela no ordenamento legal.

2.2 A PROTEÇÃO JURÍDICA DO TEMPO: O TEMPO COMO BEM VALORIZADO PELO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO

O Direito e o Tempo estão intrinsecamente ligados como fatores que contribuem para o desenvolvimento da sociedade. Ao longo do tempo, a sociedade evolui, e as relações sociais tornam-se cada vez mais complexas, demandando normas jurídicas para assegurar os princípios de ordem, justiça e bem comum. No entanto, nem sempre o sistema jurídico consegue acompanhar todas as mudanças sociais.

Nesse contexto, a norma jurídica desempenha um papel essencial, porém deve estar alicerçada em leis naturais, princípios de justiça e valores genuinamente apoiados pela sociedade. O direito natural antecede o direito positivo, pois certos aspectos são inerentes à condição humana, como a vida e a integridade física. Nenhum elemento cultural ou norma jurídica pode ser estabelecido sem fundamentar-se em uma realidade natural. Os direitos não são criados pelo legislador, uma vez que o ser humano é uma pessoa e, portanto, possui uma existência plena. Não é vazio, mas plenitude de existência, não é carência, mas domínio e requisito.¹¹

De fato, com as novas exigências existenciais e econômicas, a coletividade percebeu que o "tempo" é vida. Nesse sentido, a norma jurídica é fundamentada nos valores, e o Direito encontra sua justificativa na realização dos valores que a sociedade estabelece como finalidade básica do ordenamento jurídico, buscando o bem comum.

O Direito, estando intrinsecamente ligado à vida social humana, constitui uma composição indissociável de fatos, valores e normas. Embora o Direito derive de fatos, é importante ressaltar que ele não é constituído apenas por eles. O fato que origina o Direito não se trata de um mero evento isolado, mas sim de fatos naturais e humanos. Portanto, quando se faz referência a fatos jurídicos, não se está mencionando algo anterior ou externo ao Direito, mas sim um acontecimento qualificado juridicamente, ou seja, um evento relevante dentro da esfera jurídica.¹²

Atualmente, não existe uma norma específica quanto ao tempo, muito menos quanto ao fato do desvio produtivo do consumidor, porém, diante da evolução social e de novos valores percebidos pela sociedade, busca-se o amparo do Direito. Vivemos em uma sociedade onde cotidianamente fatos sucedem, decorrentes por vezes, de fatores naturais e em outras oportunidades da conduta humana, sendo denominados de fato jurídico quando aptos a deflagrar efeitos na esfera jurídica.

Quando um advento afeta direta ou indiretamente as interações humanas, desequilibrando as relações entre as pessoas, a comunidade jurídica intervém estabelecendo normas que regulam essa situação específica e atribuindo-lhe consequências que repercutem na convivência social. Portanto, fica evidente que a norma jurídica atua sobre os eventos que ocorrem no mundo, conferindo-lhes efeitos específicos (conhecidos como efeitos jurídicos) em relação aos indivíduos, o que os

¹¹ HERVADA, Javier. *Crítica Introdutória ao Direito Natural*. Portugal: RES editora, 1982, p. 79.

¹² REALE, Miguel. *Lições Preliminares de Direito*. 27. ed., São Paulo: Saraiva, 2004, p. 198.

diferencia dos meros acontecimentos em si. Desse modo, a norma jurídica qualifica os eventos do mundo, atribuindo-lhes características que os tornam distintos dos demais eventos - tornando-os fatos jurídicos.¹³

Para categorizar um fato como jurídico, é preciso submetê-lo a um juízo de valor e observar os efeitos que causa na sociedade, ou seja, analisar se do acontecimento deflagrou-se a aquisição, conservação, modificação e/ou extinção de direitos e deveres. Uma vez operado o fenômeno da juridicização, este será denominado fato jurídico.

Assim, fato social trata-se de todo acontecimento, enquanto fato jurídico em sentido amplo (*lato sensu*), refere-se ao acontecimento relevante para o ordenamento jurídico, capaz de criar, conservar, modificar ou extinguir situações jurídicas concretas. O fato jurídico classifica-se em fato jurídico *stricto sensu*, referente à eventos originados de fenômenos naturais, e fato jurídico humano (ato jurídico), decorrente de acontecimentos provenientes da conduta humana.

Em sentido restrito, um fato jurídico é considerado como qualquer evento natural que produz efeitos na esfera jurídica. No entanto, nem todos os eventos alheios à ação humana merecem essa qualificação. Por exemplo, uma chuva em alto mar é um evento natural que não possui relevância para o Direito. No entanto, se essa precipitação ocorre em uma área urbana e causa danos significativos a uma construção específica, que é objeto de um contrato de seguro, ela deixa de ser um simples evento natural e se torna um fato jurídico, qualificado pelo Direito. Isso ocorre porque esse evento natural resultará em importantes efeitos legais entre o proprietário e a companhia de seguros, tornando esta última responsável pelo pagamento da indenização estabelecida, devido à ocorrência de um evento natural. Os fatos jurídicos ordinários são eventos naturais de ocorrência comum, habitual e diária, como nascimento, morte e passagem do tempo.¹⁴

Diante do conceito de fato jurídico *stricto sensu*, destaca-se que este classifica-se em ordinário, quando tratar de eventos comuns, que ocorrem no dia-a-dia (nascimento, morte, transcurso do tempo, a aluvião, a produção de frutos etc.), ou extraordinário, em se tratando de acontecimentos imprevisíveis e extraordinários (ex.:

¹³ MELLO, Marcos Bernardes D. Teoria do fato jurídico - Plano de existência, 22. ed., São Paulo: Saraiva, 2019, p. 45.

¹⁴ FILHO, R. P.; GAGLIANO, P. S. *Novo curso de direito civil - parte geral*. 24. ed., São Paulo: Saraiva, 2022, p. 96.

guerra, pandemia, furacão, enchentes etc.). Para que um evento natural mereça ser regulado pelo Direito, ele deve ser capaz de produzir efeitos na esfera jurídica.

Por exemplo, o transcurso do tempo é um fato social. Todavia, ao submeter tal acontecimento a um juízo de valor, pode-se constatar que o evento ocasionou a aquisição da maioridade civil da Maria, que nasceu há 18 anos. Nesse caso, a maioridade civil é um efeito relevante para o sistema jurídico, pois de acordo com o art. 5.º do Código Civil, ela é adquirida aos 18 anos de idade, e representa a cessação da incapacidade civil em razão da idade, permitindo que Maria realize todos os atos da vida civil por si só, desde que não haja outra causa que a torne incapaz.

Segundo Marcos Bernardes de Mello, o direito é aplicável relação a todos os eventos naturais que afetam de alguma forma os interesses humanos e que podem potencialmente causar conflitos. Assim, para viabilizar uma convivência social harmoniosa e evitar deixar esses eventos sem regulamentação, fora do âmbito jurídico, eles são denominados fatos jurídicos em sentido estrito.¹⁵

Nesse contexto, insta salientar que o “tempo” é relevante para o Direito, não podendo ficar sem regulação jurídica, classificado, a princípio, como fato jurídico stricto sensu.

Flávio Tartuce considera que, assim como o nascimento, a morte, o transcurso do prazo, o tempo é considerado um fato jurídico em sentido estrito ordinário, uma vez que trata - se de um evento natural, previsível e comum de ocorrer.¹⁶

O tempo e o suporte implícito da vida¹⁷, desempenhando um papel fundamental no exercício e na manifestação da personalidade de cada pessoa, sendo considerado um recurso humano escasso, finito e irreparável.¹⁸

O direito desempenha um papel fundamental na estruturação temporal, uma vez que ele estabelece normas e define elementos da sociedade, como a família, as práticas de negociação e os papéis sociais, regulamentando a vida em sociedade. Todas essas questões são determinadas pelo próprio direito. Assim, o direito tem a função de instituir o tempo social, dar significado à vida em sociedade e definir os

¹⁵ MELLO, Marcos Bernardes D. *Teoria do fato jurídico - plano de existência*, 22. ed., São Paulo: Saraiva, 2019, p. 135.

¹⁶ TARTUCE, Flávio. *Direito civil: Lei de Introdução e Parte Geral - Vol. 1*, 18. ed., Grupo GEN, 2022, p. 329.

¹⁷ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. cap. 19, p. 274.

¹⁸ AMORIM, Bruno de Almeida Lewer. *Responsabilidade civil pelo tempo perdido*. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2018. p. 65.

lugares de cada indivíduo. Seu foco não se limita apenas à longevidade ou à aplicação prática das normas, mas sim em mobilizar um "tempo próprio, carregado de um sentido instituidor", por meio da operação das normas jurídicas.¹⁹

A relação entre o Direito e o tempo se manifesta em várias dimensões jurídicas. Por exemplo, a Constituição Federal garante a razoável duração do processo e estabelece direitos relacionados ao tempo, como a limitação da jornada de trabalho, o direito ao repouso semanal e férias, que também são assegurados pela legislação trabalhista. No Direito Penal, o tempo é usado como parâmetro para fixar penas. O Código de Processo Civil garante a tempestividade da prestação jurisdicional e estabelece prazos para os atos processuais. O Código Civil trata de assuntos relacionados ao tempo, como prescrição, decadência, usucapião, direito intertemporal, elementos acidentais, termo e condição, juros de mora, cláusula penal moratória e contrato. No Código de Defesa do Consumidor, há situações ligadas ao tempo, como o direito de arrependimento do consumidor e prazos decadenciais e prescricionais relacionados a vícios do produto ou serviço. O Decreto nº 6.523/2008 (substituído pelo Decreto 11.034/2022) regulamenta o Código de Proteção do Consumidor e estabelece prazos de resposta ao consumidor, assim como outras legislações abordam questões relacionadas ao tempo. Em suma, o Direito abrange diversas áreas em que o tempo desempenha um papel significativo.

Não obstante, constatado que o tempo é fato apto a operar efeitos no Direito, uma vez que repercute aquisição, conservação, modificação e extinção de situações jurídicas, cabe analisar se configura um bem jurídico, passível de ser tutelado pelo ordenamento jurídico brasileiro.

2.3 POSITIVAÇÃO DO TEMPO COMO BEM JURÍDICO

Diante da evolução social em seus aspectos econômicos, culturais e ideológicos, novos fatos podem surgir com relevância jurídica, exigindo uma tutela legal, já que o Direito precisa acompanhar o progresso.

Na era pós-moderna, em uma sociedade de consumo, o "tempo" tornou-se um recurso escasso, motivo pelo qual vem sendo amplamente discutido no âmbito jurídico. Essa discussão não se limita apenas à função de temporização na criação

¹⁹ OST, François. O tempo do direito. Tradução de Élcio Fernandes. Revisão técnica de Carlos Aurélio Mota de Souza. Bauru (SP): Edusc, 2005, p. 13.

das leis, mas também considera o tempo como um bem jurídico a ser protegido, devido à sua relevância para a integridade pessoal.

As transformações e o progresso no estilo de vida, produção, consumo e relações interpessoais de indivíduos, grupos e classes podem influenciar desejos, interesses e necessidades que ultrapassam os limites e possibilidades do sistema, resultando em situações de necessidade, carência e exclusão. Ao examinar a realidade brasileira, é possível observar que as demandas e reivindicações de sujeitos sociais emergentes se concentram principalmente nos direitos fundamentais à vida, ou seja, direitos básicos para existir e viver com dignidade. É evidente, portanto, que o surgimento dos chamados "novos" direitos é uma resposta contínua e específica da própria comunidade diante das novas condições de vida e das crescentes prioridades impostas socialmente.²⁰

De fato, viver em sociedade, leva o ser humano a valorar certos bens, em razão de diversos fatores, quer seja a sua utilidade, a sua escassez, dado o interesse da pessoa, em suprir suas necessidades ou mesmo para o seu mero deleite, dentre outros. Dessa maneira, quando algo é considerado como valioso e de interesse, torna-se um bem, buscando-se a sua tutela no ordenamento jurídico, a qual decorre da norma, e, uma vez tutelado denomina-se bem jurídico. Em sendo assim, para o alcance da identificação do tempo enquanto bem jurídico, faz-se necessário a compreensão do conceito de bem jurídico estabelecido pela doutrina civilista.

Sob a ótica do Direito, pode-se considerar como "bens" tudo aquilo que traz satisfação ou benefícios, como o dinheiro, uma casa, uma herança recebida de um parente ou até mesmo a capacidade de exigir o cumprimento de uma obrigação. Além disso, experiências que proporcionam alegria, como apreciar um belo pôr-do-sol ou ouvir uma música especial, podem ser consideradas bens. Os laços pessoais, como o nome de uma pessoa e sua relação familiar, também podem ser considerados bens, assim como o direito à integridade física e moral. No entanto, é importante destacar que nem todos esses bens são necessariamente reconhecidos como "bens jurídicos". Embora todos eles possam ser considerados bens em um sentido geral, apenas

²⁰ WOLKMER, Antônio Carlos; LEITE, José Rubens Morato (orgs.). *Os novos direitos no Brasil: natureza e perspectivas – uma visão básica das novas conflituosidades jurídicas*. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2016, p. 34.

alguns deles são objeto de proteção e garantia pelo sistema jurídico. Nem todos possuem status jurídico e são contemplados com direitos legais.²¹

Os bens jurídicos, quanto ao conteúdo econômico, podem ser classificados em bens patrimoniais, concernente àqueles que possuem valor econômico, p.ex. imóvel, veículo automotor, celular etc., e bens jurídicos extrapatrimonial, bens que não podem ser aferidos economicamente, ex.: a vida, a liberdade, o nome etc. Dessa maneira, todo bem econômico é considerado um bem jurídico (ex.: terreno, veículo automotor, relógio etc.), mas nem todo bem jurídico comporta conteúdo econômico, pois existem bens tutelados pelo Direito, que não são mensurados pecuniariamente (ex.: a vida, a honra, a liberdade).

Dentro dessa perspectiva, pode-se afirmar com acerto que o bem jurídico, independentemente de ser tangível ou intangível, passível de avaliação econômica ou não, constitui o objeto dos direitos subjetivos (como, por exemplo, um terreno sendo objeto do direito de propriedade de alguém ou a honra sendo objeto do direito da personalidade de outrem). Isso significa que a cada direito subjetivo (a capacidade de agir do indivíduo) corresponde um determinado bem jurídico. Em outras palavras, os direitos subjetivos são exercidos em relação a um bem jurídico específico.²²

Os bens jurídicos quanto à sua tangibilidade, são classificados em bens corpóreos ou materiais e bens incorpóreos ou imateriais. Logo, tanto o bem patrimonial quanto o extrapatrimonial, sem expressão econômica, pode ser material (corpóreo) ou imaterial (incorpóreos).

Ocorre, que na doutrina civilista não existe um consenso quanto à distinção entre bem e coisa, onde, alguns doutrinadores afirmam que Coisa tem conceito amplo, tendo bem como espécie, enquanto outros entendem que seria o inverso, isto é, bem como gênero, enquanto coisa espécie de bem, abrangendo apenas os objetos materiais de valor econômico. Em que pese tal discussão, no Código Civil brasileiro, não há uma restrição nesse sentido, sendo o termo "bem" utilizado para abranger tanto valor materiais, quanto imateriais.

²¹ PEREIRA, Caio Mário da Silva. Instituições de Direito Civil. v. I, *Introduções ao Direito Civil: teoria geral de direito civil*. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 337.

²² FILHO, R. P.; GAGLIANO, P. S. *Novo curso de direito civil - parte geral*. 24. ed. São Paulo: Saraiva, 2022, p. 591.

Desta forma, seguindo a linha do Direito Alemão, Cristiano Chaves de Farias e Nelson Rosenvald²³ pontuam que o termo "bem" é um conceito amplo, englobando tanto coisas (objetos tangíveis) quanto direitos (bens intangíveis). Por sua vez, a "coisa" é uma espécie de bem e se refere aos objetos materiais que possuem valor. Portanto, eles afirmam que existem bens jurídicos que não se manifestam como coisas físicas, como o direito autoral e a imagem, por exemplo. Ainda, alertam que na contemporaneidade exige-se um novo entendimento dos bens devido a diversos fatores, incluindo a acomodação das necessidades sociais.²⁴

Observa-se, dessa forma, que o valor jurídico do tempo se destaca pelo fato de que ele é fundamental para o desenrolar de qualquer relação jurídica, é a base da vida, pois é nele que todas as atividades existenciais do ser humano se iniciam, se desenvolvem e se encerram.

O direito ao tempo parece se adequar melhor à natureza jurídica de um direito extrapatrimonial. Isso ocorre porque, além das possíveis consequências financeiras decorrentes da violação do tempo, é um fato incontestável que o tempo existe e é anterior a essas questões patrimoniais. Além disso, a ampla gama de atividades que dependem do tempo torna inviável restringir a proteção legal apenas aos casos em que haja impacto negativo no patrimônio material do indivíduo.²⁵

Com isso, o "tempo" poderá ser categorizado como um bem jurídico imaterial, podendo ser patrimonial ou extrapatrimonial, a depender de sua espécie, ou seja, o "tempo" enquanto relógio, temporizador, pode ter natureza patrimonial, à exemplo das horas extras indenizadas ao empregado em sua jornada de trabalho; já na visão de "tempo existencial", objeto da pesquisa, uma vez que o Tempo é vida, é possível classificá-lo como um bem jurídico incorpóreo e extrapatrimonial.

Em um aspecto jurídico, o tempo deve ser analisado em duas perspectivas: na dinâmica, ou seja, em movimento, o tempo é considerado um "fato jurídico em sentido estrito ordinário", isto é, um evento natural que tem o potencial de desencadear efeitos no âmbito do Direito. Por outro lado, em uma perspectiva estática, o tempo é valorizado como um bem significativo, sujeito à proteção jurídica.²⁶

²³ FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson.. Curso de Direito Civil: parte geral e LINDB, 19. ed., Salvador: Juspodivm, 2021, p. 595.

²⁴ Ibid, p. 591.

²⁵ AMORIM, Bruno de Almeida Lewer. Responsabilidade Civil pelo Tempo Perdido. In: http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Direito_AmorimBA_1.pdf, p. 118 e 119..

²⁶ GAGLIANO, Pablo Stolze. *Responsabilidade civil pela perda do tempo*. Jus, 2013. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/23925/responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo>. Acesso em: 12 out. 2022.

Nessa linha de intelecção, o tempo poderá ser considerado tanto fato jurídico *stricto sensu*, quando em movimento, gerando aquisição, modificação e extinção de situações jurídicas, como um valor, um bem jurídico, quando estático, tratando-se de um bem finito individual, extremamente valioso e escasso nos dias de hoje.

Em outras palavras, em uma abordagem inicial, o tempo é entendido como um elemento essencial contido na norma jurídica, que contribui para a criação, alteração ou modificação de posições jurídicas, status e relações jurídicas. Porém, na segunda abordagem, o tempo vai além de ser um mero elemento concorrente e passa a ser reconhecido como um bem jurídico em si. O tempo como bem jurídico emerge do fato de que ele é a base para o desenvolvimento de todas as relações jurídicas, abrangendo tanto os aspectos individuais quanto coletivos, tanto no âmbito jurídico quanto no extrajurídico.²⁷

A doutrina brasileira discute quanto à tutela do tempo, em uma concepção como a base de desenvolvimento de todo ser humano, um instrumento indispensável ao desempenho de toda a atividade humana, em que o tempo é vida. No entanto, entende-se que o tempo somente poder ser elevado à categoria de bem jurídico a partir de sua normatização.

Nesse sentido, existe corrente doutrinária que, em razão da inexistência de lei que reconheça o tempo como um bem jurídico autônomo, entende tratar-se o tempo apenas de um fator econômico que, quando violado, estaria transgredindo o direito à liberdade, um direito a personalidade, assunto que será desenvolvido no capítulo seguinte.

Nessa ordem de ideias, Marcos Dessaune enfatiza que o tempo deve ser analisado em duas concepções, a primeira delas o tempo físico ou objetivo é um acontecimento natural, ou seja, é o tempo que flui, que estabelece o ritmo da vida e que é medido pelos relógios. Na segunda, o tempo pessoal ou subjetivo é o suporte implícito da existência humana, isto é, de vida, que dura certo tempo e nele se desenvolve. Dito de outra maneira o tempo total de vida de cada pessoa é um bem finito individual; é o capital pessoal que, por meio de escolhas livres e voluntárias,

²⁷ PÁDUA, Felipe Bizinoto Soares de. *Tempo como um bem jurídico*. Revista Brasileira de Direito Público – RBDP, Belo Horizonte, ano 19, n. 72, p. 99, jan/mar. 2021.

pode ser convertido em outros bens materiais e imateriais, do qual só se deve dispor segundo a própria consciência.²⁸

Todavia, parte da doutrina discorda de tal afirmação, defendendo a tutela do Tempo enquanto bem jurídico, ainda que não haja previsão expressa, tais como Claudia Lima Marques, Laís Bergstein, Flávio Tartuce, Pablo Stolze etc.

Claudia Lima Marques e Laís Bergstein por entenderem que o Tempo é a base da vida, defendem que o tempo, sendo um recurso essencial para o desenvolvimento de todas as atividades humanas, possui características de ser finito, escasso e não renovável. Uma vez que o tempo não pode ser recuperado, ele ganha importância e passa a requerer proteção jurídica.²⁹

Contemporaneamente, o tempo traduz-se em vida, pois a vida flui com o tempo, como também em liberdade e em havendo tempo perdido, é possível afirmar que a pessoa estará encontrando dificuldades no exercício à liberdade de desenvolvimento.

No desenvolvimento do trabalho será possível compreender que na pós-modernidade, tempo é liberdade. Nesse esteio, o tempo vital, existencial ou produtivo é a base essencial da existência humana, ou seja, da vida, que tem uma duração limitada e nela se desenrola. Em outras palavras, o tempo total de vida de cada pessoa é um recurso individual finito, um capital pessoal que, por meio de escolhas livres e voluntárias, pode ser convertido em outros bens materiais e imateriais, mas que deve ser utilizado com responsabilidade, de acordo com a própria consciência.³⁰

Bodil Junsson, citada por Dessaune, critica o ditado popular "tempo é dinheiro", argumentando que o verdadeiro padrão de valor na vida é o tempo e não o dinheiro. Segundo Junsson, o tempo é o capital mais valioso do ser humano, pois pode ser convertido em dinheiro, em relações humanas, em interação com o meio ambiente, em conhecimento e no aprofundamento de sentimentos. Assim, o tempo é considerado como o recurso mais precioso, capaz de proporcionar experiências

²⁸ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2 ed. rev. e ampl. Vitória: edição especial do Autor, 2017, p. 162.

²⁹ MARQUES, Claudia Lima; BERGSTEIN, Laís. Menosprezo planejado de deveres legais pelas empresas leva à indenização. Consultor Jurídico. Disponível em: < <https://www.conjur.com.br/2016-dez-21/garantias-consumomenosprezo-planejado-deveres-legais-pelas-empresas-leva-indenizacao>>. Acesso em 10.dez.22.

³⁰ DESSAUNE, Marcos. Resumo sistematizado e conclusão da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. In: _____. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. cap. 19, p. 275.

significativas e enriquecedoras.³¹ Tão logo, quando se perde tempo, possivelmente, perde-se a oportunidade de utilizá-lo para fazer algo de valor.

Todavia, Bergstein esclarece que o tempo do consumidor e o tempo do fornecedor são diferentes em sua natureza e valor. O tempo do consumidor é dotado de um significado existencial, derivado do princípio da dignidade da pessoa humana. O consumidor possui a liberdade de determinar como utilizar o seu tempo, de acordo com suas preferências e necessidades individuais. O tempo do consumidor é um bem valioso, pois está relacionado ao seu bem-estar, satisfação e autonomia pessoal. Por outro lado, o tempo do fornecedor é principalmente visto como um recurso financeiro, intrinsecamente ligado aos investimentos feitos na cadeia produtiva e nos sistemas de atendimento. Para o fornecedor, o tempo desempenha um papel crucial na gestão eficiente de seus negócios, impactando diretamente sua produtividade, lucratividade e capacidade de atender às demandas do mercado.³²

É importante reconhecer que essas duas perspectivas do tempo podem ser diferentes e até mesmo conflitantes. Enquanto o consumidor valoriza o tempo como um recurso precioso para sua realização pessoal, o fornecedor busca otimizá-lo em busca de lucratividade e eficiência. Compreender essa diferença é fundamental para promover uma relação mais equilibrada e satisfatória entre os envolvidos, respeitando a valorização do tempo do consumidor e reconhecendo o tempo do fornecedor como um componente essencial da atividade econômica. Embora o tempo seja uma medida universal, seu valor jurídico não é igual para todos os indivíduos, independentemente do tempo decorrido ser igual para todos.³³

Destarte, apesar do tempo estar associado a vida de toda pessoa, até um tempo atrás a legislação brasileira não estabelecia qualquer tratamento específico e expresso, porém com o passar do tempo, mediante o surgimento de novos fatos dentro da sociedade, necessitando da norma jurídica como forma de coibir ou mesmo punir determinados atos, a doutrina e a jurisprudência vêm contemplando o tempo como um bem. Não apenas a doutrina, mas também legislações municipais e estaduais que regulam o tempo de espera para atendimento em estabelecimentos bancário.

³¹ DESSAUNE, Marcos. *Resumo sistematizado e conclusão da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*. In: *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017. cap. 19, p. 103.

³² BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 231.

³³ PAISANT, Gilles. *Ensaio sobre o tempo nos contratos de consumo*. Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, v. 1, n. ° 1, 2017, p. 76.

Inobstante tratar de uma lei estadual, o Tempo foi reconhecido, expressamente, como bem de valor jurídico pela lei estadual de n.º 5.867/22 do Estado do Amazonas, quando da sua publicação, ocorrida no dia 29 de abril do ano de 2022, tendo por referência a teoria do desvio produtivo do tempo do consumidor, de Marcos Dessaune.³⁴

Na perspectiva de bem jurídico vital, o tempo possui características que infere a sua relevância, inclusive para a ciência do Direito, sendo irrecuperável, inacumulável e finito, pois o tempo uma vez desperdiçado não pode ser recuperado, o que deflagra, inequivocamente, possíveis danos. Toda vez que o consumidor necessita desviar-se de suas atividades para resolver problemas de consumo, gerados pelo próprio fornecedor (ex.: inclusão indevida em cadastro de inadimplente), ao tentar repor a atividade, principalmente as existenciais (estudar, trabalhar, lazer etc.), que deixou de realizar no momento em que buscou solucionar a situação, haverá o deslocamento daquela atividade e assim sucessivamente, até que a vida se acabe, não conseguindo realizar todas as suas atividades, uma vez que, em razão da extinção da vida, o tempo é finito.

Existe um paradoxo presente na vida humana: o tempo é o recurso mais importante que a pessoa possui, pois o tempo é vida. No entanto, muitas vezes só se preocupa com o tempo quando sente sua escassez de forma intensa, geralmente diante de eventos dramáticos, como uma doença grave ou a perda de alguém querido. Nessas ocasiões, o tempo se torna o protagonista da vida afetada, e a pessoa concentra sua atenção em quanto tempo ainda lhe resta, como aproveitá-lo da melhor forma possível e como não desperdiçá-lo. À medida que essas questões ganham destaque, o valor atribuído ao próprio tempo vai se modificando gradualmente.³⁵

Assim, cumpre ressaltar que o objeto de pesquisa analisa a figura do tempo no sentido de um bem vital finito, enquanto um recurso produtivo da pessoa, do tempo de vida frente à sociedade de consumo, levado à natureza de um bem jurídico, mediante a perspectiva estática,

³⁴ Art. 1º É reconhecido, no Estado do Amazonas, o tempo do consumidor como bem de valor jurídico, como direito humano e direito fundamental decorrente da Constituição necessário para albergar a vida, a liberdade, a existência e outros direitos necessários à qualidade de vida digna e ao desenvolvimento sadio da personalidade. (AMAZONAS, 2022).

³⁵ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 46.

A tutela do tempo faz-se necessária como mecanismo de proteção à vida, liberdade e dignidade de todo ser humano, pois sem a proteção direta do "tempo", muitos dos direitos fundamentais da pessoa humana ficam apenas no âmbito teórico. A disponibilidade de tempo é tão importante quanto o próprio direito que se busca exercer. Sem tempo, não é possível estudar aquilo que se deseja. Sem tempo, não é possível trabalhar na medida desejada. Sem tempo, não é possível descansar o suficiente. E é crucial lembrar que o tempo é um recurso finito, escasso, que não pode ser acumulado nem recuperado. Diante disso, é plenamente adequado e necessário considerar o "direito ao tempo" como um direito fundamental, ao lado de direitos como o direito à vida, à honra, à integridade física, à integridade psíquica e à privacidade. O "direito ao tempo" é um atributo indispensável para a realização da personalidade e da existência humana, e sua natureza não difere dos direitos da personalidade.³⁶

Vale dizer, ainda que, eventualmente, não haja uma norma expressa quanto o direito ao tempo perdido, este deve ser visto como um bem jurídico protegido e tutelado pelo sistema normativo, pois não só a lei tem essa função, mas também outros instrumentos, de caráter secundário, porém de grande relevância, adotados como fontes do Direito, que são a doutrina e a jurisprudência.

Durante um longo período, a doutrina jurídica, especialmente aquela dedicada ao estudo da responsabilidade civil, negligenciou a importância do tempo como um bem jurídico digno de proteção inquestionável. No entanto, nos últimos anos, essa situação vem se transformando. As demandas da era contemporânea confrontam a sociedade com situações claras de violação à capacidade das pessoas de dispor e utilizar seu tempo livre, em detrimento do interesse econômico ou da mera conveniência de terceiros. E finalmente, parece que a doutrina está reconhecendo essa realidade, especialmente no campo do Direito do Consumidor.³⁷

Nessa linha de compreensão, atualmente, vários Tribunais reconhecem o tempo pessoal como bem jurídico tutelável, a exemplo da terceira câmara cível do Tribunal de Justiça do Estado de Manaus em que o relator considerou que cada pequena parcela de tempo perdida em nossas vidas é um recurso irreparável, sendo

³⁶ AMORIM, Bruno de Almeida Lewer. Responsabilidade civil pelo tempo perdido. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2017, p. 63

³⁷ GAGLIANO, Pablo S.; FILHO, Rodolfo Mario Veiga P. Novo curso de direito civil - responsabilidade civil - Vol. 3, São Paulo: Saraiva, 2022, p. 32.

justificável que a perda desse recurso, mesmo que não resulte em danos financeiros ou materiais, possa dar origem a uma compensação.³⁸

Em novembro do ano de 2022, o senador Fabiano Contarato protocolou o projeto de lei de n.º 2.856/2022³⁹, tendo por objeto o reconhecimento do Tempo como um bem jurídico essencial para o desenvolvimento das atividades existenciais do consumidor, o qual visa classificar como abusivas as práticas de empresas que desperdiçam indevidamente o tempo dos consumidores, assegurando o direito à reparação integral dos danos patrimoniais e extrapatrimoniais decorrentes da sua lesão, garantindo a segurança jurídica.

Perlustrando o caminho apresentado, é preciso lembrar que o princípio da dignidade da pessoa humana é o alicerce do Direito, o paradigma para a legítima tutela, o qual tem precedência sobre todas as demais normas, encontrando-se normatizado em nossa lei maior, a Constituição Federal, em seu art. 1º, III. Considerado como um mandado de otimização⁴⁰, o princípio da dignidade da pessoa humana é uma norma que ordena que algo seja realizado na maior medida possível, buscando garantir a proteção e o respeito à dignidade de todas as pessoas.

Desta forma, diante do contexto social, o Tempo ultrapassa o conceito cronológico, sendo visto como um bem vital, um recurso produtivo que promove qualidade de vida de todo ser humano. Por evidente, a tutela do tempo não se refere ao tempo em si, mas sim ao direito que cada pessoa possui de utilizá-lo de acordo com suas próprias escolhas, e, caso ocorra uma interferência injustificada nesse direito, é possível que haja a necessidade de uma proteção pelo dano causado.

³⁸ “A importância do tempo como capital econômico é relevante tanto para o fornecedor quanto para o consumidor, afinal *time is money*. 3. Destaca-se doutrina do desembargador fluminense André Gustavo Corrêa de Andrade: Quando está diretamente em jogo um interesse econômico, o tempo desempenha um papel fundamental, como se percebe pela previsão dos juros de mora, da cláusula penal moratória ou, ainda, da possibilidade de indenização por lucros cessantes. No plano dos direitos não patrimoniais, porém, ainda há grande resistência em admitir que a perda do tempo em si possa caracterizar dano moral. Esquece-se, porém, que o tempo, pela sua escassez, é um bem precioso para o indivíduo, tendo um valor que extrapola sua dimensão econômica. A menor fração de tempo perdido de nossas vidas constitui um bem irre recuperável. Por isso, afigura-se razoável que a perda desse bem, ainda que não implique prejuízo econômico ou material, dê ensejo a uma indenização” (TJ-MA - AC: 20148100040 MA, Relator: Lourival de Jesus Serejo Sousa, data de julgamento: 14/12/2017, terceira câmara cível, data de publicação: 17/01/2018).

³⁹ BRASIL. Senado Federal. Projeto de lei de n.º 2.856/2022. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2023/01/17/consumidor-podera-ser-indenizado-por-tempo-perdido-com-pratica-abusiva-de-empresa>. Acesso em 12.12.22.

⁴⁰ ALEXY, Robert. Teoria dos Direitos Fundamentais. Tradução de Virgílio Afonso da Silva. São Paulo: Malheiros, 2008, p. 86.

A jurisprudência tem acompanhado a crescente demanda social e econômica em relação ao tempo e competências como bens jurídicos, protegendo o consumidor em sua condição de vulnerabilidade e garantindo seus direitos fundamentais à liberdade e à personalidade.

Nesse sentido, o ordenamento jurídico brasileiro conta com o atual Decreto do Serviço de Atendimento ao Consumidor, que demonstra preocupação com o tempo do consumidor. Esse decreto visa assegurar que os consumidores sejam atendidos de forma eficiente e com respeito ao seu tempo, garantindo que seus direitos sejam devidamente protegidos e respeitados durante o processo de consumo.⁴¹

Portanto, considerando todas as informações apresentadas e uma análise sistemática, além das características essenciais do tempo - sua finitude, impossibilidade de acumulação e irrepetibilidade, é possível concluir que o tempo é protegido pelo nosso ordenamento jurídico. Uma vez compreendido como bem juridicamente tutelável, o tempo deixa de ser apenas uma noção sociológica e filosófica para se tornar um objeto das relações jurídicas contemporâneas, especialmente nas relações de consumo.⁴²

2.4 O TEMPO COMO DIREITO FUNDAMENTAL: EXPLORANDO OS VÍNCULOS COM OS DIREITOS DA PERSONALIDADE

O tempo é um elemento fundamental para a vida humana, pois é limitado e permeia todas as atividades existenciais. É nele que as experiências humanas se iniciam, se desenvolvem e se encerram, tornando-se um componente intrínseco de nossa jornada pessoal.

Todavia, dentro do contexto dos direitos fundamentais e da proteção da personalidade, surgem debates sobre o tempo como um elemento essencial na vida humana e sua relação com o direito à liberdade.

Este capítulo tem como objetivo explorar a conexão entre o tempo, enquanto direito fundamental, e os direitos da personalidade, dentre eles, o direito à vida e à liberdade, destacando sua importância e implicações jurídicas.

⁴¹ BRASIL. *Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022*. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm, Acesso em 22.nov.2022.

⁴² ROSENVALD, Nelson, e outros. *Novo tratado de responsabilidade civil*, 4ª edição, editora Saraiva, 2019, p. 877.

A sociedade contemporânea, está sujeita a uma série de normas e princípios que têm como objetivo protegê-la e garantir-lhe uma série de direitos, ao mesmo tempo em que impõem a ela um conjunto equivalente de deveres. Entre esses direitos, existe uma categoria especial conhecida como "direitos fundamentais", cujo propósito é proteger individualmente a pessoa humana contra diversos tipos de agressões. Os direitos da personalidade são exemplos desses "direitos fundamentais" e têm a função de preservar os atributos inerentes à natureza humana.

Os direitos fundamentais devem ser entendidos levando em consideração os contextos históricos, políticos, filosóficos e sociais que os cercam e definem seus limites. Esses direitos não podem ser analisados isoladamente, pois são influenciados e moldados pelos acontecimentos históricos, pelas questões políticas em vigor, pelas reflexões filosóficas e pelas dinâmicas sociais existentes.

A Constituição brasileira de 1988 dedica seu Título II aos Direitos e Garantias Fundamentais. O Código Civil brasileiro reserva um capítulo específico para tratar dos Direitos da Personalidade. No entanto, todas essas expressões se referem a diferentes atributos da condição humana que merecem proteção legal, e a distinção entre elas está relacionada ao contexto em que a personalidade humana é abordada: direitos fundamentais no campo do direito público e direitos da personalidade nas relações privadas.⁴³

A diferenciação entre direitos da personalidade e direitos fundamentais reflete uma divisão tradicional entre o direito privado e o direito público. O direito privado trata das relações entre particulares e envolve as normas que regulam os interesses individuais e as relações jurídicas privadas. Já o direito público lida com a organização e o funcionamento do Estado, bem como os direitos e obrigações dos cidadãos perante o poder estatal.

Contudo, atualmente, não é mais sustentável uma visão centrada nas construções dogmáticas tradicionais, pois essas estão passando por intensas transformações. Isso faz com que a própria essência da relação entre direitos humanos, direitos fundamentais e direitos da personalidade se manifeste de forma diferente.⁴⁴

⁴³ SCHREIBER, Anderson. *Direitos da Personalidade: Revista e Atualizada*, 3. ed., Grupo GEN, 2014, p. 13.

⁴⁴ BITTAR, Carlos A. *Os Direitos da Personalidade*, 8. ed., São Paulo: Saraiva, 2015, p. 61.

As esferas do interesse individual, social e estatal não podem mais ser facilmente separadas, pois há uma complementaridade entre o interesse público e o privado. A Constituição, com sua eficácia *erga omnes* e seu status de fundamento do ordenamento jurídico, garante ao indivíduo uma margem de liberdade de ação, permitindo sua autodeterminação e responsabilidade tanto consigo mesmo quanto com os outros ⁴⁵

Nesse contexto, a Constituição Federal de 1988 trouxe uma mudança paradigmática no direito privado, exigindo que os institutos jurídicos sejam interpretados e aplicados de acordo com o princípio fundamentais da dignidade da pessoa humana, visando a proteção e a promoção dos direitos e valores essenciais a todos os indivíduos⁴⁶. A carta magna proclamou a dignidade humana como um dos princípios fundamentais, conferindo-lhe o mais alto valor e estabelecendo-a como o fundamento essencial da ordem jurídica democrática,⁴⁷ visando a construção de uma sociedade livre, justa e solidária.

Observa-se que a maioria dos direitos da personalidade mencionados pelo Código Civil brasileiro, como imagem, honra e privacidade, têm previsão expressa no artigo 5º da Constituição Federal, e mesmo os que não possuem menção são considerados derivados da dignidade humana, protegida pelo artigo 1º, inciso III, da Constituição, logo os direitos personalíssimos são considerados direitos fundamentais. No entanto, nem todos os direitos fundamentais são direitos da personalidade, pois alguns envolvem interesses patrimoniais ou coletivos que não são considerados atributos essenciais à condição humana.⁴⁸

No contexto do direito civil constitucional, no sentido de como problemas de direito privado são e devem ser solucionados⁴⁹, a dignidade da pessoa humana é uma cláusula geral que remodela a dogmática do direito civil brasileiro e é o principal elemento normativo para promover os valores existenciais. Isso significa que os institutos e conceitos do direito privado devem ser reinterpretados e aplicados de

⁴⁵ FACHIN, Luiz Edson. 2015, p. 48-64

⁴⁶ TEPEDINO, Gustavo. *O princípio da função social no direito civil contemporâneo*. Revista do Ministério Público do Rio de Janeiro: MPRJ, n. 54, out/dez. 2014, p. 141.

⁴⁷ MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à pessoa humana uma leitura civil constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p.83.

⁴⁸ SCHREIBER, Anderson. *Direitos da Personalidade: Revista e Atualizada*, 3. ed., Grupo GEN, 2014, p. 14.

⁴⁹ TEPEDINO, Gustavo. *Seis objeções ao direito civil constitucional*. Revista da Emerj, Rio de Janeiro: v. 22, n. 2 maio-ago, 2020, p. 102.

acordo com os valores e princípios que promovem a dignidade e o respeito à pessoa humana em sua existência.

Assim, a dignidade da pessoa humana é o principal elemento normativo para a promoção dos valores existenciais. Isto implica que ela serve como base para a proteção dos direitos e interesses essenciais de cada indivíduo, como a autonomia, a integridade física e psicológica, a liberdade e a igualdade. Através desse princípio, busca-se assegurar que todas as pessoas sejam tratadas com respeito, valor e consideração em todas as esferas do direito civil.

Nesse contexto, o reconhecimento do tempo como um direito fundamental no Brasil está intimamente ligado ao princípio da dignidade humana, que é um dos fundamentos da República Federativa do Brasil, conforme estabelecido no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal.

É crucial compreender que a dignidade da pessoa humana não pode ser plenamente realizada sem o reconhecimento e a proteção dos direitos fundamentais em todas as suas dimensões. Cada direito fundamental contribui para a concretização da dignidade humana, assegurando a liberdade, a igualdade, a integridade física e mental, a participação social e a realização plena das potencialidades individuais.

Diante do preceito legal, o tempo é um elemento essencial para que o ser humano possa exercer plenamente seus direitos e desfrutar de uma vida digna, afinal tempo é de fato vida, uma vez que a vida se desenrola dentro dessa dimensão temporal.

2.4.1 Da Dignidade Humana

Ao estabelecer a dignidade humana como um dos princípios fundamentais, a Constituição de 1988 reconheceu a necessidade de proteção abrangente da vida humana em todos os aspectos, incluindo o âmbito econômico. Nesse sentido, a proteção jurídica do tempo torna-se uma técnica essencial para preservar a personalidade e promover a dignidade. A dignidade humana, que é aberta e complexa, engloba o tempo necessário para uma vida digna, e sua importância é evidenciada como um elemento central na concretização dos direitos constitucionais do indivíduo.

A dignidade humana tem sido reconhecida e consagrada em várias declarações e documentos internacionais, como a Declaração Universal dos Direitos

Humanos, servindo como um princípio orientador para a promoção e proteção dos direitos humanos em âmbito global.

O conceito de dignidade humana não pode ser rigidamente delimitado, principalmente porque uma definição inflexível não consegue abarcar o pluralismo e a diversidade de valores presentes nas sociedades democráticas contemporâneas. Portanto, pode-se afirmar com propriedade que esse conceito está em constante evolução e construção, sendo suscetível a variações em distintos contextos culturais, sociais e jurídicos, conforme surgem novos desafios e questões na sociedade.⁵⁰

A dignidade da pessoa humana possui uma eminência tão significativa que é dotada simultaneamente da natureza de valor supremo e princípio constitucional fundamental, servindo como inspiração para toda a ordem jurídica. Contudo, a Constituição Federal vai além ao considerá-la como fundamento da República Federativa do Brasil, constituída em Estado Democrático de Direito. Ao ser estabelecida como fundamento, a dignidade da pessoa humana assume um papel ainda mais relevante, tornando-se o valor essencial que fundamenta a República, a Federação, o País, a Democracia e o Direito. Assim, ela não é apenas um princípio jurídico, mas também político, social, econômico e cultural. Sua natureza de valor supremo decorre do fato de estar na base de toda a vida nacional, sendo alicerçada em todos os aspectos da sociedade e do Estado.⁵¹

Dworkin defende, no âmbito da moral, que viver bem requer o respeito por si mesmo, o que significa que cada indivíduo deve valorizar sua própria vida e não a desperdiçar. Além disso, a autenticidade é essencial, o que significa assumir a responsabilidade pessoal de identificar os critérios de sucesso para sua própria vida. Esses dois princípios, respeito e autenticidade, são fundamentais para o conceito de dignidade humana proposto por Dworkin.⁵²

O princípio da dignidade da pessoa humana é um fundamento consagrado na Constituição da República Federativa do Brasil (art. 1º, inciso III, CF), que atua como o epicentro axiológico de todo o sistema de direitos fundamentais do país. Ele tem influência em todo o ordenamento jurídico, orientando não apenas as ações do Estado, mas também as relações privadas que ocorrem na sociedade civil e no

⁵⁰ SARLET, Ingo Wolfgang. *Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988*. 9. ed., Porto Alegre: Livraria do advogado, 2011, p.51-52.

⁵¹ SILVA, José Afonso da. *A dignidade da pessoa humana como valor supremo da democracia*. Revista de Direito Administrativo, Rio de Janeiro, v.212, abr. 1998, p.89-94.

⁵² DWORKIN, Ronald. *A raposa e o porco-espinho: justiça e valor*. 2014, p.311.

mercado. Em outras palavras, esse princípio é de extrema importância, pois tem um papel central na definição dos valores e direitos fundamentais que regem a vida em sociedade.⁵³

Ao falar-se no "direito à dignidade", é importante esclarecer que o termo não se refere ao direito em si, mas sim ao reconhecimento, respeito, proteção e até mesmo promoção e desenvolvimento da dignidade humana. É comum utilizar essa expressão para destacar a importância de garantir que cada indivíduo tenha seus direitos e sua dignidade reconhecidos e preservados.⁵⁴

Embora não haja uma definição universalmente aceita, a dignidade refere-se à ideia de que todos os seres humanos possuem um valor intrínseco, inerente à sua própria condição como seres humanos, isto é, cada pessoa tem o direito de ser tratada como um fim em si mesma, e não apenas como um meio para atingir fins de terceiros, servindo como um princípio orientador para a promoção e proteção dos direitos humanos em âmbito global.

À medida que novos problemas e questões surgem, como avanços tecnológicos, dilemas éticos e desafios sociais, o conceito de dignidade humana continua a ser reinterpretado e reconstruído para se adequar aos novos contextos.

Considerando sua importância tanto em âmbito nacional quanto no discurso global, Luis Roberto Barroso, em uma visão minimalista, buscou estabelecer um conjunto mínimo de elementos que definem esse conceito, com o propósito de unificar seu uso e conferir-lhe maior objetividade, entendendo que a dignidade humana envolve três aspectos essenciais: o valor intrínseco de todos os seres humanos; a autonomia de cada indivíduo; e restrições legítimas impostas em nome de valores sociais ou interesses estatais (valor comunitário).⁵⁵

Nessa arquitetura, a dignidade humana implica que nenhum indivíduo deve ser submetido a tratamento degradante, cruel ou desumano; abrange, o direito à autonomia, ou seja, o direito de cada pessoa de tomar decisões livres e controladas sobre sua própria vida, porém dentro dos limites legítimos pelo bem-estar coletivo, incluindo o respeito à liberdade e outros direitos que garantem a autodeterminação individual.

⁵³ SARMENTO, Daniel. *Direitos fundamentais e relações privadas*. 2004, p.109-10.

⁵⁴ Ibidem, p. 71.

⁵⁵ BARROSO, Luiz Roberto. *A dignidade da pessoa humana no direito constitucional contemporâneo: a construção de um conceito jurídico à luz da jurisprudência mundial*. 3. ed., Belo Horizonte: Fórum, 2014, p.73.

Dworkin defende a ideia de que os princípios são uma parte essencial do direito e da moralidade, e devem ser levados em consideração na tomada de decisões legais e políticas. Ele argumenta que os princípios devem ser aplicados de forma coerente e consistente, levando em conta o contexto e os objetivos mais amplos do sistema jurídico.⁵⁶ Essa abordagem de Dworkin ressalta a importância de considerar não apenas as regras escritas, mas também os princípios subjacentes que guiam e fundamentam o direito, buscando promover uma visão mais ampla e holística da justiça, que vai além da mera aplicação mecânica das regras.

A teoria do desvio produtivo visa proteger o tempo perdido pelos consumidores quando precisam lidar com problemas decorrentes de defeitos em produtos ou serviços, tempo esse que poderia ser utilizado para outras atividades, tais como lazer, conforme os artigos 6º caput, art. 217, §35; convívio social, artigos 5º, VI, XVI, 203, IV, 226, §§ 3º, 4º e 8º, artigo 227, § 1º, dentre outros. Nesse contexto, o desvio produtivo do consumidor é considerado uma violação a dignidade humana, uma vez que envolve a perda de um recurso valioso e não renovável: o tempo, o “tempo de vida”.

O tempo é um elemento essencial da vida de uma pessoa, e cada minuto abandonado em complicações desnecessárias ou demoradas representa uma restrição à liberdade, ao desenvolvimento pessoal e à busca de uma vida plena. Quando um indivíduo é submetido a obstáculos para a resolução de questões relacionadas a produtos ou serviços defeituosos, consequentemente resulta em um desperdício injustificado de seu tempo e acaba por afetar sua qualidade de vida e bem-estar, logo, a sua dignidade.

A valorização do tempo livre está relacionada ao bem-estar e à qualidade de vida das pessoas. Ter tempo para atividades não relacionadas ao trabalho ou a obrigações cotidianas é essencial para o equilíbrio físico, mental e emocional dos indivíduos. Além disso, o tempo livre possibilita a expressão da individualidade, a criatividade, a realização de hobbies e a participação em atividades culturais, esportivas e sociais.

Registre-se que a conduta do fornecedor ao desviar os recursos produtivos do consumidor, afetando sua qualidade de vida e liberdade, e consequentemente

⁵⁶ DWORKIN, Ronald. *Levando os direitos a sério*. Trad.: Nelson Boeira, São Paulo: Martins Fontes, 2002, p. 62.

violando um direito fundamental, a dignidade humana, assume uma nova dimensão de proteção no campo jurídico, conhecida como “desvio produtivo do consumidor” ou “dano temporal”.

Dentro dessa perspectiva, é essencial que o princípio da dignidade humana, como um dos princípios fundamentais do direito, que reconhece o valor intrínseco de cada ser humano e estabelece que todos devem ser tratados com respeito, igualdade e consideração, seja devidamente respeitado e considerado ao lidar com os inconvenientes decorrentes de defeitos em produtos ou serviços.

Reconhecer o valor do tempo na promoção da dignidade humana significa compreender que a vida digna requer não apenas atenção aos aspectos imediatos, mas também a consideração do tempo necessário para a realização plena de uma existência digna. Portanto, o tempo desempenha um papel essencial como um elemento de proteção da personalidade e como um meio de concretizar a dignidade humana em toda a sua extensão.

2.4.2 Tutela dos Direitos da Personalidade: valorizando a individualidade e o tempo vital

Segundo a definição abrangente de Capelo de Souza, o direito geral da personalidade é o direito de cada indivíduo ao respeito e promoção de todos os elementos, potencialidades e expressões de sua personalidade humana, incluindo a unidade psico-físico-sócio ambiental dessa personalidade.⁵⁷ Essa definição ampla de Capelo enfatiza o direito fundamental que cada pessoa possui em relação ao respeito e à promoção de sua personalidade como um todo. Isso inclui todos os aspectos, potencialidades e expressões que compõem a individualidade humana, bem como a relação desses aspectos com o ambiente social e físico.

Todavia, críticas à concepção do direito geral da personalidade surgiram devido à sua amplitude considerada excessiva e à suposta vagueza do conceito. Alguns argumentam que essa abordagem confunde o sujeito (a pessoa) e o objeto (os elementos da personalidade), o que poderia levar à interpretação de um direito ilimitado da pessoa sobre si mesma, até mesmo incluindo o direito de cometer suicídio. Além disso, a ampla elasticidade do direito geral da personalidade pode gerar

⁵⁷ SOUSA, Rabindranath V. A. Capelo de. *O direito geral de personalidade*, 1995, p.93

insegurança jurídica, já que sua aplicação direta não possui uma definição precisa de seu alcance, o que pode levar ao surgimento de conflitos e incertezas.⁵⁸

Diante dessas opiniões, alguns especialistas defendem⁵⁹ a adoção de um regime jurídico de direitos da personalidade em espécie, ou seja, direitos específicos, porém não necessariamente contidos em uma lista exaustiva. Isso permitiria a descoberta ou autonomização de novas manifestações do livre desenvolvimento do ser humano, mas de forma mais delimitada e clara, evitando as incertezas e os potenciais conflitos associados à abordagem mais ampla do direito geral da personalidade.

As críticas apontam que a falta de uma definição adequada do direito geral da personalidade ou direitos em espécie pode levar a riscos maiores, incluindo deturpação, desvio de finalidade e insegurança jurídica. A falta de clareza sobre o significado desses direitos pode permitir manifestações de poder e escolhas egoísticas sem limites, prejudicando o equilíbrio entre as pessoas e o exercício de seus direitos essenciais. Mas não é menos verdade, ainda conforme já se acentuou, que essa incompreensão valorativa dos direitos da personalidade causa também um efeito inverso. Assim que, em contrapartida, acaba ao mesmo tempo por retirar do titular a possibilidade de mais amplo gozo e, então, de algum modo, tolhe a eficácia maior que se quer garantir à categoria.⁶⁰

A perspectiva predominante defende que esses direitos são inerentes à pessoa, fundamentados em sua própria constituição biopsicossocial⁶¹, ou seja, tratam-se dos direitos inerentes à pessoa humana em sua esfera individual, os quais protegem aspectos fundamentais da pessoa, como a integridade física e psíquica, a honra, a privacidade, a imagem, a identidade pessoal, entre outros.

Apesar das discussões doutrinárias, é certo que o direito geral da personalidade busca proteger e garantir a integridade e dignidade do indivíduo, assegurando que todos os elementos que compõem sua personalidade, como características físicas, psicológicas e sociais, sejam respeitados, valorizados e desenvolvidos de forma harmoniosa e integral. É um princípio fundamental que visa

⁵⁸ GODOY, Claudio Luis B. de. Et al. *Desafios atuais dos direitos da personalidade*. In: Direitos da personalidade: a contribuição de Silmara J. A. Chinellato. Editora Manole, 2019, p.8.

⁵⁹ ASCENSÃO, José de Oliveira, op. cit., p.87-8.

⁶⁰ GODOY, Claudio Luis B. de. Et al. *Desafios atuais dos direitos da personalidade*. In: Direitos da personalidade: a contribuição de Silmara J. A. Chinellato. Editora Manole, 2019, p.11.

⁶¹ BITTAR, Carlos A. Os Direitos da Personalidade , 8. ed., ed. Saraiva, 2015, p. 35.

assegurar a plena realização da pessoa em sua individualidade e inserção na sociedade.

Adriano de Cupis estabelece uma distinção fundamental entre a personalidade e os direitos da personalidade. A personalidade refere-se à aptidão do sujeito para titularizar direitos e obrigações no âmbito jurídico, sendo uma pré-condição e fundamento para o direito subjetivo. Já os direitos da personalidade são aqueles que conferem conteúdo e proteção a aspectos essenciais da pessoa humana.⁶²

Enquanto todos os direitos que conferem conteúdo à personalidade poderiam ser considerados direitos da personalidade, essa designação é reservada somente aos direitos que exercem uma função essencial na realização de valores humanos. Ou seja, são aqueles que têm um papel crucial na concretização de aspectos fundamentais do ser humano, tais como a integridade física e moral, a privacidade, a honra, a imagem, a liberdade e outros atributos que são inerentes à dignidade da pessoa.

O direito ao tempo está intrinsecamente ligado ao direito à vida, à dignidade humana e à liberdade. Afinal, a vida humana é finita e limitada, e como indivíduos, temos o direito de decidir como gastar nosso tempo precioso. O tempo é um elemento essencial para a autorrealização, o desenvolvimento pessoal, o lazer, a família, o trabalho, a cultura e a participação na vida social.

Quando se fala do tempo como um direito da personalidade, está-se fazendo referência à ideia de que cada indivíduo tem o direito de controlar e dispor do seu próprio tempo de acordo com seus interesses e necessidades. Embora o direito ao tempo como um direito da personalidade não seja amplamente reconhecido ou expressamente contemplado em muitas legislações, é possível argumentar que ele está implícito em outros direitos fundamentais, como o direito à vida, à liberdade, à privacidade, ao lazer e à dignidade humana.

A dignidade é, de forma clara e inequívoca, o princípio ético fundamental dos direitos da personalidade. A teoria dos direitos da personalidade e suas formas de proteção têm evoluído em paralelo com a valorização crescente do ser humano, reconhecendo-o como o centro e a base da organização social.⁶³ À medida que a sociedade amadurece e desenvolve conceitos sobre dignidade, igualdade e liberdade

⁶² CUPIS, Adriano de. *Os direitos da personalidade*. São Paulo: Quorum, 2008, p. 13-17.

⁶³ FERMENTÃO, Cleide A. G. R., *Os Direitos da personalidade como direitos essenciais e a subjetividade do Direito*. Revista Jurídica Cesumar, v. 6, n. 1, 2006, p. 252.

individuais, os direitos da personalidade se estabelecem como uma resposta jurídica para garantir o respeito à individualidade, integridade e autonomia de cada pessoa.

Aliás, muitos doutrinadores defendem tal ideia, no sentido de que o rol dos direitos da personalidade não são *numerus clausus*. Inobstante o Código Civil Brasileiro não aborde todos os direitos da personalidade de forma explícita, essa omissão não impede que outras manifestações da personalidade humana sejam protegidas. Isso ocorre devido à existência da cláusula geral de tutela da dignidade humana, prevista no artigo 1º, inciso III, da Constituição. Essa cláusula geral permite que outros direitos da personalidade sejam reconhecidos e protegidos, além daqueles expressamente mencionados nos artigos 11 a 21 do Código Civil. Assim, a tutela da dignidade humana serve como fundamento para a garantia e preservação de diversos aspectos da personalidade humana não contemplados de forma específica na legislação civil,⁶⁴ em especial o direito ao tempo vital.

Atualmente, no Brasil, há um esforço significativo para estabelecer critérios claros que permitam identificar quais interesses merecem proteção dentro do ordenamento jurídico do país. Essa iniciativa é fundamental para evitar que o instituto da indenização por dano moral seja banalizado, pois esse mecanismo tem se destacado como o principal meio de proteção dos direitos da personalidade nos casos julgados pelo sistema judicial brasileiro.⁶⁵

De qualquer forma, afirmar que o direito precisa ter o apoio da maioria do país antes de receber proteção, quando se trata de direitos não explicitamente enumerados, certamente é uma forma de menosprezar o direito pelo simples fato de não estar enumerado, assim como dizer que os direitos não enumerados só merecem proteção quando um número suficiente de pessoas acredita que esses direitos devem ser obrigatoriamente protegidos, relegando-os a um status diferenciado e inferior.⁶⁶

Nessa linha de raciocínio, a proteção da personalidade não deve depender exclusivamente de previsão legal. Aquilo que emana da personalidade humana deve ser reconhecido por todos, uma vez que a personalidade é a base fundamental do diálogo social. Portanto, é possível exercer um direito que não esteja especificamente

⁶⁴ SCHREIBER, Anderson. *Direitos da Personalidade*: Revista e Atualizada, 3. ed., Grupo GEN, 2014, p. 15.

⁶⁵ Ibidem, p. 16.

⁶⁶ TRIBE, Laurence. DORF, Michael. *Hermenêutica constitucional*. Tradução de Amarílis de Souza Birchal. Coordenação e supervisão de Luiz Moreira. Belo Horizonte, Del Rey, 2007, p. 72.

tipificado em lei, desde que seja reconhecido como necessário em virtude do respeito à dignidade humana.⁶⁷

2.4.2.1 O tempo e o direito à vida: uma reflexão sobre a transitoriedade e a importância do presente

O tempo representa uma das dimensões mais intrigantes da existência humana. Desde o momento em que uma pessoa nasce até o instante derradeiro de sua vida, o tempo a acompanha de forma constante. Com sua passagem implacável, a pessoa se depara continuamente com a transitoriedade e a finitude de sua jornada terrena. Nesse contexto, o direito à vida assume um significado profundo e complexo. De fato, quando se aborda esse direito da personalidade, estão sendo englobados todos os demais direitos que são essenciais para uma vida digna e plena⁶⁸, uma vez que ele constitui a base fundamental para a garantia e o exercício de qualquer outro direito⁶⁹. Sem o direito à vida, os demais direitos perdem seu significado e relevância.

O direito à vida é considerado um dos princípios fundamentais de qualquer sociedade democrática. Reconhecido como um direito humano universal, ele constitui um valor essencial que protege a existência e o desenvolvimento de cada indivíduo. Contudo, apesar de sua importância inquestionável, muitas vezes se esquece de apreciar plenamente o significado desse direito no contexto do tempo.

A vida humana é caracterizada por uma constante tomada de decisões, em que cada indivíduo elabora planos racionais e os persegue. Essa complexidade da vida torna esse bem tão valioso no contexto jurídico em duas dimensões: por um lado, é inadmissível ceifar indevidamente a dimensão biológica e anatômica do ser humano, uma vez que é irreversível; por outro lado, é proibido obstruir o caminho/projeto traçado por cada indivíduo, que é único e exclusivo, considerando suas características pessoais, o ambiente em que vive, as oportunidades que surgem e seus talentos e dons. Portanto, obstáculos indevidos nos projetos de vida de cada pessoa são

⁶⁷ ASCENSÃO, José de Oliveira. *Os direitos de personalidade no Código Civil Brasileiro*. 1997. Disponível em: <http://www.fd.ulisboa.pt/wp-content/uploads/2014/12/Ascensao-Jose-Oliveira-OSDIREITOS-DE-PERSONALIDADE-NO-CODIGO-CIVIL-BRASILEIRO.pdf>. Acesso em: 14 mai. 2023.

⁶⁸ SANTOS, Antônio Jeová. *Dano moral indenizável*. 5. ed. Salvador: JusPodivm, 2015, p. 180.

⁶⁹ BITTAR, Carlos A. *Os Direitos da personalidade*. 8. ed., São Paulo: Saraiva, 2015, p. 119.

considerados violações não apenas do direito à liberdade, mas também do direito à vida em um sentido amplo.⁷⁰

A vida é efêmera, e o tempo não espera por ninguém. Cada segundo que passa é irrecuperável, tornando cada momento uma oportunidade única e irrepetível. Contudo, a valorização do presente se torna essencial para a compreensão adequada do direito à vida. No presente, há a capacidade de agir, amar, experimentar e construir uma existência plena. Afinal, o passado já se foi e o futuro é incerto.

Quando se reconhece o valor intrínseco do tempo, compreende-se a importância de aproveitar cada momento da existência. Isso implica em abraçar as oportunidades, estabelecer conexões com as pessoas ao redor, cultivar o autodesenvolvimento, buscar o equilíbrio entre o trabalho e o lazer, e contemplar as maravilhas da natureza que cercam.

De um ponto de vista ontológico, o tempo é um elemento intrínseco à existência humana, ou seja, à vida. A Constituição Federal de 1988 reconhece e protege esse tempo vital, existencial ou produtivo da pessoa ao garantir o "direito à vida". Isso significa que o direito à vida abrange não apenas a preservação física, mas também o tempo de existência e desenvolvimento de cada indivíduo. A proteção desse tempo vital é fundamental para assegurar a plenitude e dignidade da vida humana.⁷¹

Entretanto, essa reflexão também conduz a uma compreensão mais profunda da responsabilidade coletiva em relação ao direito à vida. O tempo não é apenas um bem individual, mas um recurso compartilhado por todos. Assim, a preservação do direito à vida demanda ações coletivas direcionadas à promoção do bem-estar e da justiça social.

2.4.2.2 A Autonomia Temporal e o Exercício dos Direitos

Alguns especialistas afirmam que o tempo constitui a própria essência da vida, uma vez que a vida se desenrola ao longo do tempo. O tempo também é considerado um elemento de liberdade, pois permite que as pessoas escolham como utilizar o tempo disponível. Quando ocorre a perda de tempo, isso pode resultar em dificuldades

⁷⁰ BONNA, Alexandre Pereira. *Dano moral*. Indaiatuba: Foco, 2021, p. 92.

⁷¹ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. 2017, p.180.

para exercer a liberdade de desenvolvimento. Ao explorar esse tema, pode-se compreender que na era pós-moderna, o "tempo é liberdade".

O tempo na perspectiva existencial, "tempo vital", está intimamente ligado à dignidade humana, pois reconhece a autonomia individual e a capacidade de autodeterminação, isto é, à capacidade de uma pessoa agir de acordo com sua própria vontade, crenças, valores e objetivos, levando em consideração sua racionalidade e reflexão, assumir responsabilidade pelas ações e decisões tomadas e ter controle sobre a própria vida.⁷²

O direito ao tempo como direito da personalidade implica o reconhecimento da autonomia temporal de cada indivíduo. Isso significa que cada pessoa tem o direito de gerir o seu próprio tempo, tomar decisões sobre como utilizar e distribuir suas horas, dias e anos de acordo com suas necessidades, desejos e valores.

Na visão kantiana, a capacidade racional e autônoma dos seres humanos é o que confere a eles um valor primordial. Essa capacidade de agir de acordo com a razão e impor a si mesmos uma obrigação moral é o que distingue os seres humanos dos seres irracionais, ou seja, a autonomia. Enquanto os seres irracionais agem apenas por instinto ou por condicionamentos, os seres humanos têm a capacidade de agir livremente de acordo com a razão e a moralidade.⁷³

Assim como a autonomia moral de Kant enfatiza a capacidade de agir de acordo com princípios racionais universais, o direito ao tempo existencial reconhece a importância de permitir que cada pessoa determine sua própria trajetória de vida. Esse direito implica que as pessoas devem ter a liberdade de escolher suas ocupações, estabelecer seus objetivos pessoais, desenvolver suas habilidades e buscar a realização de seus projetos de vida.

A autonomia temporal está relacionada ao exercício de outros direitos fundamentais, como o direito à liberdade, à integridade pessoal, à privacidade e à dignidade. Dessa forma, a correlação entre a visão Kantiana da dignidade humana e o direito ao tempo existencial reside na ênfase compartilhada na importância da autonomia, da liberdade de escolha e da autodeterminação. Ambos os conceitos destacam a necessidade de proteger e garantir que os indivíduos tenham a

⁷² DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. 2017, p.54.

⁷³ SILVA, Thiago Delaíde D. *Dignidade e autonomia na filosofia moral de Kant*. Grupo Almedina (Portugal), 2022, p.34-36.

oportunidade de viver suas vidas de forma significativa e coerente com seus valores e aspirações pessoais, sem ser submetida a exploração ou violação indevida de seus direitos.

O direito à liberdade temporal é a garantia de que cada indivíduo tem em tomar decisões autônomas sobre o uso do seu tempo, sem interferência autônoma de terceiros ou do Estado. Isso significa que cada pessoa deve ter a liberdade de escolher como irá utilizar o seu tempo, seja no âmbito profissional, familiar, de lazer, cultural ou qualquer outra esfera da vida. Isso envolve o direito de escolher como passar o tempo livre, como conciliar as atividades profissionais e familiares, como descansar e se recuperar, e como equilibrar as demandas da vida cotidiana.

Toda restrição à liberdade de ação em geral, ou seja, à liberdade essencial das pessoas, somente pode ser imposta por meio de uma "lei legítima". Essa "lei legítima" é aquela que emana do Poder Legislativo, constituído pelo consentimento popular, e que é elaborada de acordo com o processo legislativo estabelecido pela Constituição.⁷⁴

A "liberdade negativa", que representa a possibilidade de escolha de uma pessoa, só pode ser limitada na presença de "razões suficientes". Esse princípio da liberdade negativa não concede uma permissão absoluta para que cada indivíduo faça ou deixe de fazer tudo o que desejar; ele apenas estabelece que todos podem agir conforme suas vontades, desde que não existam razões suficientes (como direitos de terceiros ou interesses coletivos) que justifiquem uma restrição à liberdade negativa.

Robert Alexy destaca que o princípio da liberdade negativa requer um "motivo suficiente" para impor qualquer tipo de limitação à liberdade, mesmo que seja um motivo aparentemente insignificante ou menor. Caso contrário, ocorreriam restrições arbitrárias à liberdade, o que significaria que, até mesmo em assuntos triviais, o indivíduo poderia ser submetido a restrições infundadas e sem justificativa.⁷⁵

Entretanto, é importante ressaltar que o direito ao tempo não é absoluto e pode ser limitado por outros interesses e direitos legítimos. Por exemplo, em algumas circunstâncias, as necessidades da sociedade, como a segurança pública ou a prestação de serviços essenciais, podem justificar restrições ao uso do tempo individual.

⁷⁴ SILVA, *Comentário Contextual à Constituição*. 5. ed. São Paulo: Malheiros, 2008, p. 236.

⁷⁵ ALEXY, Robert. *Teoria dos Direitos Fundamentais*. Tradução de Virgílio Afonso da Silva. São Paulo: Malheiros, 2008, p. 357-358.

Além disso, o avanço da tecnologia e a conectividade crescente podem afetar o exercício do direito ao tempo. Com uma disponibilidade constante de comunicação e acesso a informações, é cada vez mais comum que as pessoas se sintam pressionadas a estarem disponíveis.

Ao longo da história da sociedade, tem-se observado que em situações de extrema necessidade, as pessoas podem ser compelidas a renunciar a seus direitos fundamentais a fim de garantir sua sobrevivência.⁷⁶ Diante de circunstâncias adversas, indivíduos podem se encontrar em condições precárias e vulneráveis, muitas vezes tendo que abrir mão de seus direitos básicos em troca de suprir suas necessidades imediatas, situação comumente identificada em eventos decorrentes do desvio produtivo do consumidor.

Suponha que um consumidor contrate um serviço de telefonia e, após um período de uso, perceba que está sendo cobrado por serviços adicionais que não solicitou ou autorizou. Ao entrar em contato com a empresa para resolver o problema, o consumidor enfrenta dificuldades, como longos períodos de espera, atendimento inadequado, transferências de departamento e falta de resolução efetiva. Diante dessa situação, o consumidor se vê obrigado a renunciar a um direito fundamental, como o direito à paz de espírito ou ao lazer, já que precisa gastar tempo e energia consideráveis para solucionar a cobrança indevida. Ele pode precisar fazer várias ligações, enviar e-mails, preencher formulários e seguir um processo complexo, o que demanda recursos produtivos valiosos.

Essa renúncia do consumidor a um direito fundamental ocorre devido ao desvio produtivo, em que ele é compelido a desviar seu tempo e recursos para lidar com um problema causado pela empresa de telefonia. Em vez de poder utilizá-los em atividades de seu interesse, ele se vê obrigado a dedicá-los à resolução de uma questão que, idealmente, deveria ser responsabilidade da empresa. Isso acaba prejudicando sua liberdade de escolha e autodeterminação, já que ele é impedido de utilizar seus recursos conforme suas preferências.

O direito ao tempo como direito da personalidade visa assegurar a cada pessoa o controle sobre seu tempo, a possibilidade de administrá-lo conforme seus desejos e necessidades, e proteção contra interferências arbitrárias que podem comprometer

⁷⁶ SOARES, Marcelo, MARTINS, Raphael, SCHIMIDT, Silvia. *Tutela provisórias: meio de efetividade dos direitos fundamentais e da personalidade*. Argumenta Journal Law, Jacarezinho – PR, Brasil, n. 35, 2021, p. 167.

sua liberdade temporal. Nesse sentido, a teoria do desvio produtivo do consumidor fortalece a importância da intervenção estatal na proteção dos direitos do consumidor, buscando não apenas a reparação financeira, mas também a garantia de que os consumidores não sejam injustamente sobrecarregados e tenham seus recursos produtivos desviados devido a práticas inadequadas ou violações de direitos por parte dos fornecedores de produtos ou serviços, uma vez que é dever inalienável do Estado proteger e preservar esses direitos.

2.4.2.3 Direito ao tempo e a felicidade

Embora a expressão "direito à busca da felicidade" não esteja explicitamente mencionada na Constituição Federal brasileira, os princípios e direitos fundamentais já presentes no texto constitucional fornecem um arcabouço adequado para a proteção e promoção do bem-estar e da busca pela realização individual de cada cidadão.⁷⁷

O desvio produtivo do consumidor tem implicações diretas no direito à felicidade. Isso ocorre porque o tempo é um recurso precioso e limitado, e o direito à felicidade implica ter a liberdade de utilizar esse tempo de maneira significativa e satisfatória. Quando um consumidor se vê obrigado a gastar seu tempo lidando com problemas causados por produtos ou serviços defeituosos, ele é privado de aproveitar o tempo livre, dedicar-se a atividades prazerosas ou investir em seu bem-estar pessoal, na busca de sua própria felicidade.

⁷⁷ LEAL, Saul Tourinho. *Direito à felicidade: história, teoria, positivação e jurisdição*, (Tese de doutorado), 2013, p. 115.

3 A REPARAÇÃO DE DANOS E O DIREITO DO CONSUMIDOR: Garantindo a Equidade nas Relações de Consumo

A responsabilidade civil contemporânea está em constante evolução e adaptação, refletindo as transformações da sociedade atual, a qual cada vez mais apresenta desafios e demandas que não eram enfrentados no passado.⁷⁸ Avanços tecnológicos, mudanças culturais, novos modelos de negócios e relações sociais são apenas alguns dos aspectos que influenciam a responsabilidade civil na atualidade.

Essas revoluções tecnológicas e científicas, combinadas com outras inovações e mudanças sociais, transformaram a maneira como vivemos e interagimos, moldando o mundo contemporâneo em que vivemos hoje. Certamente, alguém que tivesse vivido no início do século XX e retornasse à atualidade ficaria impressionado com a velocidade e o alcance dessas transformações, tornando-o quase irreconhecível em comparação com o mundo que conheceu no passado.⁷⁹

O processo histórico de constante criação de "novos" direitos fundamenta-se na constante afirmação de necessidades humanas específicas e na legitimação das novas formas de sociabilidade. Essas formas de sociabilidade implementam práticas emergentes e diversificadas de interação entre indivíduos, grupos sociais e o meio ambiente. Diante dessas transformações, o sistema de responsabilidade civil precisa se adaptar, considerando novos tipos de danos, formas de reparação e critérios de imputação.

Embora o Código de Defesa do Consumidor não esteja diretamente relacionado às revoluções tecnológicas e científicas do século XX, ele é uma resposta às transformações sociais e econômicas impulsionadas por essas revoluções. Ele reflete a necessidade de adaptar as leis e regulamentos às novas realidades e proteger os consumidores nesse ambiente em constante evolução tecnológica.

Uma das principais características da responsabilidade civil contemporânea é a incorporação da teoria dos direitos fundamentais, que reconhece a dignidade e os valores humanos como elementos centrais na proteção dos indivíduos.

⁷⁸ ROSENVALD, Nelson, e outros. *Novo tratado de responsabilidade civil*. 4. ed., São Paulo: Saraiva, 2019, p. 696.

⁷⁹ FILHO, Sergio C. *Programa de direito do consumidor*, 6. Ed., Grupo Gen, 2022, p. 18.

3.1 A CARACTERIZAÇÃO DA RELAÇÃO DE CONSUMO: proteção, vulnerabilidade e equilíbrio nas transações comerciais

A relação jurídica de consumo é um aspecto fundamental da Lei 8.078/90, que busca regular e proteger os direitos e interesses dos consumidores em suas interações com fornecedores de bens e serviços, com o objetivo de garantir a equidade, a segurança e a qualidade nas transações comerciais. Para compreender adequadamente a relação jurídica de consumo, é necessário estabelecer as definições básicas de consumidor e fornecedor.

O consumidor, que é o protagonista da relação de consumo, classifica-se em duas categorias: o consumidor padrão ou standard, conforme definido no artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor⁸⁰, podendo ser tanto o indivíduo que adquire um produto para seu uso pessoal, quanto uma empresa que utiliza um serviço para suprir suas necessidades internas, desde que não haja intenção de revenda e os consumidores por equiparação, também denominados consumidor *bystander*, àqueles sujeitos às normas da legislação consumerista, embora não tenham praticado diretamente atos de consumo. Estes últimos se enquadram em três subgrupos: a coletividade de pessoas⁸¹, mesmo que indetermináveis; todas as vítimas de acidentes de consumo (art. 17 do CDC)⁸²; e pessoas, identificáveis ou não, expostas às práticas comerciais (art. 29 do CDC)⁸³.

Isso significa que mesmo aqueles que não realizaram uma transação de consumo direta, mas foram expostos a práticas enganosas, publicidade enganosa, cláusulas abusivas ou outras condutas ilícitas por parte do fornecedor, são considerados consumidores por equiparação.

Essas formas de equiparação ampliam o alcance da proteção do consumidor, reconhecendo que a vulnerabilidade e os riscos inerentes às relações de consumo podem afetar diversas pessoas além daquelas que realizam diretamente as transações comerciais.

⁸⁰ Art. 2º. “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

⁸¹ Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”.

⁸² Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

⁸³ Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

Apesar das divergências doutrinárias, há unanimidade na doutrina ao afirmar que a expressão "destinatário final" exclui do conceito legal de consumidor os agentes econômicos envolvidos em atividades de produção, intermediação ou distribuição. Ou seja, aqueles que fazem parte do ciclo econômico, mas não são os destinatários finais dos produtos ou serviços, não podem se beneficiar das normas protetivas do Direito do Consumidor.⁸⁴

Enquanto fornecedor⁸⁵ é aquele que realiza a oferta e disponibiliza produtos ou serviços no mercado, podendo ser o fabricante, o produtor, o importador, o distribuidor ou o prestador de serviços, considerado o detentor de maior conhecimento técnico e econômico em relação ao consumidor, sendo responsável por disponibilizar os produtos ou serviços no mercado.

Importante considerar que os prestadores de serviços também incluem profissionais liberais quando atuam nessa capacidade. No entanto, é importante observar que a responsabilidade civil desses profissionais, em casos de danos causados aos clientes, geralmente é avaliada com base na teoria da culpa provada, ao contrário dos demais casos em que a responsabilidade é objetiva.

Um elemento fundamental da relação de consumo é a destinação final do produto ou serviço. Para que uma relação seja considerada de consumo, o produto ou serviço deve ser adquirido pelo consumidor como destinatário final, ou seja, para uso próprio e não com o objetivo de revenda. Caso contrário, a relação seria considerada uma relação civil, não se aplicando diretamente as normas e princípios do Direito do Consumidor, mas sim o código civil.

O objeto da relação de consumo é tudo aquilo que é adquirido ou utilizado pelo consumidor em troca de uma contraprestação econômica, podendo ser um produto ou um serviço.

O termo "produto", previsto no §1º, do art. 3º do CDC, abrange todas as utilidades que são produzidas através da intervenção humana, resultado de um processo de fabricação, produção, montagem ou transformação, incluindo o que é obtido do solo ou subsolo, tanto de forma direta quanto indireta. Essas utilidades

⁸⁴ SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. 3. ed., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p.61.

⁸⁵ Art. 3º, Código de Defesa do Consumidor: "Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços".

podem ser compostas por bens materiais ou imateriais, independentemente de serem de origem natural ou industrial. Tudo aquilo que desperta o interesse ou atende às necessidades humanas pode ser considerado um produto, independentemente da sua origem ou processo de produção. A relevância reside no fato de suprir uma demanda, satisfazer um desejo ou proporcionar benefícios ao ser humano. Dessa forma, tanto os bens corpóreos, como alimentos, roupas, eletrônicos, veículos, quanto os bens incorpóreos, como serviços de saúde, educação, entretenimento, são produtos que estão relacionados às necessidades e interesses das pessoas.

Já o “serviço”⁸⁶, constante do § 2º, do art. 3º da Lei 8.078/90 trata-se de um bem intangível, representado por atividades realizadas por terceiros em benefício do consumidor, abrangendo uma ampla gama de setores, como consultoria, reparos, transporte, educação, saúde, turismo, entre outros, caracterizado pela interação direta entre o prestador e o consumidor durante a sua prestação. Todavia, o § 2º não se trata de um rol exaustivo, mas exemplificativo, existindo serviços de outra natureza, além das elencadas no dispositivo citado.

Com a Revolução Industrial, houve uma transição da produção manual e artesanal para a produção em massa, impulsionada pelo uso de máquinas e pela mecanização dos processos produtivos. Essa mudança permitiu uma capacidade de produção muito maior e a produção em escala, para atender à crescente demanda decorrente do rápido crescimento populacional.⁸⁷

Byung-Chul Han descreve a sociedade atual como uma sociedade de desempenho, na qual há uma substituição de proibições, mandamentos ou leis por projetos, iniciativas e motivação. Nessa perspectiva, o tempo é associado à ideia de produtividade, indo além de sua natureza finita e passando a ser um fator central para o desempenho e sucesso individual e coletivo na sociedade contemporânea.⁸⁸

Essa evolução do processo de distribuição tem suas vantagens, como maior disponibilidade e variedade de produtos, conveniência e redução de custos. No entanto, também pode trazer desafios para os consumidores, como a dificuldade em obter informações detalhadas sobre os produtos, a qualidade ou segurança dos mesmos, ou até mesmo a confiabilidade das embalagens e rótulos.

⁸⁶ § 2º do art. 3º do CDC: “Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”.

⁸⁷ FILHO, Sergio C. *Programa de Direito do Consumidor*. 6. ed., Grupo GEN, 2022, p. 18.

⁸⁸ HAN, Byung-Chul. *Sociedade do Cansaço*. Editora Vozes, Petrópolis-RJ, 2015, p. 24.

Zygmunt Bauman entende que há uma mudança significativa no cenário político e social, em que os consumidores adquirem uma importância equiparável à que os trabalhadores tiveram no início do século XX, onde os conflitos e disputas entre capitalistas e trabalhadores, que caracterizaram as lutas políticas dos séculos XIX e XX, estão sendo substituídos pelos conflitos relacionados ao acesso ao consumo e à qualidade dos produtos e serviços.⁸⁹

Essa mudança reflete a transformação da sociedade em uma era de consumo, na qual o acesso aos bens e serviços desempenha um papel central na vida das pessoas. Ao invés de focar principalmente na luta entre classes sociais definidas pelo trabalho e propriedade dos meios de produção, os conflitos se concentram nas demandas e reivindicações dos consumidores.

Nesta seara, Bauman reconhece a relevância social do papel do consumidor na sociedade contemporânea, enfatizando sua importância na construção da identidade e na participação social, em que a capacidade de participar ativamente do consumo é vista como um sinal de plena integração na sociedade e de cidadania. No entanto, ele também destaca as implicações negativas e os desafios associados a essa cultura de consumo, uma vez que o consumo se tornou um meio pelo qual os indivíduos buscam preencher vazios e satisfazer desejos, sendo o consumidor incentivado a buscar novos produtos e experiências como uma maneira de estabelecer uma identidade, afirmar-se socialmente e encontrar uma sensação de significado e realização, tornando as relações sociais cada vez mais fragmentadas e voláteis.

3.1.1 A Natureza Jurídica da Relação de Consumo e os Princípios Fundamentais Para a Proteção do Consumidor

Embora a relação de consumo tenha uma natureza contratual, ela se diferencia dos contratos comuns, os paritários. Isso ocorre, porque o consumidor muitas vezes não tem a possibilidade de discutir ou modificar as cláusulas contratuais, sendo submetido a contratos de adesão. Nesse contexto, o Código de Defesa do Consumidor estabelece limites às cláusulas abusivas e prevê a possibilidade de revisão judicial dos contratos.

⁸⁹ BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade Líquida*. Rio de Janeiro: Zahar, 2007, p. 23.

Uma das principais características da relação de consumo é a hipossuficiência do consumidor em relação ao fornecedor. O consumidor geralmente está em desvantagem econômica e técnica, possuindo menor conhecimento e recursos em comparação ao fornecedor. Nesse diapasão, o direito do consumidor busca equilibrar essa desigualdade, conferindo proteção e garantias ao consumidor.

Com o objetivo de proteger e equilibrar os direitos e interesses das partes envolvidas na relação de consumo o Código de Defesa do Consumidor incorporou diversos princípios fundamentais, os quais estão fundamentados nos artigos 1º, 4º, 6º e 7º, dentre eles: o da vulnerabilidade (art. 4º, I); hipossuficiência (art. 6º, VIII); equilíbrio e boa-fé objetiva (art. 4º, III); dever de informar (art. 6º, III); revisão das cláusulas contrárias (art. 6º, V); conservação do contrato (art. 6º, V); equivalência (art. 4º, III, em conjunto com o art. 6º, II); transparência (art. 4º, caput); e solidariedade (parágrafo único do art. 7º).⁹⁰

O princípio da vulnerabilidade é fundamental no direito do consumidor, sendo a base de sua aplicação, uma vez que o vínculo consumerista é marcado pela vulnerabilidade do consumidor com relação ao fornecedor, que se apresenta como presunção legal. A origem etimológica da palavra vulnerabilidade deriva do termo latino *vulnus* ou *vulnerare*, que significa "ferir". A vulnerabilidade refere-se a uma condição de fraqueza, debilidade ou susceptibilidade, ou seja, considera-se vulnerável aquele cujas capacidades de enfrentar os potenciais direitos humanos básicos estão reduzidas devido a várias razões, como a qualidade pessoal de um indivíduo (por exemplo, crianças e idosos são considerados mais vulneráveis devido à sua fragilidade física e dependência), a posição jurídica em uma relação específica (como o consumidor em uma relação de consumo) ou devido a uma conjuntura social (como a discriminação estrutural com base na raça, sexo ou orientação sexual).⁹¹

Em outras palavras, a vulnerabilidade trata-se de um estado ou condição que pode ser tanto permanente quanto provisória e que torna o consumidor mais suscetível a abusos ou desvantagens nas relações de consumo, podendo ocorrer por diversos motivos, como a falta de conhecimento técnico sobre determinado produto

⁹⁰ NUNES, Luiz Antônio Rizzato. *Comentários ao código de defesa do consumidor*. 6. ed., São Paulo: Saraiva, 2011, p. 284.

⁹¹ MIRAGEM, Bruno. *Princípio da vulnerabilidade: perspectiva atual e funções no direito do consumidor contemporâneo*. In: MARQUES, Claudia L. (Org.). *Direito do consumidor - 30 anos de CDC*. Grupo GEN, 2020, cap. 8, p. 243-267.

ou serviço, a desigualdade de poder econômico entre as partes, a dependência econômica, a dificuldade de acesso à informação adequada, entre outros fatores.

Essa fragilidade pode ser identificada antes, durante e até mesmo após a contratação⁹². Antes da contratação a assimetria de informações, falta de conhecimento e práticas comerciais enganosas podem deixar o consumidor vulnerável. Durante a contratação pressões para aceitar termos desfavoráveis e cláusulas abusivas podem resultar em contratos injustos. Após a contratação: problemas com produtos ou serviços, falta de recursos para soluções podem deixar o consumidor em desvantagem.

Sem dúvida, a desigualdade ocupa um papel central quando se aborda a vulnerabilidade. É por meio das condições desiguais enfrentadas pelos vulneráveis que a proteção jurídica desses grupos tem sido cada vez mais fortalecida desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, assegurando uma ampla gama de direitos individuais, coletivos e sociais, garantido crescente proteção.

Quando um consumidor se encontra em uma situação de vulnerabilidade, suas possibilidades de defesa e de negociação podem ser limitadas, colocando-o em desvantagem perante o fornecedor, logo o princípio da vulnerabilidade desempenha um papel estrutural no sistema, sendo o elemento orientador da Política Nacional de Relações de Consumo, expresso no art. 4º, inciso I da Lei 8.078/90⁹³, metaforicamente considerada sua espinha dorsal⁹⁴, instituindo mecanismos de proteção e amparo aos consumidores vulneráveis.

A toda evidência, o desvio produtivo do consumidor e o princípio da vulnerabilidade estão interligados, sendo fundamentais para a proteção e equilíbrio nas relações de consumo. Enquanto o desvio produtivo busca reconhecer os prejuízos causados ao consumidor devido à necessidade de dedicar seu tempo e recursos para resolver questões decorrentes da relação de consumo, o princípio da vulnerabilidade estabelece a necessidade de proteção especial ao consumidor, considerando sua

⁹² MARQUES. Claudia L. *Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 8. ed., São Paulo, editora Revista dos Tribunais, 2016, p.3.

⁹³ Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; [...]

⁹⁴ FILHO, Sergio C. *Programa de Direito do Consumidor*. 6. ed., Grupo GEN, 2022, p. 46.

posição mais frágil e a assimetria de informações e poderes na relação com os fornecedores.

Um exemplo de vulnerabilidade do consumidor pode ser observado na contratação de serviços financeiros, como empréstimos ou cartões de crédito. Nesse caso, o consumidor muitas vezes se encontra em desvantagem em relação ao fornecedor, que possui maior conhecimento e experiência no mercado financeiro.

O consumidor, por vezes, pode estar em uma situação de necessidade financeira, buscando uma solução rápida para um problema emergencial. Nessas circunstâncias, ele pode ser mais suscetível a práticas comerciais abusivas, como taxas de juros excessivamente altas, cláusulas contratuais complexas ou ocultas e falta de transparência nas informações prestadas.

Além disso, o consumidor pode ter dificuldades em compreender completamente as consequências de suas decisões financeiras, especialmente quando há falta de educação financeira adequada. Isso pode levá-lo a contrair dívidas excessivas, comprometer sua estabilidade financeira e até mesmo ser vítima de fraudes ou abusos por parte de instituições financeiras inescrupulosas.

Nesse contexto, a vulnerabilidade do consumidor se manifesta na falta de equilíbrio de poder na relação com o fornecedor de serviços financeiros. O consumidor pode ser prejudicado pela falta de informação adequada, pela pressão para contratar determinados produtos ou serviços e pela dificuldade em fazer valer seus direitos em caso de problemas ou abusos, contribuindo para o desvio produtivo do consumidor, exigindo que eles dediquem tempo, esforço e recursos adicionais para resolver problemas causados por práticas inadequadas, informações insuficientes ou dificuldades relacionadas aos serviços financeiros.

Para mitigar essa vulnerabilidade, é fundamental que haja regulações e normas de proteção ao consumidor no setor financeiro, bem como programas de educação financeira que capacitem os consumidores a tomar decisões mais conscientes e informadas. A proteção do consumidor nesse contexto é essencial para garantir uma relação justa e equilibrada entre as partes envolvidas.

Destarte, a hipossuficiência não se confunde com a vulnerabilidade, pois esta é um traço universal dos consumidores, enquanto àquela é uma marca pessoal que afeta apenas alguns consumidores.

Antonio Herman Benjamin faz uma análise precisa entre elas, esclarecendo que a vulnerabilidade do consumidor é uma característica inerente a todos os

consumidores, independentemente de sua condição socioeconômica, nível de educação, credulidade ou astúcia, referindo-se à fragilidade ou suscetibilidade que os consumidores possuem em relação aos fornecedores ou ao mercado de consumo. Por outro lado, a hipossuficiência é um atributo pessoal que não se aplica a todos os consumidores, mas sim a alguns indivíduos ou grupos específicos, relacionada à falta de poder, recursos ou conhecimento para se defender adequadamente em uma relação de consumo, a qual pode ser experimentada por consumidores de baixa renda, pessoas com menor nível de instrução, idosos, pessoas com deficiência, entre outros. A vulnerabilidade do consumidor justifica a existência do Código de Defesa do Consumidor, que tem como objetivo principal proteger os consumidores em suas relações de consumo. Já a hipossuficiência é um elemento que justifica tratamentos diferenciados dentro do próprio Código, como a previsão de inversão do ônus da prova em determinadas situações, conforme estabelecido no artigo 6º, inciso VIII.⁹⁵

Na atualidade das relações de consumo, fica evidente que diversas circunstâncias pessoais e fáticas acentuam a vulnerabilidade do consumidor. Nesse contexto, é possível identificar camadas de vulnerabilidade que se somam e se sobrepõem, sendo denominada de hipervulnerabilidade ou vulnerabilidade agravada. Este termo é utilizado pela doutrina e jurisprudência para descrever consumidores que possuem deficiência física, doenças específicas ou se encontram em uma situação econômica precária. Tais consumidores são considerados merecedores de atendimento e informações especiais devido às suas circunstâncias.

Além disso, em relação aos princípios do direito do consumidor, no intuito de proporcionar ferramentas para o controle das cláusulas abusivas nos contratos de consumo, há o princípio da equidade contratual. Este princípio visa restabelecer um equilíbrio mínimo de direitos e deveres nos contratos em uma sociedade de consumo em massa, reconhecendo a necessidade de intervenção do Estado para compensar o desequilíbrio de poder existente entre a parte que unilateralmente redige o contrato e aquela que simplesmente adere, ficando sujeita à vontade da parte contratual mais forte.⁹⁶

⁹⁵ Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto, 8. ed., Forense Universitária, 2004, p. 371.

⁹⁶ MARQUES, Cláudia. 2002, *Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 8. ed., São Paulo, editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 1.065.

É possível identificar a instrumentalização de tal princípio no art. 47 do Código de Defesa do Consumidor o qual estabelece a interpretação de forma mais favorável ao consumidor, em caso de dúvida ou ambiguidade nas cláusulas contratuais, assim como o artigo 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor prevê uma cláusula geral que torna nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que sejam iníquas, abusivas, exageradamente desvantajosas para o consumidor ou incompatíveis com a boa-fé ou a equidade.⁹⁷

Compondo um de seus princípios fundamentais, a boa-fé objetiva foi estabelecida como uma conduta obrigatória, conforme previsto no artigo 4º, III, parte final, e como critério de aferição da validade das cláusulas contratuais (art. 51, inciso IV)⁹⁸, a qual implica em agir de maneira consciente, levando em consideração o outro contratante, respeitando seus interesses legítimos, suas expectativas razoáveis e seus direitos, agir com honestidade, evitando prejudicar a outra parte de forma desproporcional, e colaborar de forma construtiva para atingir os objetivos contratuais e realizar os interesses das partes envolvidas. Envolve uma postura colaborativa, visando o benefício mútuo e a consecução dos propósitos do contrato, isto é, cumprir o objetivo contratual e alcançar os interesses das partes envolvidas.⁹⁹

A honra é um conceito que está intrinsecamente ligado à lealdade. Ter honra significa agir de acordo com princípios éticos e morais, buscando a justiça, a verdade e a integridade em todas as esferas da vida. Infelizmente, em tempos modernos, pode-se perceber que a importância da honra foi ofuscada em algumas culturas, e é essencial revigorar esse valor para promover uma sociedade mais justa e respeitosa.

O princípio da boa-fé desempenha três funções essenciais nas relações contratuais e sociais: orienta a interpretação justa das cláusulas contratuais e o cumprimento pontual das obrigações acordadas; cria deveres secundários baseados na natureza da relação e expectativas das partes; e limita o exercício de direitos quando seu uso pode ser abusivo ou injusto para a outra parte.¹⁰⁰

⁹⁷ SOARES, Ricardo Maurício F. *Princípios do direito do consumidor brasileiro: doutrina e jurisprudência*. editora Saraiva, 2023, p. 30.

⁹⁸ COSTA, Judith M. *A boa-fé no direito privado: critérios para a sua aplicação*. 2. ed., São Paulo: Saraiva, 2018, p. 36.

⁹⁹ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 5. ed., Revista dos Tribunais, p. 216.

¹⁰⁰ FARIAS, Cristiano Chaves; ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. *Curso de direito civil, responsabilidade civil*. 8. ed., Salvador: Juspodivm, 2021, p. 615.

Em conjunto, essas funções visam garantir relações contratuais mais éticas, justas e confiáveis, protegendo a confiança mútua e a integridade nas transações comerciais e sociais.

A boa-fé objetiva busca o equilíbrio nas relações contratuais, ao estabelecer deveres anexos, como probidade, honestidade, ética, honradez e informação, mesmo que não expressamente previstos no contrato. Além disso, ela limita o exercício dos direitos subjetivos, evitando abuso de direito. A boa-fé também serve como fonte de interpretação dos negócios jurídicos. Portanto, o ilícito contratual não se caracteriza apenas pelo descumprimento de regras expressamente acordadas, mas também pela violação de princípios que são implicitamente considerados parte do negócio. Essa abordagem visa garantir relações justas, transparentes e confiáveis entre as partes envolvidas.

Para além disso, a falta de cumprimento dos deveres decorrentes da boa-fé objetiva pode gerar responsabilidade jurídica, independentemente da existência de culpa ou dolo. O objetivo é garantir a segurança e a confiança nas relações jurídicas, estimulando a conduta honesta, ética e leal entre as partes.

Os princípios da boa-fé, vulnerabilidade e transparência estão interligados. A boa-fé possui o papel de ampliar os deveres de informação por parte do fornecedor, visando minimizar a vulnerabilidade do consumidor. Isso implica em fornecer informações verdadeiras, úteis e completas que atendam aos objetivos pretendidos, promovendo a transparência na relação.¹⁰¹

No contexto social, a boa-fé é uma qualidade valorizada que contribui para o fortalecimento das relações interpessoais e da confiança mútua. Agir de boa-fé implica em cumprir promessas, respeitar acordos e agir com sinceridade e empatia em relação aos outros.

3.1.2 Fortalecendo os Direitos do Consumidor: O Diálogo das Fontes em Ação

O atual Código Civil representou uma importante evolução no ordenamento jurídico brasileiro, especialmente no que diz respeito às relações de consumo. Diferentemente do modelo anterior, que tinha como base o individualismo e o aspecto

¹⁰¹ COSTA, Judith M. *A boa-fé no direito privado: critérios para a sua aplicação*. 2. ed., São Paulo: Saraiva, 2018, p. 209.

patrimonial das relações privadas, o novo Código Civil adotou uma abordagem mais socializada, em sintonia com os princípios do Código de Defesa do Consumidor, reconhecendo a necessidade de equilíbrio e justiça nas relações entre fornecedores e consumidores, indo além do simples aspecto contratual.

Com o advento do Código Civil e da sua influência no direito do consumidor, Claudia Lima Marques propôs uma abordagem que envolve a coordenação das diferentes fontes jurídicas por meio do diálogo entre elas, espécie de solução sistemática pós-moderna, da convivência de paradigmas. Essa técnica de coordenação permite a harmonização e integração das normas, buscando alcançar uma aplicação conjunta e coerente das disposições legais,¹⁰² denominada diálogo das fontes.

O termo "diálogo das fontes" é utilizado para expressar a necessidade de uma aplicação coerente das leis de direito privado que coexistem no sistema jurídico. Refere-se à busca por uma coerência derivada ou restaurada após a decodificação, tópica e microrrecodificação das leis. Essa busca por coerência visa alcançar eficiência não apenas na hierarquia das normas, mas também em sua funcionalidade dentro do sistema plural e complexo do direito contemporâneo, evitando antinomias, incompatibilidades ou falta de coerência entre as diversas normas.¹⁰³ Em outras palavras, o diálogo das fontes procura harmonizar as leis para que trabalhem de forma conjunta e coesa, garantindo uma aplicação mais justa e consistente do direito privado.

A interação normativa entre o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor é necessária para promover uma interpretação integrada das normas, de modo a assegurar a proteção adequada aos consumidores. A socialização do direito privado, presente no Código Civil, fortalece os princípios do CDC, como a boa-fé, a vulnerabilidade e a transparência, criando um sistema jurídico mais coerente e eficaz na defesa dos direitos dos consumidores.

¹⁰² MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 44.

¹⁰³ TARTUCE, Flávio. *Responsabilidade Civil*. 5. ed., Grupo GEN, 2023, p. 38.

O diálogo das fontes trata-se de um método utilizado para resolver aparentes conflitos entre normas, permitindo o acesso simultâneo a diferentes fontes normativas para regular e solucionar disputas baseadas em uma mesma situação fática.¹⁰⁴

Essa interação pode ocorrer de forma complementar, subsidiária ou permitindo a escolha das partes sobre a fonte normativa prevalente. Em alguns casos, também é possível optar por uma das leis em conflito de forma abstrata. Através de uma abordagem flexível e aberta, permite a interação e interpenetração das normas, buscando encontrar a solução mais favorável para a parte mais fraca na relação, tratando de maneira diferenciada situações distintas.¹⁰⁵

No novo contexto de diálogo normativo entre o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e o Código Civil de 2002, é cabível legalmente de acordo com o art. 7.º, caput, da Lei n. 8.078/1990¹⁰⁶, sendo importante reconhecer que a lei consumerista prevalecerá nos contratos de consumo, exceto nos contratos de transporte. Nesse diálogo, o atual código civil não deve ser utilizado como um limite à interpretação do sistema de proteção ao consumidor, mas sim como uma base conceitual, onde suas normas deverão ser aplicadas de forma subsidiária.

O ponto central a ser considerado é que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) tem como objetivo principal a proteção do consumidor, que é um sujeito vulnerável na relação de consumo, garantindo que não seja prejudicado por práticas abusivas e desvantajosas por parte dos fornecedores. Por outro lado, o Código Civil abrange uma ampla gama de relações jurídicas, não se restringindo apenas às relações de consumo, aplicável a todos os sujeitos, sejam eles cidadãos comuns ou comerciantes.¹⁰⁷

Nesse sentido, não ocorre necessariamente o afastamento de uma lei em favor de outra mais nova ou especial. Ao contrário, essas normas se complementam na

¹⁰⁴ BERGSTEIN, Lais. *O tempo do consumidor nas relações de consumo: pela superação do menosprezo planejado nos mercados*. Tese (doutorado em Direito) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018, p. 41.

¹⁰⁵ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*, 6. ed., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 45.

¹⁰⁶ "Art. 7.º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade." BRASIL. Lei nº8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 30 jan. 2023.

¹⁰⁷ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 690-691.

aplicação, dependendo do caso em questão. A integração tópica de diferentes sistemas normativos, como o diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil, permite a construção de um arcabouço jurídico mais completo e efetivo para a proteção dos direitos do consumidor, tal como ocorre nos direitos da personalidade.

Existem três tipos de diálogo das fontes, os quais serão apresentados na intersecção entre o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor. Inicialmente, há o diálogo sistemático de coerência, em que uma lei atua como base estrutural para outra. Por exemplo, na perspectiva do direito do consumidor, os conceitos de prescrição e decadência podem ser extraídos do Código Civil de 2002, especificamente nos artigos 189 a 211. Da mesma forma, o conceito de compra e venda, presente no artigo 481 do CC/2002, pode servir como fundamento para questões relacionadas a vendas no âmbito do direito do consumidor.¹⁰⁸

Como segunda alternativa o diálogo sistemático de complementaridade e subsidiariedade, que envolve a aplicação simultânea e complementar das fontes, quando duas leis são aplicadas coordenadamente, buscando garantir a proteção do consumidor de forma mais efetiva. Essa abordagem permite que normas mais favoráveis ao consumidor, mesmo que presentes no Código Civil em vez do Código de Defesa do Consumidor, sejam utilizadas para fortalecer os direitos dos consumidores em situações específicas, como em casos de acidentes aéreos que afetam passageiros, a exemplo de situações que envolvem acidentes aéreos e afetam os passageiros, a proteção das vítimas pode ser mais abrangente pela aplicação do Código Civil do que pelo Código Consumerista, devido às disposições mais favoráveis ao consumidor presentes naquele código.¹⁰⁹

Por último, o diálogo de coordenação e adaptação sistemática, que permite a escolha voluntária das partes sobre a fonte prevalente ou a opção por uma das leis em conflito abstrato,¹¹⁰ quando uma lei influencia outra no que diz respeito à definição de categorias jurídicas, especialmente para sua aplicação. Por exemplo, o conceito de consumidor presente no Código de Defesa do Consumidor pode ser influenciado

¹⁰⁸ TARTUCE, Flávio. Responsabilidade Civil. 5. ed., Grupo GEN, 2023, p. 39.

¹⁰⁹ Ibidem, p. 39.

¹¹⁰ MARQUES, Claudia Lima. *Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o novo Código Civil: o “Diálogo das Fontes”*. In: MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 3. ed. rev., ampl. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010. p. 30-63.

por construções encontradas no Código Civil. Da mesma forma, o conceito de empresário estabelecido no art. 966 do Código Civil pode ser usado para definir a outra parte da relação de consumo, como o fornecedor de produtos ou prestador de serviços.¹¹¹

Ressalte-se a integração existente entre os direitos básicos do consumidor previstos no art. 6º da Lei 8.078/90 e a proteção especial reconhecida aos direitos da personalidade no Código Civil, previstos nos artigos 11 a 21.

Essa interação entre a lei consumerista e o Código Civil demonstra que, mesmo com a existência de uma legislação específica de proteção ao consumidor, outras normas podem complementar e ampliar a proteção dos direitos do consumidor. Nesse caso, o reconhecimento dos direitos da personalidade no Código Civil contribui para a garantia de uma proteção mais abrangente aos consumidores, especialmente em situações em que há violação de aspectos fundamentais da sua dignidade e integridade pessoal.

Importante ressaltar, que a Lei 8.078/90 prevalece nas relações de consumo, porém é possível utilizar os princípios e cláusulas gerais do código civil de forma subsidiária, quando compatíveis e adequados à proteção do consumidor, tal como ocorre com o princípio da função social do contrato expresso no art. 421 do Código Civil.¹¹²

A função social dos contratos se manifesta como um princípio contratual, de ordem pública, que ressalta a importância de se considerar o contexto social ao interpretar e aplicar os contratos, visando o bem comum e a harmonia nas relações jurídicas¹¹³, sendo aplicado tanto nas relações civis como nas relações de consumo. No contexto das relações de consumo, o Código de Defesa do Consumidor busca assegurar que os contratos celebrados entre consumidores e fornecedores atendam aos interesses dos consumidores e promovam a igualdade e a transparência nas relações comerciais.

Diante disso, a função social do contrato deve ser considerada em todas as esferas do direito, incluindo as relações de consumo. Isso implica em garantir que os contratos não sejam abusivos, que sejam claros e compreensíveis para os

¹¹¹ TARTUCE, Flávio. Responsabilidade Civil. 5. ed., Grupo GEN, 2023, p. 39.

¹¹² MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 45.

¹¹³ TARTUCE, Flávio. *Direito Civil: teoria geral dos contratos e contratos em espécie*. v.3, 18. ed., Grupo GEN, 2023, p. 76.

consumidores e que atendam aos princípios fundamentais de proteção ao consumidor e de justiça social, buscando garantir uma maior equidade nas negociações e uma proteção efetiva dos direitos dos consumidores.

A propósito, exemplificativamente, no Código de Defesa do Consumidor, existe a possibilidade de revisão contratual (art. 6º, inc. V) e até mesmo a resolução ou declaração de nulidade do contrato em casos de abusos cometidos pelos fornecedores e prestadores de serviços. Os artigos 39 e 51 do CDC são exemplos disso, ao tratar das práticas e cláusulas abusivas que podem resultar na modificação do contrato ou na sua invalidade, encerrando assim os seus efeitos. Esses dispositivos estão intimamente relacionados com a função social do contrato, buscando mitigar o princípio do "*pacta sunt servanda*".¹¹⁴

A intervenção estatal nos contratos, nesse contexto, é vista como uma ferramenta necessária para a construção de um sistema jurídico mais justo e voltado para a proteção dos direitos dos consumidores. Essa perspectiva mais ampla, voltada para o bem-estar social, ajuda a superar uma visão puramente individualista do contrato, promovendo uma abordagem mais equitativa e justa.

Obviamente, o diálogo entre as fontes normativas busca garantir uma maior proteção ao consumidor diante do desvio produtivo, permitindo que ele busque a reparação adequada pelos danos sofridos.

Nesse contexto, a Lei 8.078/90, como microssistema protetivo dos direitos do consumidor, tem um papel essencial, o qual estabelece princípios e normas específicas que garantem a proteção do consumidor em suas relações de consumo, especialmente quando se trata de práticas comerciais abusivas ou cláusulas contratuais prejudiciais. O Código de Defesa do Consumidor aborda a vulnerabilidade do consumidor, a boa-fé objetiva, a informação transparente e outros elementos que visam equilibrar a relação de consumo e garantir a proteção dos direitos do consumidor.

A outro giro, o Código Civil também desempenha um papel importante nesse diálogo normativo. Ele contém princípios e regras gerais que são aplicáveis a todas as relações jurídicas, incluindo os contratos de consumo. Nesse sentido, a Lei Civil contribui com conceitos fundamentais que também podem ser relevantes na

¹¹⁴ TARTUCE, Flávio. *Direito Civil: teoria geral dos contratos e contratos em espécie*. v.3, 18. ed., Grupo GEN, 2023, p. 87.

abordagem do desvio produtivo do consumidor, como a teoria da responsabilidade civil, da boa-fé objetiva, do cumprimento das obrigações contratuais e outros.

Ambos os códigos devem ser interpretados de forma harmoniosa, considerando os princípios e as finalidades de cada um, a fim de promover a justiça e equilíbrio nas relações de consumo.

Já não é correto afirmar que, em uma relação jurídica de consumo, deve-se aplicar exclusivamente o Código de Defesa do Consumidor, nem que, em uma relação civil, deve-se aplicar somente o Código Civil. Atualmente, a busca é pela norma mais benéfica ao consumidor dentro do sistema jurídico. Essa abordagem visa orientar os aplicadores do Direito a uma ciência mais atualizada e sensível às mudanças sociais, priorizando a proteção dos mais vulneráveis, como os consumidores. A busca pela norma mais favorável ao consumidor em cada caso específico é essencial para garantir uma aplicação justa e eficaz das leis de acordo com as particularidades de cada situação.

Diante desse novo paradigma tecnológico, a proteção do consumidor não se limita apenas às normas do direito do consumidor, mas também abrange outras legislações, como a proteção de dados pessoais e defesa da concorrência. O surgimento de novas formas de distribuição de produtos e a alteração das noções de propriedade também são observadas.

A aplicação de tecnologias da informação, especialmente a internet, trouxe transformações nas relações de consumo. Surgem os "contratos inteligentes", que automatizam a execução dos contratos. Além disso, a digitalização levou ao desenvolvimento de bens digitais, como arquivos, softwares e serviços em nuvem. A internet das coisas permite a conectividade de produtos e serviços para otimizar sua utilização e melhor atender aos interesses do consumidor. A inteligência artificial (IA) e o *machine learning* possibilitam a automatização do atendimento e fornecimento de produtos, mas também trazem riscos.¹¹⁵

Bem por isso, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) desempenha um papel essencial ao interagir com outras áreas do Direito, promovendo a interseção entre o

¹¹⁵ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 72.

direito do consumidor e a proteção de dados pessoais. Esse aspecto é claramente evidenciado no artigo 45 da Lei 13.709/2018.¹¹⁶

3.2 RESPONSABILIDADE CIVIL: VISÃO MODERNA E O SURGIMENTO DE NOVOS DANOS

Atualmente, é possível observar uma ampla gama de danos que são considerados passíveis de compensação, tais como dano de morte, dano sexual, dano hedonístico, dano pelo custo do filho indesejado, dano de férias arruinadas, dano de *mobbing* (assédio moral), dano por brincadeiras cruéis, dano por rompimento de noivado, dano por descumprimento de deveres conjugais, dano por abandono afetivo de filho menor, entre outros. Essa crescente diversidade de danos, por um lado, reflete uma maior sensibilidade do sistema judiciário em proteger aspectos existenciais da personalidade e os direitos individuais, reconhecendo a importância de compensar os danos sofridos.

Nesse cenário, a responsabilidade civil está em constante evolução e transformação de seus paradigmas, principalmente após a promulgação da Constituição da República de 1988, a qual introduziu princípios, valores, direitos e garantias fundamentais no ordenamento jurídico, os quais têm influenciado e orientado a responsabilidade civil em todos os ramos do Direito, inclusive no Direito do consumidor.

Seguindo essa linha de pensamento, na atualidade, observa-se o surgimento de uma nova fase na proteção dos interesses existenciais, o que traz consigo uma variedade de novos danos que representam um desafio para a responsabilidade civil.

É certo que, em uma sociedade caracterizada pelo consumo e pelo risco, na qual as pessoas estão suscetíveis a diversos tipos de danos, incluindo aqueles relacionados às relações de consumo, a responsabilidade civil desempenha um papel essencial no sentido de promover a paz social.

Para quem busca segurança pessoal e proteção de seus bens, cabe ao sistema jurídico garantir que a preservação da integridade física e dos direitos patrimoniais

¹¹⁶ BRASI. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. “Art. 45. As hipóteses de violação do direito do titular no âmbito das relações de consumo permanecem sujeitas às regras de responsabilidade previstas na legislação pertinente.”

não resulte em exposição a danos, riscos ou ameaças que excedam os limites do que é considerado justificável em uma sociedade.¹¹⁷

Isso significa que o direito deve prospectivamente afirmar a tutela da integridade existencial e patrimonial, ou seja, proteger tanto a vida, a saúde e a segurança das pessoas, quanto seus bens e patrimônio. Essa proteção é essencial para garantir que cada indivíduo possa viver em um ambiente seguro e livre de ameaças inesperadas.

O conceito de "responsabilizar" evoluiu ao longo do tempo, caminhou de uma abordagem meramente punitiva para uma perspectiva mais ampla, que inclui a prevenção de danos, a reparação às vítimas e a promoção de uma cultura de responsabilidade, com o objetivo de tornar a sociedade mais segura e justa.

A responsabilidade civil é um elemento fundamental na relação de consumo, e o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor estabelece como norma a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores de produtos e prestadores de serviços perante os consumidores. Isso significa que o fornecedor pode ser responsabilizado pelos danos causados ao consumidor decorrentes de produtos defeituosos, serviços inadequados ou práticas enganosas.

Antes da vigência do Código de Defesa do Consumidor, o consumidor assumia os riscos do consumo, enfrentando a denominada "aventura do consumo" devido à incerteza e ao risco associados à compra de produtos. Os fornecedores não eram facilmente responsabilizados, e a reparação dos danos aos consumidores era buscada de forma indireta. No entanto, ao longo do tempo, houve uma evolução em direção à responsabilização direta do fornecedor, com um foco na segurança e na qualidade dos produtos oferecidos ao consumidor. Isso teve como objetivo reforçar a proteção dos consumidores e orientar a responsabilidade para os fornecedores.¹¹⁸

Com o advento da Constituição de 1988 e do Código de Defesa do Consumidor, a base jurídica da responsabilidade sofreu uma mudança significativa. Estabeleceu-se, assim, uma responsabilidade direta e objetiva para os prestadores de serviços públicos e fornecedores de serviços. Agora, tais prestadores respondem diretamente pelos atos de seus empregados e prepostos, com base no risco da atividade ou no fato do serviço prestado, sem mais depender do envolvimento de terceiros.

¹¹⁷ ROSENVALD, Nelson. *As funções da responsabilidade civil: a processar e a pena civil*. 4. ed., São Paulo: Saraiva, 2022, p. 14.

¹¹⁸ FILHO, Sergio C. *Programa de Responsabilidade Civil*. 16, ed. Grupo GEN, 2023, p.558.

A legislação estabelece, como regra, a responsabilidade objetiva do fornecedor, ou seja, ele pode ser responsabilizado independentemente de culpa, bastando comprovar que o dano decorreu da conduta do agente, ou seja, a conduta humana, o nexo causal e o dano, conforme descrito na primeira parte do art. 927, parágrafo único, do Código Civil.

É de suma importância destacar que a responsabilidade objetiva no contexto do Código de Defesa do Consumidor não questiona a existência de atividade de risco, como estabelecido na cláusula geral de responsabilidade objetiva. Na verdade, a lei consumerista explicitamente adota a ideia da teoria do risco-proveito, na qual a responsabilidade sem culpa é atribuída a quem obtém benefícios, ganhos ou vantagens ao expor outras pessoas ao risco, independentemente de serem determinadas ou não. Em outras palavras, aquele que, para obter benefícios diretos ou indiretos, coloca outras pessoas em risco deve arcar com as consequências desse agravamento. Uma dessas consequências é a responsabilidade objetiva e solidária dos agentes envolvidos na prestação ou fornecimento.¹¹⁹

Quando se fala em responsabilidade objetiva, o risco da atividade ou do empreendimento significa que o fornecedor ou prestador de serviços é o responsável pela reparação dos danos causados, devendo arcar com os riscos decorrentes das atividades que ele promove e das quais obtém vantagem econômica,¹²⁰ ou seja, o risco inerente à atividade ou ao empreendimento é transferido para o fornecedor, que passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos. Isso visa proteger os interesses dos consumidores e garantir a reparação dos prejuízos sofridos, sem a necessidade de comprovar a culpa do fornecedor.

Pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém

¹¹⁹ TARTUCE, Flávio. Responsabilidade Civil. 5, ed., Grupo GEN, 2023, p.552.

¹²⁰ MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 524.

a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços.¹²¹

O objetivo dessa abordagem é fornecer uma maior proteção aos consumidores, os quais frequentemente se encontram em posição vulnerável nas relações de consumo. Com esse propósito, a teoria do risco-proveito visa a equilibrar as interações entre consumidores e fornecedores, atribuindo a estes últimos a responsabilidade por quaisquer prejuízos decorrentes de suas atividades econômicas.

Devido às transformações resultantes da revolução industrial e do avanço tecnológico e científico, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) introduziu um novo sistema de responsabilidade civil no Brasil, pois a responsabilidade civil tradicional não era adequada para proteger os consumidores de maneira suficiente. Este novo sistema se baseia em fundamentos e princípios específicos para as relações de consumo, reconhecendo a vulnerabilidade do consumidor diante dos fornecedores de produtos e serviços.¹²²

Essa responsabilidade objetiva implica que, independentemente de culpa, o fornecedor será responsabilizado pelos danos causados ao consumidor em virtude da sua atividade de fornecimento de produtos e serviços no mercado de consumo. Isso significa que, ao colocar um produto ou serviço no mercado, o fornecedor assume os riscos inerentes a essa atividade e deve ser responsável por eventuais danos causados aos consumidores.

Neste viés, no direito do consumidor, a classificação da responsabilidade civil não é mais determinada pela fonte do direito violado, mas sim pelo interesse jurídico protegido pelo ordenamento legal. Isso resultou na substituição da distinção tradicional entre responsabilidade contratual e extracontratual por uma nova terminologia que engloba a responsabilidade pelo fato do produto e do serviço (artigos

¹²¹ ¹²¹ FILHO, Sergio C. Programa de Responsabilidade Civil. 16, ed. Grupo GEN, 2023, p.558.

¹²² FILHO, Sergio C. *Programa de responsabilidade civil*, 16. ed., Grupo GEN, 2023, p.555.

12¹²³ e 14¹²⁴ do CDC), bem como a responsabilidade pelo vício do produto e do serviço (artigos 18, caput, e 20, § 2º do CDC).¹²⁵

O tratamento dado pelo Código de Defesa do Consumidor tem como objetivo superar a dicotomia entre responsabilidade contratual e responsabilidade extracontratual¹²⁶. Ao invés de fundamentar a responsabilidade civil do fornecedor exclusivamente na relação contratual ou no fato ilícito (responsabilidade aquiliana), o Código estabelece que a responsabilidade civil do fornecedor se baseia na existência de um outro tipo de vínculo: a relação jurídica de consumo, que pode ser contratual ou não.¹²⁷

Essa unificação é essencial para priorizar a proteção do consumidor, que geralmente é a parte mais vulnerável na relação de consumo, conferindo-lhe maior segurança e amparo em suas transações comerciais. A responsabilidade objetiva do fornecedor por eventuais danos causados ao consumidor em decorrência de produtos ou serviços defeituosos é um mecanismo que responsabiliza diretamente o fornecedor, sem a necessidade de comprovar sua culpa, quando o dano está relacionado a algo inerente ao produto ou serviço.

No direito do consumidor, o regime de responsabilidade é determinado pelo conteúdo do dever violado. A responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço decorre da violação do dever de segurança imposto a todos os fornecedores que colocam produtos e serviços no mercado de consumo. Já a responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço surge da violação do dever de adequação.¹²⁸

¹²³ “Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos”. (BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor)

¹²⁴ “Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”. (BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor)

¹²⁵ MIRAGEM, Bruno. Responsabilidade civil, 2. ed., Grupo GEN, 2021, p. 293.

¹²⁶ TARTUCE, Flávio. Responsabilidade Civil, 5. ed., Grupo GEN, 2023, p.551.

¹²⁷ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 4 ed. em e-book baseada na 8 ed. impressa. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. E-book. Cap. VI.

¹²⁸ MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 521.

A responsabilidade do fornecedor pelo fato do produto¹²⁹ ou do serviço¹³⁰, também conhecida como acidentes de consumo, expressão que prevalece atualmente na doutrina, está relacionada à proteção da segurança e da saúde, direitos subjetivos essenciais do consumidor.¹³¹ Ela se aplica quando um produto ou serviço não oferece a segurança esperada e causa danos ao consumidor, atingindo-o em sua integridade física ou moral. Por outro lado, a responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço refere-se a defeitos ou inadequações que satisfizeram sua utilidade ou melhoria para o consumo, como falhas de fabricação, vícios de qualidade, entre outros.

Em termos simplificado, pode-se dizer que o vício está relacionado a problemas ou defeitos que afetam o produto ou serviço em si, enquanto o fato diz respeito a situações que causam danos diretos à pessoa do consumidor.¹³²

O vício refere-se a uma não conformidade do produto ou serviço em relação às expectativas legítimas do consumidor. Por exemplo, um eletrônico que apresenta defeito de fabricação logo após a compra possui um defeito (vício do produto). Nesse caso, as opções judiciais a que tem direito o consumidor constam dos arts. 18 e 19 da Lei n. 8.078/1990. Da mesma forma, quando um consumidor contrata uma empresa para fazer uma instalação elétrica em sua casa e percebe que o serviço foi mal executado, com problemas de conexão e risco de curto-circuito, além de ser entregue com atraso, caracteriza-se um vício do serviço. Essas situações podem gerar transtornos ao consumidor, que tem o direito de buscar a reparação dos danos causados pelo vício, garantindo assim seus direitos como consumidor.

¹²⁹ “Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos”. (BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor).

¹³⁰ “Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”. (BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor).

¹³¹ “Art. 6º, I: São direitos básicos do consumidor: I – a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.

(...)

Art. 8º. Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito”. (BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor).

¹³² FARIAS, Cristiano Chaves de. et al. *Curso de direito civil: responsabilidade civil*, 8. ed., Salvador: Jusodivm, 2021, p. 827.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece as opções judiciais disponíveis para o consumidor diante de vícios do produto, conforme os artigos 18 e 19 da Lei n. 8.078/1990. Essas opções incluem o direito à substituição do produto, a restituição do valor pago ou o abatimento proporcional do preço. É importante destacar que, em casos de vícios, o consumidor pode buscar seus direitos independentemente da culpa do fornecedor, assegurando proteção e reparação diante de problemas relacionados ao produto ou serviço adquirido. Além disso, é necessário observar os prazos para reclamar o vício do produto, pois eles são decadenciais, nos termos do art. 26 do CDC. Dessa forma, o consumidor deve estar atento aos prazos para garantir o exercício de seus direitos.

A outro giro, o fato ocorre quando há uma situação que causa danos à pessoa do consumidor. Isso pode incluir acidentes, lesões físicas, violações de direitos, práticas enganosas, entre outros eventos que afetam diretamente o consumido. A título de exemplo, quando um fabricante coloca no mercado um eletrodoméstico com defeito de fabricação que causa incêndio na residência do consumidor, resultando em danos materiais aos seus pertences, estará configurado o fato do produto. Em outra situação, um mecânico realiza uma revisão em um veículo e deixa de apertar adequadamente os parafusos das rodas, e como resultado, durante a utilização do carro, uma das rodas se solta e causa um acidente, resultando em danos materiais e lesões ao consumidor, será o fato do serviço.

Em todos os exemplos ilustrados, o fornecedor pode ser responsabilizado pelo dano causado, independentemente de culpa, pois o defeito do produto representa uma violação do dever de segurança que é imposto a todos os fornecedores que disponibilizam seus produtos no mercado de consumo.

Uma vez comprovado o fato do produto ou defeito, o consumidor afetado tem o direito de buscar uma ação de reparação de danos contra o responsável pelo dano, seguindo o princípio da reparação integral. Essa ação condenatória está sujeita a um prazo prescricional de cinco anos, conforme previsto pelo art. 27 da Lei n. 8.078/1990 para casos de acidente de consumo, contado da ocorrência do evento danoso ou do conhecimento de sua autoria, o que por último suceder.

O fundamento central da responsabilidade do fornecedor não reside no risco, como muitos afirmam, mas sim no princípio da segurança, pois o risco por si só não gera a obrigação de indenizar. A responsabilidade surge quando ocorre a violação do dever jurídico correspondente, ou seja, o dever de segurança, que implica em fornecer

produtos e serviços seguros, e o fornecedor pode ser responsabilizado pelos danos causados ao consumidor, independentemente de culpa, caso não cumpra esse dever de segurança.¹³³

Importante esclarecer que, embora a prova da culpa não seja exigida, a vítima do dano ainda precisa comprovar a existência do dano e o vínculo causal entre o dano e o produto ou serviço envolvido, mas a Lei 8.078/90 oferece certas vantagens e proteções para o consumidor no processo de responsabilização.

Outrossim, cabe destacar que os pressupostos essenciais do sistema tradicional da responsabilidade civil não são totalmente afastados do sistema da responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço. Nesse sentido, os requisitos lógico-jurídicos da responsabilidade mantêm-se exigíveis em qualquer dos sistemas de atribuição de responsabilidade: conduta, dano e nexo de causalidade entre ambos.

Em sendo assim, a responsabilidade civil do fornecedor, de maneira geral, é composta por três elementos essenciais: a conduta (ou ação), o dano e o nexo de causalidade entre a conduta e o dano. Esses elementos são conhecidos como pressupostos da responsabilidade civil e são fundamentais para estabelecer a responsabilidade do fornecedor em casos de danos ou prejuízos causados ao consumidor.

Para que haja responsabilidade civil, é necessário que exista uma conduta que, de alguma forma, viole um dever jurídico, descumpra um contrato, caracterize um ato ilícito ou cause danos a outrem. A conduta pode ser uma ação positiva, como um ato realizado, ou uma omissão, quando alguém deixa de agir quando deveria ter agido.

Sem a ocorrência de um dano, não há base para se discutir a responsabilidade civil, razão pela qual é considerado como a pedra fundamental da responsabilidade civil¹³⁴, por se tratar do elemento indispensável para a sua configuração. Ele representa a lesão a um bem jurídico protegido por lei, como a integridade física, a propriedade, a honra, o patrimônio, entre outros. Além disso, o dano pode assumir diferentes formas, tais como dano material (prejuízo financeiro), dano moral (sofrimento psicológico ou emocional), dano estético, entre outros. Cada tipo de dano pode implicar diferentes critérios de cálculo e compensação na busca pela reparação.

¹³³ FILHO, Sergio C. *Programa de Responsabilidade Civil*. 16. ed., Grupo GEN, 2023, p. 559.

¹³⁴ TEIXEIRA, Tarcisio; AUGUSTO, Leonardo Silva. *O dever de indenizar o tempo desperdiçado (desvio produtivo)*. Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, São Paulo, v.110, p.177-209, jan./dez. 2015. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rfdusp/article/view/115490/113072>. Acesso em: 03 mai. 2023.

O objeto da relação obrigacional de responsabilidade civil é o dever de indenizar, que consiste na obrigação de compensar a vítima pelo dano causado, assumindo a responsabilidade por meio de seu patrimônio.¹³⁵ Indenizar implica em reparar integralmente o dano causado à vítima. Quando possível, busca-se restabelecer o *status quo ante*, ou seja, retornar a vítima ao estado em que se encontrava antes do ato ilícito ocorrer. No entanto, na maioria dos casos, é inviável alcançar esse objetivo. Portanto, busca-se compensar a vítima por meio do pagamento de uma indenização monetária.¹³⁶

Na responsabilidade civil, consideram-se indenizáveis os danos materiais, que são prejuízos avaliáveis em termos financeiros, afetando interesses de ordem patrimonial. Além disso, reconhecem-se os danos morais, que dizem respeito a danos que não podem ser quantificados em dinheiro, pois estão relacionados a interesses de natureza não pecuniária.¹³⁷

Já o nexo causal refere-se à relação de causa e efeito entre a conduta ilícita do agente e o dano causado, o que significa que se não for constatado que o dano é resultado da conduta, não existe o dever de indenizar.

É importante destacar que, no contexto da responsabilidade civil do fornecedor, a culpa não precisa ser comprovada. Isso significa que, para responsabilizar o fornecedor, não é necessário demonstrar que ele agiu com negligência, imprudência ou imperícia na ocorrência do dano. Essa é a chamada responsabilidade objetiva, presente no Código de Defesa do Consumidor, estabelecida como regra.

Nesse ponto, quanto à culpabilidade do agente, a responsabilidade civil é classificada em subjetiva ou objetiva.

A responsabilidade civil do fornecedor é objetiva, conforme se extrai do caput do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, não cabendo ao consumidor provar o defeito do produto ou serviço, bastando demonstrar que a falha do produto ou serviço foi a causa direta do dano que ele experimentou, ou seja, o nexo causal entre o dano sofrido e o vício do produto ou serviço. É responsabilidade do fornecedor, como parte mais capacitada, demonstrar que o produto ou serviço fornecido estava em conformidade com as exigências legais e adequado ao consumo.

¹³⁵ MIRAGEM, Bruno. *Responsabilidade civil*. 2. ed., Grupo GEN, 2021.p. 22.

¹³⁶ GONÇALVES, Carlos R. *Responsabilidade civil*. 22. ed., São Paulo: Saraiva, 2023, p.305.

¹³⁷ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 8. ed., Grupo GEN, 2019.p. 494.

A responsabilidade civil objetiva baseia-se na ideia de que, ao fornecer um produto ou serviço ao mercado de consumo, o fornecedor assume o risco dos possíveis danos que esses produtos ou serviços possam causar aos consumidores. Assim, independentemente de haver culpa, se o dano estiver presente e o nexo causal for estabelecido, o fornecedor será responsabilizado.

Sistematizando o caminho já percorrido, o Código de Defesa do Consumidor prevê quatro hipóteses de responsabilidade civil: vício do produto, fato do produto ou defeito, vício do serviço e fato do serviço ou defeito. Em três delas, todos os envolvidos na cadeia de fornecimento ou prestação podem ser responsabilizados solidariamente, o que significa que todos os intervenientes na cadeia de produção, distribuição e comercialização de um produto ou serviço podem ser responsabilizados conjuntamente pelos danos causados ao consumidor.¹³⁸ Isso inclui o fabricante, o importador, o distribuidor, o comerciante, entre outros, podendo o consumidor escolher a quem exigir a reparação, facilitando o acesso à justiça.

Desta forma, o consumidor não fica restrito a responsabilizar apenas o fornecedor com quem realizou a compra, mas pode responsabilizar qualquer um dos fornecedores que integram a cadeia produtiva. Exemplificando, ao optar por uma viagem de férias, um consumidor contrata uma agência de turismo para organizar o pacote turístico completo, incluindo transporte, hospedagem e passeios. Durante a viagem, o ônibus utilizado sofre um acidente de trânsito devido a problemas mecânicos, resultando em ferimentos em diversos passageiros. Nessa situação, a responsabilidade civil prevista no Código de Defesa do Consumidor abrange tanto a agência de turismo quanto a empresa responsável pelo ônibus, permitindo que ambas sejam responsabilizadas pelo dano causado aos consumidores afetados pelo acidente.

Nesse caso, a responsabilidade civil abrangerá todos os fornecedores ou prestadores de serviços envolvidos na organização da viagem. Isso significa que tanto a agência de turismo quanto a empresa de transporte serão responsáveis pelo dano causado aos passageiros. Ambos os fornecedores poderão ser responsabilizados pelo ocorrido e deverão indenizar os consumidores pelos danos materiais e morais decorrentes do acidente.

¹³⁸ TARTUCE, Flávio. Responsabilidade Civil. 5, ed., Grupo GEN, 2023, p.563.

Na situação de fato do produto ou defeito, a responsabilidade é excepcionalmente imediata do fabricante, tornando-o o principal responsável pelos danos causados pelo produto defeituoso. Por outro lado, o comerciante responde de forma subsidiária, ou seja, é responsabilizado apenas caso o fabricante não possa ser identificado ou não possa arcar com a reparação dos danos. O fabricante é aquele que projetou, fabricou ou colocou o produto no mercado. Ele deve responder diretamente pelos danos causados, independentemente de culpa, ou seja, de forma objetiva.

Já o comerciante, que é aquele que vendeu o produto ao consumidor, responde de forma subsidiária. Isso significa que sua responsabilidade é secundária em relação ao fabricante. Caso o fabricante não possa ser identificado ou não tenha condições de arcar com a reparação, o comerciante assume a responsabilidade e deve indenizar o consumidor pelos danos causados pelo produto defeituoso.

Essa diferenciação na responsabilidade busca garantir uma maior proteção ao consumidor, permitindo que ele tenha mais chances de ser indenizado em caso de danos causados por produtos defeituosos, mesmo que o fabricante não possa ser responsabilizado diretamente.

Suponha que um consumidor compre uma máquina de lavar roupa de uma loja de eletrodomésticos. Após algumas semanas de uso, a máquina apresenta um defeito no motor que causa um curto-circuito, resultando em um incêndio que danifica a residência do consumidor e seus pertences. Nesse caso, o fabricante da máquina de lavar é o responsável imediato pelo defeito do produto, pois ele projetou e fabricou o eletrodoméstico. Portanto, o fabricante tem a obrigação de indenizar o consumidor pelos danos causados, incluindo os danos materiais à residência e pertences do consumidor.

Se o fabricante é identificado e possui recursos suficientes para arcar com a reparação, ele será o principal responsável pela indenização. Porém, se o fabricante não pode ser localizado ou não possui condições financeiras para pagar pelos danos, a responsabilidade recai sobre o comerciante que vendeu a máquina de lavar ao consumidor. Nesse caso, o comerciante assume a responsabilidade subsidiária e deverá indenizar o consumidor pelos danos causados pelo produto defeituoso.

O comerciante tem uma responsabilidade mediata, respondendo apenas nas situações previstas no art. 13 da Lei n. 8.078/1990, que são as seguintes: I – quando o fabricante, construtor, produtor ou importador não puderem ser identificados; II –

quando o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador; III – quando o comerciante não conservar adequadamente os produtos perecíveis. Nessas hipóteses, o comerciante assume a responsabilidade pelos danos causados ao consumidor em relação ao produto defeituoso.

É relevante destacar que o §4º¹³⁹ do artigo mencionado faz uma exceção à responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor, estabelecendo a responsabilidade subjetiva para os profissionais liberais.

Observa-se que a responsabilidade civil dos profissionais liberais, como médicos, advogados, engenheiros, entre outros, segue uma abordagem diferente. Para esses profissionais, a responsabilidade é subjetiva, o que significa que, para que sejam responsabilizados, é necessário comprovar que atuaram com culpa, ou seja, agiram de forma negligente, imprudente ou imperita no exercício de sua profissão, ou mesmo dolo.

Tal exceção justifica-se pelo fato de que os profissionais liberais individuais, assim como os consumidores, frequentemente se encontram em situações de vulnerabilidade ou hipossuficiência. Além disso, a justificativa também se baseia no fato de assumirem uma obrigação de meio ou diligência.¹⁴⁰

Diante da ponderação dos interesses jurídicos envolvidos, é viável responsabilizar os fornecedores de forma objetiva pelo desvio produtivo do consumidor, com exceção dos profissionais liberais. Para que isso ocorra, é necessário que sejam cumpridos os seguintes requisitos: existência de um problema de consumo potencial ou efetivamente prejudicial; prática abusiva por parte do fornecedor na esquia de uma solução; existência de um nexo causal entre a prática abusiva e o dano resultante; ocorrência do dano extrapatrimonial e, possivelmente, o dano patrimonial.

O Código de Defesa do Consumidor prevê a inversão do ônus da prova, instituto presente no artigo 6º, inciso VIII, que beneficia o consumidor. Essa medida permite ao juiz dispensar o consumidor do ônus de provar certos fatos quando sua alegação é verossímil ou quando ele é considerado hipossuficiente na relação de

¹³⁹ “Art. 14. [...] § 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa” (BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor).

¹⁴⁰ TARTUCE, Flávio. Responsabilidade Civil. 5, ed., Grupo GEN, 2023, p.554.

consumo. A finalidade é equilibrar a disputa entre o consumidor e o fornecedor, facilitando o acesso à justiça e garantindo maior proteção aos direitos do consumidor.

Ressalte-se não basta, ao consumidor simplesmente alegar a existência de um acidente de consumo sem fazer prova de sua ocorrência, mesmo porque não cabe ao fornecedor e nem a ninguém fazer prova de fato negativo.¹⁴¹ É necessário que o consumidor apresente provas que demonstrem a ocorrência do acidente e o nexo causal entre o defeito do produto ou serviço fornecido e os danos alegados.

Nesse contexto, a responsabilidade só é excluída quando comprovada a inexistência do defeito, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (conforme estabelecido no art. 14, caput e § 3º, do Código de Defesa do Consumidor) - princípio da teoria do risco do negócio. Isso significa que os fornecedores são responsáveis pelos danos independentemente de culpa, sendo sua obrigação provar que não houve defeito em seus produtos ou serviços, ou que a responsabilidade é exclusiva do consumidor ou de terceiros para serem eximidos da responsabilidade.

Importante destacar que, mesmo sem previsão expressa no CDC, a doutrina também considera como excludente da responsabilidade do fornecedor o caso fortuito externo. Isso ocorre porque o fortuito é completamente alheio à atuação do fornecedor, sendo um evento imprevisível e inevitável que ocorre após a disponibilização do produto ou serviço no mercado de consumo¹⁴². Nesse cenário, a responsabilidade civil do fornecedor é afastada, uma vez que não há uma relação de causalidade entre sua atividade e o dano causado ao consumidor pelo evento fortuito externo.

3.2.1 Da Classificação dos Danos: Patrimonial e Extrapatrimonial e o Dano Moral

A palavra "dano" tem origem no latim "damnum", que se refere a todo mal ou ofensa sofrida pela vítima, envolvendo a deterioração ou destruição de um bem ou prejuízo patrimonial. No contexto jurídico, a palavra "dano" está relacionada ao prejuízo causado e à subsequente diminuição.

¹⁴¹ FILHO, Sergio C. *Programa de Responsabilidade Civil*. 16. ed., Grupo GEN, 2023, p. 585.

¹⁴² CAVALIEIRI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*. 16ª ed. São Paulo: Atlas, 2023, p. 98

Ressalte-se na doutrina e na jurisprudência, persistem divergências quanto à correta conceituação do dano moral.

A compreensão do dano moral tem evoluído para abarcar uma maior gama de situações que afetam a esfera subjetiva e emocional das pessoas, refletindo a complexidade da experiência humana. Essa abordagem ampla é necessária para garantir a proteção dos direitos e valores fundamentais dos indivíduos em face de danos imateriais, que podem se manifestar de maneiras variadas e únicas em cada contexto.

Na atual concepção da responsabilidade civil, o conceito de dano abrange tanto uma visão ampla quanto restrita. Em sentido amplo, o dano refere-se à violação de um direito ou interesse legítimo, seja de natureza patrimonial ou extrapatrimonial. Em sentido restrito, o dano refere-se ao dano ressarcível, que é o pressuposto essencial para a responsabilidade civil.

Embora haja essas duas compreensões do dano, como fenômeno gerador de reparação, o dano é considerado um conceito unitário. É nesse contexto que se enquadram as noções de "dano-evento" e "dano-prejuízo". Dano é lesão de um bem jurídico, tanto patrimonial como moral, vindo daí a conhecida divisão do dano em patrimonial (material) e extrapatrimonial (moral).

Dano patrimonial corresponde a uma redução no patrimônio material da vítima. Nesse caso, aplica-se o princípio da restituição integral (*restitutio in integrum*), cujo objetivo é restabelecer a situação da vítima ao estado anterior à violação, seja por meio da reparação direta (in natura) ou através do pagamento em dinheiro (ressarcimento). O Código Civil, através do artigo 944, estabelece que "a indenização é medida pela extensão do dano".

Os termos "danos materiais" e "danos patrimoniais" são frequentemente utilizados como sinônimos na prática jurídica, apesar de poderem ser interpretados de maneira um pouco diferente em alguns contextos teóricos.

Embora esses termos possam ser usados de forma intercambiável na prática jurídica, alguns doutrinadores preferem distingui-los para ressaltar as diferentes categorias de danos que podem afetar o patrimônio de uma pessoa ou entidade, a exemplo do desvio produtivo do consumidor ou dano temporal.

O dano ressarcível representa a consequência prejudicial ou efeito decorrente dessa lesão ao direito ou interesse juridicamente protegido (dano em sentido amplo).

Portanto, o foco pode estar na própria lesão ou na consequência danosa que assume relevância para fins de ressarcimento.

Ao afirmar que o dano é um prejuízo ou, no caso do dano moral, dor, vexame, sofrimento e humilhação, estamos conceituando o dano com base em suas consequências. O dano moral tem previsão expressa na Constituição Federal de 1988, no artigo 5º, incisos V¹⁴³ e X¹⁴⁴, assim como no Código Civil, artigo 186 e no Código de Defesa do Consumidor, artigo 6º, inciso VI.

A inclusão da dignidade humana como um dos fundamentos do Estado Democrático de Direito na Constituição Federal conferiu ao dano moral uma nova perspectiva e uma dimensão ampliada, podendo ser conceituado em concepções distintas, em sentido restrito e em sentido amplo.

Em sentido amplo, o dano moral refere-se à agressão a um bem ou atributo da personalidade de uma pessoa, podendo incluir a honra, a reputação, a intimidade, a privacidade, a liberdade, entre outros direitos personalíssimos. Já em sentido estrito, o dano moral é entendido como uma agressão à dignidade humana, a qual estabelece que cada ser humano possui um valor intrínseco e inalienável, que deve ser respeitado e protegido.¹⁴⁵

Nessa visão, é importante destacar que o dano moral não está exclusivamente relacionado a uma reação psíquica por parte da vítima. A violação da dignidade da pessoa humana pode ocorrer independentemente da presença de dor, tristeza, aflição, perda da capacidade de sentir e querer, sofrimento, vexame, humilhação, sofrimento, dentre outros, abrangendo uma gama mais ampla de aspectos¹⁴⁶, não se limitando estritamente às manifestações emocionais da vítima¹⁴⁷, se assim não fosse os absolutamente incapazes, os doentes mentais etc., não poderiam sofrer dano moral. Esses sentimentos constituem o conteúdo¹⁴⁸, podem ser consequências do dano, mas não necessariamente são as causas¹⁴⁹.

¹⁴³ CF, art. 5º, inciso V “é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem”.

¹⁴⁴ CF, art. 5º, inciso X “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”

¹⁴⁵ FILHO, Sergio C. *Programa de Responsabilidade Civil*. 16. ed., Grupo GEN, 2023, p.109.

¹⁴⁶ BRASIL. STJ. REsp 866.636/SP, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 29/11/2007, DJ 06/12/2007.

¹⁴⁷ FILHO, Sergio C. *Programa de responsabilidade civil*, 16. ed., Grupo GEN, 2023, p.105.

¹⁴⁸ GONÇALVES, Carlos R. *Responsabilidade civil*. 22. ed., São Paulo: Saraiva, 2023, p. 315.

¹⁴⁹ FARIAS, Cristiano Chaves; ROSENVALD, Nelson; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. *Curso de direito civil, responsabilidade civil*. 8. ed., Salvador: Juspodivm, 2021, p. 262.

A definição do dano moral não pode ser baseada no sofrimento, dor ou qualquer outra repercussão sentimental que o fato cause à vítima, pois a avaliação precisa desses aspectos é moralmente questionável e, na prática, é impossível de ser completamente realizada. A definição do dano moral como uma lesão a um atributo da personalidade possui uma grande vantagem, pois se concentra no objeto afetado (o interesse prejudicado), e não nas consequências emocionais, subjetivas e eventuais da lesão.¹⁵⁰

O fator determinante para verificar se houve ou não dano moral no caso em questão é a comprovação objetiva de uma violação dos direitos da personalidade. A concessão de indenização por dano moral não está vinculada à análise do grau de sofrimento pessoal experimentado pela vítima. Em vez disso, o foco é verificar se houve efetiva lesão aos atributos fundamentais da personalidade, como honra, integridade e imagem, independentemente da intensidade do impacto emocional. O elemento essencial é a demonstração concreta do prejuízo causado à esfera íntima e subjetiva da pessoa, não se concentrando na avaliação subjetiva do seu sofrimento.

Todavia, tais sentimentos, resultados do dano moral, poderão ser levados em conta na definição do valor a ser recebido a título de compensação.¹⁵¹

Ao reconhecer que a preservação da dignidade humana é o princípio fundamental subjacente a todos os direitos fundamentais e a base axiológica do nosso sistema jurídico, cogitou - se que a noção de dano moral poderia ser interpretada de forma a fortalecer o respeito aos elementos que compõem a dignidade humana.

Embora a Constituição Federal mencione especificamente a violação da vida privada, honra e imagem como fundamentos para o dano moral, esses direitos são apenas alguns dos aspectos protegidos, pois a lei não pode abranger todas as dimensões da personalidade, uma vez que há uma cláusula aberta que permite a ampliação dos direitos previstos, a fim de abarcar outras facetas da personalidade humana.¹⁵²

Nessa linha de ideias, ao estabelecer a dignidade humana como base fundamental, a Constituição atribuiu ao dano moral uma nova perspectiva e uma maior amplitude. Isso ocorre porque a dignidade humana é a base de todos os valores

¹⁵⁰ SCHREIBER, Anderson. *Direitos da Personalidade: Revista e Atualizada*, 3. ed., Grupo GEN, 2014, p. 17.

¹⁵¹ BONNA, Alexandre Pereira. *Dano moral*. Indaiatuba: Editora Foco, 2021, p.34.

¹⁵² *Ibid.*, p.35.

morais e representa a essência de todos os direitos personalíssimos. Os direitos à honra, ao nome, à intimidade, à privacidade e à liberdade, por exemplo, estão inseridos no direito à dignidade, sendo fundamentais e essenciais para cada preceito constitucional relacionado aos direitos da pessoa humana.

Nesse contexto, ao reconhecer o dano moral como uma violação aos direitos da personalidade, exemplificados nos artigos 11 a 21 do Código Civil de 2002, sua reparação não se baseia na atribuição de um valor monetário à dor ou ao sofrimento, mas sim em um meio de amenizar, em certa medida, as consequências do prejuízo imaterial sofrido. No entanto, é importante ressaltar que a caracterização do dano moral não requer necessariamente a presença de sentimentos humanos negativos ou desagradáveis, como afirmado no Enunciado nº 445 aprovado na V Jornada de Direito Civil em 2011. Assim, a indenização por dano moral não está condicionada à comprovação de dor ou sofrimento emocional.¹⁵³

Acresce que o ressarcimento do dano moral busca satisfazer de forma genérica a ofensa sofrida, não visando à completa restauração da situação anterior, proporcionando uma compensação pelo sofrimento moral experimentado pelo ofendido (função compensatória).

Ainda, em determinadas situações, a lesão ao tempo do consumidor pode ocasionar tanto um dano material como um dano extrapatrimonial. Isso significa que o consumidor pode sofrer prejuízos financeiros comprováveis, bem como experimentar um dano moral em razão do tempo perdido.¹⁵⁴

Nessas circunstâncias, a reparação do dano ao tempo do consumidor seria cumulativa, o que significa que o consumidor poderá ser reembolsado pelos prejuízos materiais devidamente comprovados e, ao mesmo tempo, ser compensado pelo dano extrapatrimonial decorrente do tempo perdido. A cumulação dos dois tipos de danos visa proporcionar ao consumidor uma reparação justa e abrangente pelos prejuízos suportados.

Outro aspecto importante do dano extrapatrimonial é que, de acordo com o entendimento do Superior Tribunal de Justiça, nos casos em que há lesão a valores fundamentais protegidos pela Constituição Federal, o dano moral é presumido, *in re ipsa*. Isso ocorre porque a violação desses direitos envolve uma ofensa direta aos

¹⁵³ TARTUCE, Flávio. Responsabilidade Civil. 5. ed. Grupo GEN, 2023, p. 364.

¹⁵⁴ BERGSTEIN, Laís. O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação de suas causas. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p.179.

direitos fundamentais em si. Portanto, quando é comprovada uma ofensa injusta à dignidade da pessoa humana, não é necessário provar a existência de dor e sofrimento para configurar o dano moral. A própria violação dos valores fundamentais já é suficiente para caracterizar o dano moral, tornando a reparação mais abrangente e justa.

3.2.2 DOS NOVOS DANOS

A possibilidade do surgimento de novos danos na responsabilidade civil está intrinsecamente ligada à evolução da sociedade, das relações interpessoais e das atividades humanas. A medida em que a sociedade evolui, mediante novas formas de interação e comportamento, novos valores, interesses e direitos são reconhecidos e protegidos. Essa realidade desafia o sistema jurídico a acompanhar essas mudanças e adaptar os conceitos e fundamentos da responsabilidade civil para abranger esses novos danos

A ampliação do conceito de dignidade humana e a valorização dos direitos personalíssimos também têm impulsionado o reconhecimento de novos danos. A proteção da integridade psíquica, da liberdade, da igualdade, da honra, da imagem e da autonomia pessoal são fundamentos que embasam o reconhecimento de danos antes não contemplados, tais como dano estético, dano existencial, dano temporal, dentre outros.

Perlustrando esse caminho, nos dias de hoje, a proteção da pessoa humana é a principal finalidade do direito privado, evidenciada pelo reconhecimento e fortalecimento dos direitos fundamentais nas relações privadas. Isso implica em um afastamento da abordagem patrimonialista tradicional, que se concentrava no aspecto econômico representado pelo patrimônio, e valoriza-se a pessoa em sua dimensão existencial, focando na proteção de sua integridade física e moral. Essa repersonalização do direito civil resulta no reconhecimento de novos interesses da pessoa e, quando ocorre sua violação, na identificação de novos tipos de danos.¹⁵⁵

A fim de ser configurado um dano indenizável, é fundamental que ocorra uma ofensa a um bem essencial juridicamente protegido, tanto em termos de lesão em si, considerada de forma abstrata, quanto em relação às consequências prejudiciais

¹⁵⁵ MIRAGEM, Bruno. *Responsabilidade civil*. 2. ed., Grupo GEN, 2021, p.29.

resultantes. Assim, não é correto afirmar que uma lesão a um bem de natureza patrimonial resultará apenas em prejuízos de ordem patrimonial, ou que a violação de um bem existencial terá apenas consequências prejudiciais de natureza moral.¹⁵⁶

Outrossim, o estudo do dano moral não se restringe a categorias específicas de bens jurídicos, pois é frequente que diversos aspectos da existência humana sejam afetados simultaneamente em um único evento, a título de exemplo: as longas esperas em bancos, companhias aéreas ou ao telefone para cancelar serviços ou obter informações violam não apenas o bem jurídico relacionado ao tempo, mas também a integridade psíquica das pessoas afetadas.¹⁵⁷

3.2.3 Do Dano Existencial e o Dano Temporal: necessária reflexão

O dano existencial trata-se de uma categoria específica de dano, o qual diz respeito a uma mudança significativa na qualidade de vida de uma pessoa, gerando uma necessidade de se comportar de maneira diferente e limitando negativamente tanto a natureza quanto a quantidade das atividades devido às consequências da violação sofrida. Esse tipo de dano impacta nas atividades realizadas nas esferas sociais, familiares, afetivas e em qualquer outra que seja fundamental para o crescimento pessoal do indivíduo. Em suma, o dano existencial refere-se à alteração prejudicial das várias áreas da vida que são essenciais para o bem-estar e desenvolvimento pleno da pessoa afetada.¹⁵⁸

A título de exemplo, suponha que uma pessoa, chamada Maria, esteja prestes a iniciar uma promissora carreira no campo da medicina, após anos de estudo e dedicação. Ela tem grandes planos e sonhos de se tornar uma médica especializada em cirurgia, com a intenção de salvar vidas e contribuir significativamente para a área da saúde. No entanto, Maria sofre um acidente de trânsito causado por imprudência de terceiros, resultando em lesões graves que afetam permanentemente suas mãos e sua capacidade de movimentá-las com precisão. Essas lesões impedem que ela realize procedimentos cirúrgicos com a habilidade necessária, encerrando sua carreira antes mesmo de começar.

¹⁵⁶ BONNA, Alexandre Pereira. *Dano moral*. Indaiatuba: Foco, 2021, p.32.

¹⁵⁷ Ibidem, p.44.

¹⁵⁸ SOARES, Flaviana Rampazzo. *Responsabilidade civil por dano existencial*. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009, p. 160.

Nesse caso, o dano existencial de Maria seria a perda das oportunidades futuras que ela tinha planejado para si mesma. Ela não apenas sofreu danos físicos, mas também teve seus projetos de vida e sonhos de se tornar uma médica cirurgiã frustrados devido ao acidente. Maria enfrenta a perda de um caminho profissional que ela ansiava seguir, além das consequências emocionais e psicológicas associadas à impossibilidade de alcançar seus objetivos e à mudança drástica em seu projeto de vida.

A compensação por esse dano existencial dependeria das leis e regulamentações do país em questão, bem como da avaliação dos especialistas sobre o impacto e as perspectivas futuras de Maria. Essa avaliação levaria em consideração a extensão da perda de oportunidades, os danos emocionais e psicológicos sofridos, além de outros fatores relevantes para determinar a adequada indenização por esse tipo de dano.

Dessaune sustenta que a vida humana, com sua duração definida e seu desenvolvimento contínuo, é composta pelas atividades existenciais que ocorrem durante esse percurso, consequentemente, qualquer evento que desvie ou interrompa significativamente essas atividades resultará, primordialmente, em um dano existencial para o consumidor.¹⁵⁹

Em contrapartidas, Laís Bergstein discorda da caracterização do dano temporal como um dano existencial. Segundo a autora, em alguns casos, poderia ser configurado um dano existencial quando, no caso concreto, o dano ao consumidor é de grande gravidade. No entanto, o dano existencial refere-se a um prejuízo futuro, uma perda resultante do futuro usurpado de seu titular, um dano decorrente do rompimento das possibilidades de escolha das atividades que a pessoa desenvolveria de acordo com seus projetos pessoais. Nesse sentido, há certa dificuldade em classificar o dano pelo tempo perdido exclusivamente como um dano existencial, uma vez que busca - se compensação pelo passado que foi seriamente perturbado, e não pelo futuro.¹⁶⁰

¹⁵⁹ DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v.119, p.89-103, set./out. 2018.

¹⁶⁰ BERGSTEIN, Laís. O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação de suas causas. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p.177.

O dano existencial e o dano temporal são categorias diferentes de danos que podem ocorrer em uma situação danosa, e a principal diferença entre eles está no foco temporal e no tipo de prejuízo causado.

O dano existencial diz respeito à perda de futuras oportunidades e projetos de vida devido ao evento danoso, enquanto o dano temporal está relacionado à perturbação de atividades e planos já em curso no momento do dano.

No âmbito da responsabilidade civil, é fundamental compreender a natureza da usurpação injusta do tempo do consumidor, para que haja uma compensação adequada ao consumidor afetado.

3.3 EQUILÍBRIO E JUSTIÇA: AS MÚLTIPLAS FUNÇÕES DA RESPONSABILIDADE CIVIL

A responsabilidade civil possui diversas funções atribuídas pelos doutrinadores no Brasil, visando alcançar objetivos específicos e atender às necessidades da sociedade, dentre elas destacam-se as funções compensatória, punitiva e pedagógica.

Rosenvald defende a tripla função da responsabilidade civil, da seguinte forma: função reparatória, a qual representa a visão clássica de transferência dos danos do patrimônio de uma parte para outra; a função punitiva, indo além do caráter meramente sancionatório, atuando a responsabilidade civil como uma espécie de pena civil para o ofensor, desestimulando comportamentos que não são admitidos pelo Direito; e, a função precaucional, que visa evitar ou inibir novas práticas danosas no futuro.¹⁶¹

Uma das principais funções da responsabilidade civil é a compensação do dano causado à vítima. Por meio da responsabilidade civil, busca-se restabelecer a situação anterior à ocorrência do dano, proporcionando à vítima uma reparação adequada pelos prejuízos sofridos. Essa função tem o objetivo de garantir a justiça e a equidade entre as partes envolvidas na relação jurídica.

A sanção civil também possui uma função preventiva importante. Ao atribuir consequências econômicas e jurídicas para as condutas ilícitas ou negligentes, a responsabilidade civil atua como um mecanismo dissuasor, incentivando as pessoas

¹⁶¹ ROSENVALD, Nelson. As funções da responsabilidade civil. A reparação e a pena civil. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2017. p. 95.

a agirem com cautela e diligência. A possibilidade de ser responsabilizado financeiramente por seus atos ou omissões estimula os agentes a adotarem práticas seguras e respeitarem os direitos alheios.

Seguramente, a função reparatória da Responsabilidade Civil nem sempre produz os efeitos preventivos desejados, principalmente devido a diversos fatores, tais como a morosidade do sistema judiciário, o baixo acesso à justiça por parte dos prejudicados e as medidas procrastinatórias adotadas nas instâncias recursais. Esses obstáculos acabam permitindo e até mesmo induzindo, em algumas situações, que os agentes ajam de forma ilícita na busca por obter vantagens a qualquer custo. Em decorrência disso, os resultados preventivos esperados muitas vezes não são alcançados, o que gera uma lacuna entre o objetivo de reparar danos e o de inibir comportamentos prejudiciais na sociedade.

Contribuindo para a formação de uma cultura de respeito aos direitos e deveres nas relações sociais, a função pedagógica busca educar e conscientizar os indivíduos sobre os seus deveres e responsabilidades na sociedade. As decisões judiciais que atribuem responsabilidade civil por determinados comportamentos ajudam a estabelecer padrões de conduta e orientam as pessoas sobre como agir de forma responsável.

O ressarcimento do dano material ou patrimonial tem uma natureza sancionatória indireta, servindo para desencorajar o causador do dano a repetir a conduta, ao saber que terá que arcar com os prejuízos causados a terceiros. O caráter punitivo é apenas reflexo ou indireto: o autor do dano sofrerá uma perda patrimonial que pode desencorajar a repetição do comportamento prejudicial. No entanto, o objetivo principal do ressarcimento dos danos não é punir o responsável, mas sim restabelecer o patrimônio do prejudicado.¹⁶²

Em relação à função punitiva, Tartuce prefere utilizar a denominação "função sancionatória e pedagógica", pois a indenização decorrente da responsabilidade civil funciona como uma sanção para aqueles que violam as regras, sejam elas legais ou contratuais, trazendo consigo um caráter indissociável de desestímulo para futuras condutas ofensivas, destacando que a reparação dos danos, especialmente nos casos de danos morais, não possui um caráter punitivo puro, mas sim a finalidade de

¹⁶² GONÇALVES, Carlos R. *Responsabilidade Civil*. 22., ed., São Paulo: Saraiva, 2023, p.324.

sanar a ofensa e também educar para que não se repita tal comportamento prejudicial.¹⁶³

Já Humberto Theodoro Júnior, defende que a função punitiva não deve ser atribuída à reparação do dano moral, ressaltando que apenas o direito penal tem a prerrogativa de impor sanções punitivas. Argumenta-se que a reparação civil deve focar na compensação do ofendido, evitando a duplicidade de punições pelo mesmo fato (*bis in idem*). No entanto, admite-se que a finalidade punitiva da reparação do dano moral pode ser considerada como critério secundário ou subsidiário para determinar o montante da indenização, desde que não configure uma dupla punição.¹⁶⁴

Clayton Reis também discorda da função punitiva na reparação dos danos morais, baseando-se no princípio da unicidade da reparação integral. Para ele, a indenização deve corresponder ao dano causado, e qualquer excesso seria inconstitucional. A introdução da função punitiva levaria a uma duplicidade no processo indenizatório, impondo duas sanções e violando o princípio da equivalência relativa, pontuando que a reparação do dano moral deve ser essencialmente compensatória, sem incluir punições adicionais.¹⁶⁵

Apesar das opiniões contrárias, tanto a doutrina quanto a jurisprudência brasileira admitem a função punitiva na reparação do dano moral. Vale ressaltar que essa função punitiva tem origem no sistema da *common law*, por meio do instituto dos *punitive damages*.¹⁶⁶ exercendo uma função de indenização adicional ao dano moral sofrido pela vítima, sendo uma verba autônoma da compensação. Seu propósito principal não é reparar o dano da vítima, mas sim punir exemplarmente aquele que violou o sistema jurídico, visando à tutela coletiva.¹⁶⁷

¹⁶³ TARTUCE, Flávio. *Responsabilidade Civil*. 5. ed., Grupo GEN, 2023, p. 67.

¹⁶⁴ THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Dano moral*. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016, p. 33.

¹⁶⁵ REIS, Clayton. *Os novos rumos da indenização do dano moral*. 4. ed., Rio de Janeiro: Forense, 1998, p. 210.

¹⁶⁶ Henry Campbell Black explica o conceito dos *punitive damages* no contexto do sistema da *common law* da seguinte forma: "Exemplary damages são danos em uma escala aumentada, concedidos ao autor além do que o compensaria meramente pelas perdas materiais, quando a ofensa cometida contra ele foi agravada por circunstâncias de violência, opressão, malícia, fraude ou conduta maliciosa e maldosa por parte do réu, e têm a intenção de consolar o autor pelo sofrimento mental, dilaceramento de seus sentimentos, vergonha, degradação ou outras agravantes do dano original, ou ainda punir o réu por seu comportamento malévolo ou fazer um exemplo dele, motivo pelo qual também são chamados de 'punitive' ou 'punitory' damages ou 'vindictive' damages". (BLACK, Henry Campbell et al. *Black's law dictionary*. 6. ed. St. Paul: West, 1990, p. 390).

¹⁶⁷ SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. Apresentação: Claudia Lima Marques; Antonio Herman Benjamin e Claudia Lima Marques, coordenação. 3. ed., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 194.

Esses obstáculos podem acabar incentivando alguns agentes a atuar de forma ilícita, pois sabem que as consequências podem não ser suficientemente severas ou imediatas. Isso pode gerar uma situação em que os resultados preventivos desejados não são alcançados plenamente, e a Responsabilidade Civil pode parecer ineficaz em conter determinados comportamentos prejudiciais.

No livro "Justiça: o que é fazer a coisa certa" de Michael J. Sandel, é apresentado o caso da montadora FORD nos anos 1970. A empresa fabricava o Ford Pinto com um defeito no tanque de combustível que causava explosões em colisões traseiras, resultando em centenas de mortes e ferimentos graves. Ao ser processada por uma vítima, a FORD optou por não corrigir o problema, calculando que indenizar as vítimas seria mais econômico do que fazer o recall. Esse caso levanta questões éticas sobre o valor monetário atribuído à vida humana pelas grandes corporações e a importância da responsabilidade e segurança dos consumidores.

Através desse caso real, que é uma situação frequente nos tribunais, algumas pessoas alegam que indenizações generosas podem incentivar o enriquecimento ilícito das vítimas. No entanto, do ponto de vista das empresas fornecedoras, como a FORD nesse exemplo, isso reflete o poder econômico delas. O baixo valor das indenizações pode levar essas corporações a manterem práticas inseguras, evitando investimentos em mudanças necessárias para proteger os consumidores. Essa discrepância levanta dúvidas sobre a real prioridade dada à segurança dos clientes.

O Desembargador Edson Nelson Ubaldino, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, aborda de maneira interessante as atividades empresariais. Suas considerações oferecem uma nova perspectiva sobre esse tema crucial na sociedade contemporânea:

(...) os principais responsáveis pelos sofrimentos infligidos às pessoas, especialmente os grandes conglomerados financeiros e comerciais, começaram a disseminar a ideia de que a busca por reparação de danos morais se tornou uma 'indústria' de ganhos fáceis. Essa suposta verdade influenciou parte do sistema judiciário. Não apenas reforçou o argumento dos juízes mais conservadores, que por razões ideológicas, inclusive de fundo religioso, sempre desaprovaram o novo instituto jurídico, como também desacelerou os mais liberais, cujas decisões passaram a ser reformadas para reduzir os valores fixados. O grande número de ações de reparação é frequentemente usado como evidência para corroborar a ideia de que o dano moral se tornou uma 'indústria'. No entanto, essa visão é totalmente equivocada. O aumento das demandas mostra, na verdade, o seguinte: a) o consumidor brasileiro, antes desprotegido e agora amparado pelo CDC, adquiriu consciência de seus direitos e, em vez de se resignar, busca reparação perante o judiciário; b) os responsáveis por produtos e serviços

ainda não se convenceram de que os tempos mudaram e continuam a violar descaradamente os direitos dos cidadãos. Portanto, o que realmente existe é a 'indústria' do desrespeito, a busca por lucros fáceis e a crença de que vale a pena continuar enganando as pessoas, pois o número de reclamantes é insignificante, os processos são lentos e o resultado final, mesmo favorável ao consumidor, ainda é muito mais barato do que investir na melhoria dos produtos e serviços.¹⁶⁸

Enquanto o dano patrimonial visa a reparar os prejuízos financeiros e materiais sofridos pela vítima, e o dano moral busca compensar os danos emocionais, psicológicos e à honra, o dano de conduta ou de dissuasão desempenha um papel punitivo e preventivo. Ele tem a finalidade de sancionar o infrator por sua conduta inadequada, buscando evitar que ele repita tais ações e também inibindo que outros cometam atos semelhantes.

O direito de danos pode ser entendido em duas fases distintas: o direito à efetiva prevenção dos danos e o direito à efetiva reparação dos danos.¹⁶⁹

Na primeira fase, o enfoque está na prevenção dos danos, ou seja, na adoção de medidas e estratégias para evitar que os prejuízos ocorram. O objetivo é evitar que a vítima seja exposta a situações de risco ou vulnerabilidade, buscando garantir a sua segurança e bem-estar. Essa fase envolve a criação e aplicação de normas, regulamentos, políticas públicas, procedimentos e medidas preventivas que visam minimizar a ocorrência de danos.

No entanto, mesmo com a implementação de medidas preventivas, alguns danos podem ocorrer de forma inevitável. É nessa segunda fase que o direito à efetiva reparação dos danos entra em jogo. Caso a prevenção não tenha sido suficiente para evitar a ocorrência do dano, é necessário assegurar que a vítima seja devidamente compensada pelos prejuízos suportados. Essa reparação pode envolver indenizações, restituições, reparações pecuniárias ou medidas corretivas para restaurar a situação anterior à ocorrência do dano, na medida do possível.

O sistema jurídico tem a pessoa humana como seu centro de atenção. Diante de situações em que ocorrem danos ou lesões a uma vítima, é importante reconhecer que a negativa alteração emocional ou psicológica sofrida por essa pessoa pode ser irreparável. Nesses casos, a busca por justiça não deve se limitar apenas a uma

¹⁶⁸ UBALDO, Edson Nelson. A propósito do Dano Moral. Jornal mensal da Associação dos Magistrados Catarinenses – ano IV – nº 38 – junho/2009.

¹⁶⁹ BERGSTEIN, Laís. O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação de suas causas. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 144.

resposta após o dano já ter ocorrido, mas sim incluir mecanismos preventivos e protetivos na fase anterior ao evento prejudicial.¹⁷⁰

A prevenção de danos é uma abordagem mais abrangente e humanizada, buscando evitar que situações de lesão ou violação ocorram em primeiro lugar. Para isso, o sistema jurídico pode estabelecer normas e regulamentações que garantam a segurança, proteção e respeito aos direitos individuais e coletivos dos cidadãos.

Nos últimos tempos, tem sido cada vez mais evidente a importância de proteger os consumidores e garantir a qualidade e segurança dos produtos e serviços disponíveis no mercado, levando em consideração o fenômeno do desvio produtivo do consumidor.

Nesse cenário, torna-se fundamental considerar medidas preventivas que possam efetivamente mitigar o desvio produtivo e proteger os direitos dos consumidores. Todavia, o equilíbrio entre o incentivo ao cumprimento das normas e a promoção do empreendedorismo é essencial para alcançar esse objetivo

Dentre as estratégias que podem ser adotadas, destacam-se: penalidades com impacto financeiro considerável para as empresas, o que as motiva a investir em processos de controle de qualidade mais rigorosos e aprimorar seus sistemas internos para garantir que seus produtos e serviços atendam aos padrões estabelecidos. Com isso, a qualidade dos produtos e serviços ofertados é elevada, e os consumidores podem confiar naquilo que estão adquirindo.

Campanhas educativas eficazes é uma maneira de informar os consumidores sobre seus direitos, capacitando-os para exigir soluções adequadas em situações de produtos ou serviços defeituosos. Além disso, a fiscalização rigorosa das regulamentações de qualidade e segurança é essencial para prevenir o desvio produtivo, aplicando punições adequadas a empresas que não cumprem as normas estabelecidas.

Para evitar o prolongamento do desvio produtivo, é importante estabelecer mecanismos ágeis e eficientes de resolução de conflitos entre consumidores e fornecedores, como processos de mediação e conciliação.

Contudo, é importante reconhecer os possíveis efeitos negativos da aplicação excessiva de penalidades, especialmente para pequenas e médias empresas,

¹⁷⁰ SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. Apresentação: Claudia Lima Marques; Antonio Herman Benjamin e Claudia Lima Marques, coordenação. 3. ed., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019, p. 837.

podendo desencorajar o empreendedorismo e a inovação. Nesse sentido, investir em programas de orientação e capacitação para as empresas pode auxiliá-las a compreender e cumprir as regulamentações de forma mais eficaz, prevenindo problemas futuros.

Além disso, a revisão periódica das regulamentações é fundamental para garantir sua eficácia e adequação às demandas em constante mudança da sociedade e do mercado. Encontrar um equilíbrio adequado é um desafio para construir um ambiente regulatório justo e eficaz, onde os consumidores possam confiar nos produtos e serviços disponíveis, e as empresas possam prosperar de forma sustentável.

No Brasil, tem sido comum observar indenizações de valor insignificante, que não possuem efeito pedagógico ou punitivo, levando ao acúmulo de ações judiciais relacionadas a danos morais aos consumidores. Muitas dessas ações são semelhantes, referentes ao mesmo tipo de prática comercial que persiste, mesmo após repetidas condenações, justamente porque é mais "lucrativo" causar danos a todos e oferecer ressarcimentos ínfimos a alguns consumidores que decidam entrar com ações e saiam vitoriosos.¹⁷¹

Essa situação cria uma sobrecarga no Poder Judiciário, com uma grande quantidade de reclamações idênticas e reiteradas contra a mesma prática comercial. A impunidade em relação a essas práticas contribui para que empresas continuem agindo de forma prejudicial aos consumidores, sem modificar suas condutas.

Portanto, é notável a necessidade de uma reformulação do sistema, a fim de tornar as indenizações mais efetivas e proporcionar um efeito pedagógico e dissuasivo às empresas que praticam condutas prejudiciais aos consumidores.

A implementação de medidas mais enérgicas, com penalidades financeiras significativas para as empresas, pode ser uma forma de inibir a ocorrência dessas práticas e garantir uma maior proteção aos direitos dos consumidores. Além disso, a agilidade no julgamento das ações e a revisão de regulamentações podem contribuir para a redução do volume de processos repetitivos no Judiciário e para a promoção de um ambiente de consumo mais justo e seguro.

Nesse passo, sobreleva reconhecer que, abordar as funções da responsabilidade civil é uma tarefa árdua e sujeita a desafios, devido à constante

¹⁷¹ MARQUES, Claudia Lima. Apresentação, p. 21, In: SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor [livro eletrônico]*, 3. ed., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

mudança e turbulência da sociedade em que vivemos. Àquele que atua no campo da responsabilidade civil corre o risco de se tornar obsoleto, uma vez que as ideias rapidamente perdem validade (ou já nascem velhas), considerando a velocidade dos acontecimentos que se sobrepõem na pós-modernidade.¹⁷²

3.4 DA QUANTIFICAÇÃO DO DANO MORAL

Ao longo da história da sociedade, observa-se que em situações de extrema necessidade, as pessoas podem ser obrigadas a renunciar a seus direitos fundamentais para garantir sua sobrevivência. No entanto, a responsabilidade primordial do Estado é proteger e preservar esses direitos essenciais, intervindo, quando necessário, nas relações entre os particulares.

O desafio mais significativo decorrente do reconhecimento da reparação do dano moral está relacionado à quantificação do valor econômico a ser atribuído à vítima. No caso de danos materiais, é possível calcular precisamente a perda sofrida no patrimônio da vítima, e a indenização será equivalente a esse valor exato. No entanto, quando se trata de dano moral, a determinação do montante indenizatório se torna complexa, pois o bem prejudicado (como a honra, os sentimentos, a reputação etc.) não pode ser mensurado monetariamente, ou seja, não possui uma dimensão econômica patrimonial,¹⁷³ logo a dificuldade reside em quantificar bens que não são suscetíveis de quantificação.

A ausência de critérios objetivos estabelecidos pela lei deixa espaço para interpretações subjetivas e discrepâncias nas decisões judiciais, o que pode levar a compensações desproporcionais ou até mesmo absurdas em alguns casos.

Hodiernamente, diante dos avanços tecnológicos, está em discussão a utilização da inteligência artificial, na qual alguns especialistas têm defendido a aplicação de inovações tecnológicas e a análise orientada por dados na prática do Direito em diversos âmbitos¹⁷⁴, desde a criação das leis até sua aplicação. Essas mudanças estão causando um impacto significativo na prática jurídica em todos os aspectos. No entanto, é importante destacar que o uso da tecnologia e da análise de

¹⁷² ROSENVALD, Nelson. *As funções da responsabilidade civil*. cit., p. 95-96.

¹⁷³ THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Dano moral*. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016. p. 35.

¹⁷⁴ SOARES, M. N.; KAUFFMAN, M. E.; CHAO, K.-M. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: IMPACTOS NO DIREITO E NA ADVOCACIA. *Direito Público*, [S. l.], v. 17, n. 93, 2020. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/3555>. Acesso em: 18 jul. 2023.

dados no Direito também suscita questões éticas e desafios relacionados à proteção da privacidade, à imparcialidade algorítmica e ao acesso igualitário à justiça. Além disso, é crucial considerar que, na ausência de tabelamento para a fixação da compensação do dano moral, o uso da inteligência artificial deve ser cuidadoso e complementar à análise humana. Os aspectos éticos e os valores fundamentais devem ser levados em conta para garantir uma abordagem equilibrada e justa, na qual a tecnologia atue como aliada na busca pela equidade e justiça nas decisões jurídicas.

De fato, diante dos desafios da quantificação e da inevitável inadequação do valor monetário como meio de pacificação dos conflitos decorrentes de lesões a interesses extrapatrimoniais, tanto a doutrina quanto os tribunais têm despertado para a necessidade de buscar alternativas não pecuniárias que, sem substituir a compensação em dinheiro, se associem a ela para efetivamente reparar ou amenizar o prejuízo moral. Aliás, do ponto de vista etimológico, nem mesmo poderíamos falar em "indenização" quando se trata de dano moral.

O termo "indenização" tem origem no latim *in dene*, que significa retornar ao estado anterior, ao status quo ante. Esse retorno é possível no caso de danos materiais, mas impossível no caso dos danos morais. Conceitualmente, esses danos não podem ser revertidos. É por isso que se diz que os danos morais são compensáveis, não sendo passíveis de ressarcimento ou reparação.¹⁷⁵

Por se tratar de um dano extrapatrimonial a fixação do quantum indenizatório competirá ao juiz, por meio da equidade, tendo como base determinados critérios preestabelecidos, na doutrina e na própria jurisprudência.¹⁷⁶

É importante ressaltar que qualquer tentativa de estabelecer tarifação ou tabelamento da indenização por danos morais, mesmo que por meio de lei, é inconstitucional, por violar a cláusula geral de tutela da pessoa humana, presente no art. 1.º, inc. III, da Constituição de 1988.¹⁷⁷

Portanto, não é recomendável sequer estipular limites máximos para essa indenização por meio de legislação infraconstitucional, pois isso seria incompatível com a Constituição. Nesse sentido, podemos citar o enunciado da Súmula n. 281 do

¹⁷⁵ ROSENVALD, Nelson, e outros. *Novo tratado de responsabilidade Civil*. 4. ed., São Paulo: Saraiva, 2019. p. 844.

¹⁷⁶ MORAES, Maria Celina Bodin de. *Conceito, função e quantificação do dano moral*. Revista IBERC v.1, n. 1, p. 01- 24, nov.– fev., 2019.

¹⁷⁷ TARTUCE, Flavio. *Responsabilidade Civil*.

Superior Tribunal de Justiça, segundo o qual a indenização por danos morais não está sujeita à tarifação prevista na Lei de Imprensa.

O Direito do Consumidor possui um caráter protetivo incontestável, fundamentado na premissa de que há uma parte vulnerável no mercado, o consumidor, conforme estabelecido no art. 5º, XXXII, da Constituição Federal de 1988, que reconhece as relações de consumo como direito fundamental e impõe ao Estado o dever de proteger o consumidor.

A vulnerabilidade do consumidor, manifestada em suas diversas formas (técnica, econômica ou jurídica), é um fator fundamental a ser considerado na avaliação do dano moral. O juiz considerará o grau de vulnerabilidade do consumidor, manifestado em suas diversas formas (técnica, econômica ou jurídica), ao avaliar o dano moral. Serão levadas em conta as particularidades do caso, a fim de determinar o valor da indenização de forma adequada.

Nesse diapasão, o juiz deve utilizar a lógica do razoável ao tomar uma decisão, considerando os meios e fins, causas e consequências, a fim de avaliar a lógica da decisão. Ao avaliar o dano moral deverá determinar uma quantia que, de acordo com seu prudente arbítrio, seja compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e duração do sofrimento da vítima, a capacidade econômica do causador do dano, as condições sociais do ofendido e outras circunstâncias relevantes.¹⁷⁸

A função punitiva da reparação do dano moral torna-se inquestionável¹⁷⁹, uma vez que o juiz deve levar em conta o grau de culpa do ofensor e sua condição econômica ao estabelecer o montante da indenização. Consequentemente, o juiz encarregado de determinar a compensação por dano moral deve utilizar critérios subjetivos e avaliar as particularidades de cada caso. Fatores como a intensidade e duração do sofrimento da vítima, a gravidade da conduta do ofensor, a capacidade econômica do causador do dano e outras circunstâncias relevantes¹⁸⁰.

Em sendo assim, o magistrado deverá julgar com equidade, levando em consideração diversos aspectos¹⁸¹, como: a) a extensão do dano; b) o grau de culpa

¹⁷⁸ FILHO, Sergio C. Programa de Responsabilidade Civil. 16. ed., Grupo GEN, 2023, p. 634.

¹⁷⁹ Entendemos que el instituto de los daños punitivos constituye una herramienta eficaz en manos de la autoridad jurisdiccional a efectos de disuadir la conducta del sujeto dañador y de otros competidores en el mercado, ejemplificar situaciones de particular gravedad y prevenir eventuales situaciones análogas en el futuro". BAROCELLI, Sergio Sebastián. Cuantificación de daños al consumidor por tiempo perdido. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v.90, p. 119 – 140, nov/dez. 2013.

¹⁸⁰ FILHO, Sergio C. Programa de Responsabilidade Civil. 16. ed., Grupo GEN, 2023, p. 634.

¹⁸¹ TARTUCE, Flávio. *Responsabilidade Civil*. 4. ed., Grupo GEN, 2022, p. 337.

do agente e a contribuição causal da vítima; c) as condições socioeconômicas, culturais e psicológicas dos envolvidos; d) o caráter pedagógico, educativo, de desestímulo ou até punitivo da indenização; e) a vedação do enriquecimento sem causa da vítima e da ruína do ofensor. Esses parâmetros são geralmente utilizados pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça.

No entanto, essa falta de parâmetros claros também permite uma certa flexibilidade para considerar as particularidades de cada caso, buscando uma reparação justa diante das circunstâncias específicas envolvidas. Por isso, doutrina e jurisprudência não são unânimes com relação aos critérios que devem ser utilizados pelo juiz da causa.

Enquanto a jurisprudência mais recente não permite a fixação do valor da indenização por dano moral em números correspondentes ao salário mínimo, há uma parcela da doutrina brasileira, representada por Carlos Edison do Rêgo Monteiro Filho¹⁸² e Clayton Reis¹⁸³, que ainda defende essa possibilidade.

Esses doutrinadores argumentam que, ao fixar o valor da reparação em salários mínimos, não estariam violando a proibição constitucional de vinculação do piso salarial para qualquer fim, pois a intenção é evitar a perda de poder aquisitivo, o que não ocorre no caso de reparação de danos. De acordo com essa visão, o salário-base é considerado uma medida adequada para a definição do valor da indenização.

A outro giro, atualmente na forma da jurisprudência do STJ¹⁸⁴, a adoção do sistema bifásico na fixação do dano extrapatrimonial¹⁸⁵ tem sido uma tendência na jurisprudência brasileira, a qual conjuga os critérios da valorização das circunstâncias do caso e do interesse jurídico lesado e minimiza eventual arbitrariedade.

O método bifásico de fixação do valor da indenização por danos morais consiste em duas etapas. Na primeira fase, o julgador estabelece um valor básico ou

¹⁸² FILHO, op. cit., p. 154.

¹⁸³ REIS, Clayton. *Avaliação do dano moral*. Forense; 4. ed., Rio de Janeiro: Forense, p. 96.

¹⁸⁴ BRASIL. superior tribunal de justiça. 3ª turma. resp 959.780/es. rel. ministro paulo de tarso sanseverino, julgado em 26/04/2011, dje 06/05/2011 disponível em: <https://www2.stj.jus.br/jurisprudencia/externo/informativo/?acao=pesquisar&livre=quantifica%7%c3o+danos+extrapatrimoniais&operador=mesmo&b=infj&thesaurus=juridico&p=true>. Acesso em: 23 jun. 2023.

¹⁸⁵ “Na definição da indenização por dano extrapatrimonial, a jurisprudência atual enfatiza a aplicação de dois critérios distintos: o interesse jurídico afetado e as circunstâncias do evento danoso. O primeiro critério valoriza o bem ou interesse jurídico prejudicado pelo evento danoso, enquanto o segundo leva em conta as circunstâncias particulares do caso concreto, especialmente a culpabilidade do agente e a condição econômica do causador do dano. (DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Orgs.). *Dano Temporal: o tempo como valor jurídico*. 2. ed. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019. p.111).

padrão da indenização com base no interesse jurídico lesado e em conformidade com a jurisprudência consolidada do Tribunal, analisando grupos de julgados do STJ sobre o tema. Já na segunda fase, ocorre a fixação definitiva da indenização, levando em consideração as circunstâncias específicas do caso concreto e os critérios geralmente adotados pela própria Corte. Entre esses critérios estão a gravidade do fato em si, a culpabilidade do agente, a culpa ou eventual fato concorrente da vítima, bem como a condição econômica das partes, entre outros fatores relevantes.¹⁸⁶

Nessa segunda etapa, o valor-padrão fixado na primeira fase é ajustado pelo julgador de acordo com os elementos apresentados no caso em questão. Assim, o montante final da indenização pode ser aumentado ou diminuído, buscando sempre uma decisão justa e adequada para o dano moral sofrido pela vítima. Essa abordagem visa garantir que cada caso seja analisado individualmente, considerando suas particularidades e evitando decisões arbitrárias ou padronizadas.

Através deste critério, na primeira fase, arbitra-se o valor inicial da indenização, levando em consideração o interesse jurídico prejudicado e de acordo com decisões anteriores sobre o assunto. Na segunda fase, realiza-se a fixação da indenização definitiva, considerando as particularidades do caso e suas circunstâncias específicas.

Acerca do desvio produtivo do consumidor, o juiz, ao determinar o valor da indenização, deve considerar e avaliar individualmente o bem ou interesse jurídico afetado, especialmente o tempo vital e as atividades existenciais da pessoa consumidora.¹⁸⁷

Bergstein argumenta que os critérios que guiam a ocorrência do dano temporal, passível de indenização, envolvem a constatação de duas premissas essenciais: a desconsideração em relação ao consumidor e a falta de planejamento por parte do fornecedor¹⁸⁸. Além desses, deve-se acrescentar a relevância da espera excessiva enfrentada pelo consumidor para receber o produto ou serviço contratado, constituindo mais um fator a ser ponderado na análise do dano temporal e na eventual possibilidade de indenização¹⁸⁹.

¹⁸⁶ TARTUCE, Flávio. Responsabilidade Civil. 5. ed., Grupo GEN, 2023, p. 408.

¹⁸⁷ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed., Vitória, 2017, p.265.

¹⁸⁸ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação de suas causas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p.113-116.

¹⁸⁹ BERGSTEIN, Laís; MARQUES, Claudia Lima. *O dano pelo tempo perdido pelo consumidor: caracterização, critérios de reparação e as posições do STJ*. Migalhas de Peso. 15 mar. 2019. Disponível em: <https://migalhas.uol.com.br/depeso/298044/o-dano-pelo-tempo-perdido-pelo-consumidor--caracterizacao--critérios-de-reparacao-e-as-posicoes-do-stj>. Acesso em 15 jun. 2023.

Dessaune destaca que a falta de responsabilização adequada do fornecedor acarreta consequências negativas no mercado de consumo.

Contudo, na fixação do montante da condenação a título de danos morais, deve-se atender a uma dupla finalidade: reparação e repressão¹⁹⁰. Portanto, há que se observar a capacidade econômica do atingido, mas também a do ofensor, com vistas a evitar o enriquecimento injustificado, mas também garantir o viés pedagógico da medida, desestimulando-se a repetição do ato ilícito.

Para tanto, a responsabilidade do ofensor deve atender ao princípio da reparação integral de danos, o qual é aplicável tanto no âmbito do Código Civil (legislação geral) quanto no campo de atuação do Código de Defesa do Consumidor. No entanto, existe uma notável diferença entre esses dois sistemas distintos: nas relações civis, é possível reduzir de forma equitativa o valor da indenização caso a vítima tenha contribuído culposamente para o evento danoso, comparando-se seu grau de culpa com o do ofensor, o que pode afetar diretamente a fixação da indenização (art. 945, CC/2002). O mesmo não ocorre nas relações entre fornecedores e consumidores, uma vez que a legislação limita a exclusão da responsabilidade às situações de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (art. 12, § 3º, III, e art. 14, § 3º, II, CDC).¹⁹¹

A reparação integral associada ao desvio produtivo do consumidor implica que o valor da indenização por danos morais deve ser determinado levando em consideração todos os aspectos afetados pelo dano, o tempo vital e as atividades existenciais da pessoa consumidora. Os elementos que comprovem a existência desse dano ao tempo do consumidor servem como base para guiar o processo de estabelecimento do valor indenizatório. Isso significa que a análise do caso concreto é fundamental para que a indenização seja justa e adequada às particularidades da situação vivenciada pelo consumidor devem ser balizas para a aplicação do critério bifásico de fixação do valor do dano.

¹⁹⁰ BRASIL. TJMG. "A jurisprudência dos tribunais vem acompanhando a doutrina que reconhece a responsabilidade civil por danos morais em decorrência do desvio produtivo do consumidor, ou pela perda do tempo útil do consumidor. 3. A indenização por danos morais deve proporcionar à vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, sem enriquecimento sem causa, produzindo no ofensor impacto suficiente para dissuadi-lo de igual e semelhante atentado. 4. Recurso conhecido e não provido." (TJMG - Apelação Cível 1.0000.21.192783-5/001, Relator (a): Des. (a) Shirley Fenzi Bertão, 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 27/10/2021, publicação da súmula em 27/10/2021).

¹⁹¹ BERGSTEIN, Laís; MARQUES, Claudia Lima. *Socialização de riscos e reparação integral do dano no direito civil e do consumidor no brasil*. Conpedi Law Review, Costa Rica, v.3, n.1, p.250-278, jan./jun. 2017. Disponível em: https://doi.org/10.26668/2448-3931_conpedilawreview/2017.v3i1.3692. Acesso em: 26 jun. 2023.

Nas situações do desvio produtivo do consumidor, as variantes do caso concreto permitem valores indenizatórios diversos. Além disso, em razão da autonomia do dano temporal, há a possibilidade de cumulação do dano extrapatrimonial ao tempo do consumidor com outros danos de natureza extrapatrimonial e com danos materiais sofridos pelo consumidor, em atenção ao disposto no artigo 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor, sem que tal hipótese caracterize uma “indústria do dano moral”.

4 DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: Compreendendo as Noções Fundamentais e Implicações Jurídicas e *leading cases*

A teoria do desvio produtivo do consumidor traz como objeto central o “tempo”, especificamente o “tempo existencial”, o “tempo vital”, o “tempo de vida” em que a sua violação, caracteriza um desperdício de injusto e intolerável ensejando a responsabilidade civil.

4.1 CONCEITO, TERMINOLOGIAS E CARACTERÍSTICAS

O Desvio Produtivo do Consumidor, também conhecida como dano temporal, trata-se da teoria desenvolvida pelo jurista Marcos Dessaune em sua obra “teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada”, a qual discute sobre os aspectos relacionados ao desperdício de tempo do consumidor decorrente de problemas no fornecimento de produtos ou serviços. Essa teoria busca analisar os impactos causados pelo desvio do tempo e das competências do consumidor, além de discutir a responsabilidade civil dos fornecedores diante dessa situação, a qual reconhece como um dano a ser indenizado.

De acordo com o doutrinador tal fato se dá quando o fornecedor cria um problema de consumo que pode ser prejudicial, mas não o resolve de forma rápida e eficiente. Em vez disso, transfere os custos e a responsabilidade para o consumidor. Essa prática abusiva induz o consumidor em uma situação vulnerável a gastar seu tempo, adiar ou sacrificar atividades e até mesmo assumir tarefas e custos que seriam de responsabilidade do fornecedor. O desvio produtivo do consumidor é o resultado danoso causado pela conduta abusiva do fornecedor, que explora a carência do consumidor e tenta evitar suas próprias responsabilidades.¹⁹²

Apesar de ainda não ser amplamente aceita pelos tribunais pátrios, tem sido objeto de discussão e análise, obtendo reconhecimento internacional.¹⁹³

¹⁹² DESSAUNE, Marcos. Desvio produtivo do consumidor – o prejuízo do tempo desperdiçado. São Paulo: RT. 2. ed., 2017, p. 246.

¹⁹³ Correio e alfândega de Portugal causam ‘desvio produtivo’ para liberar livros de autor da teoria. DireitoNews.com.br, 2022. Disponível em: <https://www.direitonews.com.br/2022/12/correio-alfandega-portugal-desvio-produtivo-liberar-livros-autor-toria.html?fbclid=PAAabWZhlJvgeh0cYtx-NJBwz0soWP7izYj7OorlwIneoJaMUT82tfXYSDjA&m=1>. Acesso em 20.12.22.

Nesse contexto, é relevante destacar como essa influência pode impactar a área da ciência e do pensamento jurídico no âmbito processual, doutrinário e acadêmico.

O evento relacionado à teoria do desvio produtivo também é identificado através das expressões como “dano temporal”, “dano cronológico”, “perda do tempo útil”, “desperdício injusto e ilegítimo” “menosprezo planejado”, dentre outros.

O dano temporal está associado ao conceito de desvio produtivo do consumidor, à perda de tempo involuntária devido a ações proibidas pelo sistema legal, surgindo como uma consequência da sociedade pós-moderna, tecnológica, consumidora, de risco e de massas. Como tal, é um fenômeno factual que não pode ser mais ignorado pelo mundo jurídico atual.¹⁹⁴

Bergnstein denomina essa situação como “menosprezo planejado”, sustentando que ao adotar sistemas morosos e pouco eficientes, além de negligenciar investimentos adequados na cadeia produtiva, o fornecedor transfere ao consumidor todas as consequências de sua própria inércia, incluindo os riscos inerentes à sua atividade. Essa conduta negligente pode resultar em danos, incluindo o dano causado pelo tempo perdido, também conhecido como “dano temporal” ou “desvio produtivo”, que precisa ser reparado. A atitude de menosprezar intencionalmente, com a tentativa oculta de transferir os riscos ao consumidor, vai contra o princípio da boa-fé objetiva e caracteriza uma prática abusiva. Tais ações contrariam os princípios que regem a política nacional das relações de consumo, prejudicando o consumidor de maneira injusta e desrespeitando seus direitos e garantias.¹⁹⁵

O fenômeno conhecido como desvio dos recursos produtivos do consumidor, ou desvio produtivo do consumidor, ocorre quando um fornecedor trata mal o consumidor, criando um ato prejudicial por não solucionar adequadamente um problema dentro de um prazo razoável. Essa prática explora a vulnerabilidade do consumidor e resulta em danos extrapatrimoniais. Nesse contexto, o fornecedor busca lucro extra às custas do consumidor, desviando seus recursos produtivos, como

¹⁹⁴ MAIA, Maurílio. *O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro - é dignidade e liberdade*. Revista de Direito do Consumidor. Vol. 92, 2014, p. 165.

¹⁹⁵ BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. 2019, p. 95.

tempo e energia, para tentar resolver questões decorrentes de sua própria negligência ou má prestação de serviços.¹⁹⁶

Em relação à denominação do novo instituto jurídico como "responsabilidade civil pela perda do tempo livre ou útil" não é adequada e é incompleta. Não é adequada porque o termo "tempo livre" pode ser restritivo, referindo-se apenas ao tempo disponível após as atividades necessárias ou preferidas serem realizadas, enquanto "tempo útil" pode sugerir a existência de tempo "inútil" à vida humana, o que é enganoso. Além disso, a denominação é incompleta, pois o fornecedor torna-se responsável não apenas pelo tempo desperdiçado pelo consumidor (bem jurídico), mas também pela alteração danosa das atividades planejadas ou desejadas (interesses jurídicos) do consumidor, ou seja, pela alteração danosa da sua vida. Portanto, é mais adequado classificar esse tempo pessoal do consumidor como "tempo vital, existencial ou produtivo" e designar o novo instituto como "Responsabilidade Civil por Desvio Produtivo do Consumidor".¹⁹⁷

A expressão "perda do tempo útil" refere-se ao desperdício ou à utilização improdutiva do tempo, mas é importante destacar que o conceito de tempo útil é relativo e subjetivo. Nas palestras e exposições de Marcos Catalan, ele critica a ideia de um tempo inútil, argumentando que todo tempo é, de certa forma, útil, enfatizando que o tempo pode ser valorizado de diferentes maneiras por diferentes indivíduos. O que pode ser considerado uma atividade inútil por algumas pessoas pode ser, extremamente, prazerosa e gratificante para outras. O tempo dedicado ao descanso, lazer, desfrute de hobbies ou momentos de introspecção e reflexão também pode ser considerado útil, mesmo que não esteja diretamente relacionado a atividades produtivas ou utilitárias.¹⁹⁸

Nessa linha de pensamento, por exemplo, imagine uma pessoa que gosta de colecionar selos antigos como um hobby. Para alguns, essa atividade pode parecer uma perda de tempo, pois não gera lucro financeiro ou benefícios práticos imediatos. No entanto, para essa pessoa, a coleção de selos pode ser extremamente prazerosa

¹⁹⁶ VERBICARO, Dennis; PAES, Eliana Magno Gomes; FERNANDES, Gisele Santos. A sociedade pós-moderna e o valor jurídico do tempo: as incongruências de tratamento do tempo pelo fornecedor e o dano temporal causado ao consumidor. *Revista Pensamento Jurídico*, v. 13, 2019.

¹⁹⁷ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama*. Direito em Movimento, Rio de Janeiro, v. 17 - n. 1, p. 15-31, 1º sem. 2019, p. 28.

¹⁹⁸ TARTUCE, Flávio. *Responsabilidade Civil*. Disponível em: Minha Biblioteca, 5. ed., Grupo GEN, 2023, p. 450.

e gratificante, proporcionando uma forma de relaxar, aprender sobre história e cultura, e conectar-se com outros colecionadores.

Outro exemplo seria alguém que dedica muito tempo a atividades artísticas, como pintura ou escrita criativa. Enquanto algumas pessoas podem considerar essas atividades como "tempo perdido" no sentido de não serem produtivas do ponto de vista econômico, para o artista, essa expressão de criatividade pode ser terapêutica e significativa em níveis emocionais e pessoais.

Dessa forma, a crítica de Marcos Catalan enfatiza que a percepção de tempo útil é subjetiva e pode variar entre os indivíduos, pois cada pessoa atribui valor de acordo com seus interesses, objetivos e aspirações pessoais. O tempo gasto em atividades que podem parecer "inúteis" para alguns pode ser extremamente valioso e satisfatório para outros, refletindo a diversidade de experiências e perspectivas humanas em relação ao uso do tempo.

Marcos Dessaune rejeita o uso das expressões "tempo útil" e "tempo livre", pois ao empregá-las, implicaria em reconhecer a existência de algum tempo considerado "inútil" na vida humana, ao passo que atribuir-lhes o termo "livre" desconsideraria que todo o tempo é ocupado, seja com ócio ou negócio. Portanto, a nomenclatura adequada para esse valioso bem jurídico seria "tempo vital ou existencial".¹⁹⁹

Em outra perspectiva, esclarece-se que, embora seja denominado "desvio produtivo", a definição não se restringe à perda econômico-financeira de tempo, seja produtivo ou improdutivo. Pelo contrário, o termo se refere a algo "relativo à produção", indicando que, em situações de mau atendimento, o consumidor desvia recursos que poderiam ser empregados em atividades produtivas ou de maior valor.²⁰⁰ O conceito abrange também o tempo dedicado ao lazer e ao ócio, que são igualmente valiosos.²⁰¹

O desvio produtivo possui a natureza jurídica de um "fato ou evento danoso", resultando em um dano extrapatrimonial de natureza existencial. Esse dano se manifesta como uma violação à liberdade da vítima, decorrente da omissão do dever de solidariedade por parte do ofensor. Essa omissão se configura pela supressão injustificada das escolhas existenciais próprias de cada pessoa e do seu direito ao tempo livre, independentemente de uma "produtividade" específica. Esse desvio

¹⁹⁹ DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor... 2. ed. Vitória: Ed. do Autor, 2017. p. 162-164

²⁰⁰ Ibidem, p. 167.

²⁰¹ ROSENVALD, Nelson, e outros. *Novo tratado de responsabilidade civil*. 4. ed., São Paulo: Saraiva, 2019, p. 877.

implica na lesão ao tempo vital e às atividades existenciais do consumidor, podendo ainda ocasionar outros danos.²⁰²

O tema dos danos decorrentes da perda de tempo já vem sendo discutida há anos, chegando a ser objeto de uma proposta de enunciado durante a VI Jornada de Direito Civil, em 2013, formulada por Wladimir Alcebíades Marinho Falcão Cunha e que teve o forte apoio do civilista Flávio Tartuce. A proposição argumentava que as pequenas perturbações diárias, relacionadas à alteração da rotina e/ou do curso normal da vida em situações comuns do cotidiano jurídico-econômico (trabalho, consumo, lazer etc.), que causam aborrecimentos relevantes e não meros incômodos, deveriam ser consideradas uma forma de dano, pois também implicam uma lesão a interesses ou direitos ligados à personalidade humana, ainda que em menor grau do que nos danos extrapatrimoniais. Essas lesões seriam classificadas como danos extrapatrimoniais residuais e deveriam ser passíveis de indenização. Infelizmente, por uma pequena margem de votos, a proposta não foi aprovada durante o evento. Em 2015 e 2018, durante a VII e VIII Jornada de Direito Civil, foram apresentadas novas propostas com sentidos semelhantes, mas novamente não foram aprovadas.²⁰³

Imperioso ressaltar que o objeto do desvio produtivo trata - se do tempo existencial, um elemento fundamental na vida de cada pessoa, desempenhando um papel essencial no exercício e na manifestação da personalidade individual. Ele é o suporte implícito da existência humana, permeando todas as atividades, decisões e experiências ao longo da vida, caracterizado como

4.2 DAS ATIVIDADES EXISTENCIAIS

O ser humano não se limita apenas à sua existência física ou à posição que ocupa no espaço, mas sim em relação à sua condição de ser no mundo,²⁰⁴ isto é, sua existência é moldada pela interação com o mundo e pelas escolhas que faz dentro desse contexto, conforme o seu projeto de vida, planejando e direcionando suas ações para alcançar objetivos específicos, os quais não são escolhidos aleatoriamente, mas com base em que o indivíduo considera importante para sua vida,

²⁰² Ibidem, p. 192.

²⁰³ TARTUCE, Flávio. Responsabilidade Civil. 4. ed., Grupo GEN, 2022, p. 381.

²⁰⁴ FORGHIERI. *Psicologia fenomenológica*. São Paulo: Cengage Learning, 1993. p. 31. ANGERAMI CAMON, Valdemar Augusto. *Psicoterapia existencial*. São Paulo: Thomson Learning Brasil, 2007. p. 25.

de acordo com seus valores pessoais,²⁰⁵ sendo fundamentais para a construção de uma vida plena, na qual os indivíduos possam desenvolver sua identidade, buscar a felicidade e realizar seus potenciais.

Todo projeto de vida é constituído por atividades existenciais, as quais se mostram fundamentais ao desenvolvimento da personalidade e à promoção da dignidade humana, destacando - se estudar, trabalhar, descansar, dedicar-se ao lazer, conviver socialmente, cuidar de si e consumir o essencial. Note-se que trabalhar tem tanto o sentido de auferir renda para se viver dignamente quanto o de servir o outro, seja para contribuir no desenvolvimento dele, seja para se realizar como ser humano.²⁰⁶

As atividades de vida, embora subjetivas, podem ser identificadas no texto constitucional. Por exemplo, o estudo é protegido pelo artigo 205 da Constituição Federal, enquanto o trabalho é mencionado em diversos trechos, incluindo o artigo 1º, IV, que o considera um fundamento constitucional. O descanso é garantido pelos artigos 7º, XIII, XIV, XV e XVII, o lazer é mencionado nos artigos 6º, 217, §3º e 227, o convívio social é garantido pelos artigos 5º, VI, XVI, 203, IV, 226, §§ 3º, 4º e 8º, 227, § 1º, entre outros dispositivos. Além disso, os cuidados pessoais são contemplados pelos artigos 6º e 196, e o consumo é aplicável nos artigos 5º, XXXII e 170, V, entre outros.²⁰⁷

De fato, o tempo desempenha um papel fundamental no exercício das atividades existenciais. É por meio do tempo que as pessoas podem estudar, trabalhar, descansar, desfrutar do lazer, conviver socialmente, cuidar de si mesmos, entre outras atividades.

O tempo como um bem jurídico está estreitamente ligado à vida de cada pessoa, representando a duração de sua existência (tempo vital) e sua capacidade de tomar decisões e fazer escolhas existenciais. É uma realidade finita, inacumulável e irretornável, com implicações importantes na esfera jurídica e em questões éticas e morais.

²⁰⁵ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: 2017. p. 192.

²⁰⁶ Ibidem, p. 354.

²⁰⁷ DOMINGUES, Jean Guilherme Capeli. BRASILINO, Fabio Ricardo Rodrigues. *A teoria do desvio produtivo e a proteção dos direitos da personalidade do consumidor*. Revista do Instituto de Direito Constitucional e Cidadania, Londrina, v. 3, n. 1, jan/jun. 2018, p. 197.

O tempo de vida de cada pessoa é limitado, tem um começo e um fim, o qual flui em uma direção unidirecional, seguindo uma sequência contínua de passado, presente e futuro, sem a possibilidade de retornar a momentos anteriores para alterar o que aconteceu, nem podendo adiantar o futuro para ver o que está por vir, não podendo ser acumulado ou recuperado, cada momento é único

Nesse sentido, é certo e incontroverso que o desvio produtivo do consumidor implica em uma interferência negativa na capacidade de seguir seu projeto de vida, comprometendo sua autonomia, uma vez que seus recursos produtivos são desviados para resolver problemas decorrentes de relações de consumo, caracterizando uma renúncia involuntária de uma atividade que seria mais valiosa e relevante para a sua vida. Isso pode gerar frustração, estresse e impactos negativos na qualidade de vida da pessoa, impedindo-a de alcançar seus objetivos e comprometendo seu bem-estar geral.

Ademais, a busca pelo desenvolvimento e autodeterminação, é uma premissa fundamental do princípio da dignidade da pessoa humana, o qual reconhece a importância de garantir que cada indivíduo tenha a oportunidade de viver uma vida digna, de acordo com seus próprios valores e escolhas, respeitando sua autonomia e liberdade.

Em sendo assim, faz-se necessário a busca de mecanismos que permitam a reparação desse dano, seja por meio de indenização ou outras formas de compensação, a fim de restabelecer a capacidade do consumidor em seguir seu projeto de vida de forma integral e satisfatória.

4.3 CRITÉRIOS PARA A CONFIGURAÇÃO DO DANO TEMPORAL

Para considerar o dano temporal como um dano juridicamente indenizável, é importante compreender que o objetivo não é proteger o tempo em si, pois o tempo é uma abstração e uma medida criada pelo homem. Na verdade, ao falar em dano temporal, o que se busca tutelar é o tempo vital, econômico e produtivo de cada indivíduo. Esse tempo é valioso e pertence a cada pessoa, que tem o direito de dispor dele como bem desejar. O dano temporal ocorre quando essa liberdade de utilização

do tempo é prejudicada, resultando em prejuízos econômicos e produtivos para o indivíduo, e é nesse contexto que se busca a reparação jurídica adequada.²⁰⁸

A evolução social, impulsionada pela divisão do trabalho e o desenvolvimento do sistema de trocas, aumentou a produtividade e a interconexão na sociedade. As relações sociais, econômicas e culturais se entrelaçaram, criando uma complexa rede de dependências mútuas, evidente na globalização e na disseminação da tecnologia de comunicação, que encurtam distâncias e ampliam as interações entre pessoas de diferentes partes do mundo. Nesse contexto, os fornecedores desempenham papel essencial ao disponibilizar produtos e serviços de qualidade, de acordo com as necessidades e preferências dos consumidores, liberando seus recursos produtivos²⁰⁹. Isso permite ao consumidor utilizar seu tempo e habilidades em atividades de livre escolha, o que, por sua vez, melhora sua qualidade de vida²¹⁰.

Apesar de o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 4º, inciso II, alínea d, estabelecer que os produtos e serviços disponibilizados no mercado de consumo devem atender a padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, a realidade em nosso país ainda mostra situações prejudiciais, com práticas abusivas proibidas, não cumprindo o fornecedor com a sua missão.

O dever geral de qualquer fornecedor é promover o bem-estar, contribuir para uma existência digna e possibilitar a realização humana do consumidor, dos funcionários, sócios e da comunidade em que está inserido. Já a missão implícita, implica disponibilizar os recursos produtivos que o consumidor necessita, oferecendo produtos ou serviços de qualidade que atendam às necessidades e desejos do consumidor, permitindo-lhe utilizar seu tempo e habilidades de forma satisfatória em atividades de sua escolha.²¹¹

A espera prolongada em filas de atendimento ao cliente, o suporte técnico ineficiente, os processos de reembolso complicados, o atendimento ao consumidor inadequado, os erros em faturas e cobranças indevidas, o desperdício de tempo e

²⁰⁸ DE OLIVEIRA ARAÚJO, Jonathan; DE OLIVEIRA, Raquel Andrade Silva. *Teoria do desvio produtivo do consumidor*: a possibilidade de aplicação em outras áreas do Direito. Revista Científica UNIFAGOC-Jurídica, v. 7, n. 1, 2023, p. 33.

²⁰⁹ “Recursos produtivos são o tempo e as competências (conjunto de conhecimento, habilidades e atitudes) da pessoa necessários para o desempenho de qualquer atividade”. (DESSAUNE, Marcos. *Desvio produtivo do consumidor – o prejuízo do tempo desperdiçado*. São Paulo: RT. 2. ed., 2017, p. 55, nota de rodapé nº 179).

²¹⁰ Ibidem, p. 270.

²¹¹ Ibidem, p. 362.

esforço para exercer seus direitos de proteção de dados, dentre outros, são situações que correspondem ao desvio produtivo do consumidor.

Em todos esses casos, o consumidor é obrigado a gastar tempo e energia para lidar com problemas que poderiam ter sido evitados, caracterizando tais condutas um desvio produtivo, que ocorre quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, precisa utilizar seu tempo vital - um recurso valioso - para lidar com o problema, afastando-se de suas atividades cotidianas, que geralmente são essenciais. A recusa injusta do fornecedor em assumir a responsabilidade pelo problema resulta diretamente no desperdício de tempo do consumidor, evidenciando a relação de causalidade entre a prática abusiva do fornecedor e o dano resultante.²¹²

A título ilustrativo, um sujeito compra um produto pela internet e o mesmo chega com defeito. Ele entra em contato com o serviço de atendimento ao cliente da empresa para solicitar uma troca ou reembolso. No entanto, o processo de atendimento é ineficiente e burocrático, com várias transferências de chamadas, longos tempos de espera e pedidos de documentos repetitivos.

O adquirente acaba gastando horas ao telefone e enviando e-mails para resolver o problema. Essa perda de tempo causa-lhe frustração e estresse, além de desviar seu tempo produtivo e valioso para tentar resolver um problema que não deveria ter acontecido.

Nesse caso, o desvio produtivo do consumidor ocorre quando o mesmo é obrigado a gastar seu tempo, que poderia ser utilizado em atividades mais importantes e prazerosas, para resolver um problema causado pela empresa vendedora. A falta de eficiência no atendimento e na resolução do problema resulta em um desvio do tempo vital da pessoa, afetando negativamente sua experiência de compra e seu bem-estar. Esse exemplo evidencia a importância de garantir a efetiva proteção dos direitos do consumidor e evitar práticas abusivas que levem ao desvio produtivo do tempo.

Outrossim, nem todas as situações em que o consumidor perde tempo resultarão em danos compensáveis, mas somente em casos de desperdício injusto e intolerável, sendo necessário avaliar cada caso individualmente para determinar se houve efetivamente prejuízo e se é justificável uma compensação, considerando o princípio da função social, o qual busca equilibrar os interesses das partes envolvidas e promover a justiça nas relações de consumo.

²¹² DESSAUNE, Marcos. *Desvio produtivo do consumidor – o prejuízo do tempo desperdiçado*. São Paulo: RT. 2. ed., 2017, p. 274.

As situações que caracterizam o desvio produtivo do consumidor são aquelas advindas das relações em que o consumidor é obrigado a abrir mão do seu “tempo livre” para solucionar conflitos por falhas no atendimento do fornecedor.²¹³

Em termos gerais, como pressupostos da responsabilidade civil que, em regra, é objetiva, pela incidência das regras do Código de Defesa do Consumidor, consideram-se imprescindíveis: a conduta humana (ação ou omissão), o dano (resultado) e o nexo causal entre o dano sofrido e a conduta do agente.

Nessa linha de intelecção, para a configuração da responsabilidade civil por desvio produtivo do consumidor é necessário a conjugação dos seguintes requisitos²¹⁴:

a) o consumo potencial ou efetivamente danoso ao consumidor – isso significa que deve haver um problema ou defeito no produto ou serviço fornecido que cause algum tipo de prejuízo ao consumidor. Por exemplo, um produto eletrônico que apresente falhas após a compra;

b) a prática abusiva do fornecedor de se esquivar da responsabilidade pelo problema de consumo – obviamente, todo dano pressupõe uma conduta ofensiva. Nesse caso, o fornecedor deve agir de maneira inadequada ou abusiva, não assumindo a responsabilidade pelo problema que ocorreu. Por exemplo, uma empresa que nega o conserto ou a troca de um produto defeituoso, mesmo estando dentro do prazo de garantia;

c) o fato ou evento danoso de desvio produtivo do consumidor – esse requisito refere-se ao dano que o consumidor sofre ao ser obrigado a investir tempo e recursos para resolver o problema causado pelo fornecedor. Por exemplo, o consumidor que precisa passar horas ao telefone e enviar e-mails repetitivos para tentar solucionar um problema com um produto defeituoso;

d) a relação de causalidade entre a prática abusiva e o evento danoso dela resultante – é necessário que haja uma relação de causa e efeito entre a conduta abusiva do fornecedor e o dano suportado pelo consumidor. Por exemplo, o atraso injustificado na entrega de um produto resulta no consumidor gastando tempo e recursos para tentar resolver o problema; o dano extrapatrimonial, de natureza

²¹³ ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano Moral em Caso de Descumprimento de Obrigação Contratual. Revista da EMERJ, vol. 8, n. 29, 2005, p. 11.

²¹⁴ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama*. Direito em Movimento, Rio de Janeiro, v. 17 - n. 1, p. 15-31, 1º sem. 2019, p. 29.

existencial sofrido pelo consumidor, tido como um dano existencial e presumido ou *in re ipsa*;

e) eventualmente, o dano emergente ou lucro cessante sofrido pelo consumidor (requisito facultativo), ou seja, podem estar presentes também danos patrimoniais;

f) por fim, o sétimo requisito, de forma eventual, é o dano coletivo (requisito facultativo): poderá estar presente na situação descrita quando o desvio produtivo do consumidor afetar um grupo de consumidores, não apenas um indivíduo. Por exemplo, uma empresa que presta um serviço inadequado a diversos consumidores, causando prejuízos semelhantes a todos eles.

É essencial enfatizar que, para que o dever de indenizar seja estabelecido, especialmente em relação aos danos extrapatrimoniais, é necessário realizar um juízo de ponderação. Esse juízo envolve analisar a legislação vigente, as circunstâncias específicas do caso e, acima de tudo, a conduta do fornecedor envolvido,²¹⁵ logo a análise da conduta do fornecedor é essencial para identificar a existência do dano indenizável e garantir a justa reparação ao consumidor afetado²¹⁶.

Ao examinar a ação ou omissão do fornecedor, devem ser verificados os elementos que configuram a responsabilidade civil por desvio produtivo, ou seja, a falta de empenho em atender, a negligência, a imprudência ou a falta de habilidade que levam a um atendimento insatisfatório ao consumidor.

Se ficar comprovado que esses pressupostos objetivos estão presentes e resultaram em um prejuízo ao consumidor, é cabível a indenização pelo dano causado em virtude do desvio produtivo.

Na prática, é evidente que muitas vezes os fornecedores impõem aos consumidores uma trajetória difícil, o que contraria os princípios que regem a política nacional de relações de consumo. Isso inclui a desconsideração do princípio da vulnerabilidade do consumidor (artigo 4º, I, do Código de Defesa do Consumidor - CDC)²¹⁷ e do princípio da garantia de adequação, que é responsabilidade do

²¹⁵ MARQUES, Claudia Lima; BERGSTEIN, Laís. O dano pelo tempo perdido pelo consumidor: caracterização, critérios de reparação e as posições do STJ. Dano temporal: o tempo como valor jurídico. 2 ed. rev. e ampl. - São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 161.

²¹⁶ DESSAUNE, Marcos. DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: 2017. p. 250.

²¹⁷ “Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo”;

fornecedor (artigo 4º, V, do CDC)²¹⁸. Além disso, essa dinâmica viola o direito do consumidor de receber uma reparação efetiva por danos que tenha sofrido (artigo 6º, VI, do CDC)²¹⁹.

Ressalte-se, o menosprezo ao tempo do consumidor não é tolerável. O pedido de compensação pelo tempo perdido não é uma "litigância frívola", mas sim uma reação à estratégia abusiva de desrespeitar padrões de qualidade para maximizar lucros. As falhas do sistema e a dificuldade em efetivar direitos beneficiam os fornecedores, prejudicando os consumidores.²²⁰

O tempo existencial é finito, inestimável e irrecuperável, pois o tempo é essencial para a vida, constituindo-se pelas atividades existenciais que ocorrem ao longo dele. Esse tempo vital é de valor inestimável, pois é um recurso econômico escasso e não pode ser acumulado ou recuperado ao longo da vida. Além disso, as atividades existenciais não permitem adiamentos ou supressões indesejadas, pois podem sofrer prejuízos inevitáveis quando deslocadas no tempo.

Contudo, constata-se que diante da interferência indevida do fornecedor os bens e interesses jurídicos lesados no evento desvio produtivo trata-se do tempo vital, das atividades existenciais e da liberdade de escolha da pessoa consumidora.

4.4 NATUREZA JURÍDICA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: DANO PATRIMONIAL, MORAL OU AUTÔNOMO?

A natureza do "novo dano" relacionado ao tempo do consumidor ainda não é uma questão consensual na doutrina jurídica brasileira.²²¹

Uma das principais controvérsias refere-se à qualificação do dano decorrente dessa lesão, ou seja, se possui natureza de dano moral, material ou constitui uma categoria autônoma. Existem diferentes perspectivas e interpretações sobre como classificar juridicamente esse tipo de dano.

²¹⁸ "Art. 4º (...) IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo";

²¹⁹ "Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;"

²²⁰ MARQUES, Claudia Lima; BERGSTEIN, Laís. *O dano pelo tempo perdido pelo consumidor: caracterização, critérios de reparação e as posições do STJ*. Dano temporal: o tempo como valor jurídico. 2. ed. rev. e ampl. - São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 167-168.

²²¹ BERGSTEIN, Laís. *A consolidação da noção de dano pela perda do tempo nas relações de consumo no Brasil*. In BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (org.) – *Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019. cap.3.

Hodiernamente, na jurisprudência brasileira, a lesão ao tempo é tratada de duas maneiras distintas. A primeira é quando o desperdício de tempo é o objeto principal da demanda, ou seja, o consumidor busca ser ressarcido especificamente pelos danos causados em decorrência da perda de tempo. Nesses casos, o consumidor alega que o tempo perdido teve um impacto negativo em sua vida e busca ser compensado por isso. A segunda maneira é quando a perda de tempo é considerada um dano adicional, ou seja, uma circunstância que agrava²²² o valor da indenização concedida pelo magistrado por outros motivos. Nesses casos, o juiz reconhece que, além dos danos diretos causados pela conduta do ofensor, a vítima também sofreu uma perda de tempo significativa e decide aumentar o valor da compensação em função dessa lesão temporal.

Em ambas as abordagens, a jurisprudência reconhece a possibilidade de indenização pelos danos decorrentes da perda de tempo, seja como objeto específico da demanda ou como um elemento adicional a ser considerado na fixação do valor indenizatório.

Essas divergências refletem a complexidade do tema e demonstram que não há consenso absoluto quanto à natureza do dano temporal no sistema jurídico brasileiro. Cada posição apresenta argumentos e fundamentos jurídicos que sustentam sua visão específica sobre a questão.

A princípio, os defensores da autonomia do dano temporal baseiam-se no fato de que a tutela da dignidade da pessoa humana decorre de um sistema jurídico aberto, a qual engloba ampla variedade de atributos e direitos, abrangendo tanto aspectos físicos e psicológicos quanto sociais e culturais, necessitando da efetiva proteção legal.

Para embasar essa argumentação, através de hermenêutica jurídica, utilizam da interpretação dada pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) nos casos de Dano Estético, adotando a interpretação sistemática do ordenamento jurídico à luz dos

²²² No sentido de que o "dano" temporal e o desvio produtivo majoraram a indenização de danos morais, temos os seguintes julgados como exemplos: STJ, AREsp. nº. 1.260.458/SP, Terceira Turma, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, julgado em 05/08/2018; e TJRJ, Ap. Cível nº. 0418505-15.2013.8.19.0001, 24ª Câmara Cível, Rel. Des. Alcides da Fonseca Neto, julgado em 24/07/2019.

enunciados sumulares nº 37²²³ e 387²²⁴ do STJ²²⁵, constatando-se, portanto, a existência de três tipos de danos (material, moral e estético) decorrentes do mesmo evento, mas baseados em fundamentos e características diferentes.

Diante de tal situação, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) ao reconhecer a autonomia do dano estético em relação ao dano moral, abriu para a possibilidade de ativação de novas categorias de danos autônomos, dentre eles o dano temporal ou desvio produtivo do consumidor.

Seguindo essa perspectiva, Marcos Dessaune sustenta que o desvio produtivo merece um tratamento jurídico especial, distinto da cláusula geral de tutela da personalidade, sem ser enquadrado como dano moral anímico, mas sim uma categoria autônoma de dano indenizável²²⁶, um dano extrapatrimonial de natureza existencial ou moral *lato sensu*, considerado espécie autônoma do gênero dano extrapatrimonial²²⁷. Isso ocorre devido à lesão causada ao tempo da pessoa e à alteração prejudicial de seu cotidiano ou planejamento de vida. Afinal, o tempo, enquanto um bem personalíssimo, é o alicerce implícito da vida, que tem uma duração determinada e se desenvolve através das atividades existenciais escolhidas por cada indivíduo. Compreendendo tratar-se de um dano presumido, *in re ipsa*, pois o prejuízo existencial é inferido a partir de dois pressupostos amplamente reconhecidos. O primeiro é que o tempo é um recurso produtivo limitado, não acumulável e irrecuperável ao longo da vida das pessoas. O segundo é que ninguém pode simultaneamente realizar duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludente.

Nelson Rosenvald, esclarecendo sobre o seu atual posicionamento quanto à natureza do dano temporal, no prefácio da obra de Gustavo Borges e Joana Just Vogel, destacou que o dano temporal situa - se como autônomo em relação aos demais danos, eminentemente por não ser necessário comprovar dor, sofrimento, ofensa direta à honra ou qualquer consequência econômica. Além disso, pontua a

²²³ STJ. Súmula 37: “são cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato”.

²²⁴ STJ. Súmula 387: “É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral”.

²²⁵ ROSA, Alexandre Moraes da; CASAS MAIA, Maurílio – *O dano temporal na sociedade do cansaço: uma categoria lesiva autônoma*. In BORGES, Gustavo; MAIA, Maurílio Casas (org.) – *Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019. p. 25-45, p. 30.

²²⁶ DESSAUNE, Marcos. *Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*. São Paulo: RT, 2011, p. 133-135.

²²⁷ VERBICARO, Denis; QUARESMA, Gisany Pantoja. *O dano temporal configurado no desvio produtivo do consumidor*. Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas (UNIFAFIBE), ISSN 2318 -5732 – Vol. 7, n. 1, p. 48-94, 2019.

dificuldade em provar o dano decorrente da perda injustificada de tempo, ou seja, a prova da atividade que teria sido realizada durante esse período improdutivo é dispensável.²²⁸

Tanto o dano moral quanto o dano temporal são de natureza extrapatrimonial, porém, baseiam-se em fundamentos distintos, assim como o dano estético. Portanto, é perfeitamente plausível que um dos danos exista sem o outro, ou até mesmo que ambos coexistam, dependendo dos motivos que justificam cada uma das modalidades de dano extrapatrimonial no caso em questão.²²⁹

Neste viés, a responsabilização do fornecedor em decorrência do desvio produtivo do consumidor será considerada mediante a análise de três aspectos distintos: o dano material, relativo às perdas patrimoniais suportadas pelo consumidor como resultado da usurpação indevida do tempo; o dano moral, referente aos desgastes psicofísicos aos quais o consumidor está sujeito; e o dano temporal, relacionado ao lapso cronológico arbitrariamente utilizado, caracterizando o desperdício de tempo pelo consumidor.

Já de acordo com a visão de Maurilio Maia, nas relações de consumo, a perda do tempo útil é indenizável, mesmo na ausência de comprovação de prejuízos econômicos na esfera patrimonial do ofendido. Essa perda de tempo forçada causa efeitos negativos que se refletem nas esferas afetivas, familiares e sociais, defendendo, ainda, que o dano temporal é uma modalidade de dano único, com características próprias que justificam sua categorização autônoma.²³⁰

O direito à proteção do tempo para o desenvolvimento da personalidade humana é uma consequência direta dos direitos fundamentais à dignidade e liberdade do ser humano. Consequentemente, o dano temporal difere do dano moral e material, uma vez que se trata de uma lesão causada pela perda injusta do tempo do consumidor, privando-o desse bem jurídico em detrimento do poder econômico, afetando negativamente sua qualidade de vida e dignidade.²³¹

²²⁸ ROSENVALD, Nelson. Prefácio. p. 19 - In: BORGES, Gustavo; VOGEL, Joana Just. *O dano temporal e sua autonomia na responsabilidade civil*, 1. ed., Belo Horizonte: D'Plácido, 2021.

²²⁹ VERBICARO, Denis; QUARESMA, Gisany Pantoja. O dano temporal configurado no desvio produtivo do consumidor. *Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas (UNIFAFIBE)*, ISSN 2318 -5732 – Vol. 7, n. 1, p. 48-94, 2019.

²³⁰ MAIA, Maurilio Casas. *O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro – É dignidade e liberdade*. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, ano 23, 2v. 92, p. 165, 2014.

²³¹ Ibidem, p. 165.

Aliás, o reconhecimento do dano temporal como uma categoria autônoma encontra apoio no princípio da reparação integral. Em certos casos, pode haver uma combinação de danos morais e danos temporais, possibilitando uma reparação cumulativa. Por exemplo, quando um beneficiário de plano de saúde recebe a recomendação médica urgente para uma cirurgia cardíaca, mas enfrenta uma demora angustiante de um mês devido à burocracia do convênio médico, há uma dupla ofensa que pode requerer compensação em ambos os aspectos: dano moral pela recusa injustificada e dano temporal decorrente da demora injustificada na análise do pedido do paciente/consumidor.²³²

Em defesa da autonomia do dano cronológico o juiz da comarca de Jales fundamentou sua decisão no sentido de que o direito à proteção do tempo útil ou produtivo do consumidor é considerado um verdadeiro direito fundamental implícito, independente dos danos morais. Enquanto o dano moral se refere à violação de direitos extrapatrimoniais, como honra, imagem, privacidade e liberdade, o desperdício do tempo produtivo é visto como uma violação aos interesses do consumidor em sua essência imutável, em aproveitar e vivenciar as mudanças da vida, algo que somente o uso adequado do tempo pode proporcionar.²³³

Outrossim, aquiescência da emancipação do dano temporal resultará em uma maior conscientização entre os fornecedores sobre sua responsabilidade civil em relação à perda de tempo do consumidor, atendendo a função pedagógica, considerando que o tempo humano passará a ser reconhecido como valioso em si mesmo, e não apenas por questões patrimoniais ou morais decorrentes de sua violação, onde tais danos poderão ser reparados de forma conjunta, sem a necessidade de destacar a importância dessa ideia.²³⁴

²³² SOUSA, Heder Rubens Silveira e. Reflexões sobre o dano temporal. Lex magister. v. 3, n. 17, p. 112–121, jun./jul., 2017.

²³³ “É por isso que, ao contrário do que se passa na reparação dos danos morais, a reparação pelo desperdício de tempo produtivo envolverá, sempre, a conjugação de vários direitos da personalidade, indevidamente violados: liberdade, trabalho, lazer, às vezes saúde, convivência familiar, estudos. Assim, enquanto na reparação dos danos morais a violação de vários direitos da personalidade é contingente, pode ou não ocorrer, na reparação pelo tempo desperdiçado, ao contrário, é imanente, pois sempre envolverá o menoscabo a vários direitos da personalidade” (TJSP, Processo nº 0005804-43.2014.8.26.0297, Comarca de Jales, Vara do Juizado Cível e Criminal, Juiz de Direito Dr. Fernando Antonio de Lima, J. 28.08.2014).

²³⁴ MAIA, Maurilio Casas. *O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro – É dignidade e liberdade*. Revista de Direito do Consumidor, v. 92, 2014, p. 162.

Conforme será apresentado posteriormente, a maioria dos tribunais brasileiros reconhece o dano temporal como um elemento que configura uma lesão moral.

No entanto, é importante destacar que essa visão de considerar o dano temporal como um dano autônomo não é amplamente aceita e ainda é objeto de debates e divergências na doutrina jurídica. Há posicionamentos contrários que argumentam que o dano temporal deve ser tratado como uma modalidade de dano moral, uma vez que está diretamente relacionado ao prejuízo causado à qualidade de vida e ao bem-estar emocional do indivíduo, sendo inimaginável o reconhecimento de sua emancipação, desvinculada do dano moral.²³⁵

O dano é caracterizado pela natureza jurídica do bem tutelado que fora violado, e se a ofensa é direcionada à cláusula geral de proteção à dignidade humana, configura-se como dano moral, sem necessidade de criação de um novo tipo de dano. No entanto, o que se observa nessas diversas categorizações é a ênfase na origem da conduta ofensiva, o que parece inadequado, uma vez que seria impossível limitar os tipos de condutas que podem causar danos. Isso levaria a uma classificação ilimitada de danos.²³⁶

Diga-se ainda, que algumas dessas novas formas de dano podem não ser propriamente novos danos, mas sim resultado de novas situações de risco ou meios lesivos que surgem com o avanço do tempo.²³⁷

Quando o limite de tolerabilidade é claramente ultrapassado, é necessário que a indenização seja concedida, podendo caracterizar um dano moral ou material, ou até mesmo ambos, dependendo das circunstâncias específicas do caso.²³⁸

Vitor Guglinski defende que a perda do tempo útil ou livre está incluída no conceito de dano moral, pois ao enfrentar dificuldades e obstáculos impostos pelo fornecedor para resolver um problema de consumo, é natural que o consumidor experimente sentimentos negativos, como raiva, tristeza, angústia, frustração, sensação de descaso etc., caracterizando ofensa à dignidade humana, porém tal fato pode ser levado em consideração para determinar a extensão do dano moral.²³⁹

²³⁵ TARTUCE, Flávio. *Responsabilidade civil*, 5. ed., Grupo GEN, 2023, p. 457.

²³⁶ PAMPLONA, Rodolfo. *A torre de babel e as novas adjetivações do dano*. Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/viewFile/3477/249>. Acesso em: 09 de jul. de 2023.

²³⁷ SCHREIBER, Anderson. *Novos Paradigmas da Responsabilidade Civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. São Paulo: Atlas, 2007, p.94.

²³⁸ FARIAS, Cristiano Chaves de. et al. *Curso de direito civil: responsabilidade civil*, 8. ed., Salvador: Jusodivm, 2021, p. 840.

²³⁹ GUGLINSKI, Vitor. *O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais*. Revista Misião Jurídica, v. 9, núm. 11/ Julio - Diciembre de 2016, p. 92.

Gustavo Tepedino, por sua vez, entende que a perda do tempo não representa um novo interesse jurídico a ser tutelado, uma vez que tal fato manifesta lesão à liberdade de dispor do próprio tempo, configurando um dano moral.²⁴⁰

É importante compreender a distinção entre dano, lesão e prejuízo²⁴¹, conforme as lições de Fernando de Noronha, para então entender que o dano temporal, não representa novo "dano", mas sim nova lesão à pessoa no contexto da sociedade de risco. Essa lesão tem impacto tanto no patrimônio (redução da produtividade) quanto no aspecto extrapatrimonial (violação da natureza humana), sendo considerada hipóteses de dano moral no Direito brasileiro, porém com um significado diferente. Quando identificado em casos concretos, essa situação lesiva leva a uma maior compensação à vítima devido aos prejuízos causados à pessoa, resultando em um aumento no valor da indenização a ser concedida.²⁴²

Sem dúvida, é certo que os tribunais cada vez mais, vem reconhecendo o dano temporal ou desvio produtivo como ensejador de dano moral, não sendo possível, por enquanto, admitir a emancipação de tal dano²⁴³. Além disso, é prescindível à configuração do dano a existência de relação contratual entre vítima e agente ofensor, uma vez que a ofensa pode ocorrer no âmbito da responsabilidade extracontratual.²⁴⁴

4.5 DA INSIGNIFICÂNCIA AO RECONHECIMENTO DO DANO TEMPORAL

A Emenda Constitucional 45, promulgada em 2004, reformou o Poder Judiciário e criou o Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Em 2009, o CNJ estabeleceu metas de produtividade para o Judiciário, com o objetivo de reduzir o acervo de processos e aumentar o número de casos julgados. Para evitar a multiplicação de processos, os tribunais brasileiros adotaram a "jurisprudência defensiva", negando indenizações por danos morais ou reduzindo seus valores para desestimular novas ações, surgindo, então, a tese do "mero aborrecimento", onde certas situações eram consideradas meros aborrecimentos da vida cotidiana, limitando a proteção dos direitos dos cidadãos.²⁴⁵

²⁴⁰ TEPEDINO, Gustavo, et al. *Fundamentos do direito civil: responsabilidade civil*. v.4, 4. ed., Grupo GEN, 2023, p. 72.

²⁴¹

²⁴² SILVESTRE, Gilberto Fachetti; FERREIR, Tiago Loss. Revista de Direito Brasileira | Florianópolis, SC | v. 29 | n. 11 | p. 393-417 | Mai./Ago. 2021, p. 406 e 407.

²⁴³ TARTUCE, Flávio. *Responsabilidade civil*, 4. ed., Grupo GEN, 2022, p. 377.

²⁴⁴ PEREIRA, Caio Mário da S. *Responsabilidade civil*, 13. ed., Grupo GEN, 2022, p.106.

²⁴⁵ BARRETO, Miguel. *A indústria do mero aborrecimento*. 2ª ed. Juiz de Fora: Editar, 2016. p. 37.

A busca pela responsabilidade civil devido à perda de tempo tem sido objeto de discussão há anos, inclusive nos Tribunais.

Uma das primeiras decisões a reconhecer a perda de tempo do consumidor como uma hipótese de dano moral reparável foi proferida pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Nesse julgamento, que ocorreu em 13/03/2001, discutiu-se a demora excessiva no reparo de defeitos apresentados por um veículo zero quilômetro, o que levou o proprietário a buscar várias vezes a concessionária. O Tribunal considerou que havia um dano moral decorrente do aborrecimento, preocupação e perda de tempo suportados pelo consumidor, além do transtorno de ficar privado de seu meio de transporte. A Corte destacou que os consumidores que adquirem um carro novo esperam confiança e segurança, não problemas e contratempos.²⁴⁶

Tecnicamente o termo mero dissabor refere-se a um aborrecimento ou contrariedade de natureza insignificante, que não configura um dano indenizável, o que se opõe ao evento do desvio produtivo do consumidor, uma vez que no caso específico, existem interesses jurídicos importantes e dignos de proteção, sendo o tempo existencial perdido, as atividades existenciais afetadas e a liberdade de escolha do consumidor, caracterizando um dano, mesmo que não envolvam diretamente lesões emocionais ou psicológicas.

Embora haja uma evolução nos tribunais no reconhecimento do desvio produtivo do consumidor, alguns julgadores ainda persistem em tratá-lo como mero dissabor.

Nesse sentido, alinhando-se à jurisprudência tradicional, o Superior Tribunal de Justiça decidiu que a compra de um automóvel novo com defeito de fábrica não constituiu um dano moral, pois o inconveniente experimentado pelo consumidor foi considerado apenas um mero aborrecimento:

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. COMPRA DE AUTOMÓVEL NOVO. DEFEITO DE FÁBRICA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO FABRICANTE E DA CONCESSIONÁRIA. ART. 18 DA LEI Nº 8.078/90. CASO CONCRETO. RESPONSABILIDADE DA CONCESSIONÁRIA AFASTADA. DECISÃO ANTERIOR IRRECORRIDA. PRECLUSÃO. JULGAMENTO EXTRA PETITA. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. DANOS MORAIS. LIQUIDAÇÃO POR ARBITRAMENTO. DESNECESSIDADE. FIXAÇÃO DESDE LOGO. QUANTUM. MEROS DISSABORES E ABORRECIMENTOS. REDUÇÃO DA INDENIZAÇÃO.

RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I - Em princípio, considerando o sistema de comercialização de automóvel, através de concessionárias autorizadas, são solidariamente responsáveis o fabricante e o comerciante que aliena o veículo. II - Tratando-se de responsabilidade solidária, a demanda pode ser direcionada contra qualquer dos coobrigados. A existência de solidariedade, no entanto, não impede que seja apurado, no caso concreto, o nexo de causalidade entre as condutas dos supostos responsáveis para concluir-se pela responsabilidade de apenas um deles. III - A fixação do dano moral não exige liquidação por arbitramento. Recomenda-se, na verdade, que o valor seja fixado desde logo, buscando dar solução definitiva ao caso e evitando inconvenientes e retardamento na solução jurisdicional. IV - Na espécie, *o valor do dano moral merece redução, por não ter o autor sofrido abalo à honra e nem sequer passado por situação de dor, sofrimento ou humilhação. Na verdade, os fatos ocorridos estão incluídos nos percalços da vida, tratando-se de meros dissabores e aborrecimentos.* V - Para fins de prequestionamento, é indispensável que a matéria seja debatida e efetivamente decidida pelo acórdão impugnado, não bastando a suscitação do tema pela parte interessada.²⁴⁷

Seguindo nessa mesma linha, no ano de 2021 o Superior Tribunal de Justiça proferiu decisão em um caso no qual um consumidor adquiriu um aparelho eletrônico com um vício. No acórdão, o STJ considerou que o consumidor enfrentou apenas um mero aborrecimento em decorrência do problema apresentado pelo produto, *in verbis*:

CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. APARELHO ELETRÔNICO. VÍCIO DO PRODUTO. DANOS MORAIS NÃO CARACTERIZADOS (SÚMULA 7/STJ). DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL (SÚMULA 7/STJ). AGRAVO NÃO PROVIDO. 1. *Quando a situação experimentada não tem o condão de expor a parte a dor, vexame, sofrimento ou constrangimento perante terceiros, não há falar em dano moral, uma vez que se trata de circunstância a ensejar mero aborrecimento ou dissabor, mormente nos casos de simples descumprimento ou divergência de interpretação contratual.* 2. No caso, o eg. Tribunal de Justiça concluiu não ter o vício do produto adquirido pela consumidora ocasionado constrangimento ou sofrimento relevante, capaz de ultrapassar mero aborrecimento, afastando a pretendida reparação por danos morais. 3. Agravo interno a que se nega provimento.²⁴⁸

Ao classificar essas situações como meros aborrecimentos, pode desconsiderar a frustração e o impacto que esses problemas têm na vida do

²⁴⁷ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 402356. Relator: Sálvio de Figueiredo Teixeira. Data de Julgamento: 25 de março de 2003. Data de Publicação: 23 de junho de 2003. Disponível em:

<https://processo.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?livre=%28RESP.clas.+e+%40num%3D%22402356%22%29+ou+%28RESP+adj+%22402356%22%29.suce>. Acesso em 9 de jun. de 2023.

²⁴⁸ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo interno em Recurso Especial nº 1813043/SP. Relator: Raul Araújo. Data de Julgamento: 11 de outubro de 2021. Data de Publicação: 17 de novembro de 2021. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202003443660&dt_publicacao=17/11/2021. Acesso em 09 de jun. de 2023.

consumidor, negligenciando o impacto real que um defeito de consumo pode ter na vida do consumidor.

Esse precedente tradicional, do simples dissabor, se baseia em raciocínios equivocados que levam a conclusões errôneas.

Primeiramente, o conceito de dano moral evoluiu para abranger não apenas as consequências emocionais da lesão, mas também a lesão a qualquer bem extrapatrimonial juridicamente protegido, incluindo os bens relacionados aos direitos da personalidade.

Em segundo lugar, nos eventos de desvio produtivo, o principal bem jurídico afetado não é a integridade psicofísica, mas sim o tempo vital e as atividades existenciais que cada pessoa escolhe realizar, conforme os ensinamentos de Marcos Dessaune.

Por fim, esse tempo existencial é juridicamente protegido tanto no rol dos direitos da personalidade quanto no âmbito do direito fundamental à vida. Portanto, é lógico concluir que os eventos de desvio produtivo do consumidor causam, no mínimo, um dano moral compensável.

Inobstante a evolução no entendimento do dano moral, ainda há aqueles que têm dificuldade em compreender essa nova realidade e insistem na concepção de dano moral apenas como dor.

É relevante destacar a decisão proferida pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, que revela o equívoco da julgadora ao fundamentar a condenação por danos morais decorrentes do desvio produtivo do consumidor. Nesse caso específico, a autora pleiteava a reparação dos danos materiais e morais causados por uma falha elétrica.

Apelações cíveis. Relação de consumo. Energia elétrica. Alegação autoral de instabilidade no fornecimento de energia elétrica, a ocasionar danos em seu televisor. Narra, ainda, o demandante, que procedeu à reclamação administrativa que, não obstante, o ressarcimento foi negado. Sentença de procedência parcial do pedido, tendo condenado a ré a indenizar o demandante: a) pelos danos morais experimentados, no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), b) pelos danos materiais suportados, no valor do conserto da televisão. Apelo de ambas as partes. Falha na prestação do serviço demonstrada minimamente pelo consumidor, que acostou laudo técnico sugerindo que o defeito da televisão derivou de oscilação de energia. Concessionária ré que não logrou êxito em demonstrar a inocorrência da falha apontada, conforme dispõe o §3º, do art. 14, do CDC. Dever de indenizar os danos morais e materiais experimentados pelo consumidor. Danos morais resultantes da própria conduta da apelada. **Teoria do desvio produtivo caracterizador do abalo psicológico ensejador da fixação de indenização por dano moral.** Verba indenizatória por danos morais fixada em patamar adequado e em consonância aos precedentes deste E. TJRJ,

não merecendo modificação. Súmula n. 343 deste tribunal de justiça. Desprovimento dos recursos. (Grifo nosso)

Após recurso, os pedidos da autora foram mantidos, entretanto, é perceptível que a julgadora condiciona a configuração do desvio produtivo à necessidade de comprovação do abalo psicológico sofrido pelo consumidor. Em outras palavras, a julgadora entende que o dano moral decorrente do desvio produtivo está intrinsecamente ligado à existência de um abalo psicológico experimentado pelo consumidor.

Nessa mesma linha de inteligência:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANOS MORAIS. ASSINATURA DE REVISTA. NÃO RECEBIMENTO DOS PERIÓDICOS. PEDIDO DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS. PERDA DE TEMPO ÚTIL NÃO COMPROVADA. INAPLICABILIDADE DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO A DIREITO DE PERSONALIDADE. DANOS MORAIS NÃO CARACTERIZADOS. RECURSO DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA.

- À falta de provas concretas de que a consumidora perdeu considerável tempo útil na tentativa de resolução extrajudicial do problema - no caso concreto, o não recebimento de periódicos, apesar de sua adesão ao correspondente serviço de assinatura -, não há que se falar em incidência da teoria do desvio produtivo. Via de consequência, não prospera a pretensão reparatória por danos morais sob esse viés.

- Em não se tratando de dano moral presumido ("in re ipsa"), sua caracterização depende da comprovação de concreta violação a direito da personalidade - como, "v.g.", direito ao nome, à honra, à imagem, à privacidade e intimidade, direito ao seu próprio corpo e à sua integridade física (arts. 11 a 21 do CC) -, verificada em contundência capaz de causar dor, humilhação, constrangimento ou sofrimento superiores ao tido, contextualmente, por razoáveis. Não é, pois, qualquer aborrecimento que autoriza a indenização por dano moral, na medida em que ela não pode ser fonte de ganho fácil, sendo necessário, portanto, seu balizamento à luz do princípio da razoabilidade.

- No caso dos autos, o alegado aborrecimento decorrente da não entrega de revistas por assinatura não configura dano moral presumido, especialmente se inerte a autora em produzir provas nesse sentido. Em versando o caso, assim, sobre mero descumprimento contratual, passível de simples reparação material, não prospera a pretensão indenizatória por danos morais.

- Recurso desprovido. Sentença mantida.²⁴⁹

Diante desses entendimentos, como mencionado anteriormente, Dessaune destaca que nos eventos de desvio produtivo do consumidor, o principal bem ou interesse jurídico atingido é o seu tempo e as suas atividades existenciais, e não a integridade psicofísica.

²⁴⁹ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais - Apelação Cível 1.0000.23.085532-2/001, Relator(a): Des.(a) Rui de Almeida Magalhães, 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 28/06/2023, publicação da súmula em 28/06/2023.

Continuamente, para ilustrar o tema do mero dissabor, destaca-se o acórdão da Apelação Cível 1.0000.23.092822-8/001 do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, emitido em 12.07.23, que traz à tona um caso concreto relevante, servindo como exemplo para análise e reflexão sobre a evolução do entendimento de mero dissabor para a caracterização de dano moral diante do desvio produtivo do consumidor:

O caso tratou-se de uma ação indenizatória movida por um consumidor contra duas montadoras de automóveis e uma fabricante de pneus, o qual alegou ter adquirido um veículo que apresentou problemas, incluindo vazamento de óleo e um pneu defeituoso que quase causou um acidente fatal. O juízo da 3ª Vara Cível julgou procedentes os pedidos em relação às duas montadoras, determinando a substituição do veículo e concedendo indenização por danos morais, por entender que ficou caracterizado, diante da falha na prestação do serviço da 1ª e 2ª requeridas ao autor, que não sanaram o defeito existente no veículo dentro do prazo de garantia, o que extrapolou o mero aborrecimento. Por outro lado, a fabricante de pneus foi considerada improcedente na ação. As montadoras recorreram da decisão. No entanto, O juiz de segundo grau negou a reparação por danos morais na presente ação, argumentando que o caso não envolve dano moral presumido ("in re ipsa"). O magistrado entendeu que não há elementos que justifiquem a indenização por danos morais, pois essa medida requer uma violação concreta aos direitos da personalidade, causando dor, humilhação ou sofrimento superiores ao que é razoável. Ele destacou que mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral²⁵⁰.

A evolução do entendimento jurídico tem demonstrado que o conceito de dano moral não pode mais ser rigidamente limitado à dimensão da dor psicológica ou emocional. Atualmente, reconhece-se que o dano moral abrange uma gama mais ampla de questões, incluindo violações à dignidade, honra, liberdade, imagem e outros aspectos intrínsecos da vítima. Apesar disso, ainda é lamentável observar que

²⁵⁰ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. (...) “o dano moral não se restringe à dor, tristeza e sofrimento. Esta era uma concepção equivocada existente sobre o dano moral antes da Constituição de 1988. Na realidade, o dano moral estende a sua tutela a todos os bens personalíssimos – os complexos de ordem ética, razão pela qual podemos defini-lo, de forma abrangente, como sendo uma agressão a um bem ou atributo da personalidade.” (TJMG - Apelação Cível 1.0000.23.092822-8/001, Relator: Des. Rui de Almeida Magalhães, 11ª câmara cível, julgamento em 12/07/2023, publicação da súmula em 14/07/2023).

muitas pessoas persistem em cometer o equívoco de restringir sua abrangência a aspectos puramente emocionais.

Nessa linha de raciocínio, definir dano como prejuízo ou, no caso do dano moral, como dor, vexame, sofrimento e humilhação, significa conceituar o dano com base nas consequências.²⁵¹

Em situação semelhante, um desfecho positivo foi verificado no caso de inscrição indevida no cadastro de restrição ao crédito, conforme constatado na Apelação Cível 1.0000.22.186402-8/001 no mesmo tribunal (TJMG).

O juiz de primeira instância decidiu que a simples cobrança indevida, sem negativação, não configura dano moral, considerando-a apenas como um mero aborrecimento comum à vida cotidiana e sem repercussão no mundo exterior. No entanto, o desembargador Baeta Neves, ao analisar o recurso da Apelação Cível, reverteu a decisão, adotando a teoria do desvio produtivo e reconhecendo que a cobrança indevida de dívida inexistente por si só causa dano moral. O desembargador destacou que pessoas honestas e preocupadas com sua reputação enfrentam grave risco de terem seus nomes incluídos em cadastros de restrição ao crédito, mesmo com base em dívidas contestadas, o que gera abalo emocional, constrangimento, aflição e sofrimento significativos, não se tratando apenas de mero aborrecimento. Além disso, o dano moral foi agravado pela perda de tempo útil da parte autora, que tentou resolver a questão na esfera administrativa devido à má-fé gerencial da parte ré, sem obter resultado, sendo obrigada a recorrer ao judiciário para garantir o seu direito.²⁵²

À medida que os estudos doutrinários sobre o assunto são aprofundados e mais amplamente divulgados, tem havido um aumento significativo no número de decisões judiciais que reconhecem a importância do tempo perdido como um elemento relevante para a reparação de danos. Já é possível encontrar decisões que tratam de casos em que ocorre a injusta ou involuntária perda de tempo, por exemplo, conforme se extrai dos acórdãos abaixo:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO - CARTÃO - NEGATIVAÇÃO INDEVIDA - DANOS MORAIS - DESVIO PRODUTIVO. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação do serviço. Em

²⁵¹ Filho, Sergio C. *Programa de Responsabilidade Civil*. 16, ed., Grupo GEN, 2023, p. 94.

²⁵² BRASIL. TJMG. Apelação Cível 1.0000.22.186402-8/001, Relator(a): Des.(a) Baeta Neves, 17ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 10/05/2023, publicação da súmula em 11/05/2023).

casos de inclusão indevida do nome do consumidor nos cadastros de inadimplentes a existência dos danos morais é *in re ipsa*, ou seja, prescinde de comprovação de efetivo prejuízo. *A perda de tempo do consumidor, antes tratada como mero aborrecimento, começou a ser considerada indenizável por parte dos Tribunais de Justiça.* O valor da indenização a título de danos morais deve ter por base os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.23.078553-7/001, Relator(a): Des.(a) Estevão Lucchesi, 14ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 25/05/2023, publicação da súmula em 25/05/2023).

O aumento significativo das relações de consumo em grande escala gerou uma série de conflitos no âmbito consumerista. Em razão da notável perda de tempo livre do consumidor para resolver essas questões e enfrentar as reivindicações de "mau atendimento", surgiram as primeiras formas de indenização para essa modalidade de dano, conforme denota-se dos julgados abaixo:

Além disso, o esforço e a desnecessária perda de tempo útil empregado para o reconhecimento dos direitos do demandante, que não obteve fácil solução dos seus reclames na via administrativa (Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor), sendo independente o meio pelo qual foi solicitado a solução do seu problema, pessoalmente, por meio de call center ou via aplicativo, são circunstâncias que extrapolam o limite do mero aborrecimento e atinge a esfera pessoal, motivo pelo qual subsidia reparação por dano moral. (Acórdão 1338974, 07623639820198070016, Relator: CARLOS ALBERTO MARTINS FILHO, Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 12/5/2021, publicado no PJe: 17/5/2021).

Quando uma empresa vende um produto e, efetivamente, não o entrega ao consumidor, o cliente é prejudicado em seus direitos. A falta de solução por parte da empresa diante desse fato confere ao consumidor o direito de buscar medidas para reparar o dano causado, essa busca ineficiente configura dano pela perda do tempo, veja:

Há dano moral no fato de uma empresa vender um produto, por ele receber e não o entregar, obrigando o consumidor, exposto a uma situação angustiante, desrespeitosa e aflitiva, a ficar tentando resolver a questão na esfera extrajudicial para, esgotados todas as tentativas, ter de acionar o Poder Judiciário, com evidente perda de tempo útil. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.23.061659-1/001, Relator(a): Des.(a) Sérgio André da Fonseca Xavier, 18ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 04/07/2023, publicação da súmula em 05/07/2023)

A caracterização do dano moral sempre foi subjetiva, dependendo da análise jurídica realizada pelo julgador, de acordo com o caso concreto. Com o passar dos anos, vários entendimentos jurisprudenciais foram estabelecidos, definindo situações específicas em que o dano poderia ser considerado presumido ou relativo, exigindo a

comprovação real do prejuízo efetivo, logo, surgiu a figura do mero aborrecimento, o qual começou a ser figura cada vez mais presente dentro dos julgados sobre o tema, configurando inúmeras situações específicas dentro da seara consumerista, como meros dissabores do cotidiano, não passíveis de indenização pecuniária.

É relevante mencionar, neste contexto, o posicionamento adotado pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal ao reformar a decisão proferida pelo juiz de primeira instância, que inicialmente considerou o evento como um simples "mero dissabor". Em sua revisão, o Tribunal reconheceu a existência de dano temporal originado do seguinte fato:

(...) Quanto ao dano moral, a teoria do desvio produtivo, também conhecida pela teoria da perda do tempo útil, se trata da desnecessária perda de tempo útil imposta pelo fornecedor para o reconhecimento do direito do consumidor configurando, assim, a abusividade e ensejando a indenização por danos morais. A tentativa frustrada da requerente de solucionar a controvérsia extrajudicialmente (diversos cancelamentos do pedido de portabilidade), a fim de conseguir transferir os empréstimos para outra instituição, revela desídia da empresa ré e procrastinação na solução do problema sem razão aparente, o que causa extremo desgaste ao consumidor. (...) *Necessária a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, uma vez que os fatos narrados ensejam violação aos direitos de personalidade da apelada/autora e não mero aborrecimento, visto que se obrigou a demandar enorme parcela do seu tempo na tentativa hercúlea de solucionar o defeito na prestação do serviço.*²⁵³

Essa decisão do Tribunal reflete a importância de analisar com cuidado e profundidade as situações que envolvem os consumidores, especialmente quando se trata de alegações de danos sofridos. O entendimento do Tribunal destaca a necessidade de considerar a extensão dos efeitos temporais que podem advir de determinados eventos, reconhecendo que mesmo um contratempo aparentemente trivial pode acarretar prejuízos e impactos significativos na vida do consumidor.

A sentença do Tribunal de Justiça enfatiza a aplicação adequada da teoria do risco-proveito no direito do consumidor, em que os fornecedores devem assumir a responsabilidade por danos causados aos consumidores em decorrência de suas atividades comerciais, independentemente de sua magnitude aparente.

Portanto, a posição do Tribunal de Justiça do Distrito Federal representa um avanço na proteção dos direitos dos consumidores, ao reconhecer a existência de dano temporal decorrente do evento em questão, e reforça a importância de se

²⁵³ BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal - Acórdão 1253549, 07114599520198070009, Relator: ARNALDO CORRÊA SILVA, Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, data de julgamento: 1/6/2020, publicado no DJe: 12/6/2020.

considerar devidamente os impactos que certos dissabores podem ter na vida e nas circunstâncias dos consumidores.

A maioria dos tribunais, incluindo o Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, considera que o dano moral em seu aspecto temporal, conhecido como teoria do desvio produtivo, não é presumido e requer provas para sua configuração.

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEIS. VIOLAÇÃO À DIALETICIDADE RECURSAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. MORA CRED PESS. APELO QUE NÃO ALEGA A REGULARIDADE DAS COBRANÇAS. REPETIÇÃO DO INDÉBITO EM DOBRO. AUSÊNCIA DE DANO MORAL. RECURSO CONHECIDO EM PARTE E PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Para que o recurso fosse dialético, incumbia ao Recorrente justificar o porquê, à luz dos parâmetros normativos – legais e jurisprudenciais – utilizados para definir o valor da indenização, o valor dos danos morais arbitrado pelo juízo a quo deveria ser considerado irrazoável/desproporcional, ou que geraria enriquecimento sem causa. 2. Quanto à repetição do indébito simples, razão não assiste ao recorrente, na medida em que a jurisprudência da Corte Cidadã evoluiu a fim de dispensar a comprovação da má-fé como requisito para a incidência da norma insculpida no parágrafo único art. 42 da Lei Consumerista, exigindo, tão somente, a inexistência de erro escusável por parte da instituição financeira. Precedente Corte Especial do STJ. 3. *Ainda que se considere a responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços e o dano moral em seu aspecto temporal, não se trata de dano moral presumido*, o que implica a imprescindibilidade de prova para fins de condenação. 4. Recurso parcialmente conhecido e provido em parte.²⁵⁴

Nesse mesmo sentido:

EMENTA: APELAÇÕES CÍVEIS - AÇÃO INDENIZATÓRIA - ROUBO DO CELULAR DO AUTOR - REALIZAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS SEQUENCIAIS - CULPA EXCLUSIVA DA VÍTIMA OU DE TERCEIRO NÃO VERIFICADA - FRAGILIDADE DOS MECANISMOS DE SEGURANÇA DOS APLICATIVOS - CASO DE FORTUITO INTERNO - FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - RESSARCIMENTO DE VALORES - NECESSIDADE - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - QUANTUM INDENIZATÓRIO - RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - JUROS DE MORA E CORREÇÃO MONETÁRIA - TERMO INICIAL - RESDISTRIBUIÇÃO DOS ÔNUS SUCUMBENCIAIS. - É de natureza objetiva a responsabilidade das instituições financeiras quanto aos danos suportados pelos usuários durante a prestação dos serviços. - A inobservância do dever de cuidado com haveres depositados sob sua custódia a partir da autorização de empréstimos e transferências em valores expressivos na conta do autor, feitos no mesmo dia em circunstâncias no mínimo suspeitas, configuram um defeito na prestação dos serviços de segurança e vigilância que normalmente são esperados de uma instituição financeira. - É incontroversa a responsabilidade das instituições financeiras no tocante à criação e manutenção de um sistema de proteção capaz de imprimir segurança às transações bancárias e desestimular ação de criminosos, devendo responder pelos danos materiais causados ao

²⁵⁴ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Manaus, Apelação Cível Nº 0710516-18.2021.8.04.0001; Relator (a): Paulo César Caminha e Lima; Órgão julgador: Primeira Câmara Cível; Data do julgamento: 27/06/2023; Data de registro: 27/06/2023).

consumidor, em decorrência de eventual falha na prestação dos seus serviços. - Inexistindo parâmetros objetivos para a fixação da indenização por danos morais, deve o julgador observar a razoabilidade e a proporcionalidade, atentando para o seu caráter punitivo-educativo, e também amenizador do infortúnio causado. - Por se tratar de relação contratual, o quantum indenizatório deverá ser acrescido de juros de mora, desde a citação, na forma do art. 405 do CC, e corrigido monetariamente, a partir do seu arbitramento, conforme súmula nº 362 do STJ. - Em face da sucumbência recíproca, os ônus sucumbenciais devem ser distribuídos proporcionalmente entre as partes, conforme determina o artigo 86 do CPC. V.V.P. - A reparação por danos morais deve efetivamente reparar um dano concreto decorrente da violação a direitos da personalidade, como por exemplo direito ao nome, à honra, à imagem, à privacidade e intimidade, direito ao seu próprio corpo e à sua integridade física (arts. 11 a 21 do CC), que seja capaz de causar dor, humilhação, constrangimento ou sofrimento à vítima do dano. **À exceção do dano moral *in re ipsa*, sem a prova desse dano não há falar-se em indenização.**

- No caso, analisando-se o conjunto probatório, verifica-se que o roubo de aparelho celular, praticado por terceiros, não pode ser atribuído ao banco como o ato causador de violação a algum direito de personalidade.

- A busca pelo consumidor dos seus direitos, por meio do acionamento da máquina judiciária, é uma garantia constitucional e deve ser sempre incentivada e facilitada, mas não pode ser entendida, isoladamente, como um ato causador de perda de tempo e desgaste emocional a ponto acarretar danos morais.

- **A aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor ou perda do tempo útil do consumidor exige prova robusta e consistente nesse sentido.** Sem a prova efetiva desse dano, não há falar-se em indenização.²⁵⁵ (Grifo nosso)

Importante frisar que mesmo diante da responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços, o dano moral não é considerado *in re ipsa*, como alguns doutrinadores defendem, tornando necessária a apresentação de evidências para uma possível condenação. Isso significa que o consumidor precisa comprovar o prejuízo sofrido em decorrência da perda de tempo para obter uma reparação por danos morais, ou seja, é essencial demonstrar os elementos que ensejam a responsabilidade civil, como o nexo causal entre o resultado (dano) e a conduta do agente.

Os tribunais têm reconhecido a aplicabilidade da "Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor" em situações em que o consumidor enfrenta problemas causados por maus fornecedores, diante da falha na prestação de serviços.

Nesse sentido é o posicionamento do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná onde reconhece que o descumprimento do contrato pela prestadora de serviço diante da falha na prestação dos serviços caracteriza desvio produtivo do consumidor ao tentar solucionar magistrado considerou que a situação vivenciada pelo autor se

²⁵⁵ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais - Apelação Cível 1.0000.23.028242-8/001, Relator(a): Des.(a) Shirley Fenzi Bertão, 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 12/07/2023, publicação da súmula em 18/07/2023.

enquadra na "Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor", que estabelece que todo o tempo desperdiçado pelo consumidor para tentar solucionar problemas gerados por maus fornecedores constitui um dano indenizável, devido à perda substancial de seu tempo útil.

RECURSO INOMINADO. INSTITUIÇÃO DE ENSINO. AUSÊNCIA DE PROVAS DE QUE OS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO FORAM DISPONIBILIZADOS PARA O ALUNO. AUTOR QUE COMPROVOU FALHAS DE ACESSO AO SISTEMA DA REQUERIDA. NECESSIDADE DE DEVOLUÇÃO DOS VALORES PAGOS PELOS SERVIÇOS QUE NÃO FORAM PRESTADOS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. TESE DE QUE O TEMPO DESPERDIÇADO PELA PARTE CONSUMIDORA PARA TENTAR SOLUCIONAR PROBLEMAS GERADOS POR MAUS FORNECEDORES CONSTITUI DANO INDENIZÁVEL. SENTENÇA MANTIDA PELOS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. ART. 46 LEI 9099/95. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.²⁵⁶

O caso trata de uma controvérsia envolvendo a aquisição de um curso de pós-graduação por parte do autor junto à ré, com a promessa de que receberia outra pós-graduação gratuita, mas que não teve acesso às aulas conforme o contratado. A instituição de ensino não apresentou provas suficientes para comprovar suas alegações de que os cursos foram disponibilizados para o aluno, e o autor, por sua vez, instruiu a petição inicial com um vídeo que demonstra a ocorrência de erro ao tentar acessar os módulos do curso, corroborando sua versão.

A ré tentou sustentar sua posição com um documento indicando que os cursos foram pagos, mas esse mero *print* não foi suficiente para refutar as alegações do autor. Caso tivesse apresentado um boletim escolar do aluno, seria possível comprovar que ele teve acesso à plataforma e frequentou as disciplinas dos cursos, mas isso não foi feito.

Diante da falha na prestação dos serviços e da ausência de provas que demonstrassem o cumprimento do contrato por parte da instituição de ensino, o juiz concluiu que o autor tem direito à restituição dos valores pagos pelo curso e também a uma indenização por danos morais. O magistrado considerou que a situação vivenciada pelo autor se enquadra na "Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor", que estabelece que todo o tempo desperdiçado pelo consumidor para tentar

²⁵⁶ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná - 3ª Turma Recursal - 0000687-47.2022.8.16.0078 - Curiúva - Rel.: juiz de direito substituto José Daniel Toaldo - Rel. Desig. juiz de direito da turma recursal dos juizados especiais Fernando Swain Ganem, DJ. 17.07.2023).

solucionar problemas gerados por maus fornecedores constitui um dano indenizável, devido à perda substancial de seu tempo útil.

Assim, a sentença foi mantida pelos próprios fundamentos, com base no art. 46 da Lei 9.099/95, que permite a manutenção da decisão em casos de controvérsias de menor complexidade, como é o caso em questão. A decisão reconhece o direito do autor à restituição do valor pago pelo curso e à indenização por danos morais, com fundamento na falha na prestação de serviços pela instituição de ensino e na perda de tempo e esforço do consumidor para tentar resolver o problema causado pelo mau fornecedor.

Trata-se de um caso de Apelação Cível em que o autor busca indenização por danos morais em virtude do desvio produtivo do consumidor. A parte autora enfrentou problemas com a instituição de ensino ré, que resultaram em longos períodos de espera e diversas tentativas frustradas de solução, como a matrícula em um curso superior e a obtenção de uma disciplina necessária para concluir a graduação. Após comprovar a inexistência de débito, o autor precisou recorrer a medidas judiciais para conseguir realizar a matrícula. O tribunal entendeu que a instituição falhou ao não solucionar o problema do autor de maneira mais simples e rápida, caracterizando o desvio produtivo do consumidor. Portanto, a sentença foi reformada, e o autor faz jus à indenização por danos morais, uma vez que teve seu tempo útil prejudicado e enfrentou um descaso por parte da instituição de ensino.

O desvio produtivo do tempo destaca-se diante dos problemas decorrentes de vício do produto, o que enseja dano moral.

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. AQUISIÇÃO DE MÁQUINA DE LAVAR ROUPA COM GARANTIA ESTENDIDA. VÍCIO DE FUNCIONAMENTO. ACORDO EXTRAJUDICIAL FIRMADO ENTRE AS PARTES NO PROCON DE DEVOLUÇÃO À AUTORA DO VALOR DESEMBOLSADO COM O PRODUTO. DESCUMPRIMENTO PELA RÉ. SENTENÇA QUE HOMOLOGA O RECONHECIMENTO DA PROCEDÊNCIA DO PEDIDO DE RESSARCIMENTO DE DANOS MATERIAIS EM RAZÃO DO PAGAMENTO PELA RÉ, E JULGA IMPROCEDENTE O PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. INSURGÊNCIA DA AUTORA. INSISTÊNCIA NA PRETENSÃO DE INDENIZAÇÃO A TÍTULO DE DANOS MORAIS. ACOLHIMENTO. APLICAÇÃO DA *TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR*. AUTORA QUE DESPENDEU ESFORÇO E TEMPO ÚTIL PARA TENTAR SOLUCIONAR A SITUAÇÃO. INÉRCIA E DESCASO DA SEGURADORA EM RESOLVER O PROBLEMA. NÃO CUMPRIMENTO DO ACORDO FIRMADO PERANTE O PROCON. *SITUAÇÃO VIVENCIADA PELA APELANTE QUE SUPERA O MERO ABORRECIMENTO*. TRANSTORNO E PERDA DE TEMPO ÚTIL PELA CONSUMIDORA. DEVER DE INDENIZAR EVIDENCIADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO. FIXAÇÃO

EM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE.SENTENÇA REFORMADA.ÔNUS SUCUMBÊNCIAL. REDISTRIBUIÇÃO.HONORÁRIOS RECURSAIS DESCABIDOS (STJ: EDCL NO AGINT NO RESP N. 1573573/RJ, REL. MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, J. 4/4/2017).RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.(TJSC, Apelação n. 0302513-38.2019.8.24.0039, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Selso de Oliveira, Quarta Câmara de Direito Civil, j. 24-11-2022)

No caso em questão, a autora buscou a condenação da ré ao pagamento de indenização por danos morais alegando que sua honra foi diretamente ferida pelos prejuízos financeiros e pelo tempo desperdiçado ao lidar com a falha na prestação de serviços da empresa, mesmo após acordo extrajudicial, argumentando que o tempo vital foi perdido de forma desproporcional e ilegal, gerando um dano moral indiscutível a ser indenizado. O Tribunal reconheceu que o dano moral deve ser configurado por sofrimento acima da normalidade, atingindo a honra, integridade moral ou o estado psicológico do indivíduo. Nesse sentido, a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor foi aplicada para fundamentar a indenização pelos danos morais decorrentes do tempo útil desperdiçado em função da falha na prestação de serviços pela empresa requerida

Em tal caso, faz-se imperioso constar trechos do acórdão sob o entendimento quanto ao desvio produtivo do consumidor

(...) assentado que o vício no produto, por si só, não enseja dano moral, é necessário avaliar se concorreram circunstâncias especiais que ocasionaram abalo anímico a justificar o acolhimento da pretensão indenizatória acolhida na origem. Um dos aspectos sobrelevados nessa análise é o tempo despendido pelo consumidor na tentativa de solucionar um problema para o qual, respeitado o princípio da boa-fé objetiva, o fornecedor deveria prontamente apresentar solução.

Em relação ao tempo perdido, colhe-se de artigo publicado na Revista de Direito do Consumidor: O dano temporal ou cronológico por desvio do produtivo e perda de tempo útil e/ou livre é fenômeno típico da sociedade tecnológica pós-moderna, gozando de inegável presença fática que não pode mais ser ignorada pelos juristas brasileiros e mundiais. Daí por que inspirando-se na lição do desembargador André Gustavo Correia de Andrade, é intolerável que os consumidores percam seu tempo útil e livre em decorrência de condutas abusivas imputáveis unicamente aos fornecedores de serviços/produtos que não se dispõem à solução rápida e adequada das demandas consumeristas avalizadas pela Constituição e pelo Código de Defesa do Consumidor.

Verdadeiramente, o dano temporal por desvio produtivo ou desperdício de tempo útil e/ou livre do consumidor é realidade inarredável aferível à luz de cada caso concreto e pela regra de experiência ordinária do magistrado, a fim de separar mero aborrecimento do efetivo dano indenizável por perda do tempo útil e desvio produtivo.

Em suma, o direito à indenização compensatória do dano temporal ou cronológico enquanto categoria lesiva autônoma -, é consequência do

sistema aberto de tutela da dignidade humana e de responsabilização civil, merecendo análise atenta e detida dos intérpretes e operadores do direito brasileiro. Aliás, tutelar juridicamente o tempo humano é também respaldar a liberdade, valorizar a vida, a família, o trabalho, o estudo, o afeto e tantos outros bens caros à personalidade humana em meio ao cotidiano veloz da sociedade da informação. No entanto, os Tribunais pátrios geralmente ainda conferem efetividade à tutela jurídica do tempo de modo reflexo sob o rótulo genérico de danos morais já representando isso grande avanço, diga - se en passant. (MAIA, Maurilio Casas. O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro - é dignidade e liberdade. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo: Revista dos Tribunais, n. 92, mar./abr. 2014. p. 174, 175).

Registre-se, com a devida vênia, que não se está a acompanhar o citado autor na caracterização do "dano temporal" como uma categoria autônoma. O que se acompanha é seu raciocínio no sentido de que o desperdício de tempo a que foi sujeitado o consumidor deve ser considerado como um elemento importante na caracterização do dano moral. A necessidade de repetidamente ter de buscar a assistência técnica não exerce, evidentemente, nenhum efeito sobre a passagem do tempo, objetivamente considerado, mas o privou de utilizar daquele tempo de maneira que lhe fosse proveitosa.

A escolha sobre a forma de dispor do próprio tempo é, sem dúvida, uma das mais importantes liberdades da vida, e um elemento essencial da dignidade humana. Oportuno lembrar, nesse ponto, a lição de Sêneca:

Não é curto o tempo que temos, mas dele muito perdemos. A vida é suficientemente longa e com generosidade nos foi dada, para a realização das maiores coisas, se a empregamos bem. Mas, quando ela se esvai no luxo e na indiferença, quando não a empregamos em nada de bom, então, finalmente constrangidos pela fatalidade, sentimos que ela já passou por nós sem que tivéssemos percebido. O fato é o seguinte: não recebemos uma vida breve, mas a fazemos, nem somos dela carentes, mas esbanjadores. Tal como abundantes e régios recursos, quando caem nas mãos de um mau senhor, dissipam-se num momento, enquanto que, por pequenos que sejam, se são confiados a um bom guarda, crescem pelo uso, assim também a nossa vida se estende por muito tempo, para aquele que sabe dela bem dispor. (Sobre a brevidade da vida. p. 26. São Paulo: Nova Alexandria, 1993.)

Pois bem, no exame do caso concreto, deve-se observar se a ré foi esbanjadora do tempo do consumidor, infligindo - lhe gratuitamente a pena de ter de se deslocar, procurar a assistência técnica, argumentar, insistir, proceder a reclamação no Procon, dentre outras diligências. Para a caracterização do dano moral não se computará, entretanto, apenas o tempo perdido, mas o sentimento de estar sendo desprezado e talvez enganado pelo fornecedor, além da angústia de não saber se o reparo ou a troca serão feitos, quando o processo irá terminar, por quantas mais vezes será necessário requerer a solução do problema. O desgosto causado por tal situação, o arrependimento da compra e irritação ocasionada pela conduta da ré é fato que se pode facilmente compreender.²⁵⁷

Essa decisão destaca a importância de se respeitar os direitos dos consumidores e de se responsabilizar as empresas por eventuais falhas na prestação de serviços. Ao aplicar a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, o Tribunal reconhece a relevância do tempo e da qualidade de vida do consumidor, garantindo

²⁵⁷ BRASIL. TJSC, Apelação n. 0302513-38.2019.8.24.0039, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Selso de Oliveira, Quarta Câmara de Direito Civil, j. 24-11-2022.

assim uma maior proteção aos direitos fundamentais das pessoas envolvidas nas relações de consumo.

A perda de tempo do consumidor já é objeto de reclamações de longos anos, inclusive nas longas esperas em filas de banco, porém o cenário era de desídia, tratado como mero dissabor, “aborrecimento normal e inevitável”.

Dando contornos concretos, o Superior Tribunal de Justiça emitiu o primeiro acórdão reconhecendo a possibilidade de dano moral decorrente de espera excessiva,²⁵⁸ no caso em que envolvia uma consumidora que permaneceu por mais de uma hora em uma agência bancária, ultrapassando o limite de tempo estabelecido pelas leis municipais e estaduais. O tribunal entendeu que o simples descumprimento dessas legislações não justificava automaticamente a concessão de indenização por dano moral, uma vez que tais leis possuem natureza administrativa e sujeitam as empresas a sanções administrativas. No entanto, foi considerado que a espera por atendimento em fila de banco, quando excessiva ou associada a outros constrangimentos, pode causar danos morais.

Diferentemente do entendimento anterior do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que exigia a comprovação de uma consequência fática capaz de causar dor e sofrimento indenizável²⁵⁹, o dano moral decorrente do desvio produtivo tem se mostrado, por si só, evidenciando que o tempo despendido para resolver determinado contratempo constitui motivo suficiente para a reparação indenizatória.

Essa mudança de posicionamento representa um avanço significativo no âmbito do direito do consumidor, pois a compreensão atual reconhece que o tempo é um recurso valioso e escasso, e quando um consumidor precisa despender esforços adicionais para resolver problemas causados por fornecedores ou prestadores de serviços, isso resulta em um desvio do seu propósito produtivo, no seu bem-estar pessoal e no seu tempo de vida.

O STJ reforçou, dessa forma, a responsabilidade dos fornecedores em oferecer um atendimento adequado e respeitoso aos seus clientes, incentivando a melhoria

²⁵⁸ BRASIL. STJ, AgInt no AResp 564529/RJ, quarta turma, relatora ministra Maria Isabel Gallotti, DJ.: 04/06/2019.

²⁵⁹ “[...]Danos morais: grave ofensa à personalidade. Precedentes. 3. A mera invocação de legislação municipal que estabelece tempo máximo de espera em fila de banco não é suficiente para ensejar o direito à indenização. Precedentes. 4. Contudo, a espera por atendimento em fila de banco quando excessiva ou associada a outros constrangimentos pode causar danos morais. 5. Recurso especial não provido. (STJ, REsp 1662808/MT, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 02/05/2017, DJe 05/05/2017).

dos serviços prestados pelas empresas e promovendo maior conscientização sobre a importância do respeito ao consumidor em todas as esferas.

Já em 2020, a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) reconheceu que a espera excessiva em fila de banco pode caracterizar dano moral coletivo. O caso envolvia uma ação civil pública em favor de consumidores devido ao descumprimento de uma lei municipal que estabelecia um limite de tempo para o atendimento em estabelecimentos bancários. A decisão da Terceira Turma do STJ ressaltou a importância de se considerar o tempo de espera como um fator relevante para a caracterização do dano moral em casos dessa natureza.²⁶⁰

Nesta abordagem, Dessaune destaca alguns equívocos em relação à "tese de mero aborrecimento", que sugere que certos eventos não geram o dever de indenizar. No contexto do desvio produtivo, o principal bem jurídico afetado não é a integridade psicofísica da pessoa consumidora, mas sim o seu tempo vital e as atividades existenciais que ela escolhe realizar ao longo dele, como trabalho, estudo, descanso, lazer, convívio social e familiar.²⁶¹

O autor argumenta que o tempo existencial é juridicamente protegido, pois encontra-se resguardado tanto no âmbito dos direitos da personalidade, que tem um rol aberto abrangente, quanto no contexto do direito fundamental à vida. Portanto, o dano temporal decorrente do desvio produtivo não deve ser tratado como um simples aborrecimento, mas sim como uma violação aos direitos fundamentais da pessoa, que têm o direito de dispor livremente de seu tempo para realizar as atividades que consideram importantes e significativas em suas vidas.

Historicamente, a primeira sentença a considerar a autonomia desse tipo de dano foi proferida pelo juiz de direito Fernando Antônio de Lima, na Comarca de Jales, estado de São Paulo. Essa sentença foi internada nos autos do processo nº: 0005804-43.2014.8.26.0297, em que um consumidor buscava processar danos decorrentes de uma demora excessiva no atendimento em uma agência bancária.

A teoria do desvio produtivo do consumidor obteve uma adesão ampla, rápida e efetiva por parte dos tribunais brasileiros. O Superior Tribunal de Justiça abordou

²⁶⁰ BRASIL. STJ. 3ª Turma. AgInt nos EDcl no AREsp 1618776/GO, Rel. Ministra Nancy Andrighi, julgado em 24/08/2020, DJe 27/08/2020. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201903368924&dt_publicacao=27/08/2020. Acesso em: 04 jun. 2023.

²⁶¹ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama*, Revista Direito em Movimento, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, 1º sem. 2019, p. 17.

esse assunto pela primeira vez em 2017 e determinou o dano temporal causado aos consumidores.

No entanto, a inclusão do “dano temporal” ou “desvio produtivo do consumidor” como uma nova modalidade de dano ressarcível é uma medida necessária devido a vários motivos, incluindo: o valor significativo do tempo, considerado o bem mais precioso do ser humano; o reconhecimento do tempo como um interesse digno de proteção; a obrigação jurídica dos fornecedores de cumprir sua missão, fornecendo aos consumidores produtos finais adequados, seguros, duráveis e úteis, agindo sempre de boa-fé e reparando integralmente os danos causados aos consumidores; a necessidade de alcançar plena justiça; e, por fim, a concretização constitucional da proteção do consumidor.

No caso específico do desvio produtivo do consumidor, é reconhecido que o dano moral pode estar relacionado ao tempo vital perdido²⁶², às atividades existenciais afetadas e à própria liberdade de escolha do consumidor. Esses interesses jurídicos podem ser igualmente importantes e dignos de proteção, mesmo que não envolvam diretamente lesões emocionais ou psicológicas.

4.6 DA COBRANÇA INDEVIDA E A PERDA DO TEMPO ÚTIL

A consumidora entrou com um processo buscando compensação por cobranças indevidas e bloqueio irregular. Ela alega ter solicitado uma modificação em seu plano para incluir o serviço de internet, porém nunca teve acesso a ele.

Apesar de ter tentado resolver o problema por meios administrativos, a consumidora passou a receber faturas com valores significativamente mais altos do que os acordados, sem desfrutar do produto desejado. Além disso, seu nome foi incluído em cadastros de restrição de crédito devido à falta de pagamento e seus serviços foram bloqueados.

A empresa telefônica se defendeu argumentando que a prestação do serviço foi feita corretamente, uma vez que a usuária teve acesso às linhas telefônicas e à internet. Além disso, a empresa afirmou que as faturas não pagas não foram contestadas, portanto a cobrança era legítima.

²⁶² STJ. “Tampouco se fala em desvio produtivo, conceito que não pode ser banalizado a ponto de servir de clichê automático para toda e qualquer hipótese de desavença contratual, somente se justificando sua invocação à vista de clara e inequívoca afetação do cotidiano e perturbação significativa da rotina do ofendido” (AgInt no agravo em recurso especial nº 2317576 – SP, Rel. Ministro Marco Buzzi, DJ. 30.05.23).

Senão vejamos:

Cobranças indevidas - financiamento descontos automáticos acima do definido em contrato Instituição financeira que descontou valores de financiamento automaticamente, acima do definido em contrato.

Os autores, por diversas vezes, procuraram a solução do problema junto à demandada, porém não obtiveram a solução, tendo sido finalmente obrigados a ajuizar ação com tal fito – Fatos que demonstram não se tratar de mero dissabor, mas de verdadeira violação à dignidade dos clientes.

(...) A perda do tempo útil dos autores, resultante da conduta negligente da instituição financeira, configura dano moral de acordo com a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Segundo essa teoria, o dano ocorre quando o consumidor é obrigado a desperdiçar seu tempo e interromper uma atividade necessária ou preferida para tentar solucionar um problema causado pelo fornecedor. (TRF, 4ª Reg., rel. Des. Federal Vânia Hack de Almeida, Revista Consultor Jurídico, DJ. 18-6-2018).

Nesse mesmo sentido, o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais reconheceu a teoria do desvio produtivo do consumidor, frente ao evento cobranças indevidas, como dano moral:

(...) cabe condenar ao pagamento de indenização por danos morais a empresa que procede a cobranças evidentemente indevidas, obrigando o consumidor, com evidente perda de tempo útil, a tentar resolver a questão na esfera jurídica para ver resguardado seu direito, frontalmente agredido pela má-fé gerencial. (TJMG - Apelação Cível 1.0280.13.002886-1/001, Relator(a): Des.(a) Evandro Lopes da Costa Teixeira, 17ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 20/10/2021, publicação da súmula em 20/10/2021).

Essa decisão reforça a importância de defender o dano proveniente do desvio produtivo, visando preservar a dignidade, a liberdade e os direitos fundamentais do consumidor, ao garantir a proteção de seu tempo vital e atividades existenciais no âmbito jurídico.

O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás tem acolhido a ideia de que o tempo é um bem valioso na vida do consumidor, e tem aplicado a teoria do desvio produtivo, segundo a qual se entende pela existência de lesão ao direito da personalidade do consumidor quando ele precisa desperdiçar seu tempo em várias atividades para resolver problemas de consumo que sequer deveriam existir:

MENTA: Apelação Cível. Ação de repetição de indébito c/c dano moral. I. Empréstimo consignado. Cobrança em duplicidade. Restituição devida. A parte autora, desincumbindo do ônus que lhe era devido (art. 373, I, CPC), comprovou que o banco réu efetuou os descontos concomitantes relativos a mesma parcela do contrato de empréstimo consignado (R\$ 330,00), tanto no benefício previdenciário como na conta-corrente da consumidora, ocasionando o pagamento em duplicidade, razão pela qual a manutenção da sentença que determinou a restituição do valor descontado é medida imperativa. II. Restituição forma simples. No julgamento do EAREsp n.

676.608/RS, sob o rito dos recursos repetitivos, o Superior Tribunal de Justiça modulou os efeitos de sua decisão, consignando que a aplicação da referida tese, dispensando o elemento volitivo do fornecedor para a restituição em dobro, apenas se daria nas cobranças efetivadas posteriormente à publicação do julgado realizado pela colenda Corte Cidadã (30/03/2021). No caso, não demonstrada a má-fé da instituição financeira e sendo a parcela descontada em data anterior a referida decisão, deve a restituição ocorrer na forma simples. Sentença reformada. III. Danos morais devidos. Teoria do desvio produtivo. O caso se amolda à aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor, a qual preconiza que a perda de tempo imposta de modo abusivo pelo fornecedor para o reconhecimento do direito do consumidor enseja indenização por danos morais. Tendo em vista as inúmeras tentativas de resolução da controvérsia de maneira extrajudicial, conclui-se que a conduta da instituição requerida/apelante causou danos que ultrapassam o mero dissabor cotidiano. IV. Quantum indenizatório. Princípio da proporcionalidade. Redução aplicada. O quantum indenizatório deve ser arbitrado em observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e da trílice finalidade: satisfativa para a vítima, dissuasório para o ofensor e de exemplaridade para a sociedade. A quantia de R\$ 3.000,00 (três mil reais) atende aos referidos critérios, face às particularidades do caso concreto, pois, além do desconto indevido, a autora empreendeu, sem sucesso, várias tentativas de solução na via administrativa, conforme devidamente comprovado. Tal valor é suficiente para indenizar a autora pelos danos experimentados, sem representar enriquecimento indevido e, ao mesmo tempo, é razoável para o apelante reparar a atitude desidiosa na solução do problema reportado pela consumidora, bem como para desestimular semelhante conduta nas relações de consumo. Apelação parcialmente conhecida e, nesta extensão, parcialmente provida. Sentença reformada.²⁶³

4.7 A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR É COMO UM SAPATO DE TAMANHO ÚNICO: NÃO SERVE PARA TODAS AS RELAÇÕES JURÍDICAS

O cerne da presente controvérsia está em determinar se a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, assim chamada, pode ser aplicada a relações jurídicas que não se enquadram no âmbito consumerista e que são reguladas exclusivamente pelo Direito Civil.

Nessa linha, em 25 de outubro de 2022, o Superior Tribunal de Justiça, com a relatoria da Ministra Nancy Andrighi, proferiu julgamento sobre o recurso especial nº 2.017.194 - SP.

O caso envolve o recurso interposto pelos recorrentes, sob a alegação de que adquiriram um imóvel, objeto do acervo hereditário em um processo de inventário, por meio de cessão onerosa de direitos hereditários. No entanto, devido à falta de

²⁶³ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, Apelação Cível n. 5322515-10.2022.8.09.0021, 7ª Câmara Cível, Rel. Des.(a) Ana Cristina Ribeiro Peternella França, DJ. 20/07/2023.

pagamento de impostos e à não conclusão do inventário pelos herdeiros, os requerentes não conseguem regularizar o seu direito de propriedade sobre o bem. Diante de tal situação, propuseram uma ação de obrigação de fazer cumulada com adjudicação compulsória e danos morais, com o objetivo de forçarem os recorridos a concluir o processo de inventário, viabilizando assim a adjudicação do imóvel, e também buscarem a condenação dos réus ao pagamento de indenização por danos morais, com base na aplicação da Teoria do desvio produtivo do consumidor.

Em primeira instância o juiz extinguiu o processo sem resolução de mérito com relação ao pedido de obrigação de fazer e julgou improcedente o pedido de condenação ao pagamento de compensação por danos morais. Interposta apelação, o juiz de segundo grau negou-lhe provimento, afastando a aplicação da Teoria do Desvio Produtivo, para concluir que os autores não fariam jus à indenização por atraso na transferência definitiva da propriedade.

Por fim, já no Superior Tribunal de Justiça, a terceira turma decidiu por unanimidade negar provimento ao recurso especial. A fundamentação para essa decisão foi de que a teoria do desvio produtivo do consumidor é inerentemente aplicada no contexto do direito consumerista devido à sua origem, fundamentos e requisitos. Essa teoria se baseia na situação de desigualdade e vulnerabilidade do consumidor, que são características das relações de consumo, e, portanto, não é aplicável a relações jurídicas regidas exclusivamente pelo Direito Civil.²⁶⁴

Nesse sentido, o julgamento teve como base a doutrina do autor que criou a teoria do desvio produtivo do consumidor. Conforme destacado por Marcos Dessaune, a teoria do desvio produtivo do consumidor parte do pressuposto de que a sociedade pós-industrial oferece aos seus membros um poder libertador: o consumo de produtos ou serviços de qualidade, fornecidos por especialistas na atividade, tem a utilidade subjacente de liberar o tempo e as habilidades que o consumidor precisaria utilizar

²⁶⁴ Veja-se a posição dominante do Superior Tribunal de Justiça: "(...) 4 - A Teoria dos Desvio Produtivo do Consumidor, como se infere da sua origem, dos seus fundamentos e dos seus requisitos, é predisposta a ser aplicada no âmbito do direito consumerista, notadamente em razão da situação de desigualdade e de vulnerabilidade que são as notas características das relações de consumo, não se aplicando, portanto, a relações jurídicas regidas exclusivamente pelo Direito Civil. 5- Não é possível, no âmbito do presente recurso especial, examinar eventual tese, calcada exclusivamente nas disposições gerais do Código Civil, relativa à indenização pela "perda do tempo útil", **pois a argumentação desenvolvida no recurso é excessivamente genérica para este fim e os dispositivos legais apontados como violados não conferem sustentação à referida tese, sequer relacionando-se com a temática da responsabilidade civil**, o que atrai a incidência da Súmula 284 do STF" (STJ, Ac. unân. 3ª T., REsp n. 2.017.194/SP, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 25/10/2022, DJe de 27/10/2022). (Grifo nosso)

para produzi-los por si mesmo, para seu próprio uso. Isso ocorre porque o fornecimento de um produto ou serviço de qualidade ao consumidor tem o potencial de liberar os recursos produtivos que ele usaria para produzi-los pessoalmente.²⁶⁵

Entendeu-se que, seguindo a linha dessa teoria, a proteção do tempo útil e sua máxima utilização, que são valores fundamentais para a função social da atividade produtiva, seriam atribuídas aos fornecedores por meio das disposições especiais e protetivas presentes no Código de Defesa do Consumidor. Isso significa que os fornecedores seriam responsáveis por garantir que os produtos ou serviços que oferecem aos consumidores sejam de qualidade e eficientes, evitando que estes tenham seu tempo desperdiçado ou tenham que realizar esforços desnecessários.²⁶⁶

Dessa forma, a terceira Turma do STJ, em unanimidade, definiu que teoria do desvio produtivo do consumidor busca equilibrar a relação entre fornecedores e consumidores, promovendo a justa proteção do tempo e das expectativas dos consumidores, ressaltando que o objeto do presente recurso especial não incluiu a análise da existência do chamado "dano temporal" no direito brasileiro, nem tampouco a questão de sua eventual indenização por meio do regime da responsabilidade civil. O foco do recurso estaria direcionado a outras questões específicas, tal qual a teoria do desvio produtivo, teoria adotada exclusivamente no âmbito do Direito do Consumidor.

Em um primeiro momento, ao fazer uma leitura superficial, poderia - se interpretar que o STJ não permite a discussão desse assunto em outros contextos além das relações de consumo. No entanto, o julgamento do Superior Tribunal de Justiça não proibiu a reparação por lesão ao tempo em outros campos do direito, mas apenas limitou a aplicação da teoria do desvio produtivo ao âmbito consumerista. Deixou aberta a possibilidade de considerar o "dano temporal" fora das relações de consumo, mas ressaltou a importância de cautela e parcimônia devido à falta de consenso semântico sobre o conceito de "perda do tempo útil"²⁶⁷.

Inobstante, a teoria do desvio produtivo tenha sido concebida com enfoque nas transações de consumo, seus princípios subjacentes transcendem esse contexto

²⁶⁵ DESSAUNE, Marcos V. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: uma visão geral*. Revista de Direito do Consumidor: RDC, São Paulo, v. 27, n. 119, p. 89-103, set./out. 2018.

²⁶⁶ SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. REsp n. 2.017.194/SP, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 25/10/2022, DJe de 27/10/2022.

²⁶⁷ MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo. *A recente decisão do stj impediria a reparação da lesão ao tempo para além das relações de consumo?* Revista IBERC, v. 6, n. 2, maio/ago, 2023, p. VII e VIII.

específico, permitindo sua adaptação para diversos cenários, inclusive nas esferas trabalhista, conforme se extrai da decisão do Tribunal Regional do Trabalho da 17ª região:

Contudo, ao fixar danos extrapatrimoniais com base na teoria do desvio produtivo, o objetivo é reconhecer que o dano vai além das perdas financeiras ou produtivas. Trata-se de valorizar a intangibilidade do prejuízo causado à pessoa, especialmente quando seu tempo é desviado para resolver questões que poderiam ter sido evitadas ou resolvidas de forma mais eficiente, tutelando não apenas o tempo do indivíduo, mas também sua dignidade e liberdade.²⁶⁸

Nessa mesma linha de raciocínio, seguindo a mesma abordagem ou direção, é possível que outras decisões judiciais também utilizem a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor para casos similares ou situações em que a pessoa sofreu prejuízos em decorrência de atrasos ou falhas no atendimento por parte do setor público ou privado.

Em 2019, a 12ª Câmara de Direito Público do Tribunal de Justiça de São Paulo utilizou a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor em um caso relacionado a um atraso injustificado na resolução de uma disputa tributária. Nessa situação, o tribunal se baseou no Diálogo das Fontes para justificar o aumento do valor indenizatório a ser pago pelo Ente Público, visando compensar os danos imateriais causados ao cidadão devido à demora desnecessária na solução da questão de cobrança indevida de impostos.²⁶⁹

(...) não se ignora que a Teoria do Desvio Produtivo foi originalmente cunhada para ter aplicação, primordialmente, às relações de consumo. No entanto, tenho por certo ser plenamente possível a incidência da supramencionada teoria às relações estabelecidas no âmbito do Direito Administrativo, em verdadeira aplicação da teoria do diálogo das fontes, pela qual as normas jurídicas não se excluem por pertencerem a ramos jurídicos distintos, porém conexos, devendo, pelo contrário, ser aplicadas dentro de uma ideia de complementaridade, tendo em vista nosso sistema jurídico uno.

A Justiça Federal tem adotado a teoria do desvio produtivo do consumidor como fundamentação para a indenização por danos morais resultantes da demora na concessão de benefício previdenciário devido a equívoco administrativo. Neste caso específico, a aplicação da teoria do desvio produtivo foi o sustentáculo utilizado para

²⁶⁸ BRASIL. REsp n. 2.017.194/SP, Terceira Turma Superior Tribunal de Justiça, relatora Ministra Nancy Andrighi, julgado em 25/10/2022, DJe de 27/10/2022).

²⁶⁹ BRASIL. Tribunal de justiça de São Paulo. Apelação Cível nº1000624-72.2018.8.26.0205. Rel. Desembargador. Souza Meirelle. (Tribunal de Justiça s). Disponível em: <https://www.conjur.com.br/dl/desvio-produtivo.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2023.

justificar a compensação pelos danos morais sofridos pelo requerente durante todo o período de espera e tratativas necessárias para obter seu benefício previdenciário, em razão de falhas cometidas pela administração pública.²⁷⁰

De fato, no mundo contemporâneo, a pluralidade e complexidade das relações humanas impõem o direito à diferença, ou seja, o direito de receber proteção específica quando há uma situação distinta. Trata-se do direito à igualdade substancial, onde são requeridas soluções adaptadas a cada caso único²⁷¹. Nesse contexto, tornam-se necessárias abordagens mais flexíveis e móveis, permitindo a coexistência de diferentes valores que orientam o sistema jurídico. Isso possibilita uma abertura para a diversidade e para a busca de respostas jurídicas que se adequem às particularidades de cada situação, promovendo uma justiça mais inclusiva e sensível às necessidades individuais, podendo ser viabilizado através do diálogo das fontes.

O Diálogo das Fontes, como mencionado anteriormente, pode ser utilizado como uma ferramenta jurídica para embasar tais decisões, buscando garantir a justa reparação dos danos causados ao consumidor em decorrência do tempo perdido e dos inconvenientes gerados por condutas negligentes ou ineficientes.

4.8 O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR E A PERSPECTIVA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (STJ)

No período de 2017 a 2018, surgiram os primeiros casos no Superior Tribunal de Justiça em que a tese do desvio produtivo foi mencionada explicitamente, na condenação de fornecedores por danos morais. Essas referências ocorreram em decisões individuais, destacando-se o seguinte resumo dos fatos:

I) Compensação pelo Tempo Perdido e Substituição de Produto Defeituoso

²⁷⁰ BRASIL. TRF. “(...) esta E. Corte não tem reconhecido o direito à indenização por danos morais em razão da simples demora na concessão de benefícios previdenciários. Precedentes. III. Entretanto, no caso dos autos, o requerimento administrativo da autora para concessão de auxílio-doença, apesar de deferido, não foi processado por equívoco administrativo, de maneira injustificada, tendo ela de se encaminhar novamente à agência do réu, em que constatado o erro e realizado novo processamento de seu pedido, com data de requerimento do benefício posterior àquela em que fora efetivamente realizado. IV. Necessidade de encaminhamento de ofício pela Defensoria Pública da União para que houvesse esclarecimento à autora da data de início de seu benefício, em que o INSS admitisse o equívoco, tendo este sido reconhecido apenas na esfera judicial. V. Pode-se aplicar, ainda, a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor em face do tempo dedicado ao requerimento e à obtenção de benefício previdenciário. VI. Indenização por danos morais que se fixa em R\$ 10.000,00”. (TRF-1 - AC: 00134081520134013500, Relator: DESEMBARGADOR FEDERAL JIRAIR ARAMMEGUERIAN, Data de Julgamento: 06/08/2018, SEXTA TURMA, Data de Publicação: 14/08/2018).

²⁷¹ FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. *Curso de Direito Civil: parte geral e LINDB*. 19. ed., Salvador: Juspodivm, 2021, p. 87.

Tratou de uma ação civil pública em que o Ministério Público do Rio de Janeiro buscava que a empresa Via Varejo corrigisse vícios em produtos comercializados por ela dentro de um prazo máximo de 30 dias, sob pena de substituição do produto ou abatimento proporcional do preço. O fornecedor, buscando afastar sua responsabilidade solidária, argumentou que, de acordo com o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), não poderia ser atribuída a responsabilidade solidária do comerciante pela correção do vício do produto antes do prazo de 30 dias, direcionando o consumidor com o produto viciado para outro fornecedor dentro da cadeia de consumo, prejudicando a parte hipossuficiente da relação. No entanto, segundo a argumentação, era responsabilidade da própria empresa ré encaminhar o produto para a assistência técnica, e não do consumidor, como ocorreu na situação em questão, sendo irrazoável acrescentar ao consumidor frustrado com a aquisição de um produto com vício o ônus de resolver o problema pelo qual não foi responsável, restando por caracterizado o desvio produtivo do consumidor. (STJ, REsp.1.634.851, 3ª Câmara, relatora Ministra Nancy Andrighi, DJ. 12.09.17).

II) Responsabilização de um banco por lançar encargos indevidos devido a uma falha operacional exclusiva do banco.

Essa situação ultrapassou a mera inconveniência do cotidiano ou frustração de uma negociação mal sucedida. A instituição bancária demonstrou uma recalcitrância injustificada ao cobrar encargos bancários decorrentes de sua própria negligência, pois não realizou o débito das parcelas na conta corrente da autora nas datas de vencimento, exigindo posteriormente, de forma abusiva, os acréscimos resultantes do pagamento com atraso. Passaram-se mais de três anos sem que a pendência fosse resolvida pela instituição financeira, levando a autora a ter que ajuizar duas ações judiciais. Diante dessa situação, foi adotada a teoria do desvio produtivo do consumidor, uma vez que a autora foi privada de um tempo significativo para dedicar-se a atividades de sua escolha, sendo submetida a inúmeros obstáculos para resolver problemas decorrentes da má prestação de serviços bancários. (STJ, AgREsp 1.260.458/ SP, 3ª Turma, Relator Ministro Marco Aurélio Bellizze, DJE 25.04.2018).

III) Em outro momento, O STJ consolidou o entendimento de que a espera excessiva em fila de banco pode configurar um dano moral, passível de reparação.²⁷²

²⁷² BRASIL. STJ. AgInt nos EDcl no AREsp 1.618.776/ GO, Relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 24/8/2020, DJe de 27/8/2020). (STJ, Ag. Int. no AREsp 2.025.883/RN, 4.ª Turma, Rel. Min. Raul Araújo, j. 03.10.2022, DJe 21.10.2022.

Essa posição reflete uma maior sensibilidade em relação aos direitos do consumidor e reforça a responsabilidade das instituições em oferecer um atendimento eficiente e adequado, evitando a imposição de ônus desproporcional ao consumidor.

IV) Responsabilização pela demora no reparo de um veículo zero quilômetro.

A montadora e a revendedora de veículos foram obrigadas a indenizar um consumidor devido à demora em resolver um sério problema em um carro zero quilômetro. Essa situação causou frustração ao consumidor, uma vez que a reparação do veículo não compensou os transtornos anteriores ao conserto. A conduta das empresas violou um elemento essencial da moral humana, caracterizando um dano passível de indenização. O desvio produtivo do consumidor não pode passar impune, de acordo com os artigos 186 e 927 do Código Civil. O valor da indenização foi fixado em R\$15.000,00, levando em consideração a extensão do dano e a jurisprudência aplicada, conforme o artigo 944 do Código Civil. (STJ, AgREsp 1.241.259/SP, 4ª turma, Relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, DJE 27.03.2018).

No cenário da "fila de banco", é importante destacar que muitos legisladores municipais e estaduais reconheceram a importância desse tema e a necessidade de sua proteção. Consequentemente, é correto concluir que, quando o consumidor é desrespeitado, deve haver o dever de indenizar pela usurpação do tempo de forma injustificada, o que caracteriza o desvio produtivo do consumidor.

No entanto, é importante observar que não há uma lei geral que estabeleça um limite de espera específico para as filas de banco. A competência legislativa sobre esse assunto é atribuída às esferas estaduais e municipais, permitindo que cada localidade estabeleça suas próprias regras de acordo com suas peculiaridades e necessidades, conforme dispõe o art. 30, I da CF/88.²⁷³

Nesse contexto, surge uma controvérsia no âmbito do Superior Tribunal de Justiça. A questão envolve a possibilidade de essa demora excessiva causar dano moral ao consumidor. Enquanto alguns defendem que a espera em fila de banco não viola os direitos de personalidade do consumidor²⁷⁴, portanto, não gera direito à

²⁷³ Como exemplos de legislações municipais, podemos citar as seguintes: Lei nº 4.069, de 12 de julho de 2001, da cidade de Cuiabá/MT, Lei nº 5590, de 1 de julho de 2002, da cidade de Vitória/ES, Lei nº 13.400, de 21 de Dezembro de 2001 do Estado do Paraná, Lei nº 1047, de 6 de agosto de 2001, da cidade de Palmas/TO, Lei nº 5.254, de 25 de março de 2011, da cidade do Rio de Janeiro/RJ, dentre outras.

²⁷⁴ BRASIL. "(...) o direito à reparação de dano moral exsurge de condutas que ofendam direitos da personalidade, bens tutelados que não têm, *per se*, conteúdo patrimonial, mas extrema relevância conferida pelo ordenamento jurídico. A espera em fila de banco, supermercado, farmácia, e em repartições públicas, dentre outros setores, em regra, é mero desconforto que não tem o condão de

indenização, outros julgadores consideram que o prejuízo decorrente dessa demora é um aspecto ligado aos direitos da personalidade²⁷⁵, defendendo, assim, a possibilidade de indenização²⁷⁶. Essa divergência reflete a complexidade do assunto e requer uma análise cuidadosa por parte dos tribunais.

A demora na prestação de serviços bancários, especialmente no atendimento presencial, tem gerado um debate relevante no âmbito do Superior Tribunal de Justiça (STJ). Essa divergência levou o STJ a submeter o tema ao julgamento sob o rito dos recursos repetitivos, buscando proporcionar maior segurança jurídica, isonomia e estabilidade nas decisões judiciais, evitando interpretações divergentes sobre o assunto. A complexidade das questões jurídicas envolvidas é evidenciada pela ausência de entendimento unificado entre os magistrados, o que é comum em casos que requerem análises criteriosas. A decisão de submeter o tema ao rito dos recursos repetitivos tem como objetivo abordar a questão de forma abrangente, buscando resolver a controvérsia e contribuir para a compreensão do tema no contexto das relações de consumo.

O cerne da questão é determinar se a lentidão excessiva no atendimento bancário presencial, superior ao tempo previsto em legislação específica, gera um dano moral individual *in re ipsa*, isto é, um dano moral que dispensa a comprovação efetiva do prejuízo por parte do consumidor. A decisão irá esclarecer a aplicabilidade da modalidade de "dano moral presumido" em relação aos serviços bancários e suas implicações nas relações de consumo.

afetar direito da personalidade, isto é, interferir intensamente no equilíbrio psicológico do consumidor do serviço (saúde mental)". (REsp 1.647.452/RO, quarta turma, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, DJe. 26/2/2019)

²⁷⁵ BRASIL. STJ "(...) a responsabilização por dano moral coletivo se verifica pelo simples fato da violação, isto é, *in re ipsa*, não havendo que se falar, portanto, em ausência de prova do dano na hipótese em apreço". (...) a inadequada prestação de serviços bancários, caracterizada pela reiterada existência de caixas eletrônicos inoperantes, sobretudo por falta de numerário, e pelo consequente excesso de espera em filas por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal, é apta a caracterizar danos morais coletivos". (Recurso especial n. 1.929.288/TO, 3ª turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe. 22/02/2022).

²⁷⁶ BRASIL. STJ. "(...) o desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor". (REsp 1.737.412/SE, terceira turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe. 05/02/2019).

4.9 SOBRE A AUTONOMIA DO DANO TEMPORAL E A SUA QUANTIFICAÇÃO

A jurisprudência de primeira instância, ao lidar com casos concretos envolvendo a perda de tempo injustificada ou ilimitada, tem demonstrado uma tendência gradual de reconhecimento da autonomia compensatória do tempo como uma categoria de dano indenizável, a exemplo do acórdão da turma recursal de Franca/SP proferido pelo juiz e doutrinador Fernando da Fonseca Gajardoni.²⁷⁷

Também é válido demonstrar o processo jurídico, identificado pelo número 0000265-21.2016.8.04.5800,²⁷⁸ que chamou a atenção devido à sentença homologatória proferida pelo Juiz de Direito Rafael Almeida Cró Brito, na Comarca de Maués/AM. Neste processo, um consumidor pleiteou indenização cumulativa por três tipos de danos contra uma operadora de telefonia: danos materiais, danos morais (psicológicos) e danos temporais.

Após um acordo ser alcançado entre as partes envolvidas, foi estipulado o valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) como compensação pelos três tipos de danos alegados pelo consumidor. O juiz analisou o caso, homologou o acordo e chamou a atenção para a autonomia do dano temporal, afirmando que além da possibilidade de reparação dos danos morais e materiais, fica claro que há uma independência na reparação do dano temporal.

Essa decisão destaca a importância de reconhecer que danos temporais, referentes à perda de tempo ou atrasos indevidos causados por uma empresa ou fornecedor, podem ser considerados independentes e passíveis de indenização, além dos danos morais e materiais tradicionais.

Esse caso específico ilustra como o Judiciário pode reconhecer a relevância do dano temporal e proporcionar a devida reparação aos consumidores prejudicados, considerando todas as dimensões dos danos sofridos. A autonomia do dano temporal é, assim, reconhecida como uma importante abordagem para garantir a justa compensação e a proteção dos direitos dos consumidores.

²⁷⁷ “Há no caso, verdadeiro dano temporal. (...) A perda do tempo, por si só, não enseja a violação à psiquê humana. Todavia, o seu desperdício em vão, por causa de outrem, deve ser protegido pelo ordenamento jurídico”. (1ª Turma Recursal Cível do Colégio Recursal - Franca/SP - Recurso Inominado Cível n. 1000847-46.2020.8.26.0434, j. 30.11.2020).

²⁷⁸ BRASIL. Tribunal de Justiça do Amazonas. 1ª Vara. Comarca de Maués/AM. Sentença homologatória no Processo nº 0000265-21.2016.8.04.5800. Juiz de Direito Rafael Almeida Cró Brito, dj.11.08.2016. Disponível em: https://emporiadodireito.com.br/wp-content/uploads/2016/08/Senten%c3%a7a_Homologat%c3%b3ria_Dano_Temporal_Emp.pdf. Acesso em 22.abr. 2023.

Nesta seara, apesar de a autonomia e cumulação compensatória da perda indevida de tempo ainda não serem amplamente reconhecidas pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), a Justiça Ordinária do Brasil não ignora a vulnerabilidade temporal, ora reconhecida como dano moral em sentido estrito.²⁷⁹

No entanto, em outros casos, além do reconhecimento do dano moral, também se verifica o reconhecimento do dano moral *in re ipsa*²⁸⁰ nas situações em que ocorre uma ofensa direta a um direito da personalidade do consumidor devido ao desvio produtivo causado.

Essa abordagem indica que em alguns casos, a própria existência do dano moral é presumida diante da gravidade da conduta do fornecedor e dos efeitos negativos do desvio produtivo na vida do consumidor. Nesse contexto, não é necessário provar especificamente o abalo psicológico sofrido pelo consumidor, pois a própria ofensa ao direito da personalidade é considerada suficiente para configurar o dano moral.

Quanto ao tema da quantificação do dano moral, conforme externado anteriormente, o juiz, embora não esteja vinculado a limites legais específicos, deve pautar sua decisão no princípio da razoabilidade, buscando estabelecer uma quantia adequada que corresponda à reprovabilidade da conduta ilícita e à gravidade do dano causado, levando em conta também a situação econômica das partes envolvidas.

Por outro lado, quando os tribunais apresentam uma fundamentação detalhada, justificando como chegaram ao valor da indenização e levando em consideração os fatores relevantes, como a intensidade do sofrimento da vítima, a gravidade da conduta do ofensor e a condição econômica das partes, isso proporciona

²⁷⁹ BRASIL. “(...) tal situação configura desvio produtivo caracterizador da violação a direito da personalidade e ensejando, pois, dano moral”. (Apelação Cível nº 0061300-59.2017.8.19.0002, Décima Sétima Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, Rel. Des. Arthir Narciso de Oliveira Neto, Dje. 20.07.23).

²⁸⁰ BRASIL. TJDF. Aliado aos efeitos experimentados pela consumidora vitimada por fraude ocorrida por folha da administradora do cartão de crédito de sua titularidade em seu estado anímico e em suas finanças pessoais, ainda que de forma transitória, as gestões que empreendera visando resolver o havido no ambiente administrativo, demandando desvio de suas atividades profissionais e cotidianas, atrai a incidência do denominado desvio produtivo, corroborando a subsistência de fatos irradiadores de dano moral afetando-a, legitimando que seja compensada pecuniariamente. 6. O dano moral, porque afeta diretamente os atributos da personalidade da ofendida, maculando os seus sentimentos e impregnando indelével nódoa na sua existência, ante as ofensas que experimentara no que lhe é mais caro - dignidade, auto-estima, honra, credibilidade, tranquilidade etc. -, se aperfeiçoa com a simples ocorrência da falha na prestação do serviço que se qualifica como sua origem genética, não reclamando sua qualificação que do ocorrido tenha derivado qualquer repercussão no patrimônio material do lesado. (Acórdão 1434870, 07072412620218070018, Relator: Teófilo Caetano, 1ª Turma Cível, data de julgamento: 29/6/2022, publicado no DJE: 15/7/2022).

maior clareza e compreensibilidade à decisão, conforme verificado em um julgado recente do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina.

No referido caso, o tribunal analisou minuciosamente as circunstâncias que envolveram a lesão e o impacto emocional sofrido pela vítima, levando em conta a conduta desidiosa e ineficiente do fornecedor de serviços que resultou em perturbação do sossego do autor. Além disso, o tribunal considerou a condição econômica das partes, sendo a empresa ré de grande porte econômico e o autor beneficiário da gratuidade da justiça.

Ao ponderar esses elementos, o Tribunal de Justiça de Santa Catarina fixou a indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), valor que se mostrou adequado e proporcional às circunstâncias do caso. A fundamentação detalhada utilizada pela corte permitiu compreender como os princípios da razoabilidade e proporcionalidade foram aplicados na valoração do dano moral.

Essa abordagem, com base em uma análise criteriosa e explanação fundamentada dos critérios adotados, demonstrou o comprometimento do tribunal em garantir uma decisão justa e coerente, refletindo os propósitos da responsabilidade civil e buscando reparar o abalo emocional sofrido pela vítima, além de desencorajar a reiteração de condutas lesivas por parte do ofensor.

Sobre a temática, registro que a quantia fixada a título de indenização por danos morais tem por precípua finalidade reparar ou, na sua impossibilidade, amenizar as consequências decorrentes do abalo anímico sofrido pela vítima, sem deixar de lado o caráter pedagógico da sanção.

Para tanto, há critérios a serem observados no momento da valoração da indenização em questão, destaco:

Pode-se afirmar que os principais fatores a serem considerados são: a) a condição social, educacional, profissional e econômica do lesado; b) a intensidade de seu sofrimento; c) a situação econômica do ofensor e os benefícios que obteve com o ilícito; d) a intensidade do dolo ou o grau de culpa; e) a gravidade e a repercussão da ofensa; e f) as peculiaridades e circunstâncias que envolveram o caso, atentando-se para o caráter antissocial da conduta lesiva. (GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade civil. 21. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2022, p. 331).

Sob tais parâmetros, fixo a quantia no patamar de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), ao considerar que a instituição de ensino ré demorou excessivamente para solucionar o imbróglio ocasionado por si mesma, bem como o fato de o demandante não ter encontrado outra solução se não acionar o Poder Judiciário para dirimir a situação.

Outrossim, a verba arbitrada se mostra em consonância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, principalmente em razão do porte econômico da requerida.

Em tempo, em casos semelhantes, este Sodalício tem costumeiramente arbitrado os danos morais no mesmo valor fixado, a saber: TJSC, Apelação n. 0305199-51.2019.8.24.0023, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Maria do Rocio Luz Santa Ritta, Terceira Câmara de Direito Civil, j. 15-03-

2022; TJSC, Apelação n. 5009982-22.2019.8.24.0008, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. André Carvalho, Sexta Câmara de Direito Civil, j. 08-03-2022; TJSC, Apelação n. 0300209-78.2018.8.24.0014, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Saul Steil, Terceira Câmara de Direito Civil, j. 04-12-2020.²⁸¹

Assim, a fundamentação detalhada apresentada no referido julgado do Tribunal de Justiça de Santa Catarina evidencia a importância desse cuidado na quantificação do dano moral, proporcionando maior transparência e segurança jurídica nas decisões judiciais.

É fundamental ressaltar que, considerando a tripla função das reparações por danos morais, que englobam a compensação, a punição e a solidariedade, e tendo em vista o substancial poder econômico da parte requerida, o valor da indenização não pode ser desconsiderado.

A reparação por danos morais tem o propósito de compensar a vítima pelo sofrimento e abalo emocional causados pela conduta ilícita do ofensor. Além disso, a indenização também tem uma função punitiva, buscando desencorajar a repetição de condutas lesivas no futuro e sinalizar que a sociedade repudia tais práticas. A solidariedade, por sua vez, visa fortalecer a proteção dos direitos fundamentais, assegurando que todos os indivíduos sejam tratados com dignidade e respeito.

Considerando a magnitude do poder econômico da parte requerida, é essencial que o valor da indenização seja condizente com os objetivos da responsabilidade civil. Uma indenização insignificante não cumpriria plenamente a função reparatória nem desempenharia seu papel de punição e dissuasão, além de não expressar a devida solidariedade com a vítima.

Portanto, ao fixar o valor da indenização por danos morais, o juiz deve considerar cuidadosamente as circunstâncias do caso, a extensão do dano sofrido pela vítima e o poder econômico do ofensor. Somente assim será possível garantir uma reparação justa e efetiva, que atenda aos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e equidade, e que esteja em consonância com os propósitos da responsabilidade civil.

Em um outro caso, onde discutia-se a restituição indevida de valores e danos morais decorrentes do desvio produtivo do consumidor, o acórdão 1626717 do Tribunal de Justiça do Distrito Federal reconheceu o dano temporal como uma lesão

²⁸¹ BRASIL. TJSC, Apelação n. 5004102-61.2019.8.24.0004, do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, rel. Eduardo Gallo Jr., Sexta Câmara de Direito Civil, j. 07-03-2023.

extrapatrimonial, levando em consideração a sua gravidade e impacto na vida do consumidor. A relatora do caso destacou a importância de uma adequada reparação, considerando as características do dano sofrido, bem como a necessidade de dissuadir comportamentos inadequados e de promover uma compensação justa.

Ademais, na sentença proferida em resposta ao recurso, os critérios adotados para a fixação do valor dos danos foram revelados. Contudo, esse valor foi posteriormente reduzido em instância superior. A justificativa para essa redução baseou-se no entendimento de que o montante inicialmente estipulado na decisão não estava em conformidade com os parâmetros habituais para quantificar a compensação pecuniária devida à parte autora. A instância superior considerou esse valor excessivo e temeu que pudesse resultar em um enriquecimento injustificado da parte prejudicada. Todavia, não esclareceu os critérios diante do apresentado, veja:

(...) em virtude da inexistência de parâmetros legais específicos para a fixação do valor da indenização por danos morais, deve o magistrado, com base em um juízo de razoabilidade e proporcionalidade, avaliar, no caso concreto, as condições pessoais das partes litigantes, bem como a extensão do dano experimentado pela parte ofendida e a gravidade da conduta do ofensor. 9.1. O arbitramento da reparação deve ser moderado e equitativo, atento às circunstâncias de cada caso, evitando que se converta em instrumento de captação de vantagem ou enriquecimento ilícito. No entanto, deve ser suficiente para inibir e reverter o comportamento faltoso do ofensor. 9.2. O valor fixado para a reparação do dano moral foi de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), contudo esse montante é desproporcional com os parâmetros mencionados para se apurar a quantificação da compensação pecuniária devida à parte autora, porque favorece o enriquecimento sem causa, de modo que a redução se mostra necessária para patamar razoável. 9.3. Em atenção aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade e sopesando-se os critérios definidos para a fixação do valor da reparação do dano moral, entende-se que a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) representa valor adequado para compensar o dano extrapatrimonial experimentado pela consumidora, quando se considera o prejuízo de R\$ 727,00, a condição socioeconômica da consumidora e o valor do empréstimo declarado inexistente, tendo em vista que ameniza o desvio produtivo experimentado e, ao mesmo tempo, atende à finalidade pedagógica, advertindo o fornecedor quanto à ilicitude de sua conduta. (Acórdão 1626717, 07176048920228070001, Relator: CARMEN BITTENCOURT, 1ª Turma Cível, data de julgamento: 5/10/2022, publicado no DJE: 27/10/2022).

Ressalte-se que decisões sem aplicar uma indenização por dano moral com caráter punitivo e pedagógico, pode estimular a prática de condutas ilícitas por parte das empresas. Isso ocorre porque a falta de uma compensação adicional por danos morais torna vantajosa a multiplicação de comportamentos semelhantes em relação a clientela. Muitos desses consumidores podem optar por não ingressar com ações judiciais, seja por não estarem dispostos a enfrentar um processo longo e

desgastante, ou porque os valores indevidamente cobrados são relativamente baixos em comparação com os custos envolvidos em uma demanda judicial.

Doravante, a responsabilidade civil não se limita apenas à reparação dos danos causados, mas desempenha um papel importante na prevenção de danos futuros. Nesse sentido, as decisões judiciais que estabelecem padrões de conduta a serem seguidos e se impõem aos infratores funcionam como instrumentos de direcionamento de comportamento.²⁸²

Contudo, na fixação do montante da condenação a título de danos morais, deve-se atender a uma dupla finalidade: reparação e repressão²⁸³. Portanto, há que se observar a capacidade econômica do atingido, mas também a do ofensor, com vistas a evitar o enriquecimento injustificado, mas também garantir o viés pedagógico²⁸⁴ da medida, desestimulando-se a repetição do ato ilícito.

²⁸² FARIAS, Cristiano Chaves de. et al. *Curso de direito civil: responsabilidade civil*. 8. ed., Salvador: Jusodivm, 2021, p. 827.

²⁸³ MINAS GERAIS. Trinual de Justiça. “A jurisprudência dos tribunais vem acompanhando a doutrina que reconhece a responsabilidade civil por danos morais em decorrência do desvio produtivo do consumidor, ou pela perda do tempo útil do consumidor. 3. A indenização por danos morais deve proporcionar à vítima satisfação na justa medida do abalo sofrido, sem enriquecimento sem causa, produzindo no ofensor impacto suficiente para dissuadi-lo de igual e semelhante atentado. 4. Recurso conhecido e não provido.” (TJMG - Apelação Cível 1.0000.21.192783-5/001, Relator(a): Des.(a) Shirley Fenzi Bertão, 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 27/10/2021, publicação da súmula em 27/10/2021).

²⁸⁴ MATO GROSSO. Tribunal de Justiça “(...) aplica-se no caso, a teoria do *desvio produtivo* do consumidor, restando configurado verdadeiro ato atentatório à dignidade da consumidora passível de reparação por danos morais. (...) na fixação do montante da condenação a título de danos morais, deve-se atender a uma dupla finalidade: reparação e repressão. Portanto, há que se observar a capacidade econômica do atingido, mas também a do ofensor, com vistas a evitar o enriquecimento injustificado, mas também garantir o viés pedagógico da medida, desestimulando-se a repetição do ato ilícito. (Recurso Inominado: 1004569-72.2022.8.11.0002, turma recursal cível, Lamiisse Roder Feguri Alves Correa, turma recursal única, julgado em 03/07/2023, publicado no DJE 10/07/2023).

5 CONCLUSÃO

O desvio produtivo do consumidor é um conceito jurídico que ganhou destaque nos debates sobre responsabilidade civil, especialmente no contexto das relações de consumo. Refere-se à ideia de que quando um consumidor dispende seu tempo de forma improdutiva devido a práticas abusivas por parte de fornecedores de bens ou serviços, isso constitui um dano passível de indenização.

Nesse contexto, o presente estudo destaca a importância do desvio produtivo do consumidor no âmbito da responsabilidade civil, especialmente considerando o tempo existencial como um recurso inestimável e essencial para a dignidade e o bem-estar das pessoas. Sob a ótica do bem jurídico vital, o tempo é irrecuperável, não se acumula e é finito. Quando um consumidor precisa resolver problemas causados por um fornecedor, como inclusão indevida em cadastro de inadimplentes, isso interrompe suas atividades essenciais, levando ao deslocamento dessas atividades, pois o tempo uma vez desperdiçado não pode ser recuperado. Esse ciclo se repete ao longo da vida, resultando na impossibilidade de realizar todas as atividades devido à finitude do tempo e da vida, o que deflagra, inequivocamente, possíveis danos.

A análise realizada demonstrou que o tempo é um recurso limitado e irrecuperável, e seu desvio inadequado devido a práticas abusivas por parte dos fornecedores pode ter um impacto significativo nos direitos da personalidade dos consumidores. Essas situações abrangem desde longas esperas em filas de atendimento, horas em telefonemas até a necessidade de lidar com burocracias para resolver problemas relacionados à aquisição de produtos ou serviços desses fornecedores.

Consequentemente, o desvio produtivo do consumidor acaba por gerar um efeito dominó em sua vida cotidiana, resultando em estresse, insatisfação e comprometimento de sua saúde emocional e bem-estar. Além disso, o desperdício injustificado e intolerável do tempo pode prejudicar o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, afetando a qualidade dos relacionamentos interpessoais e as oportunidades para atividades de lazer e descanso. Portanto, a proteção do tempo existencial como um direito fundamental se mostra imprescindível.

Dessa forma, essa teoria destaca a importância de fornecedores de produtos e serviços garantir a qualidade e a funcionalidade adequada de seus produtos, evitando assim o desvio produtivo do consumidor.

É importante destacar que a análise do desvio produtivo deve levar em conta a proporcionalidade e a razoabilidade, pois nem todo contratempo ou inconveniente vivenciado durante uma relação de consumo configura dano temporal, sendo necessário demonstrar a existência dos elementos fundamentais da responsabilidade civil, estabelecendo uma relação direta entre a conduta ilícita ou negligente e o prejuízo sofrido.

A defesa do consumidor é um direito fundamental reconhecido e protegido pela atual Constituição Federal, conforme se extrai do art. 5º, XXXII, o que significa que o Estado tem a responsabilidade de adotar medidas efetivas para garantir a proteção dos direitos fundamentais dos consumidores. Considerar e garantir o direito ao tempo é fundamental para proteger e promover a dignidade humana, pois está relacionado à autonomia e à capacidade de exercer plenamente os direitos e liberdades individuais. Isso implica em garantir que as pessoas tenham um tempo adequado para descansar, cuidar de si mesmas, desfrutar de momentos de lazer e ter controle sobre seu próprio tempo. O equilíbrio entre as demandas sociais, profissionais e pessoais é essencial para garantir que o tempo seja respeitado como um elemento essencial da dignidade humana.

Anteriormente, o prejuízo decorrente do tempo perdido devido a falhas por parte do produtor ou fornecedor era considerado irrelevante nos julgamentos e decisões, sob a alegação de que se tratava apenas de um incômodo ou inconveniência passageira, algo comum na vida diária de qualquer pessoa. Felizmente, atualmente a visão é outra. Embora os tribunais já estejam sinalizando um avanço nessa compreensão reconhecendo a extensão do prejuízo imposto aos consumidores, especialmente em casos de falhas no atendimento, informações equivocadas ou demoras excessivas, a quantificação do dano temporal e a sua consequente reparação ainda carecem de um consenso sólido, o reconhecimento pleno ainda requer esforços tanto no âmbito doutrinário quanto jurisprudencial.

A natureza jurídica da teoria do desvio produtivo do consumidor é objeto de debate entre os juristas, e ainda não há um consenso absoluto. Alguns entendem tratar-se de dano moral, enquanto outros o classifica como um novo dano e autônomo. O reconhecimento da autonomia do dano temporal reforça a proteção dos direitos dos consumidores, pois em razão de suas características, tais como a desnecessidade de comprovar abalo psíquico ou prejuízo material para sua caracterização, podem buscar medidas compensatórias ou reparatórias em caso de violação do tempo acordado.

Isso promove maior justiça nas relações de consumo, garantindo que os consumidores tenham seus direitos respeitados e protegidos.

A responsabilidade civil deve ser interpretada de forma abrangente e justa, considerando a realidade do desvio produtivo do tempo. A jurisprudência e a doutrina devem avançar na busca por critérios adequados para quantificar e reparar esse tipo de prejuízo, assegurando que os consumidores sejam devidamente compensados pelos danos temporais sofridos. Nesse diapasão, a tutela do tempo existencial se torna um instrumento efetivo para coibir práticas abusivas no mercado de consumo.

Além disso, urge a necessidade de conscientização e educação dos fornecedores de bens e serviços para que suas práticas comerciais sejam pautadas pelo respeito ao tempo e aos direitos da personalidade dos consumidores. Essa abordagem ética e responsável é fundamental para garantir uma relação mais equilibrada e justa entre fornecedores e consumidores.

Em suma, é imperativo que o desvio produtivo do consumidor e sua relação com o tempo existencial sejam tratados com a devida importância no âmbito jurídico, sendo o reconhecimento dos danos temporais como uma categoria autônoma de dano essencial para assegurar a efetiva proteção dos direitos da personalidade dos consumidores, promovendo uma cultura de respeito ao tempo e à dignidade humana no contexto das relações de consumo. Somente por meio de uma abordagem ampla e sensível a essas questões, poderemos alcançar uma sociedade mais justa, ética e responsável.

REFERÊNCIAS

ALEXY, Robert. *Teoria dos Direitos Fundamentais*. Tradução Virgílio Afonso da Silva. São Paulo: Malheiros editores. 2008.

AMAZONAS. *Lei estadual de n.º 5.867, DE 29 DE ABRIL DE 2022*. AMAZONAS, 2022. Disponível em: <https://sapl.al.am.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2022/11864/5867.pdf>. Acesso em 18 dez. 2022.

AMORIM, Bruno de Almeida Lewer. *Responsabilidade Civil pelo Tempo Perdido*. In: http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Direito_AmorimBA_1.pdf, p. 118 e 119.

ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. *Dano Moral em Caso de Descumprimento de Obrigação Contratual*. Revista da EMERJ, vol. 8, n. 29, 2005.

ASCENSÃO, José de Oliveira. *Os direitos de personalidade no Código Civil Brasileiro*. 1997. Disponível em: <http://www.fd.ulisboa.pt/wp-content/uploads/2014/12/Ascensao-Jose-Oliveira-OSDIREITOS-DE-PERSONALIDADE-NO-CODIGO-CIVIL-BRASILEIRO.pdf>. Acesso em: 22 jan. 2023.

BARRETO, Miguel. *A indústria do mero aborrecimento*. 2., ed. Juiz de Fora: Editar, 2016. p. 27-45.

BARROSO, Luiz Roberto. *A dignidade da pessoa humana no direito constitucional contemporâneo: a construção de um conceito jurídico à luz da jurisprudência mundial*. 3. ed., Belo Horizonte: Fórum, 2014.

BASTOS, Daniel Deggau. *A perda do tempo como categoria indenizatória autônoma: terminologia jurídica e coerência sistemática*. Florianópolis, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/178332/346784.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 22 jan. 2023.

BAUDRILLARD, Jean. *A sociedade do consumo*. Tradução: Artur Morão. Lisboa: Edições 70, 1995.

BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade líquida*, Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001,

BERGSTEIN, Lais. *O tempo do consumidor nas relações de consumo: pela superação do menosprezo planejado nos mercados*. Tese (doutorado em Direito) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018.

BERGSTEIN, Laís. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

BERGSTEIN, Laís. *A consolidação da noção de dano pela perda do tempo nas relações de consumo no Brasil* – BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (org.)

Dano Temporal: o tempo como valor jurídico, 2ª ed., São Paulo: Tirant Lo Blanch, 2019, p. 79-100.

BONNA, Alexandre Pereira. *Dano moral*. Indaiatuba: Foco, 2021.

BRASIL. Senado Federal. *Projeto de lei de n.º 2.856/2022*. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2023/01/17/consumidor-podera-ser-indenizado-por-tempo-perdido-com-pratica-abusiva-de-empresa>.

BRASIL. Conselho da Justiça Federal. *IV Jornada de Direito Civil*, Enunciado 274. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/219>. Acesso em: 17 dez. 2022.

BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 17 dez. 2022.

BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 11 de dez. 2022.

BRASIL. *Lei nº 10.406 de 10 de Janeiro de 2002*. Institui o Código Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2002/l10406.htm. Acesso em: 11 de dez. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Recurso Especial nº 402356*. Relator: Sálvio de Figueiredo Teixeira. Data de Julgamento: 25 de março de 2003. Data de Publicação: 23 de junho de 2003. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?livre=%28RESP.clas.+e+%40num%3D%22402356%22%29+ou+%28RESP+adj+%22402356%22%29.suce>. Acesso em 9 de jun. de 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Agravo interno em Recurso Especial nº 1813043/SP*. Relator: Raul Araújo. Data de Julgamento: 11 de outubro de 2021. Data de Publicação: 17 de novembro de 2021. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202003443660&dt_publicacao=17/11/2021. Acesso em 09 de jun. de 2023.

BITTAR, Carlos A. *Os Direitos da Personalidade*. 8. ed., São Paulo: Saraiva, 2015.

BLACK, Henry Campbell et al. *Black's law dictionary*. 6. ed. St. Paul: West, 1990.

DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. Direito em Movimento*, v. 17, n. 1, p. 15-31, 2019.

CAMARGO. L. O. L. *O que é lazer?* São Paulo; Brasiliense, 2008.

CAPELO DE SOUSA, Rabindranath Valentino Aleixo – *O direito geral da personalidade*. Reimp. Coimbra: Coimbra, 2011.

COSTA, Judith M. *A boa-fé no direito privado: critérios para a sua aplicação*. 2. ed., São Paulo: Saraiva, 2018.

CUPIS, Adriano de. *Os direitos da personalidade*. São Paulo: Quorum, 2008.

De Plácido e Silva, *Vocabulário jurídico*.

DE OLIVEIRA ARAÚJO, Jonathan; DE OLIVEIRA, Raquel Andrade Silva. *Teoria do desvio produtivo do consumidor: a possibilidade de aplicação em outras áreas do Direito*. Revista Científica UNIFAGOC-Jurídica, v. 7, n. 1, 2023.

DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2 ed. Vitória - ES: Edição especial do autor, 2017.

DESSAUNE, Marcos. *Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo Do Consumidor: Uma Visão*. 2017, p. 63-78, dez. 2017. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/116703/teoria_aprofundada_desvio_dessaune.pdf>. Acesso em: 29 de Mai. 2023.

DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama*. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, v.119, p.89-103, set./out. 2018.

DOMINGUES, Jean Guilherme Capeli. BRASILINO, Fabio Ricardo Rodrigues. *A teoria do desvio produtivo e a proteção dos direitos da personalidade do consumidor*. Revista do Instituto de Direito Constitucional e Cidadania, Londrina, v. 3, n. 1, p. 190-208, jan/jun. 2018.

DWORKIN, Ronald. *A raposa e o porco-espinho: justiça e valor*, WMF Martins Fontes, 2014.

DWORKIN, Ronald. *Levando os direitos a sério*. Trad.: Nelson Boeira, São Paulo: Martins Fontes, 2002.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. *Curso de Direito Civil: parte geral e LINDB*, 19. ed., Salvador: Juspodivm, 2021.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. *Curso de direito civil: responsabilidade civil*, 8. ed., Salvador: Jusodivm, 2021.

FERMENTÃO, Cleide Aparecida Gomes Rodrigues; LIMA JÚNIOR, Paulo Gomes. *A eficácia do direito à dignidade da pessoa humana*. Revista Jurídica Cesumar, v. 12, jan./jun. 2012. Disponível em: <https://177.129.73.3/index.php/revjuridica/article/view/2400>. Acesso em: 15 abr. 2023.

FILHO, R. P.; GAGLIANO, P. S. *Novo curso de direito civil - parte geral*. 24. ed., São Paulo: Saraiva, 2022.

FILHO, Sergio C. *Programa de Responsabilidade Civil*. 16. ed., Grupo GEN, 2023.

FILHO, Sergio C. *Programa de direito do consumidor*. 6, ed., Grupo Gen, 2022.

FORGHIERI. *Psicologia fenomenológica*. São Paulo: Cengage Learning, 1993. p. 31.

ANGERAMI CAMON, Valdemar Augusto. *Psicoterapia existencial*. São Paulo: Thomson Learning Brasil, 2007. p. 25.

GAGLIANO, Pablo S.; FILHO, Rodolfo Mario Veiga P. *Novo curso de direito civil - responsabilidade civil - Vol. 3*, São Paulo: Saraiva, 2022.

GAGLIANO, Pablo Stolze. *Responsabilidade civil pela perda do tempo*. Jus, 2013. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/23925/responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo>. Acesso em: 18 dez. 2022.

GONÇALVES, Carlos R. *Responsabilidade civil*, 22. ed., São Paulo: Saraiva, 2023.

GODOY, Claudio Luis B. de. Et al. *Desafios atuais dos direitos da personalidade*. In: *Direitos da personalidade: a contribuição de Silmara J. A. Chinellato*. Editora Manole, 2019.

GUGLINSKI, Vitor. *O dano temporal e sua reparabilidade: aspectos doutrinários e visão dos tribunais*. Revista Misió Jurídica, v. 9, núm. 11/ Julio - Diciembre de 2016.

HABERMAS, Jurgen. *Diagnósticos do tempo: seis ensaios*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2005.

HAN, Byung-Chul. *Sociedade do Cansaço*. Editora Vozes, Petrópolis-RJ, 2015.

LEAL, Saul Tourinho. *Direito à felicidade: história, teoria, positivação e jurisdição*, (Tese de doutorado), 2013.

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

MARQUES. Claudia L. *Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 8. ed., São Paulo, editora Revista dos Tribunais, 2016.

MARQUES, Claudia Lima; BERGSTEIN, Laís. *O dano pelo tempo perdido pelo consumidor: caracterização, critérios de reparação e as posições do STJ*. Dano temporal: o tempo como valor jurídico. 2 ed. rev. e ampl. - São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019.

MARQUES, Claudia Lima; BERGSTEIN, Laís. *Menosprezo planejado de deveres legais pelas empresas leva à indenização*. Consultor Jurídico. Disponível em: <

<https://www.conjur.com.br/2016-dez-21/garantias-consumomenosprezo-planejado-deveres-legais-pelas-empresas-leva-indenizacao>>. Acesso em: 22 jan. 2023.

MELLO, Marcos Bernardes D. *Teoria do fato jurídico - Plano de existência*, 22. ed., São Paulo: Saraiva, 2019.

MINAS GERAIS, Tribunal de Justiça de Minas Gerais. *Apelação Cível 1.0000.23.085532-2/001*, Relator(a): Des.(a) Rui de Almeida Magalhães, 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 28/06/2023, publicação da súmula em 28/06/2023. Belo Horizonte, MG: TJMG, 2023. Disponível em: <<https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/ementaSemFormatacao.jsp?numero=undefined>>. Acesso em: 20 abr. 2023.

MINAS GERAIS, Tribunal de Justiça de Minas Gerais. *Apelação Cível 1.0000.23.092822-8/001*, Relator: Des. Rui de Almeida Magalhães, 11ª câmara cível, julgamento em 12/07/2023, publicação da súmula em 14/07/2023. Belo Horizonte, MG: TJMG, 2023. Disponível em: <<https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/ementaSemFormatacao.jsp?numero=undefined>>. Acesso em: 21 jul. 2023.

MINAS GERAIS, Tribunal de Justiça de Minas Gerais. - *Apelação Cível 1.0000.23.061659-1/001*, Relator(a): Des.(a) Sérgio André da Fonseca Xavier, 18ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 04/07/2023, publicação da súmula em 05/07/2023. Belo Horizonte, MG: TJMG, 2023. Disponível em: <<https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/ementaSemFormatacao.jsp?numero=undefined>>. Acesso em: 21 jul. 2023.

MINAS GERAIS, Tribunal de Justiça de Minas Gerais. - *Apelação Cível 1.0000.23.078553-7/001*, Relator(a): Des.(a) Estevão Lucchesi, 14ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 25/05/2023, publicação da súmula em 25/05/2023. Belo Horizonte, MG: TJMG, 2023. Disponível em: <<https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/ementaSemFormatacao.jsp?numero=undefined>>. Acesso em: 15 jul. 2023.

MINAS GERAIS, Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais - *Apelação Cível 1.0000.23.028242-8/001*, Relator(a): Des.(a) Shirley Fenzi Bertão, 11ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 12/07/2023, publicação da súmula em 18/07/2023.

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

MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*, 6. ed., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

MIRAGEM, Bruno. *Princípio da vulnerabilidade: perspectiva atual e funções no direito do consumidor contemporâneo*. In: MARQUES, Claudia L. (Org.). *Direito do consumidor - 30 anos de CDC*. Grupo GEN, 2020, cap. 8, p. 243-267.

MIRAGEM, Bruno. *Responsabilidade civil*, 2. ed., Grupo GEN, 2021.

MORAES, José Luis Bolzan de. *A subjetividade do tempo*. Porto Alegre: Lael, 1998.

MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo. *A recente decisão do STJ impediria a reparação da lesão ao tempo para além das relações de consumo?* Revista IBERC, v. 6, n. 2, p. IV-IX, maio/ago, 2023.

MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo. *Elementos de Responsabilidade Civil por dano moral*. Rio de Janeiro: Renovar, 2000

MORAES, Maria Celina Bodin de. *Conceito, função e quantificação do dano moral*, Revista IBERC v.1, n. 1, p. 01- 24, nov.– fev., 2019.

MORAES, Maria Celina Bodin. *O conceito de dignidade humana: substrato axiológico e conteúdo normativo*. In: SARLET, Ingo Wolfgang (organizador). *Constituição, direitos fundamentais e direito privado*. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2006.

MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à pessoa humana uma leitura civil constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

NORBERT, Elias. *Sobre o tempo*. Michael Schroter (ed.). Tradução de Vera Ribeiro e revisão de Andréa Daher. Rio de Janeiro, Jorge Zahar, 1998.

NUNES, Luiz Antônio Rizzato. *Comentários ao código de defesa do consumidor*. 6. ed., São Paulo: Saraiva, 2011.

OST, François. *O tempo do direito*. Tradução de Élcio Fernandes. Revisão técnica de Carlos Aurélio Mota de Souza. Bauru (SP): Edusc, 2005.

PÁDUA, Felipe Bizinoto Soares de. *Tempo como um bem jurídico*. Revista Brasileira de Direito Público – RBDP, Belo Horizonte, ano 19, n. 72, p. 99, jan./mar.2021.

PAISANT, G. *Ensaio sobre o tempo nos contratos de consumo*. Revista da Faculdade de Direito da UFRGS, Porto Alegre, v. 1, n. 1, 2017. DOI: 10.22456/0104-6594.74619. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/revfacdir/article/view/74619>. Acesso em: 22 dez. 2022.

PAMPLONA, Rodolfo. *A torre de babel e as novas adjetivações do dano*. Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/viewFile/3477/249>. Acesso em: 18 dez. 2022.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Instituições de Direito Civil*. v. I, *Introduções ao Direito Civil: teoria geral de direito civil*. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

REALE, Miguel. *Lições Preliminares de Direito*. 27. ed., São Paulo: Saraiva, 2004.

REIS, Clayton. *Os novos rumos da indenização do dano moral*. 4. ed., Rio de Janeiro: Forense, 1998.

ROSA, Alexandre Moraes da; CASAS MAIA, Maurilio – *O dano temporal na sociedade do cansaço: uma categoria lesiva autônoma*. In BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (org.) – *Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. NETO, Braga Felie. *Novo tratado de responsabilidade civil*, 4ª edição, editora Saraiva, 2019.

ROSENVALD, Nelson. *As funções da responsabilidade civil. A reparação e a pena civil*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

ROSENVALD, Nelson. Prefácio. p. 19 - In: BORGES, Gustavo; VOGEL, Joana Just. *O dano temporal e sua autonomia na responsabilidade civil*, 1. ed., Belo Horizonte: D'Plácido, 2021.

SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. Apresentação: Claudia Lima Marques; Antonio Herman Benjamin e Claudia Lima Marques, coordenação. 3. ed., São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

SANTO AGOSTINHO. *Confissões*. São Paulo: Nova Cultural, 1987, p. 218.

SANTOS, Antônio Jeová. *Dano moral indenizável*. 5. ed. Salvador: JusPodivm, 2015.

SARLET, Ingo Wolfgang. *Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988*. 9. ed., Porto Alegre: Livraria do advogado, 2011.

SARMENTO, Daniel. *Direitos fundamentais e relações privadas*, 2004.

SCHREIBER, Anderson. *Direitos da Personalidade: Revista e Atualizada*, 3ª edição, Grupo GEN, 2014.

SILVA, José Afonso da. *Comentário Contextual à Constituição*. 5. ed. São Paulo: Malheiros, 2008.

SILVA, Thiago Delaíde D. *Dignidade e autonomia na filosofia moral de Kant*. Grupo Almedina (Portugal), 2022.

SILVA, Cristófer Paulo Moreira Rocha; SILVA, Michael César. *Responsabilidade civil pelo dano ao tempo do consumidor*, Revista Eletrônica de Direito do Centro Universitário Newton Paiva, Belo Horizonte, n.44, p.106-131, maio/ ago. 2021.

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

SOARES, M. N.; KAUFFMAN, M. E.; CHAO, K.-M. Inteligência artificial: impactos no direito e na advocacia. *Direito Público*, [S. l.], v. 17, n. 93, 2020. Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/3555>. Acesso em: 18 jul. 2023.

SOARES, Marcelo, MARTINS, Raphael, SCHIMIDT, Silvia. *Tutela provisórias: meio de efetividade dos direitos fundamentais e da personalidade*. Argumenta Journal Law, Jacarezinho – PR, Brasil, n. 35, 2021, p. 141-171.

SOARES, Ricardo Maurício F. *Princípios do direito do consumidor brasileiro: doutrina e jurisprudência*, editora Saraiva, 2023.

SOUSA, Heder Rubens Silveira e. *Reflexões sobre o dano temporal*. Lex magister. v. 3, n. 17, p. 112–121, jun./jul., 2017.

SOUSA, Rabindranath V. A. Capelo de. *O direito geral de personalidade*, 1995.

SZANIAWSKI, Elimar. *Direitos de personalidade e sua tutela*. 2ª Ed. rev., atual. e amp. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2005.

TARTUCE, Flávio. *Direito civil: Lei de Introdução e Parte Geral - Vol. 1*, 18. ed., Grupo GEN, 2022.

TARTUCE, Flávio. *Direito Civil: teoria geral dos contratos e contratos em espécie*. v.3, 18. ed., Grupo GEN, 2023.

TARTUCE, Flávio. *Responsabilidade Civil*. 5. ed., Grupo GEN, 2023.

TEIXEIRA, Tarcisio; AUGUSTO, Leonardo Silva. *O dever de indenizar o tempo desperdiçado (desvio produtivo)*. Revista da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, São Paulo, v.110, p.177-209, jan./dez. 2015. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rfdusp/article/view/115490/113072>. Acesso em: 03 mai. 2023.

TEPEDINO, Gustavo. *Seis objeções ao direito civil constitucional*. Revista da Emerj, Rio de Janeiro: v. 22, n. 2 maio-ago, 2020.

TEPEDINO, Gustavo. *O princípio da função social no direito civil contemporâneo*. Revista do Ministério Público do Rio de Janeiro: MPRJ, n. 54, out./ dez. 2014.

TEPEDINO, Gustavo, et al. *Fundamentos do direito civil: responsabilidade civil*. v.4, 4. ed., Grupo GEN, 2023.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. *Direitos do consumidor*. 10. ed. Rio de Janeiro: Ed. Forense, 2021

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

TRIBE, Laurence. DORF, Michael. *Hermenêutica constitucional*. Tradução de Amarílis de Souza Birchal. Coordenação e supervisão de Luiz Moreira. Belo Horizonte, Del Rey, 2007.

UBALDO, Edson Nelson. *A propósito do Dano Moral*. Jornal mensal da Associação dos Magistrados Catarinenses – ano IV – nº 38 – junho/2009.

VARGAS, Mario. *A civilização do espetáculo: uma radiografia do nosso tempo e da nossa cultura*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2013.

VERBICARO, Dennis; QUARESMA, Gisany Pantoja. *O dano temporal configurado no desvio produtivo do consumidor*. Revista direitos sociais e políticas públicas. Unifafibe. Vol. 7, n. 1, 2019, p. 48-94. 2018.

WOLKMER, Antônio Carlos; LEITE, José Rubens Morato (orgs.). *Os novos direitos no Brasil: natureza e perspectivas – uma visão básica das novas conflituosidades jurídicas*. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2016.