

# RESPONSABILIDADE CIVIL PELO DANO AO TEMPO DO CONSUMIDOR

## CIVIL LIABILITY FOR DAMAGE TO THE CONSUMER'S TIME

Cristofer Paulo Moreira Rocha Silva<sup>1</sup>  
Michael César Silva<sup>2</sup>

**RESUMO:** Respalhando-se no mandamento da Constituição da República de 1988 que institui a defesa do consumidor como um direito e garantia fundamental, bem como no reconhecimento do consumidor como parte vulnerável na relação de consumo, demandando atuação imperativa do Estado, o artigo objetiva verificar se é, ou não, pertinente a responsabilização do fornecedor, na hipótese de este desencadear a perda do tempo do consumidor. Para tanto, demonstra-se alguns contornos do direito do consumidor, abordando-se, também, a responsabilidade civil na contemporaneidade, além de demonstrar a relevância do tempo para a vida do ser humano. Conclui-se pela possibilidade de responsabilizar o fornecedor que privar o consumidor de gozar o seu tempo, devendo sempre se observar o caso concreto, a fim de aferir as reais consequências do ato ilícito, o qual apresenta o potencial de afetar a esfera patrimonial e extrapatrimonial do consumidor. Adota-se o método dedutivo, caracterizado pela apresentação de premissas (leis, princípios, decisões judiciais, entendimentos doutrinários) e sua consequente explicitação, bem como o acolhimento da linha crítico metodológica, a fim de que haja a análise crítica das obras, legislações e decisões judiciais consultadas. A técnica utilizada é a bibliográfica.

**Palavras-chave:** dano temporal; direito do consumidor; responsabilidade civil; teoria do desvio produtivo do consumidor.

**ABSTRACT:** Supporting the mandate of Constitution of the Republic of 1988 that establishes consumer protection as a fundamental right and guarantee, as well as the recognition of consumers as a vulnerable part of the consumption relationship, demanding imperative action by the State, the article aims to verify if the supplier's liability is relevant, in the event that it triggers the consumer's waste of time. Therefore, some contours of consumer law are demonstrated, also addressing civil liability in contemporary times, in addition to demonstrating the relevance of time for human life. Concludes that it is possible to hold the supplier responsible for depriving the consumer of enjoying his time, always observing the specific case, in order to assess the real consequences of the illegal act, which has the potential to affect the patrimonial and off-balance sheet sphere of the consumer. The deductive method is adopted, appropriate for the presentation of premises (laws, principles, court decisions, doctrinal understandings) and their consequent explanation, as well as the acceptance of the critical methodological line, so that there is a critical analysis of the consulted works, articles, laws and judgments. The technique used is bibliographic.

**Keywords:** Temporal damage; Consumer right; Civil liability; Theory of consumer productive deviation.

---

1 Pós-graduando em Direito Civil pela PUC Minas. Graduado pela Escola de Direito do Centro Universitário Newton Paiva. Membro do Grupo de Pesquisa "Perspectivas do Direito Civil-Constitucional na Contemporaneidade" na Escola de Direito do Centro Universitário Newton Paiva. Advogado. ORCID n. 0000-0001-5204-3203. E-mail: cristofer\_paulo@outlook.com.

2 Doutor e Mestre em Direito Privado pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Especialista em Direito de Empresa pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Coordenador do Programa de Pesquisa da Escola de Direito do Centro Universitário Newton Paiva. Líder do Grupo de Pesquisa "Perspectivas do Direito Civil-Constitucional na Contemporaneidade" na Escola de Direito do Centro Universitário Newton Paiva. Professor da Escola de Direito do Centro Universitário Newton Paiva. Membro do Instituto Brasileiro de Estudos de Responsabilidade Civil (IBERC). Advogado. Mediador Judicial credenciado pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais. ORCID n. 0000-0002-1142-4672. E-mail: michael@adv.oabmg.org.br.

## 1 INTRODUÇÃO

Vive-se em uma *sociedade do consumo*, na qual a aquisição de produtos e serviços não só é estimulada, mas também necessária para manter o mercado em pleno funcionamento. No entanto, embora este paradigma contemporâneo possibilite uma série de benefícios para o corpo social, tem-se, por conseguinte como efeitos colaterais, o surgimento de inúmeras possibilidades de danos ao consumidor, que se encontra em posição de patente vulnerabilidade em relação ao fornecedor no âmbito das relações jurídicas de consumo.

Logo, percebe-se a urgência de se coibir os abusos perpetrados pelos fornecedores e promover a tutela do consumidor no mercado de consumo. Com este propósito, a Constituição da República de 1988, em seu Art. 5º, XXXII, consagrou, como direito fundamental, a *defesa do consumidor*, tendo como um de seus desdobramentos a implementação da proteção específica do consumidor, com o advento do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90).

Para além de tais disposições normativas, a doutrina e a jurisprudência têm dedicado esforços para efetivar a proteção do consumidor, discutindo inúmeras situações em que se faz necessária a atuação do Estado para coibir novos atos ilícitos praticados pelos fornecedores no desenvolvimento de sua atividade econômica no mercado de consumo.

Neste contexto, impõe-se uma análise crítica, reflexiva e dialógica sobre a multiplicidade de danos que permeiam a sociedade contemporânea, com a finalidade de contribuir para que a responsabilidade civil apresente novos contornos na contemporaneidade.

Dentre esses debates, destaca-se a possibilidade de imputação de responsabilidade civil ao fornecedor pela *perda de tempo do consumidor*<sup>3</sup>, pois, não se demonstra adequado, a princípio, o fornecedor retirar, ilicitamente, o tempo do consumidor, que poderia utilizá-lo para o que melhor lhe aprouver, seja praticar uma atividade física, seja utilizá-lo para estudar, trabalhar, mas também quedar-se em ócio.

O problema da pesquisa se estabelece na discussão da (im)possibilidade de responsabilidade civil do fornecedor que tomar de forma indevida o tempo do consumidor.

A justificativa esbarra-se no fato de que a referida discussão se encontra inacabada, ainda que com manifestações de alguns Tribunais pátrios e da doutrina, sendo necessário que haja uma construção sólida sobre a temática.

Logo, a presente pesquisa demonstra sua pertinência justamente por lançar luzes sobre a referida controvérsia, com o objetivo de contribuir para a construção doutrinária e jurisprudencial a respeito da responsabilidade civil pelo dano ao tempo do consumidor.

O objetivo da pesquisa é aprofundar estudos sobre a responsabilidade civil no microsistema normativo do Direito do Consumidor, com a finalidade de se verificar a possibilidade de responsabilizar o fornecedor que provocar danos ao consumidor, na medida em que lhe suprime tempo útil. Deste modo, pretende-se encontrar o significado e o fundamento para tal possibilidade de dano, bem como os contornos de sua eventual aplicação, com o propósito de contribuir para o fortalecimento da proteção do consumidor.

O método adotado é o dedutivo, o qual se caracteriza por ser “um processo que faz referência aos dados de nossa experiência ou às normas e regras em relação a leis e princípios gerais e ao maior número de casos que a eles possam ser referidos”<sup>4</sup>, apresentando “como

---

3 Nesse sentido, remete-se a leitura de: DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: [s.n.], 2017.

4 GUSTIN, Miracy Barbosa de Sousa; DIAS, Maria Tereza Fonseca. *(Re)pensando a pesquisa jurídica: teoria e prática*. 4. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2013, p. 23.

objetivo explicitar o conteúdo das premissas”<sup>5</sup>. Adota-se, ainda, a linha crítico metodológica, de forma que se analisará a realidade das decisões judiciais, bem como dos escritos doutrinários, com a devida criticidade e argumentação. A técnica adotada é a bibliográfica.

Com relação a ordem de apresentação das ideias, no artigo, inicialmente será exposto um breve esboço do Direito do Consumidor, a fim de aclarar a necessidade de sua proteção específica; em sequência, debater-se-á a responsabilidade civil na contemporaneidade, abordando os efeitos da Constituição da República sobre o modelo jurídico, os desafios da responsabilidade civil ante aos novos riscos que a sociedade contemporânea se encontra sujeita e a faceta multifuncional da responsabilidade civil; em outro momento, será debatido a importância do tempo na contemporaneidade, bem como a sua natureza jurídica; e, antes de concluir, discutir-se-á se realmente é possível a responsabilidade civil do fornecedor que causar dano temporal ao consumidor.

## 2 DO DIREITO DO CONSUMIDOR

A partir da Primeira Revolução Industrial, tornou-se possível produzir produtos em maiores quantidades, havendo a necessidade de estimular o consumo. Todo esse movimento culminou na criação do paradigma da *sociedade do consumo*, em que se registra, cada vez mais, a aquisição de produtos e serviços, alguns necessários para a subsistência humana, mas tantos outros destinados ao conforto e aprimoramento da qualidade de vida, de modo que, ao adquirir e utilizá-los, as pessoas sentem-se realizadas e felizes.

Em uma descrição dos hábitos humanos na contemporaneidade, Jean Baudrillard discorre sobre a sociedade do consumo, ao afirmar que:

À nossa volta, existe hoje uma espécie de evidência fantástica do consumo e da abundância, criada pela multiplicação dos objectos, dos serviços, dos bens materiais, originando como que uma categoria de mutação fundamental na ecologia da espécie humana. Para falar com propriedade, os homens da opulência não se encontram rodeados, como sempre acontecera, por outros homens, mas mais por objectos. O conjunto das relações sociais já não é tanto o laço com os seus semelhantes quanto, no plano estatístico segundo uma curva ascendente, a recepção e a manipulação de bens e de mensagens, desde a organização doméstica muito complexa e com suas dezenas de escravos técnicos até ao “mobiliário urbano” e toda a maquinaria material das comunicações e das actividades profissionais, até ao espectáculo permanente da celebração do objecto na publicidade e as centenas de mensagens diárias emitidas pelos “mass media”; desde o formigueiro mais reduzido de quinquilharias vagamente obsessivas até aos psicodramas simbólicos alimentados pelos objectos nocturnos, que vêm invadir-nos nos próprios sonhos. [...] Vivemos o tempo dos objectos: quero dizer que existimos segundo o seu ritmo e em conformidade com a sua sucessão permanente. Actualmente somos nós que os vemos nascer, produzir-se e morrer, ao passo que em todas as civilizações anteriores eram os objectos, instrumentos ou monumentos perenes, que sobreviviam às gerações humanas<sup>6</sup>.

As afirmações do referido autor vêm de encontro com a realidade humana. É inegável que o anseio de consumir tem se manifestado em parcela significativa da população, de

5 GUSTIN, Miracy Barbosa de Sousa; DIAS, Maria Tereza Fonseca. *(Re)pensando a pesquisa jurídica: teoria e prática*. 4. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2013, p. 23.

6 BAUDRILLARD, Jean. *A sociedade do consumo*. Tradução: Artur Morão. Lisboa: Edições 70, 1995, p.15-16.

tal modo que, progressivamente, busca-se conquistar bens materiais, sendo que alguns destes, em pouco tempo de uso, perdem sua serventia ou deixam de ser interessante para o consumidor.

Com o consumo em massa, passa-se a registrar, também, a ampliação da complexidade nas relações consumeristas,

[...] à medida que o produto industrial e os serviços prestados tornaram-se mais sofisticados, o consumidor passou a necessitar de mais informações, carecendo de educar-se mais a respeito do assunto. À luz dessa problemática, os governantes, embora situados no Estado liberal, que se mantinha afastado das relações privadas, passaram a sofrer pressão popular, no sentido da necessidade de intervenção na economia, sob o argumento da vulnerabilidade do consumidor. Diante do gigantismo dos fornecedores de produtos e serviços, traduzido pelo controle do processo produtivo e dos bens de produção, tornou-se mais que evidente a fragilidade do consumidor.<sup>7</sup>

Portanto, se a princípio a ideia era de que os avanços industriais, científicos e do mercado fossem trazer tão somente benefícios para o corpo social, percebe-se, a partir do século XX, que o consumidor é um agente vulnerável<sup>8</sup>, considerando-se os abusos do mercado e as fragilidades desse sujeito<sup>9</sup>, havendo uma presunção de vulnerabilidade material, formal, econômica e informativa, entre os sujeitos da relação de consumo, de tal modo que o consumidor carece de uma proteção especial, individual ou coletivamente, como consequência do princípio da dignidade da pessoa humana<sup>10</sup>.

Sem dúvida, há *flagrante distanciamento entre consumidor e fornecedor no mercado de consumo*, fazendo com que o legislador criasse um sistema de soluções específicas que atendam às necessidades dos consumidores.<sup>11</sup>  
[...] *Esse estado de vulnerável justifica a presença do Estado para que as relações fiquem menos desiguais, para que haja uma relação mais justa entre as partes*. Evidente que em outras relações privadas (relações civis ou empresariais) pode existir vulnerabilidade ou assimetria, mas essa não é a principal característica desses sistemas.<sup>12</sup>

7 BITENCOURT, José Ozório de Souza. O princípio da vulnerabilidade: fundamento da proteção jurídica do consumidor. *Revista da EMERJ*, Rio de Janeiro, v. 7, n. 25, p. 248-265, 2004, p. 249.

8 "O conceito de vulnerabilidade (do latim *vulnerabilis*, "que pode ser ferido", de *vulnerare*, "ferir", de *vulnus*, "ferida") refere-se a qualquer ser vivo, sem distinção, o qual pode, em situações contingenciais, ser "vulnerado". Trata-se, portanto, de característica ontológica de todos os seres vivos. Determinados seres humanos são circunstancialmente afetados, fragilizados, desamparados ou vulnerados" (BARBOZA, Heloisa Helena; ALMEIDA, Vitor. A tutela das vulnerabilidades na legalidade constitucional. In: TEPEDINO, Gustavo; TEIXEIRA, Ana Carolina Brochado; ALMEIDA, Vitor (Coords.). *Da dogmática à efetividade do Direito Civil: Anais do Congresso Internacional de Direito Civil Constitucional – IV Congresso do IBDCivil*. 2. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2019, p.42).

9 SCHMITT, Cristiano Heineck. O idoso e os contratos de planos de seguros de saúde. In: MENDES, Gilmar Ferreira; LEITE, George Salomão; LEITE, Glauco Salomão; MUDROVITSCH, Rodrigo de Bittencourt (Coords.). *Manual dos direitos da pessoa idosa*. São Paulo: Saraiva, 2017, p.284.

10 MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012, p.149-150.

11 Neste mesmo sentido, "o fenômeno do consumerismo e o advento da sociedade de consumo encontram-se diretamente relacionados com a proteção do consumidor, que exsurge para coibir os abusos impostos pelos grandes conglomerados econômicos aos contratantes (consumidores). Havia, também, a insuficiência dos esquemas tradicionais do direito substancial e processual, que já não mais tutelavam eficazmente novos interesses identificados como coletivos e difusos". (SILVA, Michael César; SANTOS, Wellington Fonseca dos. O direito do consumidor nas relações de consumo virtuais. *Revista Eletrônica de Direito do Centro Universitário Newton Paiva*, Belo Horizonte, n.21, p.40, 2º semestre 2013. Disponível em: <http://blog.newtonpaiva.br/direito/wp-content/uploads/2013/10/D21-C03.pdf>. Acesso em: 25 set. 2019)

12 DENSA, Roberta. *Proteção jurídica da criança consumidora: entretenimento, classificação indicativa, filmes, jogos, jogos eletrônicos, exposição de arte*. Indaiatuba: Editora Foco, 2018, p.36.

Com o propósito de reduzir a disparidade existente entre consumidor e fornecedor, o Constituinte de 1988 estabeleceu como direito e garantia fundamental a defesa do consumidor (Art. 5º, XXXII, CR/88)<sup>13</sup>, na medida em que o Estado assume o necessário papel de tutela do consumidor<sup>14</sup>, que deve se manifestar não só na esfera legislativa - como ocorreu em 1990, com o advento do microsistema jurídico de tutela do consumidor<sup>15</sup>, que se perfectibilizou por meio do Código de Defesa do Consumidor (CDC) -, mas também do uso de sua força e instituições para dar efetividade a proteção do consumidor, sendo indispensável a atuação conjunta do Poder Legislativo, Executivo e do Judiciário, bem como das instituições *sui generis*, como o Ministério Público, dentre outros.

Ao abordarem a consagração do direito fundamental da defesa do consumidor, Claudia Lima Marques e Bruno Miragem lecionam que

[...] ter direitos constitucionais assegurados é ter liberdade e garantias. Trata-se aqui de uma nova dimensão ou geração de direitos fundamentais, direito à ação positiva, direito às prestações do Estado-juiz, do Estado-legislador e do Estado executivo (Rechte auf positive Handlugen), na forma da lei.<sup>16 17</sup>

A fim de que esse microsistema possa alcançar sua finalidade, é necessário ter em mente princípios jurídicos relacionados à matéria, como o princípio da vulnerabilidade, da intervenção estatal, da igualdade substancial, do equilíbrio nas relações de consumo, da informação, da transparência, da boa-fé objetiva, do incentivo ao autocontrole, da coibição e repressão de abusos no mercado, bem como o princípio da reparação integral do dano<sup>18</sup>.

Dentre todos esses princípios, em razão da relação com o objeto desta pesquisa, não se pode deixar de explicitar o princípio da boa-fé objetiva e o da reparação integral do dano.

13 “O art. 5º, XXXII, impõe que sejam os comandos veiculados tratados como componentes de uma pauta mínima de proteção em uma realidade político-cultural, a qual deve ser defendida de maneira intransigente, não se admitindo a possibilidade de qualquer forma de retrocesso em relação ao seu âmbito de proteção” (MARQUES, Claudia Lima; REICHEL, Luis Alberto. O diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o novo Código de Processo Civil e a substancial ampliação do âmbito de proteção dos direitos fundamentais do consumidor em juízo. In: BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; SILVA, Michael César; THIBAU, Vinicius Lott (Coords.). *O direito privado e o novo código de processo civil: repercussões, diálogos e tendências*. Belo Horizonte: Fórum, 2018, p.251).

14 Necessário ressaltar que a proteção é destinada ao consumidor e não a relação jurídica de consumo, de modo que “a tutela do consumidor no Brasil parte do subjetivismo e do finalismo: tratar diferentemente esse agente de mercado vulnerável. Não faz sentido falar em tutela de ‘relação jurídica de consumo’ que é virtual e pode ir além da pessoa do consumidor, com desvio da finalidade normativa fundamental” (MARTINS, Fernando Rodrigues. Os deveres fundamentais como causa subjacente-valorativa da tutela da pessoa consumidora: contributo transverso e suplementar à hermenêutica consumerista da afirmação. *Revista do Ministério Público de Minas Gerais*, Belo Horizonte, Edição defesa do consumidor, p.57, 2014. Disponível em: <https://www.mpmg.mp.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8A91CFAA47BB6F3F0147CFD066810DC5>. Acesso em: 08 maio 2020.).

15 Milena Donato Oliva leciona que: “A unidade antes assentada no Código Civil desmantelou-se e surgiram núcleos legislativos setoriais, a exemplo do Código de Defesa do Consumidor, do Estatuto da Criança e do Adolescente e da Lei de Locação de Imóveis Urbanos. Nesse contexto, em que coexistem diversos universos legislativos setoriais, alude-se à existência de microsistemas, consistentes em núcleos normativos que objetivam a regulamentação de inteiros setores e dos quais se podem extrair princípios gerais” (OLIVA, Milena Donato. Desafios contemporâneos da proteção do consumidor: codificação e pluralidade de fontes normativas. *Revista Brasileira de Direito Civil*, Belo Horizonte, v.16, p.17-18, abr./jun. 2018. Disponível em: <https://rbdcivil.ibdcivil.org.br/rbdc/article/view/229/211>. Acesso em: 08 maio 2020.).

16 MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012, p.149.

17 No que tange a necessidade de prestação positiva de proteção do consumidor, por parte do Estado, afirma-se que “na área de defesa do consumidor [...] é incontestável a necessidade da presença do Estado, já que, frequentemente o fornecedor detém poder de mercado, bem como informação relevante, não compartilhada com seus clientes, sobre os produtos e serviços ofertados.” (MENEQUIN, Fernando Boarato; SANTOS, Marjorie Lynn Nogueira. Análise de impacto regulatório: políticas para o consumidor baseadas em evidências. In: MAIOLINO, Isabela; TIMM, Luciano Benetti (Orgs). *Direito do consumidor: novas tendências e perspectiva comparada*. Brasília: Editora Singular, 2019, p. 35)

18 Acerca dos princípios correlatos a tutela do consumidor, ver: AZEVEDO, Fernando Costa de. O direito do consumidor e seus princípios fundamentais. *Revista Eletrônica da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Pelotas*, Pelotas, v.3, n.1, p.25-50, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/revistadireito/article/view/11960/7575>. Acesso em: 03 jun. 2020; GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor comentado: artigo por artigo*. 14. ed. rev. ampl. e atual. Salvador: Juspodivm, 2019, p. 67-94

O princípio da boa-fé objetiva foi positivado no Código de Defesa do Consumidor, nos artigos 4º, III<sup>19</sup>, e 51, IV<sup>20</sup>, e no Código Civil, nos artigos 113<sup>21</sup>, 187<sup>22</sup> e 422<sup>23</sup>, de tal modo que a sua implementação

[...] gerou profundas transformações no Direito Contratual, causadas pela relativização da autonomia privada dos contratantes, a qual passa a ser mitigada pela observância a novos deveres (anexos) inseridos na relação jurídica, que dele afluem na forma de obrigação secundária, bem como pela prevalência de funções intrínsecas ao mesmo, que visam a nortear a conduta (comportamento) dos contratantes ao adimplemento contratual.<sup>24</sup>

Pode-se dizer, portanto, que o princípio da “boa-fé objetiva assenta regras comportamentais fundamentadas na lealdade e na confiança, de observância essencial a todos, para que haja respeito (ético e jurídico) às expectativas geradas por terceiros”<sup>25</sup>, acarretando a criação de um modelo de conduta social a ser observado nas relações jurídicas, a fim de que se preserve as finalidades do negócio jurídico, bem como estabeleça o cumprimento dos deveres laterais (secundários, instrumentais, anexos de conduta) decorrentes da boa-fé objetiva.<sup>26</sup>

Os deveres anexos de conduta se qualificam como instrumentos de integração contratual<sup>27</sup>, que impõe aos contratantes os deveres de informação, cooperação, lealdade, proteção, cuidado, que, caso não respeitados, ensejam o inadimplemento obrigacional, caracterizando a figura parcelar da *violação positiva do contrato*.

Ainda sobre o princípio da boa-fé objetiva, não se pode deixar de destacar que a sua aplicabilidade é de considerável relevo e obrigatoriedade, desde a fase pré-contratual

19 “Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: [...] III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.” (BRASIL. [Código de Defesa do Consumidor (1990)]. *Lei nº 8.078*, de 11 de set. de 1990. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm). Acesso em: 30 abr. 2020).

20 “Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

[...] IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade” (BRASIL. [Código de Defesa do Consumidor (1990)]. *Lei nº 8.078*, de 11 de set. de 1990. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm). Acesso em: 30 abr. 2020).

21 “Art. 113. Os negócios jurídicos devem ser interpretados conforme a boa-fé e os usos do lugar de sua celebração” (BRASIL. [Código Civil (2002)]. *Lei nº 10.406*, de 10 de jan. de 2002. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm). Acesso em: 18 jun. 2020).

22 “Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes” (BRASIL. [Código Civil (2002)]. *Lei nº 10.406*, de 10 de jan. de 2002. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm). Acesso em: 18 jun. 2020).

23 “Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé” (BRASIL. [Código Civil (2002)]. *Lei nº 10.406*, de 10 de jan. de 2002. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm). Acesso em: 18 jun. 2020).

24 SILVA, Michael César. A doença preexistente no contrato de seguro de vida: o princípio da boa-fé objetiva e o dever de informação. In: FIUZA, César; SÁ, Maria de Fátima Freire de; NAVES, Bruno Torquato de Oliveira (Coords.). *Direito civil: atualidades III - princípios jurídicos no direito privado*. Belo Horizonte: Del Rey, 2009, p. 410-411.

25 BRINGEL, Inaldo Siqueira; FERREIRA, Andersson Belém Alexandre. Responsabilidade civil por inadimplemento ético. In: TEPEDINO, Gustavo *et al.* (Coord.). *Anais do VI Congresso do Instituto Brasileiro de Direito Civil*. Belo Horizonte: Fórum, 2019, p. 503.

26 BRASIL JÚNIOR, Samuel Meira; CUNHA, Gabriel Sardenberg. Violação positiva do contrato, obrigação como processo e o paradigma do inadimplemento. *Civilistica.com*, Rio de Janeiro, a. 7, n. 2, p. 10, 2018. Disponível em: <http://civilistica.com/wp-content/uploads/2018/08/Brasil-Jr.-e-Cunha-civilistica-com-a.7.n.2.2018.pdf>. Acesso em: 11 jul. 2020.

27 PAGANELLA, Genevieve Paim. Função integradora da boa-fé objetiva: deveres anexos. In: NALIN, Paulo; COPI, Lygia Maria (Coords.). *As novas fronteiras do Direito Contratual: contratos privados e direitos humanos*. Belo Horizonte: Fórum, 2021, p. 141.

(tratativas/negociações preliminares) até a fase pós-contratual.<sup>28 29</sup>

O princípio da reparação integral do dano encontra-se previsto no art. 6º, VI, do CDC, na medida em que o legislador elenca como direito básico do consumidor “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”<sup>30</sup>, ou seja, na hipótese de o fornecedor causar ao consumidor um dano, independentemente de sua natureza, deve ser reparado em sua completude<sup>31</sup>, com esteio na responsabilidade civil contemporânea e suas funções, que serão abordadas no próximo tópico.

A partir de um paradigma de tutela efetiva do consumidor, Marcos Dessaune explicita o que se deve esperar dos fornecedores no desenvolvimento de sua atividade econômica, ao afirmar que:

Juridicamente essa missão do fornecedor está fundada nos seus deveres legais de colocar, no mercado de consumo, produtos e serviços que tenham padrões adequados de qualidade-adequação e qualidade-segurança; de dar informações claras e adequadas sobre seus produtos e serviços; de agir sempre com boa-fé; de não empregar práticas abusivas no mercado; de não gerar riscos ou causar danos ao consumidor; de sanar os vícios que seus produtos e serviços apresentem e de reparar os danos que eles e eventuais práticas abusivas causem ao consumidor, de modo espontâneo, rápido e efetivo.<sup>32</sup>

Constata-se que, no contexto da sociedade do consumo, na qual há flagrante vulnerabilidade do consumidor, é necessário um olhar atento para este sujeito. Com este objetivo, elenca-se no rol de direitos e garantias fundamentais a proteção do consumidor, vinculando-se o Estado a empenhar-se de modo constante para que o consumidor seja adequadamente tutelado. No entanto, não basta tão somente a atuação efetiva do Estado, no exercício de suas multifunções, sendo necessário, também, que os fornecedores se adequem ao paradigma de tutela do consumidor, no intuito de oferecerem produtos e serviços, em consonância com os preceitos normativos relativos à proteção do consumidor estatuídos no ordenamento jurídico brasileiro.

28 SILVA, Michael César. Convergências e assimetrias do princípio da boa-fé objetiva no Direito Contratual contemporâneo. In: BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; SILVA, Michael César (Orgs.). *Direito privado e contemporaneidade: desafios e perspectivas do direito privado no século XXI: volume II*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018, p. 110.

29 Neste mesmo sentido, “a boa-fé não apenas é aplicável à conduta dos contratantes na execução de suas obrigações, mas aos comportamentos que devem ser adotados antes da celebração (*in contrahendo*) ou após a extinção do contrato (*post pactum finitum*). Assim, para fins do princípio da boa-fé objetiva, são alcançados os comportamentos do contratante antes, durante e após o contrato” (LÔBO, Paulo. Boa-fé no direito civil: do princípio jurídico ao dever geral de conduta. In: LOBO, Fabíola Albuquerque; EHRHARDT JÚNIOR, Marcos; PAMPLONA FILHO, Rodolfo (Coords.). *Boa-fé e sua aplicação no Direito brasileiro*. 2. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2019, p. 26).

30 BRASIL. [Código de Defesa do Consumidor (1990)]. *Lei nº 8.078*, de 11 de set. de 1990. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm). Acesso em: 30 abril 2020.

31 Assim, “reparar integralmente o dano seria, então, entregar, em correspondência ao dano sofrido, sua equivalente e integral reparação (SOARES, Roberto Oleiro. A indenização punitiva e a função punitiva da indenização por danos extrapatrimoniais e a questão da eficácia do princípio da reparação integral na defesa do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, a. 25, v. 108, p. 104, nov./dez. 2016).

32 DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama. *Direito em Movimento*, Rio de Janeiro, v.17, n.1, 1º sem. 2019, p.18. Disponível em: [https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento\\_online/edicoes/volume17\\_numero1/volume17\\_numero1\\_15.pdf](https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento_online/edicoes/volume17_numero1/volume17_numero1_15.pdf). Acesso em: 02 jun. 2020.

33 Neste sentido, “a responsabilidade civil, assim como o saber jurídico em geral, exige, de tempos em tempos, uma “virada copernicana” em seus axiomas, para garantir um olhar mais consentâneo com a vida na sociedade em dado contexto” (MENEZES, Joyceane Bezerra de, LIMA, Martonio Mont’Alverne Barreto; COSTA, Adriano Pessoa da. Análise epistemológica da responsabilidade civil na contemporaneidade. *Revista Brasileira de Direito Civil*, Belo Horizonte, v.21, p.25, jul./set. 2019. Disponível em: <https://rbdcivil.ibdcivil.org.br/rbdc/article/view/463/306>. Acesso em: 08 maio 2020.).

### 3 DA RESPONSABILIDADE CIVIL CONTEMPORÂNEA

A reponsabilidade civil encontra-se em constante movimento de transformação em seus paradigmas<sup>33</sup>, em especial, após a Constituição da República de 1988, a qual foi responsável por engendrar princípios, valores, direitos e garantias fundamentais no ordenamento jurídico, vinculando o seu cumprimento a todos os ramos do Direito.

Embora, hoje, soe como óbvio dizer que os mandamentos da Constituição são de observância obrigatória por todos os ramos do Direito, até em 1988, determinadas leis não estabeleciam diálogo com a Constituição, de modo que cada disciplina tratava de sua área, sem que houvesse interdisciplinaridade, cabendo ao texto constitucional tão somente definir a estrutura do Estado, bem como delinear algumas questões relativas ao Direito Público, não havendo um impacto na interpretação e na aplicação do Direito Privado<sup>34</sup>.

Logo, a promulgação da Constituição da República de 1988 deflagrou o fenômeno de constitucionalização do Direito Civil, em que se verifica a releitura dos modelos jurídicos civilísticos sob a perspectiva dos valores e princípios emanados pela Constituição<sup>35</sup>, em especial, o princípio da dignidade da pessoa humana<sup>36</sup>, da solidariedade social, da igualdade substancial, além dos direitos e garantias fundamentais, de modo que os contornos da responsabilidade civil na contemporaneidade recebem influência direta das normas constitucionais<sup>37</sup>.

Ingo Wolfgang Sarlet explicita que:

Na CF, além da inserção da dignidade da pessoa humana como princípio (e valor) fundamental e estruturante da ordem constitucional (art. 1º, III), situando-a [...] no início do texto constitucional, também os direitos fundamentais alcançaram um papel de destaque ímpar e sem precedentes no constitucionalismo brasileiro anterior, seja do ponto de vista quantitativo (pelo grande número e diversidade de direitos positivados), seja na perspectiva qualitativa, em especial pelo regime jurídico reforçado atribuído aos direitos fundamentais pelo constituinte e, na evolução posterior, pela doutrina e jurisprudência<sup>38</sup>.

Nessa linha de raciocínio, contemporaneamente, pode-se afirmar que se inicia uma nova fase de proteção dos interesses existenciais, vindo à tona uma gama de novos danos que desafiam a responsabilidade civil<sup>39</sup>, que outrora encontrava-se “focada na pessoa do

34 BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. *Novo manual de responsabilidade civil*. Salvador: Editora Juspodivm, 2019, p. 34.

35 Sobre o tema, César Fiuza leciona que: “A bem da verdade, não só as normas de Direito Civil devem receber leitura constitucionalizada, mas todas as normas do ordenamento jurídico, sejam elas de Direito Privado, sejam de Direito Público. Esse é um ditame do chamado Estado Democrático de Direito, que tem na Constituição sua base hermenêutica, o que equivale a dizer que a interpretação de qualquer norma deverá buscar adequá-la aos princípios e valores constitucionais.” (FIUZA, César. Perigos de uma hermenêutica civil-constitucional. *Revista da Faculdade Mineira de Direito*, Belo Horizonte, v. 11, n. 22, p. 66, 2º sem. 2008).

36 O princípio da dignidade da pessoa humana “[...] desempenha múltiplas funções em nosso ordenamento: é fundamento moral do Estado e do Direito, diretriz hermenêutica de todo o sistema jurídico, norte para a ponderação de interesses, parâmetro de validade dos atos estatais e privados, limite para o exercício de direitos, critério para a identificação de direitos fundamentais e fonte de direitos não enumerados na Constituição.” (SARMENTO, Daniel. *Dignidade da pessoa humana: conteúdo, trajetórias e metodologia*. 3. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2020, p. 113).

37 Neste sentido, o texto constitucional incorporou “uma série de direitos fundamentais corolários do princípio da dignidade humana no que diz respeito ao livre desenvolvimento da personalidade, posse e propriedade, vínculos familiares, responsabilização civil, complexos contratuais.” (FACHIN, Luiz Edson. Trinta anos da Constituição Federal: desafios constitucionais de hoje e propostas para os próximos trinta anos. *Revista de Direito Civil Contemporâneo*, São Paulo, ano 6, v. 8, p. 368, jan./mar. 2019).

38 WOLFGANG SARLET, Ingo. Direitos fundamentais e Direito Privado: notas sobre a influência dogmática alemã dos direitos fundamentais, em especial a contribuição de Claus-Wilhelm Canaris, no direito brasileiro. *Revista de Direito Civil Contemporâneo*, São Paulo, ano 4, v. 12, p. 66, jul./set. 2017.

39 AMORIM, Bruno de Almeida Lewer. Responsabilidade civil pelo tempo perdido. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurílio Casas (Orgs.). *Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. 2. ed. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 115.

agente que perpetrava um ato ilícito, hoje se encontra voltada precipuamente à tutela da vítima do dano injusto<sup>40</sup>.

Deste modo, além da ampliação da proteção destinada a pessoa humana, que culminou, por si só, na implementação de novos danos reparáveis, em razão dos mandamentos da Constituição da República de 1988, não se pode deixar de explicitar que a reconstrução da responsabilidade civil se manifesta, também, em razão do contexto social hodierno, em que, embora os avanços ocorridos nos últimos séculos tenham trazido vastos benefícios aos atores sociais<sup>41</sup>, há uma constante exposição do ser humano a riscos, com inegável propensão de ocorrência de danos, tanto de natureza patrimonial quanto extrapatrimonial, demandando a adequação da responsabilidade civil aos novos tipos de danos, tendo em vista que “numa sociedade realmente justa, todo dano injusto deve ser reparado.”<sup>42 43</sup>

O campo de incidência da responsabilidade civil ampliou-se enormemente, chegando a representar a grande maioria dos casos que chegam ao Judiciário, principalmente nos Juizados Especiais. Fala-se hoje numa indústria da responsabilidade civil, com o que não concordamos. Não há indústria sem matéria-prima, de sorte que se hoje os casos judiciais envolvendo responsabilidade civil são tão numerosos é porque ainda mais numerosos são os casos de danos injustos.<sup>44</sup>

Nesse giro, tanto a doutrina quanto a jurisprudência, vêm dedicando-se a analisar a temática, com o objetivo de que eventuais danos que venham a se manifestar no mundo dos fatos sejam tratados com o rigor da responsabilidade civil contemporânea, balizada nos ditames do Estado Democrático de Direito.

[...] o mais aconselhável não é buscar definir aqui o conceito de Estado Democrático de Direito, mas retomar e rerepresentar os valores e princípios que o envolvem ou com ele estão relacionados, para que sua compreensão seja a mais fiel possível. Assim teríamos:

- (1) Um Estado Democrático de Direito tem o seu fundamento na soberania popular;
- (2) A necessidade de providenciar mecanismos de apuração e de efetivação da vontade do povo nas decisões políticas fundamentais do Estado, conciliando uma democracia representativa, pluralista e livre, com uma democracia participativa efetiva;
- (3) É também um Estado Constitucional, ou seja, dotado de uma constituição material legítima, rígida, emanada da vontade do povo, dotada de supremacia

40 SOUZA, Eduardo Nunes de; SILVA, Rodrigo da Guia. Notas sobre a autonomia funcional da responsabilidade civil. In: MATOS, Ana Carla Harmatiuk; TEIXEIRA, Ana Carolina Brochado; TEPEDINO, Gustavo (Coords.). *Direito Civil, Constituição e unidade do sistema: Anais do Congresso Internacional de Direito Civil Constitucional – V Congresso do IBDCivil*. Belo Horizonte: Fórum, 2019, p.178-179.

41 Quanto a estes benefícios, “evidências convincentes mostram que o crescimento econômico e o avanço tecnológico gerados pela competição do mercado foram acompanhados, nos últimos dois séculos, de importantes melhorias na saúde, [...] os fatos evidenciam que o céu não está desabando: os humanos do mundo desenvolvido passaram por uma forma de evolução que é única não apenas para a humanidade, mas para as quase sete mil gerações de seres humanos que já habitaram a terra” (FARIAS, Cristiano Chaves de; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; ROSENVALD, Nelson. *Novo tratado de responsabilidade civil*. 24. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019, p.30).

42 FACCHINI NETO, Eugênio. Da responsabilidade civil no novo código. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, Brasília, v.76, n.1, jan./mar. 2010, p.26. Disponível em: <https://hdl.handle.net/20.500.12178/13478>. Acesso em: 24 jan. 2020.

43 Carliana Luiza Rigoni e Rodrigo Goldschmidt exprimem que “manter a ordem na sociedade é o principal objetivo do direito, garantindo assim o convívio pacífico a todos. Nesse contexto, protege-se o lícito e reprime-se o ilícito. Em primeiro plano a responsabilidade civil reprime o ato ilícito para recompor o dano sofrido. Fundamenta-se na liberdade, onde do convívio social entre os indivíduos com interesses diversos resultam conflitos.” (RIGONI, Carliana Luiza; GOLDSCHMIDT, Rodrigo. O dano temporal: aproximações e divergências com outras espécies de danos imateriais. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurílio Casas (Orgs.). *Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. 2. ed. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 49).

44 CAVALIERI FILHO, Sergio. A responsabilidade civil nas relações de consumo. Tendências do século XXI (Conferência de Encerramento do I Congresso Internacional de Direito do Consumidor – FD/UFPEL). *Revista Eletrônica da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Pelotas*, Pelotas, v. 3, n. 1, p. 6, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/revistadireito/article/view/11860/7544>. Acesso em: 03 jun. 2020.

- e que vincule todos os poderes e os atos dela provenientes;
- (4) A existência de um órgão guardião da Constituição e dos valores fundamentais da sociedade, que tenha atuação livre e desimpedida, constitucionalmente garantida;
  - (5) A existência de um sistema de garantia dos direitos humanos, em todas as suas expressões;
  - (6) Realização da democracia – além da política – social, econômica e cultural, com a conseqüente promoção da justiça social;
  - (7) Observância do princípio da igualdade;
  - (8) A existência de órgãos judiciais, livres e independentes, para a solução dos conflitos entre a sociedade, entre os indivíduos e destes com o Estado;
  - (9) A observância do princípio da legalidade, sendo a lei formada pela legítima vontade popular e informada pelos princípios da justiça;
  - (10) A observância do princípio da segurança jurídica, controlando-se os excessos de produção normativa, propiciando, assim, a previsibilidade jurídica.<sup>45</sup>

Portanto, o Estado Democrático de Direito se manifesta como fruto de um necessário aperfeiçoamento da sociedade, sendo exigível o respeito a todas as suas diretrizes e fundamentos, tendo como plano de fundo, sempre, o texto constitucional.

Neste contexto, impõe-se uma análise crítica e reflexiva sobre a multiplicidade de danos que permeiam a sociedade, contribuindo para que a responsabilidade civil apresente novos contornos na contemporaneidade, tendo em vista que “para conter a insistente insatisfação social com a ocorrência de danos, foi necessária então a desenvolvimento de novos remédios, à medida que os anteriores já não mais se prestavam para dissolver os pontos de tensão criados e assim manter a coesão do tecido social”<sup>46</sup>.

Entre as soluções criadas e, em estudo pelos operadores do Direito, a fim de serem implementadas para que o causador do dano seja responsabilizado na esfera civil, encontra-se não só as normas gerais de proteção do consumidor, mas, também, a possibilidade da responsabilidade civil pelo tempo perdido pelo consumidor, em razão de ato ilícito perpetrado pelo fornecedor, temática que será abordada com maior profundidade nos próximos tópicos.

O fato é que em sociedades plurais e extremamente complexas o direito civil deve ser convocado a atuar de forma mais eficaz em relação à proliferação das mais diversas formas de ilícito. Isso só será possível quando a responsabilidade civil for revisitada em um viés multifuncional, no qual o ordenamento não se restrinja ao objetivo de restituir as vítimas ao *status quo* (o que é uma ficção!), porém, passe a avaliar os aspectos relacionados aos atos e atividades realizados pelos agentes, delimitando cada uma das funções da responsabilidade civil mediante critérios objetivos e razoáveis.<sup>47</sup>

Nessa pegada, a responsabilidade civil contemporânea deve ser analisada pelas perspectivas dos princípios a ela atinentes, como o princípio da prevenção, da solidariedade social, da dignidade da pessoa humana, da reparação integral<sup>48</sup>, mas, sobretudo, não se

45 SILVA, Enio Moraes da. O Estado Democrático de Direito. *Revista de Informação Legislativa, Brasília*, v.42, n. 167, p. 228-229, jul./set. 2005. Disponível em: <http://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/794>. Acesso em: 06 maio 2020.

46 AGUIAR, Roger Silva. O admirável mundo novo da responsabilidade civil – a culpa, o risco e o medo. In: NEVES, Thiago Ferreira Cardoso (Coord.). *Direito & justiça social: por uma sociedade mais justa, livre e solidária: estudos em homenagem ao Professor Sylvio Capanema de Souza*. São Paulo: Atlas, 2013, p. 526.

47 ROSENVALD, Nelson. *A responsabilidade civil pelo ilícito lucrativo: o disgorgement e a indenização restitutória*. Salvador: Editora JusPodivm, 2019, p. 33-34.

48 Sobre os princípios da responsabilidade civil, ver: BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. *Novo manual de responsabilidade civil*. Salvador: Editora Juspodivm, 2019, p. 78-90; FARIAS, Cristiano Chaves de; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; ROSENVALD, Nelson. *Novo tratado de responsabilidade civil*. 24. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019, p. 41-58.

pode olvidar, das multifunções que apresenta na contemporaneidade, de tal modo que:

[...] as funções da Responsabilidade Civil se referem aos meios pelos quais se almeja propiciar o convívio social pacífico, de modo que, *as funções adotadas por determinado sistema jurídico buscarão a resolução de conflitos sociais presentes na sociedade contemporânea* (aberta, plural, complexa) pelos meios mais eficazes disponíveis.<sup>49</sup>

Destarte, a responsabilidade civil contemporânea apresenta três funções principais<sup>50</sup>, quais sejam (i) a função reparatória, que tem por objetivo a reparação do dano<sup>51</sup>; (ii) a função punitiva, em que se objetiva penalizar, imputar uma sanção, aquele que praticar o ato ilícito, a fim de desencorajá-lo a desrespeitar as leis civis, novamente; e (iii) a função precaucional, que consiste em obstar a prática de atos ilícitos que tenham potencial de causar dano<sup>52</sup>.

Dado esse panorama multifuncional, pode-se afirmar que “a reparação de prejuízos não é o único propósito da responsabilidade civil”<sup>53</sup>, o que, de forma geral, não foi captado pelos Tribunais pátrios, de modo que, muitas das vezes, se olvidam que a função reparatória é, em analogia, tão somente a ponta de um *iceberg* denominado responsabilidade civil, em que, em razão das complexidades da sociedade pós-industrial, preocupar-se em retornar a um *status quo* - impossível, na maioria dos casos - é insuficiente, de tal modo que esta função deve estar ladeada, em harmonia, com as demais.

Ante o panorama apresentado, em que há uma imprescindível observância das normas de égide constitucional por todos os ramos do Direito, em uma sociedade do consumo, mas também de risco, na qual as pessoas encontram-se suscetíveis de sofrerem vastos tipos de danos, inclusive, aqueles relativos à relação de consumo, a responsabilidade civil assume papel essencial para fins de contribuir para o estabelecimento da paz social, sendo urgente a aplicação de seus princípios e, em especial, de suas funções, com vistas a se efetivar os ditames norteadores do Estado Democrático de Direito, bem como da proteção jurídica do consumidor.

#### 4 LINEAMENTOS SOBRE O “TEMPO”

Tendo em vista a discussão da pesquisa orbitar o termo “tempo”, é necessário compreender o que ele representa para os atores sociais. Os pensadores e filósofos já vêm debatendo este tema há séculos, criando-se concepções distintas para o tempo, dentre as quais:

1<sup>a</sup> o T. como ordem mensurável do movimento; 2<sup>a</sup> T. como movimento intuitivo; 3<sup>a</sup> o T. como estrutura de possibilidades. A primeira concepção vincula-se, na Antiguidade, o conceito cíclico do mundo e da vida do homem

49 BARBOSA, Caio César do Nascimento; GUIMARÃES, Glayder Daywerth Pereira; SILVA, Michael César. A eficácia do disgorgement of profits na contensão de ilícitos. In: BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; SILVA, Michael César (Coords.). *Direito privado e contemporaneidade: desafios e perspectivas do direito privado no século XXI: volume três*. Indaiatuba: Editora Foco, 2020, p.127.

50 Nelson Rosenvald escancara que “Ao efetuarmos a tripartição funcional da responsabilidade civil [...] abstermo-nos de conferir a qualquer uma delas [...] a qualificação de “função preventiva”. A prevenção *lato sensu* é um dos quatro princípios regentes da responsabilidade civil e inafastável consequência da aplicação de qualquer uma das três funções estudadas. A prevenção reside em todos os confins da responsabilidade e não apenas simboliza um mero refrão: “mais vale prevenir do que remediar”, ou uma vazia declaração de princípios” (ROSENVALD, Nelson. *As funções da responsabilidade civil: a reparação e a pena civil*. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2017, p. 33).

51 Conforme a lógica da responsabilidade civil, “a reparação civil não busca recolocar a vítima no estado em que se encontrava antes do incidente, mas sim no estado em que ela se encontraria na ausência desse evento.” (CARNAÚBA, Daniel Amaral. *Responsabilidade civil pela perda de uma chance: A álea e a técnica*. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2013, p. 167).

52 FARIAS, Cristiano Chaves de; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; ROSENVALD, Nelson. *Novo tratado de responsabilidade civil*. 24. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019, p. 67.

53 ROSENVALD, Nelson. *A responsabilidade civil pelo ilícito lucrativo: o disgorgement e a indenização restitutória*. Salvador: Editora JusPodivm, 2019, p. 28.

(metempsicose) e na época moderna, o conceito científico de tempo. À segunda concepção vincula-se o conceito de consciência, com a qual o T. é identificado. A terceira concepção, derivada da filosofia existencialista.<sup>54</sup>

Deste modo, fica evidenciado que o tempo pode manifestar facetas diferentes, a depender da perspectiva e o contexto em que é analisado<sup>55</sup>.

A ideia de tempo perpassa pela noção de um período que o ser humano utiliza para todas as suas atividades, seja para descanso, para cuidar das pessoas próximas, para trabalhar, isso tudo enquanto os ponteiros do relógio giram, percebendo-se que não mais se pode voltar atrás, mas adequar as condutas do presente, em função de um futuro desejado.

[...] em sua definição, o “tempo” compreende intrinsecamente a ideia de transitoriedade, limitação e mudança. O tempo guarda em seu âmago o movimento. No caso do tempo de vida de que cada indivíduo dispõe, o tempo é uma caminhada irrefreável, com início, meio e fim; embora não haja marcos seguros e previsíveis nesta jornada.<sup>56</sup>

Logo, não é possível parar o transcurso do tempo, de modo que esse se encontra sempre avançando, o que fica nítido em situações corriqueiras, como, por exemplo, na hipótese de se perceber que um filho cresceu, ou ao notar que se está ficando velho, ou ao constatar que o prazo para protocolar um ato processual está esgotando. É um fato que a fluência do tempo é revelada em várias circunstâncias, no entanto, embora, muitas das vezes, haja indiscutível desejo de se ter mais tempo, ou de se voltar no tempo, deve-se reconhecer a impossibilidade desses desejos, o tempo não para, tampouco volta<sup>57</sup>.

Vive-se esse paradoxo: o tempo é o que o ser humano tem de mais relevante – tempo é vida. Não raras vezes, contudo a preocupação com o tempo somente surge face a forçada percepção de sua escassez, diante de um evento dramático, como uma doença ou a morte de uma pessoa querida. O tempo torna-se, então, o protagonista da vida afetada: a pessoa concentra-se em quanto dele ainda lhe resta, como aproveita-lo, como não o desperdiçar. Na medida que essas dúvidas ganham foco, modifica-se gradativamente o valor que a pessoa atribui ao seu próprio tempo.<sup>58</sup>

Ademais, deve-se estar clara a ideia de que a maximização do tempo avançou ao longo da história humana. Kyssy de Paula Andrade e Guilherme Augusto Giovanoni da Silva discorrem que o século XXI, marcado pela era digital, também é caracterizado pelo fato de o tempo se mostrar de forma mais mensurável, de modo que se antes uma carta enviada pelo serviço postal demoraria longos dias, com as mudanças tecnológicas, se tornou

54 ABBAGNANO, Nicola. *Dicionário de filosofia*. 5. ed. Tradução: Alfredo Bossi (1ª ed.); Ivone Castilho Benedetti. São Paulo: Martins Fontes, 2007, p. 944.

55 A fim de compreender, melhor, a construção conceitual do tempo, ver: ABBAGNANO, Nicola. *Dicionário de filosofia*. 5. ed. Tradução: Alfredo Bossi; Ivone Castilho Benedetti. São Paulo: Martins Fontes, 2007, p. 944-948; DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: [s.n.], 2017, p. 141-158; BASTOS, Daniel Deggau. *Responsabilidade Civil pela perda do tempo: o dano ressarcível e as categorias jurídicas indenizatórias*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2019, p. 133-139.

56 AMORIM, Bruno de Almeida Lewer. *Responsabilidade civil pelo tempo perdido*. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2018, p. 61.

57 Neste sentido, “além de possuir a escassez como traço característico, o tempo possui, ainda, outras tantas características, como a impossibilidade de ser tocado, de ser parado e, até mesmo, de ser revertido. A intangibilidade, a ininterruptibilidade e a irreversibilidade são características do tempo que lhe tornam inacumulável e irrecuperável!” (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.184, jan./dez. 2015. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rfdusp/article/view/115490/113072>. Acesso em: 03 jun. 2020).

58 BERGSTEIN, Lais. *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.

possível o envio de mensagem, que, para alcançar o destinatário final, demora milésimos de segundos, o que demonstra que a sociedade avança de um ritmo mais vagaroso, para encontrar-se extremamente atribulada na medida em que busca permanentemente a maximização do tempo<sup>59</sup>.

Pablo Stolze Gagliano entende que o tempo pode ser analisado sob duas perspectivas, uma dinâmica, outra estática. Para a perspectiva dinâmica, “o tempo é um ‘fato jurídico em sentido estrito ordinário’, ou seja, um acontecimento natural, apto a deflagrar efeitos na órbita do Direito” Lado outro, na perspectiva estática, “o tempo é um valor, um relevante bem, passível de proteção jurídica.”<sup>60</sup>

Nessa linha de inteligência, além do tempo se manifestar como fato jurídico *stricto sensu*, ele é um bem significativo, manifestando-se, ainda, como um “capital pessoal que, por meio de escolhas livres e voluntárias, pode ser convertido em outros bens materiais e imateriais, do qual só se deve dispor segundo a própria consciência”<sup>61</sup>.

Em verdade, o tempo é fator de qualidade de vida e, conseqüentemente, de saúde. Para descansar, trabalhar, locomover-se ao trabalho ou para casa, dedicar-se aos estudos, à família, à vida sentimental, o tempo é fator de ininterrupta necessidade e de atenção cogente para necessária organização das múltiplas atividades exigidas do ser humano.<sup>62</sup>

Pode-se afirmar, portanto, que eventual ofensa injusta ao tempo alheio pode ensejar vastas conseqüências, na medida em que o dispêndio indevido deste recurso vital pode impedir que o lesado desenvolva as suas atividades, sejam relacionadas a ganho financeiro ou apenas ao seu bem-estar e das pessoas que o cerca.

Destarte, o tempo deve ser visto como um bem essencial ao ser humano, de modo que sua abundância ou escassez limitam as atividades cotidianas, as quais estão diretamente relacionadas a afazeres com finalidade econômica e de subsistência, mas também da construção da personalidade humana, na medida em que se pode usar o seu tempo da forma que melhor lhe aprouver, garantindo, por conseguinte, a efetivação da dignidade da pessoa humana.

#### 4.1 Da natureza jurídica do “tempo”

Partindo da construção de que o tempo é essencial para o ser humano, encontrando relação com tutelas constitucionais, como o direito fundamental a liberdade, bem como o princípio da dignidade da pessoa humana, pode-se compreender que o tempo, por si só, é merecedor de tutela do Direito, o qual deve atuar a fim de evitar, reparar e punir quaisquer lesões a este bem jurídico, podendo essas se manifestarem com o caráter patrimonial e/ou extrapatrimonial, a depender do caso concreto<sup>63</sup>.

59 ANDRADE, Kyssy de Paula; SILVA, Guilherme Augusto Giovanoni da. Dano temporal: a responsabilidade civil por desvio produtivo do consumidor. *Revista Vianna Sapiens*, Juiz de Fora, v.10, n.1, p.241, jan./jun. 2019. Disponível em: <http://viannasapiens.com.br/revista/article/view/577/321>. Acesso em: 01 jun. 2020.

60 GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade civil pela perda do tempo. *Revista Jurisvox*, Patos de Minas, v.1, n.14, p.44-45, jul.2013. Disponível em: <https://revistas.unipam.edu.br/index.php/jurisvox/issue/view/65/Jurisvox%2C%20n.%2014%2C%20vol.%201%20e%20vol.%202%2C%202013>. Acesso em: 26 maio 2020.

61 DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: [s.n.], 2017, p. 164-165.

62 ROSA, Alexandre Morais da; MAIA, Maurílio Casas. O dano temporal na sociedade do cansaço: uma categoria lesiva autônoma? In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurílio Casas (Orgs.). *Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. 2. ed. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 28.

63 Neste mesmo sentido, “superado concretamente o limite de tolerabilidade, a indenização deverá se fazer presente – e esta poderá dizer respeito ao dano moral ou material, e eventualmente até a ambos” (FARIAS, Cristiano Chaves de; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; ROSENVALD, Nelson. *Novo tratado de responsabilidade civil*. 24. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019, p. 877).

Em relação ao dano material<sup>64</sup>, esse se manifesta na hipótese em que a retirada indevida do tempo provoca diminuição do patrimônio ou impede que haja um ganho econômico do lesado. Nesse sentido, Bruno de Almeida Lewer Amorim argumenta que:

A visão patrimonialista do “direito ao tempo” ignora a sua potencialidade de promoção de dignidade humana e garantia de exercício dos direitos da personalidade. Ignora a dimensão existencial do “tempo”. Não reconhece o indivíduo em seu todo. O indivíduo não dispõe do direito ao tempo apenas para trabalhar, mas também para exercer todos os outros vieses de sua personalidade. Dispõe do tempo, com igual ou superior importância, para descansar, se divertir, estudar, se aprimorar pessoalmente, estar com seus familiares e amigos.

A proteção meramente patrimonial, portanto, não permite a realização da seara existencial do “direito ao tempo”. O tempo é o mesmo para todos, independentemente da destinação que cada um lhe dê, em um determinado momento, e a violação, portanto, é a mesma, esteja o consumidor utilizando-o para trabalhar, divertir-se ou para descansar<sup>65</sup>.

Portanto, o tempo é tão fundamental que não pode ser analisado apenas por um viés patrimonialista, pois, tal perspectiva seria incompleta, sendo possível vislumbrar, também, a depender do caso concreto, a existência de lesões que alcancem bem mais que o patrimônio do sujeito, com potencial de afetar diretamente os seus direitos da personalidade<sup>66</sup>.

Os direitos da personalidade não são mera condição de ser titular de direitos e deveres, mas sim, são atributos inerentes ao ser humano. Isso significa que os direitos da personalidade são direitos subjetivos, inatos e absolutos (no sentido erga omnes, ou seja, oponível a toda a sociedade).<sup>67</sup>

Nessa linha de intelecção, uma das características dos direitos da personalidade é possuírem rol aberto<sup>68</sup>, contemplando várias situações subjetivas em que há a lesão a dignidade da pessoa humana, “possibilitando que cada pessoa possa defender contra particulares seus bens pessoais, o próprio corpo e a mente. Trata-se de algo relacionado à individualidade do sujeito, da possibilidade do indivíduo se moldar de acordo com seus interesses e crenças”<sup>69</sup>.

Logo, a retirada de tempo de uma pessoa manifesta-se como hipótese de violação dos direitos da personalidade, tendo em vista que tal ato pode vir a afetar a dignidade e liberdade

64 “O dano patrimonial [...] atinge os bens integrantes do patrimônio da vítima, entendendo-se como tal o conjunto de relações jurídicas de uma pessoa apreciáveis economicamente. [...] Nem sempre, todavia, o dano patrimonial resulta da lesão de bens ou interesses patrimoniais. [...] a violação de bens personalíssimos, como o bom nome, a reputação, a saúde, a imagem e a própria honra, pode refletir no patrimônio da vítima, gerando perda de receitas ou realização de despesas” (CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2019, p. 102)

65 AMORIM, Bruno de Almeida Lewer. *Responsabilidade civil pelo tempo perdido*. Belo Horizonte: Editora D’Plácido, 2018, p. 67.

66 A respeito dos direitos da personalidade, ver: BITTAR, Carlos Alberto. *Os direitos da personalidade*. 8. ed., revista, aumentada e modificada por Eduardo C. B. Bittar. São Paulo: Saraiva, 2015; SCHREIBER, Anderson. *Direitos da personalidade*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

67 SOARES, Marcelo Negri; PRAZAK, Mauricio Ávila; MEN, Leticia Squaris Camilo. Negócios jurídicos processuais e sua (in)aplicabilidade nas demandas em que se discutem direitos da personalidade do consumidor no sistema jurídico brasileiro. *Revista Jurídica Luso-brasileira, Lisboa*, a. 6, n. 3, p. 1376, 2020. Disponível em: [https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2020/3/2020\\_03\\_1373\\_1392.pdf](https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2020/3/2020_03_1373_1392.pdf). Acesso em: 11 jul. 2020.

68 Neste sentido, “sendo a personalidade um valor – o valor fundamental do ordenamento –, ela se encontra na base de uma série aberta de situações subjetivas existenciais, nas quais se traduz a sua constante e mutável exigência de tutela. Não parece haver uma série fechada de situações tuteladas: tutelado deve ser o valor da pessoa, com exceção dos limites impostos em razão de seu interesse e de outras pessoas” (TEFFÉ, Chiara Spadaccini de. A proteção dos direitos da personalidade no ordenamento civil-constitucional. In: TEPEDINO, Gustavo; OLIVA, Milena Donato (Coords.). *Teoria geral do Direito Civil: questões controvertidas*. Belo Horizonte: Fórum, 2019, p. 94).

69 CAVALCANTI, Ana Elizabeth Lapa Wanderley. Os direitos da personalidade na sociedade da informação: impactos das novas tecnologias. In: LISBOA, Roberto Senise. *Direito na sociedade da informação V: movimentos sociais, tecnologia e a proteção das pessoas*. São Paulo: Almedina, 2020, p. 28.

da vítima<sup>70</sup>, o que se constata na hipótese de haver a substituição da vontade do indivíduo, que até então teria um espectro amplo de escolhas do que fazer, ou não, nesse período, mas se vê vinculado a desperdiçar o seu tempo em função de um ato ilícito alheio.

No que tange ao aspecto extrapatrimonial do dano ao tempo, esse pode manifestar-se por meio do dano moral, que contempla hipóteses concernentes “a atributos valorativos, ou virtudes, da pessoa como ente social, ou seja, integrada à sociedade, vale dizer, dos elementos que a individualizam como ser, de que se destacam a honra, a reputação e as manifestações do intelecto.”<sup>71</sup> Logo, o dano moral consiste justamente nas hipóteses em que se constata a lesão aos direitos da personalidade, bem como a dignidade da pessoa humana, de modo que o direito a reparação por sua lesão evidencia um direito fundamental, esculpido no Art. 5º, incisos V e X, da CR/88.<sup>72</sup>

Acerca do dano moral, Sergio Cavalieri Filho leciona que:

[...] dano moral, à luz da Constituição vigente, *em sentido amplo é agressão a um bem ou atributo da personalidade e, em sentido estrito, é agressão à dignidade humana*. Que consequências podem ser extraídas daí? A primeira diz respeito à própria configuração do dano moral. Se dano moral é agressão à dignidade humana, não basta para configurá-lo qualquer contrariedade. *Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a agressão a um bem ou atributo da personalidade que cause dor, vexame, sofrimento ou humilhação*; que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar.

[...] Dor, vexame, sofrimento e humilhação são consequência, e não causa. Assim como a febre é o efeito de uma agressão orgânica, dor, vexame e sofrimento só poderão ser considerados dano moral quando tiverem por causa uma agressão à dignidade de alguém.<sup>73</sup>

A partir desse entendimento, pode-se completar o conceito de dano moral, de tal modo que além de se tratar de uma hipótese de lesão a dignidade da pessoa humana, essa lesão ilícita deve provocar, concretamente, dor, vexame, sofrimento ou humilhação à determinada pessoa. Nesse sentido, ao tratar da lesão ao tempo, muitas das vezes, essa afetará a esfera moral do ser humano, não só ao atacar os seus direitos da personalidade e sua dignidade, mas também em razão das consequências advindas desse ato, que muitas das vezes provoca o sofrimento, a dor, a humilhação a parte lesada. Fato é que, se constatado, no caso concreto, o dano moral como desdobramento de uma lesão ao tempo, dever-se-á indenizá-lo.

Admitir-se a reparabilidade da lesão ao tempo, em seus reflexos patrimoniais e morais, não significa, portanto, que todos os casos em que haja algum dispêndio de tempo do consumidor a fim de solucionar determinada pendência ensejem, só por esse fator, dano a ser indenizado. Convém

70 Denis Vericaro e Eliana Magno Gomes Paes lecionam que “[...] não só a dignidade humana é afetada nesse viés, mas também a própria liberdade do consumidor, visto que a demora injustificada e o mau atendimento ao consumidor, podem acarretar limitações à liberdade deste, ferindo, por consequência, outro direito fundamental” (VERICARO, Denis; PAES, Eliana Magno Gomes. 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*, São Paulo, v.13, n.1, p.95, jan./jun. 2019. Disponível em: <https://fadisp.com.br/revista/ojs/index.php/pensamentojuridico/article/view/159/215>. Acesso em: 11 jul. 2020).

71 BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação civil por danos morais*. 4. ed., revista, aumentada e modificada por Eduardo C. B. Bittar. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 35. 72 Art. 5º, V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

[...] X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação” (BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência da República, [2019]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 13 dez. 2019.).

73 CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2019, p. 120.

insistir, a verificação do resultado danoso depende do balanceamento de todas as circunstâncias fáticas presentes na situação em debate.<sup>74</sup>

Portanto, o tempo pode ser compreendido como um bem jurídico tutelável, sendo necessário que se analise, casuisticamente, os desdobramentos da lesão temporal, a fim de verificar se a sua perda provocou danos materiais e/ou morais<sup>75</sup>, não podendo a violação desse bem jurídico estar previamente vinculada a uma espécie de dano (patrimonial ou extrapatrimonial), ainda mais quando a privação de tempo tem potencial lesivo tanto ao patrimônio, quanto a própria dignidade e liberdade da pessoa humana.

## 5 (IM)POSSIBILIDADE DA RESPONSABILIDADE CIVIL PELO DANO TEMPORAL PROVOCADO AO CONSUMIDOR

Com frequência, o consumidor fica dependente da boa vontade do fornecedor para solucionar eventuais conflitos, que nem sempre são sanados com presteza e agilidade, de modo que, nessas situações, há, como consequência de uma atuação inadequada do fornecedor, a perda de tempo do consumidor.

Não em vão, afirma-se que “o tempo do homem na sociedade atual, é tempo do lazer, da família e do prazer (um tempo de realização). O tempo é utilizado para acesso às benesses da sociedade de consumo, mas também é *um tempo de conflito com fornecedores*”<sup>76</sup>.

Marcos Dessaune escancara vastas situações corriqueiras, no cenário brasileiro, nocivas ao tempo do consumidor:

Enfrentar fila em banco por tempo superior ao razoável ou ao que a lei local estabelece  
[...] receber pelo correio, sem prévia solicitação, um cartão de crédito indesejado que induz o consumidor juridicamente vulnerável a acreditar que precisa tomar providências para o seu cancelamento; retornar várias vezes à loja, quando não se é imediatamente redirecionado à assistência técnica autorizada do fabricante, para reclamar de um produto eletrônico que já apresentava falha no funcionamento pouquíssimo tempo depois de comprado ou logo depois de a garantia ter vencido;  
Esperar demasiadamente, e sem motivo justo, por atendimento em consultório médico, em consultório odontológico, na recepção de hospital ou em posto de saúde;  
Ter que aguardar longa e injustificadamente [...] para conseguir que o plano de saúde autorize um procedimento expressamente contratado ou relativo à doença coberta  
[...] telefonar para o SAC de um fornecedor que transfere o consumidor de um atendente para o outro ou interrompe subitamente a ligação, fazendo-o repetir a mesma história e assim dificultando ou frustrando o objetivo do consumidor  
[...] envidar esforços para obter uma segunda via do cupom fiscal ou da papeleta de transação impressa em papel termossensível que se apagou prematuramente  
[...] levar repetidas vezes à oficina, por causa de um vício de qualidade

74 MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo. Lesão ao tempo do consumidor no direito brasileiro. *Revista de Direito da Responsabilidade*, Coimbra, ano 2, p.166, 2020. Disponível em: <https://revistadireitoresponsabilidade.pt/2020/lesao-ao-tempo-do-consumidor-no-direito-brasileiro-carlos-edison-do-rego-monteiro-filho/>. Acesso em 10 dez. 2020.

75 Ressalta-se que os danos materiais e morais podem ser aplicados em cumulatividade, quando a lesão provocar danos tanto na esfera moral, quanto na esfera material. Essa é a inteligência da Súmula 37 do STJ: “são cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato” (BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 37. *Diário de Justiça*: Brasília, DF, p.3172, 17 mar. 1992).

76 BASTOS, Daniel Deggau. *Responsabilidade Civil pela perda do tempo: o dano ressarcível e as categorias jurídicas indenizatórias*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2019, p. 138.

persistente, um veículo que frequentemente sai de lá com o problema original intacto  
[...] ter que esperar indefinidamente em casa, sem hora previamente marcada, pela entrega de um produto novo, pelo profissional que vem fazer um reparo, ou mesmo pelo técnico que precisa retornar para refazer o serviço malfeito;  
Ter a obrigação de chegar ao aeroporto com a devida antecedência e depois descobrir que precisará ficar uma, duas, três, quatro horas aguardando desconfortavelmente pelo voo que atrasou  
[...] precisar recorrer ao Procon e/ou à Justiça, e assim se submeter a um longo e desgastante processo para exigir um dever legal ou uma obrigação contratual que o fornecedor sabe ou deveria saber que tem, mas resiste a cumprir rápida e espontaneamente.<sup>77</sup>

Todas essas situações lesivas ao consumidor, somadas ao pressuposto de que o consumidor é vulnerável, inclusive, a existência e autonomia do Direito do Consumidor decorre de tal percepção<sup>78</sup>, demandam que os operadores do Direito discutam a possibilidade de consequências jurídicas ao ato ilícito do fornecedor que provocar danos ao tempo do consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 4º, II, “d”, determina que o Estado deve atuar na proteção efetiva do consumidor, garantindo produtos e serviços com padrões adequados de qualidade e desempenho<sup>79</sup>, impondo, desse modo, que o fornecedor atue a fim de proporcionar ao consumidor um atendimento com agilidade e eficiência, solucionando as demandas que lhe forem apresentadas, com a finalidade de proteger o consumidor de vivenciar dissabores, como a perda de tempo.

O Superior Tribunal de Justiça já se posicionou sobre a controvérsia, como se vê no acórdão de relatoria da Ministra Nancy Andrighi, ao julgar o Recurso Especial nº 1.737.412/SE:

O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo.<sup>80</sup>

Ao tratar da proteção jurídica do tempo do consumidor, um ponto a ser considerado é o seu enquadramento como obrigação principal ou obrigação secundária, levando em consideração que, contemporaneamente, “a relação obrigacional vista como um processo exige a observância de outra espécie de deveres que não estão apenas relacionados ao estrito cumprimento da prestação. Trata-se dos deveres laterais ou anexos”<sup>81</sup>, que são impostos pelo princípio da boa-fé objetiva.

77 DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: [s.n.], 2017, p. 68-70.

78 ROSA, Luiz Carlos Goiabeira; BIZELLI, Rafael Ferreira; FÉLIX, Vinicius Cesar. Vulnerabilidade e hipossuficiência no contrato existencial de consumo. *Scientia Iuris*, Londrina, v.21, n.1, p.156, mar. 2017. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/iuris/article/view/24634/20699>. Acesso em: 30 abr. 2020.

79 BRASIL. [Código de Defesa do Consumidor (1990)]. *Lei nº 8.078*, de 11 de set. de 1990. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm). Acesso em: 30 abril 2020.

BASTOS, Daniel Deggau. *Responsabilidade Civil pela perda do tempo: o dano ressarcível e as categorias jurídicas indenizatórias*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2019, p. 138.

80 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. turma). *Recurso Especial 1.737.412/SE*. Recorrente: Defensoria Pública do Estado de Sergipe. Recorrido: Banco do Estado de Sergipe S/A. Relatora: Min. Nancy Andrighi, 05 fev. 2019. Disponível em: [https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1787616&num\\_registro=201700670718&data=20190208&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1787616&num_registro=201700670718&data=20190208&formato=PDF). Acesso em 18 jun. 2020.

81 EHRHARDT JR., Marcos. *Responsabilidade civil pelo inadimplemento da boa-fé*. 2. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2017, p.93.

Em inúmeras ocasiões, a oferta do produto ou serviço será acompanhada da promessa de agilidade, de modo que a proteção do tempo se enquadra como uma obrigação principal. Lado outro, ainda que o tempo não seja englobado como obrigação principal, é possível compreendê-lo como uma obrigação secundária, na medida em que o princípio da boa-fé objetiva vincula o fornecedor a atuar de forma célere a fim de colaborar para que as finalidades objetivas do negócio jurídico sejam alcançadas.<sup>82</sup>

Ontologicamente, o tempo, no cenário contratual contemporâneo, apresenta-se ora associado à prestação principal, ora como manifestação do princípio da boa-fé objetiva, a partir dos deveres anexos dele emanados. Como exemplo da primeira vertente, imagine-se a contratação do serviço de entrega expressa. A rapidez integra-se à essência do negócio pactuado, de tal forma que o descumprimento do prazo estipulado configura inadimplemento da prestação principal. Trata-se do que se pode denominar tempo-produto. De outro turno, pode-se entrever, ínsita ao dever de colaboração presente em toda e qualquer relação de consumo, a obrigação de o fornecedor de produtos e serviços não fazer seu cliente perder tempo. Em outras palavras, cuida-se da necessidade da adoção de medidas, dentro de parâmetros mínimos de razoabilidade, para que não haja lesão ao tempo do consumidor, em homenagem ao princípio da boa-fé objetiva.<sup>83</sup>

Outro princípio a ser destacado, ao abordar a responsabilidade civil pela perda de tempo do consumidor, é o princípio da reparação integral do dano, de modo que o legislador pátrio elencou, no CDC, o dever de prevenir e reparar quaisquer tipos de danos, sejam de natureza patrimonial ou moral. Entre as várias possibilidades de lesão, se encontra a *retirada ilícita de tempo do consumidor*, o que enseja ao fornecedor não só o dever de atuar, ininterruptamente, com a finalidade de evitar essa lesão, mas, também, o dever de reparar as consequências danosas da perda de tempo, que poderão ser de caráter patrimonial e/ou moral.

Segundo Marcos Dessaune, a perda (ou lesão) ilícita ao tempo do consumidor se qualifica como um desvio produtivo do consumidor, consistindo no

[...] fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta o seu tempo vital – que é um recurso produtivo – e se desvia das suas atividades cotidianas – que geralmente são existenciais. Por sua vez, a esquiva abusiva do fornecedor de se responsabilizar pelo referido problema, que causa diretamente o evento de desvio produtivo do consumidor, evidencia a relação de causalidade existente entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante.<sup>84</sup>

A *teoria do desvio produtivo do consumidor* manifesta-se, portanto, nas hipóteses em que os fornecedores causam determinado transtorno, ou simplesmente tinham a obrigação de resolvê-lo, caso surgisse, sendo imposto ao consumidor a atuação para solucioná-lo, oportunidade em que se desvia de suas atividades cotidianas – sejam essas profissionais,

82 Neste sentido, “a expectativa do consumidor quanto à celeridade do atendimento é crescente. O respeito ao parceiro contratual contempla, na pós-modernidade, a valorização do seu tempo, tornando-se um dever anexo às relações contratuais, derivado da boa-fé.” (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. 269).

83 MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo. Lesão ao tempo do consumidor no direito brasileiro. *Revista de Direito da Responsabilidade*, Coimbra, ano 2, p.162, 2020. Disponível em: <https://revistadireitoresponsabilidade.pt/2020/lesao-ao-tempo-do-consumidor-no-direito-brasileiro-carlos-edison-do-rego-monteiro-filho/>. Acesso em: 10 dez. 2020.

84 DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: [s.n.], 2017, p.274.

familiares, ou quaisquer outras de sua predileção -, para resolver situação adversa, que nem sequer deu causa, tendo de sacrificar o seu precioso bem: o *tempo*.

No entanto, é necessário estar claro que eventual ato atentatório ao tempo do consumidor não enseja, por si só, direito a indenização, devendo ser comprovado que tal ato provocou, de fato, um dano, demonstrando o prejuízo material e/ou o dano moral<sup>85</sup>, na medida em que, nesse último caso, deve ficar evidenciado que a retirada do tempo seria capaz de provocar dor, vexame, sofrimento ou humilhação ao consumidor<sup>86</sup>. Nesse mesmo giro, já decidiu o Ministro Marco Buzzi, do Superior Tribunal de Justiça, ao relatar o Agravo Regimental no Agravo em Recurso Especial nº 357.188/MG:

Conforme entendimento jurisprudencial desta Corte a demora no atendimento em fila de banco, por si só, não é capaz de ensejar a reparação por danos morais, uma vez que, no caso dos autos, não ficou comprovada nenhuma intercorrência que pudesse abalar a honra do autor ou causar-lhe situação de dor, sofrimento ou humilhação. Incidência do óbice da súmula 7/STJ no ponto.<sup>87</sup>

Outra decisão concernente à reparação de danos pela perda de tempo foi de relatoria da Desembargadora Maria Lúcia Pizzotti, do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, na Apelação Cível nº 1020125-24.2018.8.26.0007, em que o apelante havia adquirido uma Televisão 4K LED, fabricada pela apelada, sendo que em menos de um ano, a referida televisão parou de funcionar. Na primeira instância o pedido foi julgado parcialmente procedente, sendo a ré condenada a restituir o valor pago na compra do televisor. No entanto, o autor não viu sua pretensão a indenização por danos morais satisfeita, apelando da sentença. Ao condenar a fornecedora por danos morais, a relatora fundamentou no sentido de que:

No caso em estudo houve não apenas gritante quebra de expectativa e violação da boa-fé por parte da ré, mas também desvio produtivo do consumidor, que perdeu seu tempo, no qual poderia estar realizando qualquer outra atividade, para tentar solucionar um problema criado pela própria demandada, que por seu turno não se ocupou de repará-lo. Tratando-se de grande fornecedora, como é a recorrida, com notório conhecimento do público e confiança da população, evidente que tem o dever de vender produtos que tenham o mínimo de qualidade e que, uma vez que apresentem defeito ou vício, exista disponibilidade de peças para substituição. E foi exatamente isto que não ocorreu no caso em estudo.<sup>88</sup>

85 Neste sentido, Daniel Deggau Bastos sustenta que “a perda de tempo, é bem verdade, pode vir a gerar danos patrimoniais ou extrapatrimoniais, desde que, é preciso dizer, verificados efetivos prejuízos de ordem patrimonial ou moral. A perda do tempo, por si só, não representa um novo dano, autônomo, que se somaria às categorias clássicas” (BASTOS, Daniel Deggau. *Responsabilidade Civil pela perda do tempo: o dano ressarcível e as categorias jurídicas indenizatórias*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2019, p. 213).

86 Nesta mesma perspectiva, “nem toda situação de desperdício do tempo justifica a reação das normas de responsabilidade civil, sob pena de abuso de direito. Apenas o desperdício “injusto e intolerável” justifica eventual reparação pelo dano material e moral sofrido, na perspectiva da função social e da boa-fé objetiva” (SANTOS, Renan Azevedo. O tempo útil do consumidor enquanto bem juridicamente tutelado e a jurisprudência da Superior Tribunal de Justiça. In: CONPEDI (Org.). PILAU SOBRINHO, Liton Lanes; SANTIAGO, Mariana Ribeiro; LISBOA, Roberto Senise (Coords.). *1 Encontro Virtual do CONPEDI*. Direito, globalização e responsabilidade nas relações de consumo. Florianópolis: CONPEDI, 2020, p.247. Disponível em: <http://conpedi.danielolr.info/publicacoes/olpbq8u9/6dnmm5ta/m76YDySJj606099Q.pdf>. Acesso em: 17 set. 2020).

87 BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4ª turma). *Agravo Regimental no Agravo em Recurso Especial 357.188/MG*. Agravante: Daniel Donato Nunes. Agravado: Banco Bradesco S/A. Relator: Min. Marco Buzzi, 03 maio 2018. Disponível em: [https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1706951&num\\_registro=201301863073&data=20180509&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1706951&num_registro=201301863073&data=20180509&formato=PDF). Acesso em: 18 jun. 2020.

88 SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (30ª Câmara de Direito Privado). *Apelação Cível 1020125-24.2018.8.26.0007*. Apelante: Thiago Claudino do Amaral Ferreira. Apelada: Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda. Relatora: Des. Maria Lúcia Pizzotti, 16 jun. 2020, p.5. Disponível em: [esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=13651841&cdForo=0](http://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=13651841&cdForo=0). Acesso em: 18 jun. 2020.

Nessa esteira, a 9ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais julgou, no dia 23 de setembro de 2020, a Apelação Cível 1.0000.20.460043-1/001, entendendo pela aplicação da responsabilidade civil pelo tempo perdido, condenando a ré a indenizar os danos morais suportados pela parte autora, nos seguintes termos:

O mero descumprimento contratual, por si só, não é capaz de gerar danos morais indenizáveis a parte. Ocasão diversa é quando o consumidor, por reiteradas vezes, pelos mais variados meios tais como contato via SAC, troca de e-mails, solicitação presencial em loja física, envio de notificação extrajudicial que fora recusada pela preposta o que ensejou, inclusive, necessidade de acionamento da Polícia Militar para constatar o fato e lavrar Boletim de Ocorrência, ocasiona, segundo denomina a doutrina contemporânea e a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, verdadeiro desvio produtivo que merece pronto reparo. Responsabilidade civil pelo tempo perdido. Somado ao desvio produtivo, verificou-se, ainda, verdadeira ofensa aos direitos da personalidade dos requerentes, tais como tranquilidade e paz. A conduta ofensiva promovida pela ré merece ser reparada mediante fixação de danos morais, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.<sup>89</sup>

Em meados de outubro de 2020, a 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo julgou a Apelação Cível nº 1002236-83.2020.8.26.0590, em que o autor pediu para que fosse deferido pedido de obrigação de não fazer com indenização por danos morais, em desfavor do réu, banco de avantajado porte. O pedido justifica-se em razão do réu, diretamente ou por meio de escritório de advocacia, entre novembro de 2019 e março de 2020, enviar mensagens SMS e realizar inúmeras e insistentes ligações telefônicas ao autor, a fim cobrar dívida de terceiro, que o autor alegou nem sequer conhecer. Ao julgar, o Tribunal manteve a condenação do juízo *a quo* de condenar o banco em obrigação de não fazer, a fim de impedir que o réu entre em contato telefônico para cobrar dívida atribuída a terceiro, além de condenar o réu ao pagamento de indenização por danos morais no importe de R\$ 3.000,00 (três mil reais), entendendo que o “autor experimentou e experimenta desgaste, perda de tempo, angústias e aflições. Aplica-se a situações como a dos autos a chamada teoria do ‘Desvio Produtivo do Consumidor.’”<sup>90</sup>

Por fim, em conformidade com a proteção constitucional e infraconstitucional concedida ao consumidor, bem como a construção doutrinária e jurisprudencial, é plenamente possível, a depender das circunstâncias do caso concreto, imputar-se responsabilidade civil ao fornecedor pelos danos materiais e/ou morais, eventualmente, provocados ao consumidor na hipótese da retirada ilícita de seu tempo.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em um contexto socioeconômico no qual o consumidor é constantemente afetado por inúmeras possibilidades de danos, é justificável e necessária a sua ampla proteção pelo

89 MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (9ª Câmara Cível). *Apelação Cível 1.0000.20.460043-1/001*. Apelante: Carlos Henrique Peixoto De Souza e outros. Apelada: Carlos Henrique Peixoto De Souza e outros. Relator: Des. Luiz Artur Hilário, 23 set. 2020, p.3-4. Disponível em: [https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/pesquisaNumeroCNJEspelhoAcordao.do?jsessionid=32AAA1FC67D66C68283BD7B98AC755B3.juri\\_no de1?numeroRegistro=1&totalLinhas=1&linhasPorPagina=10&numeroUnico=1.0000.20.460043-1%2F001&pesquisaNumeroCNJ=Pesquisar](https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/pesquisaNumeroCNJEspelhoAcordao.do?jsessionid=32AAA1FC67D66C68283BD7B98AC755B3.juri_no de1?numeroRegistro=1&totalLinhas=1&linhasPorPagina=10&numeroUnico=1.0000.20.460043-1%2F001&pesquisaNumeroCNJ=Pesquisar). Acesso em: 18 jun. 2020.

90 SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (19ª Câmara de Direito Privado). *Apelação Cível 1002236-83.2020.8.26.0590*. Apelante: Jonathan Vieira. Apelada: Itaú Unibanco S/A. Relator: Des. Ricardo Pessoa de Mello Belli, 20 out. 2020, p. 10. Disponível em: [esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=14079623&cd Foro=0](https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=14079623&cd Foro=0). Acesso em: 26 nov. 2020.

Estado, que se manifesta na Constituição da República de 1988, no Código de Defesa do Consumidor e demais legislações esparsas relacionadas à proteção do consumidor, com a finalidade de reduzir a vulnerabilidade do consumidor diante do fornecedor, reequilibrar a relação jurídica de consumo e proporcionar ao consumidor um patamar mínimo de direitos, para que possa, mesmo com sua acentuada fragilidade, sobreviver aos abusos perpetrados pelos fornecedores no mercado de consumo.

Nesse cenário, a responsabilidade civil assume protagonismo, em especial, ao tratar de suas multifunções, dentre as quais, a função precaucional, a função punitiva e a função reparatória, na medida em que manifesta o necessário papel de afastar a prática de atos ilícitos, desestimular aqueles que desrespeitem a ordem jurídica, bem como possibilitar a reparação de eventual dano suportado pela vítima.

Logo, é imperiosa a percepção do tempo como um bem jurídico sujeito a tutela, em razão de sua essencialidade e escassez para o homem contemporâneo, que cada vez mais se vê obrigado a otimizá-lo para exercer as multitarefas profissionais, sem se olvidar de se dedicar a sua família, ao lazer, bem como demais atividades que lhe proporcionem prazer.

Desse modo, ao analisar a possibilidade de lesão ao tempo do consumidor, em razão de um ato ilícito do fornecedor, é possível compreender a partir da incidência dos preceitos e valores constitucionais - com destaque a dignidade da pessoa humana -, em consonância com os princípios do microssistema jurídico de proteção ao consumidor - vulnerabilidade, boa-fé objetiva e reparação integral do dano -, que se impõe o dever fundamental dos fornecedores de não atentar contra o tempo do consumidor.

Por fim, na hipótese de violação ao tempo do consumidor, tem-se como imprescindível analisar as circunstâncias do caso concreto com a finalidade de se verificar quais as espécies de danos - de natureza patrimonial e/ou extrapatrimonial - decorreram da lesão temporal, para fins de imputação de responsabilidade civil ao fornecedor pelos prejuízos causados pela perda de tempo do consumidor, em consonância com os preceitos e valores constitucionais e infraconstitucionais estabelecidos para a proteção ao consumidor no Brasil.

## REFERÊNCIAS

ABBAGNANO, Nicola. *Dicionário de filosofia*. 5. ed. Tradução: Alfredo Bossi; Ivone Castilho Benedetti. São Paulo: Martins Fontes, 2007, p. 944-948.

AGUIAR, Roger Silva. O admirável mundo novo da responsabilidade civil – a culpa, o risco e o medo. *In: NEVES, Thiago Ferreira Cardoso (Coord.). Direito & justiça social: por uma sociedade mais justa, livre e solidária: estudos em homenagem ao Professor Sylvio Capanema de Souza*. São Paulo: Atlas, 2013, p. 519-531.

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

AMORIM, Bruno de Almeida Lewer. Responsabilidade civil pelo tempo perdido. *In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurílio Casas (Orgs.). Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. 2. ed. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 113-141.

ANDRADE, Kyssy de Paula; SILVA, Guilherme Augusto Giovanoni da. Dano temporal: a responsabilidade civil por desvio produtivo do consumidor. *Revista Vianna Sapiens*, Juiz de Fora, v.10, n.1, p.236-264, jan./jun. 2019. Disponível em: <http://viannasapiens.com.br/revista/article/view/577/321>. Acesso em: 01 jun. 2020.

AZEVEDO, Fernando Costa de. O direito do consumidor e seus princípios fundamentais. *Revista Eletrônica da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Pelotas*, Pelotas, v. 3, n. 1, p. 25-50, jan./jun. 2017.

Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/revistadireito/article/view/11960/7575>. Acesso em: 03 jun. 2020.

BARBOSA, Caio César do Nascimento; GUIMARÃES, Glayder Daywerth Pereira; SILVA, Michael César. A eficácia do disgorgement of profits na contenção de ilícitos. In: BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; SILVA, Michael César (Coords.). *Direito privado e contemporaneidade: desafios e perspectivas do direito privado no século XXI: volume três*. Indaiatuba: Editora Foco, 2020, p.125-144.

BARBOZA, Heloisa Helena; ALMEIDA, Vitor. A tutela das vulnerabilidades na legalidade constitucional. In: TEPELINO, Gustavo; TEIXEIRA, Ana Carolina Brochado; ALMEIDA, Vitor (Coord.). *Da dogmática à efetividade do Direito Civil: Anais do Congresso Internacional de Direito Civil Constitucional – IV Congresso do IBDCivil*. 2. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2019, p. 41-55.

BASTOS, Daniel Deggau. *Responsabilidade Civil pela perda do tempo: o dano ressarcível e as categorias jurídicas indenizatórias*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2019.

BAUDRILLARD, Jean. *A sociedade do consumo*. Tradução: Artur Morão. Lisboa: Edições 70, 1995.

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.

BITTAR, Carlos Alberto. *Os direitos da personalidade*. 8. ed., revista, aumentada e modificada por Eduardo C. B. Bittar. São Paulo: Saraiva, 2015.

BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação civil por danos morais*. 4. ed., revista, aumentada e modificada por Eduardo C. B. Bittar. São Paulo: Saraiva, 2015.

BITENCOURT, José Ozório de Souza. O princípio da vulnerabilidade: fundamento da proteção jurídica do consumidor. *Revista da EMERJ*, Rio de Janeiro, v. 7, n. 25, p. 248-265, 2004.

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. *Novo manual de responsabilidade civil*. Salvador: Editora Juspodivm, 2019.

BRASIL. [Código Civil (2002)]. *Lei nº 10.406*, de 10 de jan. de 2002. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm). Acesso em: 18 jun. 2020.

BRASIL. [Código de Defesa do Consumidor (1990)]. *Lei nº 8.078*, de 11 de set. de 1990. Brasília, DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm). Acesso em: 30 abril 2020.

BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência da República, [2019]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 13 dez. 2019.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 37. São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato. *Diário de Justiça*: Brasília, DF, p. 3172, 17 mar. 1992.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (3. turma). *Recurso Especial 1.737.412/SE*. Recorrente: Defensoria Pública do Estado de Sergipe. Recorrido: Banco do Estado de Sergipe S/A. Relatora: Min. Nancy Andrighi, 05 fev. 2019. Disponível em: [https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1787616&num\\_registro=201700670718&data=20190208&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1787616&num_registro=201700670718&data=20190208&formato=PDF). Acesso em 18 jun. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (4. turma). *Agravo Regimental no Agravo em Recurso Especial 357.188/MG*. Agravante: Daniel Donato Nunes. Agravado: Banco Bradesco S/A. Relator: Min. Marco Buzzi, 03 mai. 2018. Disponível em: [https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1706951&num\\_registro=201700670718&data=20180503&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1706951&num_registro=201700670718&data=20180503&formato=PDF). Acesso em 18 jun. 2020.

registro=201301863073&data=20180509&formato=PDF. Acesso em 18 jun. 2020.

BRASIL JÚNIOR, Samuel Meira; CUNHA, Gabriel Sardenberg. Violação positiva do contrato, obrigação como processo e o paradigma do inadimplemento. *Civillistica.com*, Rio de Janeiro, a. 7, n. 2, p. 1-23, 2018. Disponível em: <http://civillistica.com/wp-content/uploads/2018/08/Brasil-Jr.-e-Cunha-civillistica.com-a.7.n.2.2018.pdf>. Acesso em 11 jul. 2020.

BRINGEL, Inaldo Siqueira; FERREIRA, Andersson Belém Alexandre. Responsabilidade civil por inadimplemento ético. In: TEPEDINO, Gustavo *et al.* (Coord.). *Anais do VI Congresso do Instituto Brasileiro de Direito Civil*. Belo Horizonte: Fórum, 2019, p. 501-514.

CARNAÚBA, Daniel Amaral. *Responsabilidade civil pela perda de uma chance: A álea e a técnica*. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2013.

CAVALCANTI, Ana Elizabeth Lapa Wanderley. Os direitos da personalidade na sociedade da informação: impactos das novas tecnologias. In: LISBOA, Roberto Senise. *Direito na sociedade da informação V: movimentos sociais, tecnologia e a proteção das pessoas*. São Paulo: Almedina, 2020, p. 15-34.

CAVALIERI FILHO, Sergio. A responsabilidade civil nas relações de consumo. Tendências do século XXI (Conferência de Encerramento do I Congresso Internacional de Direito do Consumidor – FD/UFPEL). *Revista Eletrônica da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Pelotas*, Pelotas, v. 3, n. 1, p. 5-24, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/revistadireito/article/view/11860/7544>. Acesso em 03 jun. 2020.

CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

DENSA, Roberta. *Proteção jurídica da criança consumidora: entretenimento, classificação indicativa, filmes, jogos, jogos eletrônicos, exposição de arte*. Indaiatuba: Editora Foco, 2018.

DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. rev. e ampl. Vitória: [s.n.], 2017.

DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama. *Direito em Movimento*, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, 1º sem. 2019, p. 15-31. Disponível em: [https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento\\_online/edicoes/volume17\\_numero1/volume17\\_numero1\\_15.pdf](https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento_online/edicoes/volume17_numero1/volume17_numero1_15.pdf). Acesso em: 02 jun. 2020.

EHRHARDT JR., Marcos. *Responsabilidade civil pelo inadimplemento da boa-fé*. 2. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2017.

FACCHINI NETO, Eugênio. Da responsabilidade civil no novo código. *Revista do Tribunal Superior do Trabalho*, Brasília, v.76, n.1, jan./mar. 2010, p.17-63. Disponível em: <https://hdl.handle.net/20.500.12178/13478>. Acesso em: 24 jan. 2020.

FACHIN, Luiz Edson. Trinta anos da Constituição Federal: desafios constitucionais de hoje e propostas para os próximos trinta anos. *Revista de Direito Civil Contemporâneo*, São Paulo, ano 6, v. 8, p. 363-370, jan./mar. 2019.

FARIAS, Cristiano Chaves de; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; ROSENVALD, Nelson. *Novo tratado de responsabilidade civil*. 24. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

FIUZA, César. Perigos de uma hermenêutica civil-constitucional. *Revista da Faculdade Mineira de Direito*, Belo Horizonte, v. 11, n. 22, p. 65-67, 2º sem. 2008.

GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade civil pela perda do tempo. *Revista Jurisvox*, Patos de Minas, v. 1, n. 14, p. 43-48, jul. 2013. Disponível em: <https://revistas.unipam.edu.br/index.php/jurisvox/issue/view/65/Jurisvox%2C%20n.%2014%2C%20vol.%201%20e%20vol.%202%2C%202013>. Acesso em: 26 mai. 2020.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Código de Defesa do Consumidor comentado: artigo por artigo*. 14. ed. rev. ampl. e atual. Salvador: Juspodivm, 2019.

GUSTIN, Miracy Barbosa de Sousa; DIAS, Maria Tereza Fonseca. *(Re)pensando a pesquisa jurídica: teoria e prática*. 4. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2013.

LÔBO, Paulo. Boa-fé no direito civil: do princípio jurídico ao dever geral de conduta. In: LOBO, Fabíola Albuquerque; EHRHARDT JÚNIOR, Marcos; PAMPLONA FILHO, Rodolfo (Coords.). *Boa-fé e sua aplicação no Direito brasileiro*. 2. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2019, p.17-33.

MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. *O novo direito privado e a proteção dos vulneráveis*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012.

MARQUES, Claudia Lima; REICHELTL, Luis Alberto. O diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o novo Código de Processo Civil e a substancial ampliação do âmbito de proteção dos direitos fundamentais do consumidor em juízo. In: BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; SILVA, Michael César; THIBAU, Vinícius Lott (Coords.). *O direito privado e o novo código de processo civil: repercussões, diálogos e tendências*. Belo Horizonte: Fórum, 2018, p.249-264.

MARTINS, Fernando Rodrigues. Os deveres fundamentais como causa subjacente-valorativa da tutela da pessoa consumidora: contributo transversal e suplementar à hermenêutica consumerista da afirmação. *Revista do Ministério Público de Minas Gerais*, Belo Horizonte, Edição defesa do consumidor, p.57-76, 2014. Disponível em: <https://www.mpmg.mp.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8A91CFAA47BB6F3F0147CFD066810DC5>. Acesso em: 08 maio 2020.

MENEGUIN, Fernando Boarato; SANTOS, Marjorie Lynn Nogueira. Análise de impacto regulatório: políticas para o consumidor baseadas em evidências. In: MAIOLINO, Isabela; TIMM, Luciano Benetti (Orgs.). *Direito do consumidor: novas tendências e perspectiva comparada*. Brasília: Editora Singular, 2019, p. 35-50.

MENEZES, Joyceane Bezerra de, LIMA, Martonio Mont'Alverne Barreto; COSTA, Adriano Pessoa da. Análise epistemológica da responsabilidade civil na contemporaneidade. *Revista Brasileira de Direito Civil*, Belo Horizonte, v.21, p.17-37, jul./set. 2019. Disponível em: <https://rbdcivil.ibdcivil.org.br/rbdc/article/view/463/306>. Acesso em: 08 maio 2020.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (9ª Câmara Cível). *Apelação Cível 1.0000.20.460043-1/001*. Apelante: Carlos Henrique Peixoto De Souza e outros. Apelada: Carlos Henrique Peixoto De Souza e outros. Relator: Des. Luiz Artur Hilário, 23 set. 2020. Disponível em: [https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/pesquisaNumeroCNJEspelhoAcordao.do;jsessionid=32AAA1FC67D66C68283BD7B98AC755B3.juri\\_node1?numeroRegistro=1&totalLinhas=1&linhasPorPagina=10&numeroUnico=1.0000.20.460043-1%2F001&pesquisaNumeroCNJ=Pesquisar](https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/pesquisaNumeroCNJEspelhoAcordao.do;jsessionid=32AAA1FC67D66C68283BD7B98AC755B3.juri_node1?numeroRegistro=1&totalLinhas=1&linhasPorPagina=10&numeroUnico=1.0000.20.460043-1%2F001&pesquisaNumeroCNJ=Pesquisar). Acesso em: 18 jun. 2020.

MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo. Lesão ao tempo do consumidor no direito brasileiro. *Revista de Direito da Responsabilidade*, Coimbra, ano 2, p. 158-176, 2020. Disponível em: <https://revistadireitoresponsabilidade.pt/2020/lesao-ao-tempo-do-consumidor-no-direito-brasileiro-carlos-edison-do-rego-monteiro-filho/>. Acesso em 10 dez. 2020.

OLIVA, Milena Donato. Desafios contemporâneos da proteção do consumidor: codificação e pluralidade de fontes normativas. *Revista Brasileira de Direito Civil*, Belo Horizonte, v. 16, p.15-33, abr./jun. 2018. Disponível em: <https://rbdcivil.ibdcivil.org.br/rbdc/article/view/229/211>. Acesso em: 08 maio 2020.

PAGANELLA, Genevieve Paim. Função integradora da boa-fé objetiva – deveres anexos. In: NALIN, Paulo; COPI, Lygia Maria (Coord.). *As novas fronteiras do Direito Contratual: contratos privados e direitos humanos*. Belo Horizonte: Fórum, 2021, p. 129-144.

RIGONI, Carliana Luiza; GOLDSCHMIDT, Rodrigo. O dano temporal: aproximações e divergências com outras espécies de danos imateriais. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurílio Casas (Orgs.). *Dano*

*temporal*: o tempo como valor jurídico. 2. ed. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 47-72.

ROSA, Alexandre Morais da; MAIA, Maurílio Casas. O dano temporal na sociedade do cansaço: uma categoria lesiva autônoma? In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurílio Casas (Orgs.). *Dano temporal: o tempo como valor jurídico*. 2. ed. São Paulo: Tirant lo Blanch, 2019, p. 27-46.

ROSA, Luiz Carlos Goiabeira; BIZELLI, Rafael Ferreira; FÉLIX, Vinícius Cesar. Vulnerabilidade e hipossuficiência no contrato existencial de consumo. *Scientia Iuris*, Londrina, v.21, n.1, p.155-158, mar. 2017. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/iuris/article/view/24634/20699>. Acesso em: 30 abr. 2020.

ROSEVALD, Nelson. *A responsabilidade civil pelo ilícito lucrativo: o disgorgement e a indenização restitutória*. Salvador: Editora JusPodivm, 2019.

ROSEVALD, Nelson. *As funções da responsabilidade civil: a reparação e a pena civil*. 3.ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

SANTOS, Renan Azevedo. O tempo útil do consumidor enquanto bem juridicamente tutelado e a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. In: CONPEDI (Org.). PILAU SOBRINHO, Liton Lanes; SANTIAGO, Mariana Ribeiro; LISBOA, Roberto Senise (Coords.). *I Encontro Virtual do CONPEDI*. Direito, globalização e responsabilidade nas relações de consumo. Florianópolis: CONPEDI, 2020, p. 235-250. Disponível em: <http://conpedi.danilolr.info/publicacoes/olpbq8u9/6dnmm5ta/m76YDySj606099Q.pdf>. Acesso em: 17 set. 2020.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (19ª Câmara de Direito Privado). *Apelação Cível 1002236-83.2020.8.26.0590*. Apelante: Jonathan Vieira. Apelada: Itaú Unibanco S/A. Relator: Des. Ricardo Pessoa de Mello Belli, 20 out. 2020. Disponível em: [esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=14079623&cdForo=0](http://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=14079623&cdForo=0). Acesso em: 26 nov. 2020.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (30ª Câmara de Direito Privado). *Apelação Cível 1020125-24.2018.8.26.0007*. Apelante: Thiago Claudino do Amaral Ferreira. Apelada: Samsung Eletrônica da Amazônia Ltda. Relatora: Des. Maria Lúcia Pizzotti, 16 jun. 2020. Disponível em: [esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=13651841&cdForo=0](http://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=13651841&cdForo=0). Acesso em: 18 jun. 2020.

SARMENTO, Daniel. *Dignidade da pessoa humana: conteúdo, trajetórias e metodologia*. 3.ed. Belo Horizonte: Fórum, 2020.

SCHMITT, Cristiano Heineck. O idoso e os contratos de planos de seguros de saúde. In: MENDES, Gilmar Ferreira; LEITE, George Salomão; LEITE, Glauco Salomão; MUDROVITSCH, Rodrigo de Bittencourt (Coords.). *Manual dos direitos da pessoa idosa*. São Paulo: Saraiva, 2017, p. 280-303.

SCHREIBER, Anderson. *Direitos da personalidade*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

SILVA, Enio Moraes da. O Estado Democrático de Direito. *Revista de Informação Legislativa*, Brasília, v.42, n.167, p.213-229, jul./set. 2005. Disponível em: <http://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/794>. Acesso em: 06 maio 2020.

SILVA, Michael César. A doença preexistente no contrato de seguro de vida: o princípio da boa-fé objetiva e o dever de informação. In: FIUZA, César; SÁ, Maria de Fátima Freire de; NAVES, Bruno Torquato de Oliveira (Coords.). *Direito civil: atualidades III - princípios jurídicos no direito privado*. Belo Horizonte: Del Rey, 2009, p. 403-450.

SILVA, Michael César. Convergências e assimetrias do princípio da boa-fé objetiva no Direito Contratual contemporâneo. In: BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; SILVA, Michael César (Orgs.). *Direito privado e contemporaneidade: desafios e perspectivas do direito privado no século XXI: volume II*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018, p. 99-141.

SILVA, Michael César; SANTOS, Wellington Fonseca dos. O direito do consumidor nas relações de consumo virtuais. *Revista Eletrônica de Direito do Centro Universitário Newton Paiva*, Belo Horizonte, n.21, p. 39-55, 2º semestre 2013. Disponível em: <http://blog.newtonpaiva.br/direito/wp-content/uploads/2013/10/D21-C03.pdf>. Acesso em: 25 set. 2019.

SOARES, Marcelo Negri; PRAZAK, Mauricio Ávila; MEN, Leticia Squaris Camilo. Negócios jurídicos processuais e sua (in)aplicabilidade nas demandas em que se discutem direitos da personalidade do consumidor no sistema jurídico brasileiro. *Revista Jurídica Luso-brasileira*, Lisboa, a. 6, n. 3, p. 1373-1392, 2020. Disponível em: [https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2020/3/2020\\_03\\_1373\\_1392.pdf](https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2020/3/2020_03_1373_1392.pdf). Acesso em: 11 jul. 2020.

SOARES, Roberto Oleiro. A indenização punitiva e a função punitiva da indenização por danos extrapatrimoniais e a questão da eficácia do princípio da reparação integral na defesa do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, a. 25, v. 108, p. 89-117, nov./dez. 2016.

SOUZA, Eduardo Nunes de; SILVA, Rodrigo da Guia. Notas sobre a autonomia funcional da responsabilidade civil. In: MATOS, Ana Carla Harmatiuk; TEIXEIRA, Ana Carolina Brochado; TEPEDINO, Gustavo (Coords.). *Direito Civil, Constituição e unidade do sistema: Anais do Congresso Internacional de Direito Civil Constitucional – V Congresso do IBDCivil*. Belo Horizonte: Fórum, 2019, p. 167-189.

TEFFÉ, Chiara Spadaccini de. A proteção dos direitos da personalidade no ordenamento civil-constitucional. In: TEPEDINO, Gustavo; OLIVA, Milena Donato (Coords.). *Teoria geral do Direito Civil: questões controvertidas*. Belo Horizonte: Fórum, 2019, p. 91-119.

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 jun. 2020.

VERICARO, Denis; PAES, Eliana Magno Gomes. 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*, São Paulo, v. 13, n. 1, p. 86-107, jan./jun. 2019. Disponível em: <https://fadisp.com.br/revista/ojs/index.php/pensamentojuridico/article/view/159/215>. Acesso em: 11 jul. 2020.

WOLFGANG SARLET, Ingo. Direitos fundamentais e Direito Privado: notas sobre a influência dogmática alemã dos direitos fundamentais, em especial a contribuição de Claus-Wilhelm Canaris, no direito brasileiro. *Revista de Direito Civil Contemporâneo*, São Paulo, ano 4, v.12, p.63-88, jul./set. 2017.

---

**Recebido em:** 20.12.2020

**Aprovado em:** 10.11.2021

### **Como citar este artigo (ABNT):**

SILVA, Cristofer 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. Disponível em: <https://revistas.newtonpaiva.br/redcunp/wp-content/uploads/2021/11/DIR44-05.pdf>. Acesso em: dia mês. ano.