



O DANO TEMPORAL CONFIGURADO NO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

THE TEMPORAL HARM AS FIGURED IN THE DEVIANT CONSUMER BEHAVIOR

<i>Recebido em:</i>	29/03/2018
<i>Aprovado em:</i>	25/06/2018

Dennis Verbicaro¹

Gisany Pantoja Quaresma²

RESUMO

O artigo objetiva elastecer o alcance da responsabilidade civil na relação de consumo, bem com infirmar o princípio da reparabilidade ampla e efetiva do dano, a partir da novel categoria do dano temporal como espécie autônoma de dano extrapatrimonial, a partir do conceito de desvio produtivo do consumidor e do reconhecimento do tempo como bem jurídico suscetível de tutela jurisdicional, com base no método dedutivo e por meio de pesquisa bibliográfica e jurisprudencial.

Palavras-chave: direito das relações de consumo; responsabilidade civil; desvio produtivo do consumidor; dano temporal.

¹ Doutor em Direito do Consumidor pela Universidad de Salamanca (Espanha), Mestre em Direito do Consumidor pela UFPA, Professor da Graduação e da Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito da UFPA e do CESUPA. Procurador do Estado do Pará e Advogado. E-mail: dennis@gavl.com.br

² Bacharel em Direito; Advogada. E-mail: gisa_gisany@hotmail.com.



ABSTRACT

This article aims to enlarge the purview of civil responsibility in the market relationships as well as invalidate the principle of integral reparation, based on the new category of temporal harm as an autonomous type of extra-patrimonial harm, the concept of deviant consumer behavior and the acceptance of time as a legal good and thus subjected to jurisdictional tutorship, fundamented on the deductive method and bibliographic and jurisprudential research.

Keywords: market relationship rights; civil responsibility; deviant consumer behavior; temporal harm.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo visa qualificar o dano temporal como espécie autônoma de dano extrapatrimonial, a partir da ideia de desvio produtivo do consumidor. Intenciona-se auxiliar na compreensão da necessidade de interpretação extensiva do disposto na súmula nº 387 do Superior Tribunal de Justiça – STJ, com o fim de que seu alargamento horizontal favoreça a responsabilização efetivamente integral do fornecedor/prestador do serviço por todos os danos que causar, motivando, assim, o cumprimento ao direito básico do consumidor à ampla e efetiva reparação dos danos suportados, disposto no art. 6º, VI da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC).

O consumidor tem o direito de escolher quais atividades priorizar e quando praticá-las, ou seja, deve ter plena autonomia sobre o controle de seu tempo vital. O fornecedor, por sua vez, ao agir na infra legalidade, muitas vezes se apropria do tempo produtivo do consumidor ao prestar serviços inadequados e inseguros no mercado de consumo, ou quando presta um atendimento deficiente e incompatível com a expectativa



inicial do consumidor, devendo ser responsabilizado de forma ampla e efetiva, muito embora se mostre evidente a dificuldade do Judiciário em reconhecer o dano temporal como característica autônoma de dano extrapatrimonial, passível de indenização.

Contudo, observa-se, atualmente, uma subversão da ordem jurídica convencional, com o fornecedor transferindo parte considerável de seus custos produtivos e o próprio risco da atividade econômica ao consumidor, enriquecendo sem causa pela degeneração da qualidade e segurança de produtos e serviços colocados no mercado, enquanto que o Judiciário, ao invés de tentar tutelar os direitos do consumidor, tem prolatado reiteradas decisões que consideram os danos sofridos pelos consumidores como “mero aborrecimento”, ou arbitram valores irrisórios para as pretensões indenizatórias como forma de conter uma suposta “indústria do dano moral”, frustrando o princípio da ampla e efetiva reparação do consumidor, primordialmente, no que tange à função preventiva-pedagógica da indenização, desconsiderando a existência e a nocividade do dano temporal ao qual o consumidor é submetido de forma arbitrária e ilegítima.

Como consequência desta inadequada e escassa proteção, tornar-se mais vantajoso economicamente, para os fornecedores, causar o dano e repará-lo de forma insuficiente e pulverizada, ao invés de atuar com medidas que busquem aprimorar o processo produtivo evitando a ocorrência dos danos.

De forma mais ampla que uma leitura restrita ao Direito das Relações de Consumo, o artigo, através do método dedutivo e por meio de pesquisa bibliográfica interdisciplinar, adentra nos efeitos psicológicos e sociológicos que a discussão do desvio produtivo exige, pois a partir da afirmação aristotélica de que a felicidade é o objetivo final do ser humano, considerando o relativismo desta escolha, busca-se configurar o tempo vital como bem jurídico relevante nas relações de consumo, qualificando-o como merecedor de proteção jurisdicional, compreendendo que o Poder Judiciário deve assegurar a proteção à garantia natural do ser humano à valorização e escolha das atividades existenciais que deve exercer.



2 RESPONSABILIDADE CIVIL

A responsabilidade civil é conceito legal que gera obrigações no âmbito jurídico de reparar os danos gerados a outrem (STOCO, 2013a, p. 154). Foi instituída com o fim de proteger as pessoas que sofreram o dano, imputando a quem o motivou responsabilidade civil, a qual possui dupla função (DONIZETTI; QUINTELLA, 2013, p. 424): pedagógica, com fim de prevenir a reiteração do ato que gerou o dano, não compensando a repetição da prática do ato ilícito; e, punitiva, proporcionando à vítima a reparação integral do dano sofrido, sem causar-lhe enriquecimento ilícito.

O art. 944, caput³ da Lei 10.406/02 (Código Civil brasileiro - CC) determina, como regra, que a reparação por danos causados deve reverência ao princípio da reparação integral, *restitutio in integrum*⁴ – a indenização deve ser medida pela extensão do dano, não por dolo ou culpa. A exceção resta resguardada no parágrafo único do mesmo dispositivo, determinando que a reparação integral não será cabível apenas quando manifesta desproporção entre a gravidade da culpa e o dano.

Nesta produção científica, por se tratar de um estudo de relações de consumo, ater-se-á à regra aplicada nessa espécie de vínculo jurisdicional, o *restitutio in integrum*, como deixa expresso o enunciado 46⁵ Conselho da Justiça Federal (CJF) ao determinar que se aplica a regra, responsabilidade objetiva, nas relações consumeristas.

³ Art. 944. A indenização mede-se pela extensão do dano.

Parágrafo único. Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, poderá o juiz reduzir, equitativamente, a indenização. (BRASIL, 2002).

⁴ A despeito deste instituto jurídico Stoco (2013b, p. 397) define: “sabe-se que o princípio firmado no âmbito da responsabilidade civil é o da *restitutio in integrum*, de modo a não se dar menos do que o efetivo prejuízo sofrido”.

⁵ A possibilidade de redução do montante da indenização em face do grau de culpa do agente, estabelecida no parágrafo único do art. 944 do novo Código Civil, deve ser interpretada restritivamente, por representar uma exceção ao princípio da reparação integral do dano não se aplicando às hipóteses de responsabilidade objetiva. (BRASIL. Enunciado 46 CJF).



A responsabilidade civil pode ser analisada no âmbito contratual, quando derivada de descumprimento de contrato, ou extracontratual, responsabilidade residual, sempre que não derivar de contrato. Neste sentido, balizam Donizetti e Quintella (2013, p. 395):

O direito brasileiro protege as pessoas que sofrem dano, impondo ao autor do fato que deu causa ao prejuízo responsabilidade civil, a qual faz surgir o dever de reparação, também chamado dever de indenizar.

A responsabilidade extracontratual, nominada, igualmente, por aquiliana (STOCO, 2013a, p. 185), refere-se à obrigação imposta à pessoa (física ou jurídica) pelos danos causados a outrem, o que gera o dever de indenizar, qualificando-a como fonte de obrigação, desde que presentes seus elementos ensejadores: ato ilícito, dano e nexo de causalidade.

Como primeiro elemento para a responsabilização civil extracontratual exige-se a prática de ato ilícito⁶, ou seja, de ação ou omissão voluntária que viole preceito jurídico preexistente. Nader (2011, p. 341) conceitua:

Ato ilícito é a conduta humana violadora da ordem jurídica. Só pratica ato ilícito quem possui dever jurídico. A ilicitude implica sempre a lesão a um direito pela quebra do dever jurídico.

Também argumenta Stoco (2013a, p. 156):

Ademais, o nosso conceito de ato ilícito busca sustentação na violação de um direito preexistente, conectado, portanto, na antijuridicidade do ato, ou seja, na prática de ato contrário ao direito. Além disso, há,

⁶ Somente existe responsabilização por ato lícito nos casos em que a vítima não é responsável pelo perigo que ensejou o estado de necessidade.



ainda, de existir o elemento da voluntariedade, de sorte a permitir um juízo de imputação, ou seja, a atribuição da prática de uma ação ou omissão voluntária ao seu ator.

Impera registrar também que comete ato ilícito aquele que manifestamente abusa de seu direito (STOCO, 2013a, p. 168 e 1039), isto é, o legítimo detentor de um direito que ao exercê-lo excede os limites impostos pela boa-fé, costumes e fins econômicos ou sociais.

O ato ilícito pode ser cometido por dolo, quando o agente tinha a intenção de produzir o resultado, ou culpa, quando se age por imprudência, negligência ou imperícia (STOCO, 2013a, p. 174 e 183). Todavia, devido a regra nas relações de consumo ser a de responsabilidade objetiva integral, esta definição não se faz muito relevante neste contexto (STOCO, 2013a, p. 215 e 216).

O dano, enquanto segundo requisito para a estipulação da responsabilidade civil, pressupõe lesão a interesse próprio do indivíduo e, no que pese haver muitas divergências acerca das suas espécies e terminologias, pode-se dizer que ele será de ordem patrimonial ou extrapatrimonial, como Cahali (2005, p. 20) define:

Segundo entendimento generalizado na doutrina, e de resto consagrado nas legislações, é possível distinguir, no âmbito dos danos, a categoria dos danos patrimoniais, de um lado, dos danos extrapatrimoniais, ou morais, de outro.

Até este instante, apresentou-se uma definição clássica a despeito do dano, contudo, faz-se necessário ressaltar que, com a evolução normativa, novas espécies e gêneros foram criados a partir das modalidades (patrimonial e extrapatrimonial) já existentes, são amplamente reconhecidos e difundidos no mundo jurídico, além de terem adquirido certa autonomia, entre eles: estético, social, existencial e a perda de uma chance.



O Direito, enquanto regulador das relações sociais, precisa refletir a sociedade na qual se insere, devendo responder de forma socialmente satisfatória os problemas que lhes são apresentados para solução, por isto o imperativo de constante atualização das normas jurídicas, justificando o frequente estudo e análise de novas modalidades de danos.

Existem muitas divergências doutrinárias a respeito das modalidades e espécies de danos e suas nomenclaturas, o estudo aqui apresentado não tem por intenção exaurir as modalidades de danos, apenas introduzir uma ideia geral para que se possa compreender de forma mais adequada o tema abordado.

O dano de ordem patrimonial (MIRAGEM, 2016, p. 595), igualmente conhecido por dano material, é a modalidade que desfruta de maior consenso entre os juristas, refere-se a um prejuízo de ordem material que pode e deve ser ressarcido, não havendo dúvidas sobre a possibilidade e obrigação da sua reparação, restado apenas a necessidade de se identificar e comprovar a existência desta lesão para que se busque sua reparação imediata e integral. Ele decompõe-se em dano emergente, que consiste na perda efetiva de patrimônio material com valor certo e de fácil identificação; e lucro cessante, valor que se deixou de receber, desde que resguardada a certeza do seu recebimento, como exemplo os frutos de um imóvel, devendo a indenização pautar-se objetivamente no valor comprovado.

O dano social, modalidade autônoma de dano, refere-se à lesão cometida contra a sociedade. Tende ser a junção de agressões a direitos individuais em dimensões tão mais significativas que atingem a sociedade como um todo. Sua responsabilização busca reparar o desarranjo que o ato ilícito ocasionou na ordem social. O desagravo a este dano é possível apenas em ações coletivas por sujeitos legalmente legitimados, segundo Miragem (2016, p. 599):



Danos que não atingem apenas um consumidor em específico, mas todo um grupo, ou generalidade de pessoas que integram uma determinada comunidade.

[...]

Já os interesses ou direitos coletivos são definidos, do mesmo modo, como os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base.

O dano extrapatrimonial, imaterial ou, ainda, dano moral *latu sensu*, é reconhecido como prejuízo sem conteúdo econômico, consoante Miragem (2016, p. 595) e Dessaune (2017, p. 127), podendo atingir a integridade psíquica (dano moral), física-corporal (dano estético), existencial (dano existencial), temporal (tempo indevidamente perdido do consumidor por força de ato ilegítimo do fornecedor), entre outros casos de agressão a direitos da personalidade. Sobre este tema define Cahali (2005, p. 22-23):

Na realidade, multifacetário o ser anímico, tudo que molesta gravemente a alma humana, ferindo-lhe gravemente os valores fundamentais inerentes à sua personalidade ou reconhecidos pela sociedade em que está integrado, qualifica-se, em linha de princípio, como dano moral; não há como enumerá-los exaustivamente, evidenciando-se na dor, na angustia, no sofrimento, na tristeza pela ausência de um ente querido falecido; no desprestígio, na desconsideração social, no descrédito à reputação, na humilhação pública, no devassamento da privacidade; no desequilíbrio da normalidade psíquica, nos traumatismos emocionais, na depressão ou no desgaste psicológico, nas situações de constrangimento moral.



Por sua vez, Tuma (2016, p. 91) delibera:

Com vistas a proporcionar a reparação plena do dano suportado, a doutrina e jurisprudência pátrias têm reconhecido a existência de várias espécies contidas no gênero danos imateriais, entre elas, o próprio dano moral *stricto sensu*, o dano existencial, o estético, biológico, à imagem, entre diferentes classificações e hierarquia nem sempre consensuais.

Os arts. 948⁷ e 949⁸, do CC, ao usarem, propositalmente, as expressões “sem excluir outras reparações” e “além de algum outro prejuízo que o ofendido prove haver sofrido”, deixam lacunas⁹ normativas que permitem compreender que o legislador apresentou rol apenas exemplificativo quando falou das espécies de danos extrapatrimoniais – parâmetros nos quais se guarda apoio para a instituição, também autônoma, do dano temporal, motivado pela perda indevida do tempo do consumidor, que será analisado mais à frente.

O dano moral, igualmente identificado como dano moral *strictu sensu*, espécie de dano extrapatrimonial, busca reparar o dano causado pelo ato que afrontou a integridade psíquica da vítima. Assim, explica Dessaune (2017, p. 129):

⁷ Art. 948. No caso de homicídio, a indenização consiste, sem excluir outras reparações:

I - no pagamento das despesas com o tratamento da vítima, seu funeral e o luto da família;

II - na prestação de alimentos às pessoas a quem o morto os devia, levando-se em conta a duração provável da vida da vítima.

⁸ Art. 949. No caso de lesão ou outra ofensa à saúde, o ofensor indenizará o ofendido das despesas do tratamento e dos lucros cessantes até ao fim da convalescença, além de algum outro prejuízo que o ofendido prove haver sofrido.

⁹ A despeito da conceituação do termo lacuna Bobbio (2010, p. 271) define: “De fato, se se pode demonstrar que nem a proibição nem a permissão de um determinado comportamento podem ser extraídas do sistema, assim como é posto, é preciso dizer que o sistema é incompleto, que o ordenamento jurídico tem uma lacuna”.



O dano moral como aquele que atinge a pessoa da vítima, não o seu patrimônio material, lesionando os bens que integram os direitos da personalidade – como a dignidade, a honra, a imagem, a intimidade, o bom nome.

A existência do dano moral *strictu sensu* é pacífica e amplamente aplicada no Direito brasileiro, possuindo, inclusive, previsão expressa em alguns dispositivos: art. 5º, V¹⁰, Constituição Federal do Brasil (CF); art. 186¹¹ CC e; art. 6º, VI¹² do CDC. Estes dispositivos, primordialmente, o art. 5º, V, da CF e o 6º, VI do CDC, servem para assegurar a autonomia dos danos extrapatrimoniais e à medida que os nomeia (“dano material, moral ou a imagem”, “morais, individuais, coletivos e difusos”) explicita que o legislador compreendeu o dano extrapatrimonial como gênero e os demais como espécies, entendendo assim, também, Tuma (2016, p. 91-92):

Faz-se notar que o legislador constitucional e ordinário por vezes se valeu da terminologia danos morais para referir ao que se deveria denominar como danos imateriais. Apesar disso, não se pode entender que os danos imateriais estejam limitados aos danos morais.

[...]

¹⁰Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

¹¹Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

¹²Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;



O texto constitucional impõe a coexistência de dois conceitos de danos morais no ordenamento jurídico. O primeiro, de natureza ampliada, seriam os danos morais *latu sensu*, os quais abarcariam todos os danos sem consequência patrimonial direta. Expressão sinônima, destarte, de danos imateriais, na forma do art. 5º, X da CRFB/88. O segundo, de conceituação mais restrita, seriam os danos morais *stricto sensu*, os quais compreendem apenas os danos à personalidade do indivíduo, sendo espécie do gênero dano imaterial (art. 5º, V, da CF/88).

O dano estético, outra espécie de dano extrapatrimonial, com sua autonomia reconhecida normativamente na súmula nº 387¹³ do STJ, é derivado de lesão que ofende a integridade física da vítima, prejuízo à harmonia das formas que retira o corpo do fendido da configuração anterior à ocorrência da lesão (OLIVA, 2010) e sua imputação busca a reparação do dano causado ao físico do indivíduo, as proporções, qualidade e quantidade e função de órgãos e a integralidade do corpo humano.

O dano temporal, também espécie de dano extrapatrimonial, ultrapassa a égide do dano moral, já reconhecido e, mesmo que timidamente e sem esta nomenclatura definida, difundido na Justiça brasileira em decisões judiciais e em enunciado de colegiado judicial, como se verá adiante; é dano definido pela apropriação indevida do tempo do consumidor pelo fornecedor, inequívoca lesão a personalidade vinculada ao próprio direito de existir e controlar seu tempo vital, visando reparar os danos causados por esta perda indevida de tempo que é ocasionada por abuso na relação entre fornecedor e consumidor. Dessaune (2017, p. 193), estudioso deste tema, determina:

¹³ Súmula 387, do STJ: “É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral”.



Uma lesão antijurídica ao tempo que dá suporte à vida, na qualidade de tributo da personalidade tutelado no elenco dos direitos da personalidade, configura um dano ao titular do direito violado, sujeito à reparação.

Afinal de contas, enfatiza-se, o tempo é um recurso produtivo limitado que não pode ser acumulado nem recuperado ao longo da vida das pessoas. Portanto, quando a pessoa consumidora precisa desperdiçar o seu tempo vital, existencial ou produtivo, de modo indesejado, ocorre um prejuízo efetivo para ela.

Por sua vez, cumpre a necessidade do último elemento caracterizador da responsabilidade civil, o nexa causal¹⁴, relação causa e efeito entre o ato e o dano, que exige a existência de vínculo assegurando relação direta entre o ato ilícito praticado e o dano causado à parte (STOCO, 2013a, p. 203). A despeito do tema Greco (2011, p. 213), brilhantemente, define:

O nexa causal, ou relação de causalidade, é aquele elo necessário que une a conduta praticada pelo agente ao resultado por ela produzido. Se não houver esse vínculo que liga o resultado à conduta levada a efeito pelo agente, não se pode falar em relação de causalidade e, assim, tal resultado não poderá ser atribuído ao agente, haja vista não ter sido ele o seu causador.

¹⁴ Existem várias teorias definidoras do nexa causal, entretanto, duas se destacam: teoria da causalidade adequada (mais utilizada no Brasil), a qual pressupõe que o ato praticado deve ser compatível com o dano causado, utilizando conceitos relacionados à proporcionalidade, e; teoria do dano direto e imediato (utilizada pelo Código Civil em seu art. 403), definindo que o dever de reparar surge quando o evento danoso é derivado direta e imediatamente de uma causa motivada por um ato ilícito.



Caso algum dos elementos de responsabilização civil inexistam, não se sustentará o dever de indenizar (STOCO, 2013a, p. 206), pois, enquanto o nexos causal é o fenômeno ligante que assegura a relação entre os outros dois elementos (ato ilícito e dano), os outros dois são os ensejadores e responsabilizadores da necessidade de reparar o dano, pré-requisito para a responsabilização civil.

3 A RELEVÂNCIA JURÍDICA DO TEMPO, O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR, O DEVER DE INDENIZAR E O DANO TEMPORAL

Como “bem” pode ser entendido, em sentido amplo, tudo o que é objeto de desejo humano, material ou imaterial; em sentido jurídico pode ser entendido como coisas dotadas de valor econômico, objeto das relações jurídicas, valor, material ou imaterial objeto de um direito (DESSAUNE, 2017, p. 95 e 108); em outras palavras, bem jurídico é espécie da qual bem é gênero (DONIZETTI; QUINTELLA, 2013, p. 88).

Alguns doutrinadores, a exemplo de Gagliano (2013) e Dessaune (2017, p. 165), defendem a existência de duas principais noções jurídicas que envolvem o conceito de “tempo”, nas perspectivas: difundida dinâmica, como “fato jurídico em sentido estrito ordinário”, ou seja, como decurso/acontecimento natural responsável por determinar a ocorrência de importantes efeitos obrigacionais nas relações jurídicas, tempo físico ou objetivo; e estática, sendo o tempo um valor, bem relevante “passível de proteção jurídica”. Portanto, compreende-se que o tempo é um bem jurídico por excelência, passivo e merecedor de tutela jurisdicional.

Neste contexto, é relevante mencionar que o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) é responsável por divulgar, entre outros, até o dia primeiro de dezembro de cada ano, dados referentes à expectativa de vida média do brasileiro no ano antecedente, por meio de um documento nomeado como “Tábuas completas de mortalidade” que



subsídiam o cálculo referente ao fator previdenciário para fins das aposentadorias das pessoas regidas pelo Regime Geral da Previdência Social. O último estudo disponibilizado, até o momento, em 2017, é referente ao ano de 2016, no qual a expectativa de vida dos indivíduos de ambos os sexos é de 75,8 anos - setenta e cinco anos e oito décimos de ano - (IBGE NOTÍCIAS, 2017).

Assim sendo, o tempo é o bem individual finito mais valioso e, no momento, para o brasileiro médio, ele equivale a cerca de 27.667 (vinte e sete mil, seiscentos e sessenta e sete) dias. Marques e Bergstein (2016) definem:

O tempo é instrumento fundamental para o desempenho de toda e qualquer atividade humana.

E disso se infere a sua importância também para a ciência do Direito. Se o tempo é um recurso indispensável ao desempenho de toda atividade humana, além de um valor finito, escasso e não renovável, ele invoca e passa a merecer a tutela jurisdicional.

Acontece que o tempo é recurso indispensável à realização de qualquer atividade humana, possuindo, também, “valor finito, escasso e não renovável” (MARQUES; BERGSTEIN, 2016), um bem jurídico merecedor de proteção jurisdicional, à medida que representa direito subjetivo¹⁵ do indivíduo (NADER, 2011, p. 306-307).

Dentro do Direito o tempo cronológico, ou seja, na sua versão dinâmica, sempre foi muito relevante, tanto que existe o velho brocardo latino “*dormientibus non succurrit lus*” - o Direito não socorre aos que dormem - sendo esta uma das fundamentações para a instituição de conceitos como a prescrição e a decadência aplicados nos mais variados

¹⁵ Por direito subjetivo entende-se, segundo Nader (2011, p. 307): “o direito subjetivo decorre da incidência de normas jurídicas sobre fatos sociais [...] O direito subjetivo consiste, assim, na possibilidade de agir e de exigir aquilo que as normas de Direito atribuem a alguém como próprio”.



ramos do Direito (civil, penal, administrativo) com o fim de limitar o direito de punir, penalizar o infrator, exigir cumprimento de dever jurídico objetivo ou subjetivo, extinguir o direito de ação ou até mesmo promover a extinção do próprio direito, entre outros.

Neste diapasão, o “desvio produtivo do consumidor” é conceito criado por Marcos Dessaune e refere-se a situações em que o mau atendimento do fornecedor gera ao consumidor um dano a seu bem jurídico tempo, dano extrapatrimonial indenizável, o qual se busca nominar como dano temporal, ultrapassando o mero dissabor e transcendendo ou até mesmo não se qualificando como dano moral *strictu sensu*. Nas competentes palavras do doutrinador Dessaune (2017, p. 88), define-se:

Em suma, nessas situações em que o fornecedor atende mal, cria um problema de consumo potencial ou efetivamente lesivo e não dá a ele uma solução espontânea, rápida e efetiva, o consumidor, premido por seu estado de carência e por sua condição de vulnerabilidade, é induzido a incorrer em um prejuízo extrapatrimonial que apresenta efeitos individuais e potencial repercussão coletiva, enquanto o fornecedor faltoso, em princípio, obtém um lucro extra à custa da exploração abusiva do consumidor vulnerável.

Logo está-se diante de um fenômeno socioeconômico cujas as consequências ultrapassam o mero dissabor, aborrecimento, percalço ou contratempo normal da vida do consumidor, que, revelando-se um fato ou evento novo para o Direito, denominarei desvio dos recursos produtivo do consumidor ou, resumidamente, desvio produtivo do consumidor.



Em “Ética a Nicômaco”, Aristóteles determina que o fim supremo do homem é a felicidade, partindo deste pressuposto, tem-se a certeza: a felicidade dependendo do sujeito que a verbaliza, sendo relativa, ou seja, a eleição de valores e atividades que podem proporcionar prazer é uma escolha individual. Neste contexto, Nader (2011, p. 66) defende:

O homem é um ser em ação, que elabora planos e dirige o seu movimento, com objetivo de alcançar determinados fins. A escolha desses fins não é feita por acaso, mas em função do que o homem considera importante à sua vida, de acordo com os valores que elege. A atividade humana, em última análise, é motivada pelos valores. Estes assumem a condição de fator decisivo, determinante dos projetos que o homem constrói e de cada providência que toma. A ideia de valor está vinculada às necessidades humanas. Só se atribui valor a algo, na medida em que este pode atender a alguma necessidade. Assim, a necessidade gera o valor; este coloca o homem em ação, que por sua vez vai produzir algum resultado prático: a obtenção de algum objeto natural ou cultural, ou a mentalização e vivência espiritual de objeto ideal ou metafísico.

Neste conjunto, têm-se as “atividades existenciais” (DESSAUNE, 2017, p. 194), aquelas que o indivíduo julga mais relevante para auxiliar na concretização de seu projeto de vida, as quais se dirigem à satisfação da maior parte das carências vitais do ser humano. As principais são: estudar, trabalhar, descansar, dedicar-se ao lazer, conviver socialmente, cuidar de si e consumir o essencial.

Observa-se, atualmente, que os fornecedores se eximem ao bom atendimento ou adequada prestação do serviço, com fim de reduzir os custos produtivos, e beneficiam-se do lucro pecuniário causado pela inatividade existencial do consumidor. Por inatividade



existencial entende-se o tempo que uma pessoa deixa de exercer qualquer atividade existencial de sua escolha por ser obrigada a solucionar problema, por exemplo, de consumo, para o qual sequer deu causa, como define Dessaune (2017, p. 174 e 237):

Conseqüentemente, quando a pessoa consumidora precisa desviar as suas competências de atividades existenciais, de modo indesejado, instala-se na vida dela um período de inatividade existencial, que representa um prejuízo efetivo para ela. [...]

Ademais, ao se encontrar em posição de vantagem para impor ao consumidor vulnerável o próprio *modus solvendi* do problema de consumo que criou, o fornecedor tem o poder de transformar em pena (“castigo”) o tempo que o consumidor precisa gastar tentando solucionar tal situação lesiva.

Dentro destas noções, deve-se iniciar um diálogo sobre o dever do fornecedor de indenizar pelos danos que ele causar ao tempo útil do consumidor em virtude dos atos ilícitos que pratica, os quais se identificam no desvio produtivo do consumidor, com a perda indevida de tempo útil decorrente de problemas que o próprio fornecedor cria com condutas abusivas ou de inadequado atendimento, as quais geram no consumidor a necessidade de solucionar problemas que, além de não ter dado causa, são de difícil/demorada solução, pois o fornecedor não disponibiliza meios adequados e rápidos para resolver os impasses que ele mesmo criou. Desta maneira, também, entende Barocelli (2013, p. 126-127):

Muchas veces, por estas cuestiones, los consumidores deben dejar de atender sus cuestiones personales (trabajo, estudio u otras obligaciones) o renunciar a disponer libremente de su tiempo para



embargase en fatigosos reclamos, llamadas a centros de atención telefónica despersonalizados, cuando no a un verdadero peregrinar a oficinas de atención al cliente, servicios técnicos, organismos de defensa del consiguientes erogaciones de traslados, costos, llamadas telefónicas, gastos administrativas, entre otros, sumado al preciado bien del tiempo. Otras veces tiene que enfrascarse en largas esperas haciendo uso del deber de “antesala”, previo a que los atiendan, profesionales expertos en el “arte de la espera”. Como señala Arias Cáu “parece que no existemayor placer que dispones del tiempo del otro”.

Entendemos que no resulta necesario fundamentar la importancia de la disposición del tiempo para el desarrollo de actividades productivas que provén el sustento de una persona y su familia en un mercado complejo, competitivo y flexibilizado como el que atravesamos en estos tiempos.

Por consiguiente, la pérdida del tiempo resulta un perjuicio indemnizable cuando esa pérdida, ajena a su voluntad, esta originada por la acción u oisión de un tercero que cause un daño a una persona.

É fato que todo consumidor é ente vulnerável dentro da relação consumerista pela própria natureza da relação de consumo, tendo esta máxima previsão legal no art. 4º, I, do CDC¹⁶; este é um dos princípios que regem o Direito do Consumidor, atributo geral destas modalidades de relações jurídicas, decorrente da vulnerabilidade do consumidor em seus

¹⁶ Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;



aspectos (MIRAGEM, 2016, p. 127-131): técnico (a ausência de conhecimento aprofundado sobre a produção do bem ou serviço); jurídico ou científico (falta ou insuficiência de conhecimento sobre os direitos e deveres que regem a relação estabelecida entre as partes e sobre economia ou contabilidade, influenciando na ausência de efetiva compreensão sobre a relação estabelecida em seu âmbito patrimonial - válido ressaltar que esta vulnerabilidade é presumida apenas no referente ao consumidor “leigo”, ao consumidor “profissional” ela deve ser comprovada); fática (alusiva a diversas situações concretas das desigualdades das relações consumeristas, a mais comum é a sua versão econômica); e informacional (concernente à ausência/dificuldade de obtenção de informações sobre o produto).

Desta feita, pode-se inferir que o fornecedor, dentro das relações consumeristas, será o verdadeiro detentor do poder, pois ele detém o controle da produção do bem, cabendo a ele cumprir as regras previstas nas normas jurídicas ou, ilegitimamente, ditar as próprias regras obrigando os consumidores a segui-las. Dessaune (2017, p. 228) define:

Por tudo isso, diante de um eventual problema de consumo, não pode o fornecedor aproveitar-se da sua superioridade e da correspondente vulnerabilidade do consumidor no mercado para tentar transferir para ele a sua responsabilidade tanto por produtos e serviços viciados ou defeituosos, quanto por prejuízos oriundos de práticas abusivas. Tampouco deve o consumidor assumir tal dever jurídico sucessivo que o CDC impõe ao fornecedor, mesmo que premido por um estado de carência que não permite demora e por sua condição de vulnerabilidade no mercado.

Observa-se nas relações de consumo atuais uma subversão da ordem jurídica convencional, onde o fornecedor transfere ao consumidor parte dos seus custos produtivos, objetivando maior lucratividade em detrimento do prejuízo do consumidor.



Imagine que durante seu horário de trabalho um consumidor é surpreendido com a ligação de sua secretária doméstica informando que o agente da concessionária de energia elétrica, que lhe presta serviços, compareceu em sua residência e informou haver ordem de interrupção em seu fornecimento de energia elétrica, decorrente de suposta falta de pagamento. Como a referida fatura já estava paga, providencia-se a apresentação do comprovante de pagamento, momento em que o agente informa não possuir espaço deliberativo para inferir sobre a interrupção, estando presente apenas para cumprir ordem da sua empregadora, a concessionária de energia elétrica.

Há a interrupção indevida e arbitrária do fornecimento de energia elétrica e, para solucionar problema para o qual não deu causa, é necessária a interrupção do horário de trabalho do consumidor para que ele possa dirigir-se até a concessionária – pois o horário de atendimento da prestadora de serviço coincide com o horário de trabalho – e, pessoalmente, apresentar o comprovante de pagamento e requerer a reativação do serviço.

Chegando à concessionária, é forçado a aguardar mais três horas e meia para atendimento, pois uma grande demanda também aguarda, e os funcionários disponíveis não conseguem supri-la rápida, efetiva e satisfatoriamente. Por esta razão, o atendimento ocorre em horário já avançado, sendo impossível o reestabelecimento do fornecimento de energia elétrica imediatamente, pois a empresa, justificando-se em “política interna”, não disponibiliza funcionários para normalizá-lo imediatamente nestes casos, sendo necessário aguardar o dia seguinte.

Ainda no espaço físico da concessionária, ao conversar com alguns empregados e outros consumidores, descobre-se que se trata de uma realidade diária da empresa. Percebe-se, também, que há várias situações semelhantes e, para agravar, existem pessoas que estão tentando atendimento para solucionar o impasse pela segunda ou terceira vez.

Ao sair da concessionária, sabendo que não possui condições de preparar em casa, sem energia elétrica, refeição para sua família, é forçado a dirigir-se a determinado



supermercado com fim de adquirir suprimentos e pauta à escolha na infraestrutura do estabelecimento, por supor que conseguiria mais rápido atendimento e maior variedade de produtos. Após a frustrante escolha dos produtos, condicionada à insuficiência da reposição de mercadorias, torna-se imperioso desistir de um determinado produto para não ser obrigado a dirigir-se a outro supermercado. Quando se busca efetuar o pagamento, depara-se com apenas cinco caixas aptos a atendimento, sendo um reservado para prioridades, enquanto outros dez se encontram sem atendentes, forçando-o, em horário de alto fluxo de consumo, à espera por tempo inimaginável, bem superior às expectativas geradas pelo próprio fornecedor que divulga, como diferencial, possuir infraestrutura e atendimento célere e de qualidade.

No momento em que o consumidor consegue, enfim, chegar em casa, devido à ausência de energia elétrica, não é possível ligar a bomba que fornece água para o encanamento. Após um dia cansativo, frustrante e cheio de percalços, a família dorme sem adequadas higiene íntima e alimentação, todos forçados a uma noite de sono muito difícil devido ao calor ao qual são submetidos, por não poderem ligar o aparelho de ar-condicionado ou, sequer, ventiladores; além do mais, as crianças são impedidas de fazer os deveres de casa e o consumidor os afazeres domésticos.

No dia seguinte, ainda sem energia elétrica e água encanada, a família é obrigada a iniciar suas atividades diárias, novamente, sem adequada higiene íntima, o que somente será possível fazer quando retornarem para casa, após o expediente profissional, ao fim do dia.

No dia seguinte, durante o horário de almoço, o consumidor precisa dirigir-se ao caixa de atendimento da instituição financeira que guarda seu dinheiro, e depara-se com uma fila de cerca de trinta e cinco pessoas, as quais deverão aguardar o atendimento de cinco caixas, enquanto os outros cinco estão indisponíveis para atendimento por mera liberalidade do fornecedor, que, para evitar custos, liberou funcionários para a hora de



almoço sem colocar outros no lugar como habitualmente. O consumidor é obrigado a aguardar tempo bem superior ao esperado, forçando-o a chegar atrasado ao trabalho e descumprir seu expediente pelo segundo dia consecutivo e, além de ficar sem tempo hábil para almoçar adequadamente, ainda é advertido pelo seu superior imediato.

Um único evento indevido (interrupção do fornecimento de energia elétrica) motivou dano considerável, o qual foi majorado exponencialmente por cada uma das irresponsabilidades dos fornecedores sucessivos, o que individual ou coletivamente causa dano considerável quer seja de ordem moral, quanto temporal, os quais se divergem pelos fundamentos, como ficará comprovado adiante, e carecem de reconhecimento individualizado e conseqüente reparação pecuniária (indenização).

Talvez a ocorrência destes acontecimentos de modo sucessivo possa parecer exagero, mas se considerados em uma perspectiva alternada, permeiam a rotina diária do consumidor brasileiro. A escolha por colocar estes eventos em um lapso temporal de cerca de vinte e quatro horas foi para que pudesse causar no leitor uma imediata empatia diante de situações de clara perda produtiva do consumidor sob as quais qualquer indivíduo está passível.

De qualquer forma, em algum momento será necessário compensar a hora de trabalho interrompida, as crianças precisarão fazer o dever de casa, as atividades domésticas necessitarão ser retomadas e assim continuamente, até que as atividades diárias possam novamente “entrar em ordem”, serem atualizadas, o que pode durar alguns dias e ocorrer em detrimento de diversas outras atividades existenciais necessárias, furtando horas de sono ou lazer, por exemplo.

Em todos os casos, pode-se reparar que o consumidor não deu causa aos acontecimentos, mas foi obrigado a arcar com cada um dos ônus, tendo, ao fim de pouco mais de vinte e quatro horas, a parte todos os danos morais, que arcar com inatividade existencial considerável, a interrupção de planejamentos de vida, bem como a obrigação de



replanejar seus dias para compensar as atividades que deixaram de ser realizadas em detrimento de lazer e descanso, tudo isto decorrente do desvio produtivo do consumidor que não deu causa, mas foi obrigado a arcar com parte das obrigações do fornecedor devido à má prestação dos serviços oferecidos. Torna-se perceptível a existência de um dano, decorrente de ato ilícito praticado pelo fornecedor, interligados, vinculados pelo mesmo liame subjetivo, nexu causal.

Ao final dos eventos resta o questionamento: quem lucrou com a inatividade existencial do consumidor e quem teve que arcar com parte do ônus produtivo inerente à atividade de produção do fornecedor?!

No caso da concessionária de energia elétrica, ela lucrou ao deixar de investir em um serviço de registro de quitação de débitos adequado que possibilite maior segurança nas informações do banco de dados da empresa, lucrando, também, tanto na quantidade insuficiente de funcionários para atendimento da grande demanda que ela própria cria com suas arbitrariedades e abusos, quanto por não disponibilizar pessoal suficiente para que o serviço de reativação do fornecimento de energia seja imediato. O supermercado lucra ao economizar na quantidade de funcionários para repor o estoque e, também, nos caixas para atendimento. O banco beneficia-se com a reduzida e insuficiente quantidade de funcionários disponíveis para atendimento de seus clientes, pois economiza com funcionários reduzindo seu custo produtivo sem repassar a redução dos custos para o consumidor, tornando a referida economia um lucro comercial ao invés de ao menos compartilhá-la com o consumidor que fica tão somente com os ônus da escolha, egoísta e ilegítima, do fornecedor.

Desta forma, conclui-se: em todos os casos são os fornecedores em comento que, se apropriando, indevidamente, dos recursos produtivos do consumidor, lucram ao economizar nos custos produtivos, beneficiando-se de um inquestionável enriquecimento



sem causa - termo jurídico definido e tutelado pelo art. 884 do CC¹⁷, identificado tanto como aumento patrimonial de fato, quanto no que se deixa de lucrar ou, mesmo, no ganho de qualquer outra vantagem, exigindo-se para sua consideração que haja relação de causalidade, nexu causal, entre o enriquecimento e o empobrecimento (PELUSO, 2013, p. 884-885).

Neste norte, com os exemplos apresentados, percebe-se o perfeito enquadramento do conceito de enriquecimento sem causa ao fornecedor que aferiu lucro e vantagem através de suas economias, em detrimento do consumidor que empobrece por meio da apropriação indevida de seu tempo vital, tendo suas atividades existenciais diretamente prejudicadas com seu desvio produtivo.

É tão relevante falar sobre o enriquecimento sem causa neste instante porque, atualmente, as decisões judiciais que mais desconsideram os danos sofridos pelos consumidores, arbitrando valores irrisórios de reparação, alegam que o consumidor não pode usar o dano sofrido para enriquecer sem causa e desconsideram que o fornecedor lucrou muito antes com o dano que causou ao consumidor e que poderia, perfeitamente, ter evitado caso tivesse maior cautela e boa-fé no momento da prestação dos serviços contratados, como nas decisões abaixo, nas quais se desconsidera todos os transtornos que quatro dias sem energia elétrica e o atraso de quase quatro horas de voo podem causar ao consumidor:

APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TEMPORAL. QUEDA NO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. DEMORA NO REESTABELECIMENTO DO SERVIÇO. CASO FORTUITO OU FORÇA MAIOR. MERO DISSABOR. SENTENÇA MANTIDA. Inviável a condenação do demandado ao pagamento de indenização por danos

¹⁷ Art. 884. Aquele que, sem justa causa, se enriquecer à custa de outrem, será obrigado a restituir o indevidamente auferido, feita a atualização dos valores monetários. (BRASIL, 2002).



morais ao demandante, pois além de não violados os direitos de personalidade do consumidor como a sua honra, imagem, intimidade e vida pela falta de energia elétrica por quatro dias, caracterizando-se como o experimento de um medo dissabor, demonstrando a ocorrência de caso fortuito, ou seja, os fortes temporais que assolaram a região onde reside o autor, o que por si só afasta a responsabilidade da demandada. Apelo desprovido - TJ-RS. Apelação cível nº 70058138884. Data de publicação: 20/02/2014. (BRASIL, 2014a).

CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOOS. CURTO LAPSO TEMPORAL DE ESPERA. ATRASO DE POUCO MAIS DE UMA HORA EM CADA TRECHO. REVELIA. AUSENCIA DE DANOS MORAIS. MERO DISSABOR. Em que pese a revelia, a qual tem presunção relativa de veracidade dos fatos notificados na inicial, não há como dar transito à pretensão dos autores. É assim porque os atrasos de voos referidos pelos autores correspondem a meros dissabores decorrentes de viagens aéreas, porquanto previsíveis. O curto lapso temporal em cada voo não se mostra abusivo, porquanto não superior a quatro (04) horas. A companhia aérea tem o dever de prestar assistência aos seus clientes somente quando o atraso supera quatro (04) horas, o que incorre no caso em tela. Face a isso, inexistente dano moral a ser reconhecido, não tendo vindo aos autos prova de afronta aos direitos da personalidade dos autores, ônus que lhes cabia e não se desincubiram (artigo 333, inciso I do CPC). Sentença mantida por seus próprios fundamentos. Recurso



desprovido - TJ-RS. Recurso Cível 71004563458. Data de publicação: 12/06/2014. (BRASIL, 2014b).

As decisões em comento arbitram valores reduzidos de indenização e desconsideram a dupla função da responsabilidade civil já mencionada: reparar o dano ao consumidor e evitar que ele ocorra novamente, punindo o fornecedor de forma efetiva, com o intuito de que causar o dano seja menos vantajoso do que ter de repará-lo.

Nestas circunstâncias, resta muito mais vantajoso para o fornecedor causar o dano e repará-lo de forma reduzida e pulverizada, somente aos poucos consumidores que procuram reparação, do que evitar sua ocorrência, favorecendo a existência da teoria do *bean counter*¹⁸, a qual precisa ser evitada e desestimulada urgentemente, pois no âmbito das relações consumeristas tem alimentado a “indústria dos danos em massa”.

Nestes parâmetros, Marques e Bergstein (2016) determinam:

Cumprir com seus deveres impostos pelo CDC, não é favor, é obrigação! Não adianta alegar “ditadura do consumidor” ou “indústria do dano moral”, pois a indústria do dano de massa é problema, que campanhas como a da OAB podem reverter. Não pode valer a pena causar dano aos consumidores! Não pode valer a pena causar dano a milhões de consumidores e ter apenas que pagar algumas migalhas para os poucos que reclamam! Temos que inverte esta equação e evitar os danos de massa, evitar os litígios, com

¹⁸ Expressão em inglês, em português significando “contador de feijões”, alusiva a profissionais dentro das indústrias especializados em minúsculas economias, que objetivam aumentar o lucro da empresa reduzindo ou suprimindo alguma escala produtiva, o que traria benefícios expressivos na soma dos “feijões”, minúcias, poupadadas, o que se torna um grande problema quando se faz em detrimento da qualidade do serviço ou produto prestado.



sanções exemplares àqueles que procuram preservar este sistema perverso, de descumprimento em massa e lucro!

Algumas decisões judiciais reproduzem o clichê da suposta existência da “indústria do dano moral”, um conceito criado por alguns juristas com a intenção de instituir o pensamento de que no Brasil haveria excesso de ações judiciais com pedido de indenização por dano moral decorrente de vítimas que recorreriam ao judiciário por apenas estar interessada em enriquecimento indevido, em lucrar com recebimento de altos valores supostamente concedidos pelo Poder Judiciário, como ensinam Verbicaro, Silva e Leal (2017). Estas decisões, erroneamente, ignoram a existência de nítido dano temporal desqualificando-o como mero aborrecimento/dissabor não reconhecendo as pretensões indenizatórias do consumidor, ignorando a dupla finalidade da responsabilidade civil (reparativa e preventiva/punitiva). A exemplo:

DANOS MORAIS. Não caracterização. Suposta falha na prestação de serviços bancários. Situação insuscetível de gerar rasura a personalidade civil. Desgaste que não se confunde com dor moral. Banalização do dano que deve ser evitada. Improcedência mantida. Recurso desprovido - TJ-SP. Apelação cível nº 0000896-26.2011.8.26.0077. 11ª Câmara de Direito Privado. Relator: Rômulo Russo. Data de publicação: 24/05/2013. (BRASIL, 2013).

Nesse sentido, torna-se imperativo destacar a pesquisa realizada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), sob a coordenação de Flávia Portella Puschel, a despeito do dano moral na jurisprudência brasileira, financiada pelo Programa das Nações Unidas para o desenvolvimento (PNUD), dentro do projeto Pensando o Direito, da secretaria de assuntos legislativos do Ministério da Justiça, com título de “A quantificação do dano moral no Brasil:



justiça, segurança e eficiência”, encontrada no site oficial do projeto pensando o direito. Esta pesquisa desmistifica, cientificamente, a existência desta suposta indústria provando que este conceito é a divulgação de senso comum equivocado, vez que, nem todos os consumidores que sofrem dano buscam repará-lo e os poucos que conseguem possuem indenizações em valores irrisórios se comparada à condição financeira dos fornecedores.

Sobre as consequências de se reproduzir o “clichê” do mero aborrecimento ao desconsiderar o desvio produtivo do consumidor e o dano temporal daí decorrente, Verbicaro, Silva e Leal (2017, p. 86) esclarecem:

Ao responder dessa maneira, o judiciário além de estimular a recorrência da conduta ilícita, começa, aos poucos, a solapar a qualidade dos institutos de proteção ao consumidor reconhecidos na lei, como ocorre com os sofisticados modelos de responsabilidade civil concebidos pelo CDC, desfigurando sua finalidade social e contribuindo para graves retrocessos no âmbito da tutela material, como também no âmbito instrumental, na medida que a entrega da prestação jurisdicional em patamares indenizatórios aviltantes, ou mesmo com a rejeição de tais pretensões sob a lógica equivocada do mero dissabor, acaba por transferir o risco da atividade econômica para o consumidor.

Impera o registro da necessidade de reparação dos danos causados aos consumidores e, neste instante, urge a necessidade de destacar o princípio da ampla e efetiva reparação dos danos, previsto no art. 6º, VI, do CDC¹⁹, o qual possui a mesma função

¹⁹ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.



da reparação civil já delineada, com caráter pedagógico a fim de evitar a reiteração do ilícito, e reparador, buscando o desagravo do consumidor pelo ilícito suportado.

Desta forma, o princípio da ampla e efetiva reparação, acrescido ao dever da reparação integral do dano causado (disposto no próprio CC brasileiro, anteriormente discutido) vinculam o juízo, no instante do arbitramento do montante indenizatório, a considerar estes institutos no momento da fixação de eventual indenização, como afirma Stoco (2013b, p. 391-392):

Tratando-se de dano moral, nas hipóteses em que a lei não estabelece os critérios de reparação, impõe-se obediência ao que podemos chamar de “binômio do equilíbrio”, de sorte que a compensação pela ofensa irrogada não deve ser fonte de enriquecimento para quem recebe, nem causa da ruína para quem dá.

Mas também não pode ser tão apequenada que não sirva de desestímulo ao ofensor, ou tão insignificante que não compense e satisfaça o ofendido, nem console e contribua para a superação do agravo recebido.

Ao fornecedor resta evidente o dever reparar integral e efetivamente o prejuízo, como já discutido, pois esta é a regra da relação consumerista, identificado o dever de reparação *in re ipsa*, independentemente da existência de culpa do fornecedor, pois, entende-se que ele é o responsável pelos produtos e serviços que coloca no mercado.

Além de previsão em norma legal, por uma questão de dever social, também, é imperativo a reparação integral, pois se entende que reparar pela metade é responsabilizar o consumidor, que se quer deu causa ao fato que lhe vitimou, pela outra parte que se deixou de reparar, como igualmente defende Dessaune ao citar Daniel Pizzaro (*apud* DESSAUNE, 2017 p. 102):



O anseio de obrigar o agente, causador do dano, a repará-lo inspira-se no mais elementar sentimento de justiça. O dano causado pelo ato ilícito rompe o equilíbrio jurídico-econômico anteriormente existente entre o agente e a vítima. Há uma necessidade fundamental de se restabelecer esse equilíbrio, o que se procura fazer recolocando o prejudicado no *statu quo ante*. Impera neste campo o princípio da *restitutio in integrum*, isto é, tanto quanto possível, repõe-se a vítima à situação anterior à lesão. Isso se faz através de uma indenização fixada em proporção ao dano. Indenizar pela metade é responsabilizar a vítima pelo resto.

Urge a necessidade de se identificar as espécies de danos ressarcíveis, para tanto se exige três requisitos (DESSAUNE, 2017, p. 241): certeza do dano, com o fim de que a lesão ao direito seja “real e efetiva”; imediatidade do dano, ou seja, que o prejuízo para o qual se almeja indenização seja “consequência direta e imediata” do ato ilícito/indevido do fornecedor; e injustiça do dano, significando que o ato gerador da lesão seja indevido e o interesse lesado seja um bem jurídico. Desta forma, torna-se extremamente fácil identificar o perfeito enquadramento dos exemplos acima mencionados as espécies de danos merecedores de reparação.

Nos três casos (concessionária de energia elétrica, supermercado e banco) a certeza do dano reside tanto nos danos de ordem moral, pela afetação da honra do consumidor, quanto na perda do tempo do consumidor identificando o desvio produtivo do consumidor, pois existe um dano real às atividades existenciais do indivíduo.

A imediatidade do dano é de fácil percepção. No caso da concessionária de energia elétrica reside na interrupção indevida do fornecimento de energia elétrica, vez que a fatura já estava devidamente quitada. Encontra-se, também, na insuficiência de funcionários para



a demanda de atendimento, bem como na ausência de funcionários para reestabelecer de pronto o fornecimento adequado do serviço. No referente ao caso do supermercado, identifica-se na insuficiência de funcionários tanto para reposição de estoque, quanto para a disponibilidade de atendimento em caixas, que motivaram a insatisfação decorrente da ausência de produtos e da demora no atendimento. No caso do banco, a imediatidade do dano reside na insuficiência de funcionários para devido atendimento dos clientes, o que motivou a extrema demora.

Por derradeiro, a injustiça do dano em todos os casos é notável nas condutas abusivas dos fornecedores que se locupletam do tempo do consumidor para auferir lucro em detrimento do desvio produtivo do consumidor, tempo perdido indevidamente, gerando economia na escala produtiva.

Desta forma não há razão legítima que justifique a recusa no reconhecimento das pretensões indenizatórias do consumidor, restando apenas a necessidade de identificar a existência do dano temporal de forma autônoma em separado do dano moral *strictu sensu*.

Nestes parâmetros, o dano temporal define-se como uma lesão à personalidade a partir da apropriação indevida do tempo vital do consumidor pelo fornecedor, gerando àquele um período de inatividade existencial ao suprimir ou modificar atividades em virtude de uma interferência externa injustificada, intrometendo-se na liberdade de ação da pessoa, resultando na produção de algum dano à personalidade, motivando alteração “do seu modo de ser, do seu cotidiano e/ou do seu projeto de vida” (DESSAUNE, 2017, p. 141).

Ocorre que esta espécie de dano – temporal - já vem sendo reconhecida e aplicada, embora timidamente, identificada, de forma equivocada, como dano moral, ao invés de ser reconhecido como dano temporal de fato e de modo autônomo, entretanto, é inegável que o reconhecimento do tempo útil desperdiçado como passível de tutela é um avanço:



AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO. REMESSA DE CARTÃO DE CRÉDITO, NÃO SOLICITADO, PARA A RESIDÊNCIA DA CORRENTISTA. EMISSÃO DE FATURAS CONTENDO COBRANÇAS INDEVIDAS. RECUSA DO CANCELAMENTO. PRÁTICA ABUSIVA, PREVISTA NO ARTIGO 39, III, DA LEI 8.078/90 (CDC), CARACTERIZANDO ATO ILÍCITO. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO ARBITRADA COM MODERAÇÃO. SENTENÇA CORRETA. RECURSO IMPROVIDO. [...] O Código de Defesa do Consumidor é claro e preciso ao considerar como prática abusiva “enviar ou entregar ao consumidor sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço”. Vale notar que desde o momento da emissão do cartão de crédito, sem a concordância do consumidor, já se constitui a prática abusiva e, conseqüentemente, a falha na prestação de serviço, a (artigo 39, inciso III) determinar a responsabilização da ré, in casu, objetiva. [...] Não bastasse, a indenização deve compensar também a perda de tempo útil do consumidor, no trato com o fornecedor abusado, impondo o recurso a contatos telefônicos demorados, irritantes e infrutíferos, retirando do consumidor cumpridor de seus deveres e obrigações, a parcela de seu tempo que poderia ter direcionado para o lazer, o prazer, ou o que bem entendesse. [...] Nota-se que o Tribunal estadual decidiu em conformidade com o entendimento exarado pela Terceira Turma desta Corte de que o envio de cartão de crédito não solicitado é conduta considerada pelo Código de Defesa do Consumidor como prática abusiva. Esse fato e os incômodos decorrentes das providências notoriamente dificultosas para o cancelamento



significam sofrimento (art. 39, III) o moral de monta. STJ - Ag: 1293363, Relator: Ministro Sidnei Beneti. Data de publicação: DJe 05/05/2010. (BRASIL, 2010).

DIREITO DO CONSUMIDOR. Alegação de aquisição de aparelho de home theater defeituoso. Sentença que condenou a ré a restituir o valor pago pelo produto. Autora que, durante dez meses, tentou efetuar a troca do aparelho, deixando-o na loja para análise e não obtendo qualquer resposta. Tempo despendido pela autora tentando solucionar o problema que não pode ser desconsiderado. Comprovação das inúmeras ligações efetuadas para a loja da ré. Perda do tempo livre. Dano moral configurado, fixada a verba compensatória em R\$ 1.000,00 (mil reais). Provimento do recurso. TJ-RJ. Apelação cível nº 0010096-17.2007.8.19.0037. Relator: Des. Alexandre Camara. Data de Publicação: 20/05/2011. (BRASIL, 2011).

O dano temporal é um prejuízo real e um evento recorrente e em expansão, podendo ser comprovado por meio de crescentes noticiários e demandas a seu respeito, tanto que o Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, por meio do seu colegiado de magistrados dos Juizados Especiais, percebeu a necessidade de firmar entendimento jurisprudencial tendo por fim orientar os julgados, e o fez por meio da edição do Enunciado nº 12 (doze), comprovando que se torna cada vez mais inequívoco e pacífico, dentro da normatividade brasileira, o reconhecimento da necessidade de se conferir efetivo ressarcimento às lesões que obrigam o ser humano a dedicar seu tempo a problemas consumeristas que foram causados pelos fornecedores e seu mal e ineficiente atendimento.



Enunciado 12. A excessiva e comprovada espera por atendimento em fila de banco, em manifesto abuso de direito, causadora de dano material ou moral, poderá ensejar a responsabilidade civil do estabelecimento bancário, sem prejuízo da eventual imposição da sanção administrativa correspondente.

Trata-se de enunciado que - a par de adotar cuidadosa redação, com o fito de coibir demandas temerárias - visa a resguardar o direito do consumidor em face da prática de ato abusivo.

Fundamenta esta linha de pensamento a tese da "responsabilidade civil pela perda do tempo livre", pioneiramente desenvolvida por MARCOS DESSAUNE:

"Em perspectiva 'estática', o tempo é um valor, um relevante bem, passível de proteção jurídica.

Durante anos, a doutrina, especialmente aquela dedicada ao estudo da responsabilidade civil, não cuidou de perceber a importância do tempo como um bem jurídico merecedor de indiscutível tutela.

Sucedem que, nos últimos anos, este panorama tem se modificado.

As exigências da contemporaneidade têm nos defrontado com situações de agressão inequívoca à livre disposição e uso do nosso tempo livre, em favor do interesse econômico ou da mera conveniência negocial de um terceiro.

E parece que, finalmente, a doutrina percebeu isso, especialmente no âmbito do Direito do Consumidor. [...]

No que pese o enunciado acima não identificar o prejuízo como dano temporal de modo autônomo, com esta nomenclatura, resta registrada sua existência. Trata-se de uma



forma de lesão a direito de personalidade que busca assegurar ao indivíduo o direito de existir, de liberdade de escolha de como melhor administrar o seu tempo vital, reconhecido como tempo de vida de cada ser humano, o qual é, inquestionavelmente, o maior e mais importante bem jurídico do indivíduo, conforme já defendido, e ensinado por Dessaune (2017, p. 165):

Destarte, o objeto de interesse do presente estudo é o tempo em sua perspectiva pessoal, subjetiva, existencial ou estática, quer dizer, é o tempo vital, existencial ou produtivo que representa um bem econômico da maior relevância que, por conseguinte, exige ampla proteção do Direito.

O tempo merece tanta relevância neste estudo, pois é o desperdício dele que se tenta tutelar por meio do reconhecimento do dano temporal decorrente do desvio produtivo do consumidor. Espera-se a pacificação de que o tempo é um bem jurídico, logo, passível de tutela jurisdicional, merecendo amparo e proteção legal e, mais do que isto, aguarda-se que ele seja considerado espécie autônoma do gênero dano extrapatrimonial, sem confundir-se com o dano moral, vez que eles possuem fundamentos diferentes.

Nada mais correto do que permitir ao consumidor exigir do fornecedor a valorização de seu tempo com a pertinente reparação integral do prejuízo decorrente desta desvalorização, pois se infere que ao fornecedor recai a obrigação maior de liberar os recursos produtivos do consumidor e encantá-lo no seu âmbito de atuação no mercado (DESSAUNE, 2017, p. 57-58), considerando que o tempo vital é, reconhecidamente, o bem jurídico mais valioso do ser humano.

4 O DANO TEMPORAL ENQUANTO ESPÉCIE DE DANO EXTRAPATRIMONIAL: UM PARALELO ENTRE OS DANOS MATERIAL, ESTÉTICO E TEMPORAL



Faz-se necessária a indagação: por que almejar o reconhecimento da autonomia do dano temporal frente ao dano material se a natureza dos danos é a mesma, extrapatrimonial? Seria um *bis in idem*?

Antes de respondê-la, faz-se necessário rememorar a súmula 387 do STJ, já mencionada anteriormente, que determinou a permissão da cumulação no momento da reparação cível dos danos estético e moral, deixando expressa a independência do dano estético em relação ao moral ao autorizar que pudesse haver responsabilização pelas duas espécies do gênero dano extrapatrimonial, conferindo a eles certa autonomia.

Restou decidido que os danos estético e moral somente poderiam ser cumulados quando possível perceber o fundamento diverso dos dois referentes ao mesmo fato; em outras palavras, que fosse possível distinguir o dano moral do dano estético causado ao mesmo indivíduo decorrente do mesmo fato, a exemplo, caso em que um consumidor tenha sido moralmente atingido pela atitude agressiva e abusiva do fornecedor que se recusou solucionar o problema de sobreaquecimento de um aparelho celular de sua produção, portanto de sua responsabilidade, alegando que o consumidor faltava com a verdade (registro de dano moral) quando o procurou para informar do defeito. Pouco tempo após o ocorrido, com o superaquecimento do aparelho e posterior explosão do mesmo, resta causado ao consumidor invalidez parcial permanente decorrente da amputação parcial de três dedos da mão esquerda (dano estético), o que pode, ainda, gerar um dano de ordem material considerável se, por exemplo, o consumidor for pianista profissional.

Percebe-se, desta forma, a ocorrência de três tipos de danos, todos derivados do mesmo fato, mas pautados em motivações diferentes e consistentes, quais sejam: dano moral, dano estético e dano material.

A despeito do tema Stoco (2013a, p. 411) apresenta alguns julgados:



“É possível a cumulação do dano moral e do dano estético, quando possuem ambos fundamentos distintos, ainda que originários do mesmo fato” (STJ – 2ª T. – AgReg. 276.023 – Rel. Paulo Gallotti – j. 27.06.2000 – DJU 28.08.2000, p. 68).

Danos morais e estéticos. Cumulatividade – “Permite-se a acumulação de valores autônomos, um fixado a título de dano moral e outro a título de dano estético, derivados do mesmo fato, quando forem passíveis de apuração em separado, com causas inconfundíveis. Hipótese em que do acidente decorreram sequelas psíquicas por si bastantes para reconhecer-se existente o dano moral; e a deformação sofrida em razão da mão do recorrido ter sido traumaticamente amputada, por ação corto-contundente, quando do acidente, ainda que posteriormente reimplantada, é causa bastante para reconhecimento do dano estético” (STJ – 4ª T. REsp. 210.351 – Rel Cesar Asfor Rocha – j. 03.08.2000 – RSTJ 139/358).

“Quando o dano estético se distingue do dano moral, ambos devem ser indenizados separadamente. Precedentes da 3ª e da 4ª Turmas do STJ. Súmula 83 (STJ). Agravo regimental não provido” (STJ – 3ª T. – AgReg. 312.702 – Rel. Ari Pargendler – j. 10.10.2000 – DJU 06.11.2000, p. 204).

Dentro destas perspectivas, sendo pacífico que o ponto de similaridade entre o dano moral e o dano temporal é a natureza iminentemente extrapatrimonial, resta a



necessidade de se mencionar a diferença fundamental entre estas duas espécies de danos que podem ser confundidas, para as quais se busca autonomia, no momento de indenizar.

O dano moral *strictu sensu*, como já mencionado e exaustivamente definido, é dano que atinge a honra do consumidor, dano responsável pela agressão à moral da vítima. Enquanto que o dano temporal, também já exaurido, na versão das relações consumeristas em estudo, é apontado no desvio produtivo do consumidor, na desvalorização do seu tempo vital com correlato enriquecimento sem causa do fornecedor que reduz seus custos produtivos imprimindo ao ente mais fraco da relação, o consumidor, o ônus da perda de seu tempo vital em detrimento do bônus lucrativo para a empresa.

Ocupando-se em determinar o instante em que o desvio produtivo do consumidor é caracterizado, Dessaune (2017, p. 246, grifo do autor) determina:

O momento em que o fornecedor se exime de resolver o problema primitivo em prazo compatível com a real necessidade do consumidor, com a utilidade do produto ou com a característica do serviço, enquanto momento consumativo do “modus solvendi” abusivo vedado pelo CDC, é *quando começa a se configurar o desvio produtivo do consumidor*. Trata-se do momento em que o fornecedor gera para o consumidor duas novas alternativas de ação, que são indesejadas: assumir o prejuízo ou tentar, ele mesmo, solucionar a situação lesiva; do momento em que o fornecedor restringe a possibilidade de escolha do consumidor ao confrontá-lo com tais novas alternativas de ação que, apesar de indesejadas, mostram-se prioritárias, necessárias ou inevitáveis naquele instante; do momento em que o fornecedor influencia a vontade do consumidor ao impor a ele um prejuízo em potencial, iminente ou consumado.



Como já discutido, é inequívoco que cabe ao fornecedor o dever de reparar os danos causados em sua integralidade, tanto pelas determinações da responsabilidade civil, quanto por princípios decorrentes do CDC, como ensinam Marques e Bergstein (2016):

O dever de reparar o dano extrapatrimonial provocado ao consumidor não decorre, necessariamente, de um abalo grave psíquico da vítima, mas pode ser resultante de uma situação de menosprezo consciente, de indiferença planejada - no afã de lucro com a inércia de muitos - frente aos seus legítimos reclamados.

[...]

Compete aos fornecedores encontrar meios de solucionar eventuais problemas e conflitos de forma ágil e efetiva. A conduta do fornecedor que fere o dever de indenidade e, mais do que isso, nega-se a solucionar o problema causado ao consumidor com agilidade e eficiência não resulta em simples aborrecimento ou dissabor cotidiano ao consumidor. O menosprezo e a indiferença geram, sim, um dano injusto que deve ser indenizado.

Ocorre que o dano moral e o dano temporal, em suma, são ambos de ordem extrapatrimonial, mas se fundam em naturezas diversas, assim como ocorre com o dano estético. Desta forma, é perfeitamente plausível que um exista e o outro não ou, até mesmo, que os dois coexistam, vez que pode ocorrer de se vislumbrar, no caso fático, motivos que fundamentem cada uma das espécies do dano extrapatrimonial.

Imagine um consumidor que se dirige a uma instituição financeira com o fim de sacar o valor de um cheque, sendo obrigado a aguardar na fila do caixa por cerca de duas horas e meia, devido a insuficiência de atendentes frente à demanda, e, quando consegue



atendimento, por possuir apenas xerox autenticada de seu documento pessoal, é impedido de sacar o valor. Ele tenta argumentar sobre seu direito, a validade do documento apresentado e sua necessidade, além da longa espera a qual já foi submetido e da ausência de informações do banco a respeito do impedimento que se trata apenas de política interna da instituição. Neste instante, é tratado de forma grosseira, descortês e desrespeitosa pelo caixa que fazia seu atendimento, o qual, inclusive, chamou um segurança para providenciar sua retirada do estabelecimento, alegando, em tom de voz elevado, que o cliente apresentava risco; por este motivo, ele foi escoltado por um segurança armado, com arma em punho, até a saída do banco, o que aconteceu sob os olhares de diversas pessoas que se encontravam na instituição.

No caso apresentado é nítida a ocorrência do dano temporal, a partir do instante que o consumidor é obrigado a aguardar atendimento por tempo superior a 30 (trinta) minutos, como parece ser razoável e determinado pela maioria das leis municipais responsáveis por limitar o tempo de espera bancária. Da mesma forma, resta identificado o dano moral nas atitudes agressivas e excessivas do atendente e do agente que conduzia o consumidor até a saída com arma em punho. Ou seja, em caso de eventual indenização neste caso devem ser considerados e indenizado o consumidor pelos dois danos extrapatrimoniais a ele causados, o de ordem psíquica identificado pelo dano moral e o de ordem temporal identificado pela perda indevida do tempo do consumidor, seu desvio produtivo.

Torna-se evidente a necessidade de indenização e reconhecimento de autonomia entre estas espécies do gênero dano extrapatrimonial, vez que, no exemplo acima, caso o fato “espera de atendimento por mais de duas horas e meia” não tivesse ocorrido, não haveria o dano temporal, podendo persistir o dano moral. Da mesma forma, caso não vislumbrado o fator agressividade e excesso nas atitudes do atendente e do agente não se sustentaria o dano moral, podendo restar, de forma independente, apenas o dano temporal,



o que comprova a autonomia existente entre estas espécies do gênero dano extrapatrimonial.

Conclui-se, portanto, que a realidade neste tópico apresentada implica, assim como no caso do dano estético e do dano moral *strictu sensu*, por interpretação extensiva, o imperativo de expansão horizontal do sistema normativo a fim de abranger mais esta modalidade recorrente de dano extrapatrimonial.

É direito do consumidor e dever do fornecedor reparar de forma integral, com possibilidade de cumulação das indenizações, cada um dos danos causados ao consumidor, desde que passíveis de identificação. Isto tudo com o intuito de garantir o cumprimento da dupla intenção da responsabilização civil, bem como do respeito ao princípio do direito do consumidor à integral e efetiva reparação e o dever de manutenção da boa-fé dentro das relações consumeristas e da ordem social.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Partindo do reconhecimento pacífico de que o consumidor é ente vulnerável dentro das relações de consumo, portanto, portador de direitos subjetivos, ao fornecedor recaem obrigações jurídicas, entre elas o dever de responsabilizar-se por todos os danos causados e zelar pela ampla proteção do consumidor. Ao Estado, por sua vez, cabe a fiscalização, ao Poder Judiciário a punição e a ambos evitar a ocorrência de danos ao consumidor.

Sob o novel reconhecimento de que o tempo vital é um bem jurídico passível de tutela, buscou-se qualificar o desvio produtivo do consumidor enquanto dano extrapatrimonial da espécie temporal, vez que por meio dele é imposta ao consumidor a perda indevida de seu tempo útil por condutas ilícitas do fornecedor, o que, a partir do instante em que se identificam os elementos caracterizadores da responsabilidade civil (ato ilícito, dano e nexa causal), origina-se o dever de indenizar.



Intencionou-se demonstrar que o dano temporal é uma espécie autônoma do dano extrapatrimonial, assim como o dano estético e o dano moral, por meio de uma interpretação extensiva das normas jurídicas, que pressupõe a expansão horizontal do texto normativo, buscando amparo em suas próprias normas e similaridades para expandir-se. Utilizou-se como base o disposto na súmula nº 387 do STJ, deixando evidente que o dano temporal poderia ser perfeitamente cumulado com a responsabilização por outras espécies de dano extrapatrimonial, sem que isto incorra em *bis in idem*, quando decorrentes do mesmo fato for possível identificar fundamento diverso que delimite o alcance e a existência de cada espécie de dano.

Objetiva-se assegurar que eventuais punições por danos causados aos consumidores cumpra, efetivamente, com a previsão legal de reparabilidade integral dos danos causados, bem como se atente ao duplo efeito, pedagógico-preventivo e punitivo-reparatório, decorrente da responsabilidade civil e do princípio da ampla e efetiva reparação ao consumidor, pois, de modo diverso, ao insuflar padrões antiéticos que motivam e respaldam a má-fé dos fornecedores, decisões judiciais pautadas no senso comum da suposta existência da “indústria do dano moral” ou do “mero aborrecimento”, marginalizam o consumidor que recorre ao Judiciário em busca de pretensão indenizatória pautada no desvio produtivo.

Aguarda-se que práticas abusivas dos fornecedores sejam desestimuladas, por meio de determinações judiciais mais significativas que considerem todas as espécies de danos causados (moral, estético, temporal, material e outros), com importes financeiros que considerem o prejuízo efetivo que o dano causou ao consumidor, avaliando-o tanto no âmbito individual quanto coletivo – com os ônus dos danos individuais múltiplos voltados para os consumidores espalhados e os consequentes bônus direcionados exclusivamente para o fornecedor que deu causa ao dano.



Desta forma, espera-se que os padrões de qualidade da atividade produtiva sejam elevados, o que se acredita que ocorrerá quando os fornecedores buscarem melhor atender às necessidades de seus clientes ao invés de beneficiar-se da vulnerabilidade frente ao total controle produtivo. Esta missão tem um fim social, um compromisso ético e o escopo de fidelizar o cliente a partir do reconhecimento de um produto com uma boa avaliação social, decorrente da fusão entre o comportamento virtuoso do fornecedor, um produto de qualidade e um valor justo e competitivo no mercado, pois, como defendido, uma das obrigações do fornecedor é liberar os recursos produtivos do consumidor e encantá-lo em seu âmbito de atuação no mercado, devendo, para tanto, prestar serviço de qualidade e eficiente.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA NETO, Amaro Alves de. **Dano Existencial – A tutela da dignidade da pessoa humana**. São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 06, n. 24, 2005. Disponível em: <ww.mpsp.mp.br/portal/page/portal/cao.../DANO%20EXISTENCIAL.doc>. Acesso em: 12 out. 2017.
- ARISTÓTELES. **Ética a Nicômaco**. Tradução de Leonel Vallandro e Gerd Bornheim da versão inglesa de W. D. Ross In: Os Pensadores. São Paulo: Nova Cultural, 1973, v.4.
- BAROCELLI, Sérgio. Cuantificación de daños al consumidor por tempo perdido. **Revista de Direito do Consumidor**: RDC, São Paulo, v. 22, n. 90, p. 75-99, nov./dez. 2013.
- BARROSO, Luís Roberto. **Interpretação e aplicação da Constituição**. 6 ed. São Paulo: Saraiva, 2004.
- BOBBIO, Noberto. **Teoria geral do direito**. 3 ed. São Paulo: Martins Fontes, 2010.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 5 de outubro de 1988. Brasília: Senado Federal, 2013.



_____. **Enunciado 46 CJF**: I jornada de direito civil. Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2017. Disponível em: <<http://www.cjf.jus.br/enunciados/enunciado/739>>. Acesso em: 11 out. 2017.

_____. **Lei Federal 10406**. 10 de janeiro de 2002. Brasília: Palácio do Planalto, 2017. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm>. Acesso em: 04 out. 2017.

_____. **Lei Federal 8078**. 11 de setembro de 1990. Brasília: Palácio do Planalto, 2017. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 04 out. 2017.

_____. **Lei Federal 13105**. 16 de março de 2015. Brasília: Palácio do Planalto, 2017. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 04 out. 2017.

_____. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Apelação cível nº 70058138884. Relator: Des. Gelson Rolim Stocker. 2014a. **Jusbrasil**. Disponível em: <<https://tj-rs.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/113681520/apelacao-civel-ac-70058138884-rs>>. Acesso em: 04 out. 2017.

_____. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Apelação cível nº 71004563458. Relator: Des. Lucas Maltez Kachny. 2014b. **Jusbrasil**. Disponível em: <<https://tj-rs.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/123312256/recurso-civel-71004563458-rs>>. Acesso em: 04 out. 2017.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Agravo de instrumento nº 1293363. 2010. Ministro Sidnei Beneti. **Jusbrasil**. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/9138029/ag-1293363>>. Acesso em: 04 out. 2017.



- _____. Tribunal de Justiça de São Paulo. Apelação cível nº 0000896-26.2011.8.26.0077. Relator: Des. Rômulo Russo. 2013. **Jusbrasil**. Disponível em: <<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/122168061/apelacao-apl-256979020138260576-sp-0025697-9020138260576>>. Acesso em: 04 out. 2017.
- _____. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Apelação cível nº 0010096-17.2007.8.19.0037. Relator: Des. Alexandre Camara. 2011. **Jusbrasil**. Disponível em: <<https://tj-rj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/19533612/apelacao-apl-100961720078190037-rj-0010096-1720078190037>>. Acesso em: 04 out. 2017.
- CAHALI, Yussef Said. **Dano moral**. 3 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.
- CARMIGNANI, Maria Cristina da Silva. A evolução histórica do dano moral. **Busca Legis**. Disponível em: <<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/anexos/6778-6777-1-PB.htm>>. Acesso em: 10 out. 2017.
- DESSAUNE, Marcos. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. 2 ed. Vitória - ES: Edição especial do autor, 2017.
- DONIZETTI, Elpídio. **Curso didático de direito processual civil**. São Paulo: Atlas, 2013.
- DONIZETTI, Elpídio; QUINTELLA, Felipe. **Curso didático de direito civil**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2013.
- GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil: obrigações**. 12 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.
- GRECO, Rogério. **Curso de direito penal: parte geral**. 13 ed. Rio de Janeiro: Impetus, 2011.
- IBGE NOTÍCIAS. **Expectativa de vida do brasileiro sobe para 75,8 anos**. Brasília: Instituto Brasileiro de Geografia Estatística, 2017. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/18469-expectativa-de-vida-do-brasileiro-sobe-para-75-8-anos.html>>. Acesso em: 24 fev. 2018.



- MARQUES, Claudia Lima; BERGSTEIN, Laís. Menosprezo planejado de deveres legais pelas empresas leva à indenização. **Consultor Jurídico**. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2016-dez-21/garantias-consumo-menosprezo-planejado-deveres-legais-pelas-empresas-leva-indenizacao>>. Acesso em: 05 out. 2017.
- MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 6 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.
- MORAES, Alexandre de. **Direito Constitucional**. 27 ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- NADER, Paulo. **Introdução ao Estudo do Direito**. 33 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011.
- OLIVA, Bruno Karaoglan. Dano estético: autonomia e cumulação na responsabilidade civil. **Âmbito Jurídico**. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=%20revista_%20artigos_leitura&artigo_id=6920>. Acesso em: 10/10/2017.
- PELUSO, Cezar (coord.) *et al.* **Código civil comentado: doutrina e jurisprudência**. 7 ed. São Paulo: Manole, 2013.
- PREVIDELLI, José Eduardo Aidikaitis. Dano moral indenizável decorrente de efetiva lesão do direito fundamental da personalidade. **Escola da AJURIS**. Disponível em: <<http://www.escoladaajuris.org.br/phl8/arquivos/TC000015.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2017.
- PÛSCHEL, Flavia Portella (coord.) *et al.* **A quantificação do dano moral no Brasil: justiça, segurança e eficiência. Série pensando o direito: dano moral no Brasil**. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, 2011. Disponível em: <http://pensando.mj.gov.br/wp-content/uploads/2015/07/37Pensando_Direito1.pdf>. Acesso em: 19 out. 2017.
- STOCO, Rui. **Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência**. Tomo I. 9 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013a.
- _____. **Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência**. Tomo II. 9 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013b.



VERBICARO, Dennis; SILVA, João Vitor Penna; LEAL, Pastora do Socorro Teixeira. O mito da indústria do dano moral e a banalização da proteção jurídica do consumidor pelo Judiciário brasileiro. **Revista de Direito do Consumidor**: RDC, São Paulo, v. 26, n. 114, p. 75-99, nov./dez. 2017.

ZANINI, Vitor Arlen de Oliveira. **A responsabilidade civil extracontratual e o enriquecimento sem causa como limite a quantificação do dano**. 2011, 65f. Trabalho de Conclusão de Curso de Especialização em Direito Civil Aplicado Programa de Pós-Graduação Latu Sensu, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2011.

Disponível em:

<<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/70192/000874774.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 17 out. 2017.