

GOVERNO DO ESTADO DO PIAUÍ
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO PIAUÍ – UESPI
CAMPUS ALEXANDRE ALVES DE OLIVEIRA
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO

PEDRO IAGO DE ALMEIDA SILVA

A PERDA DE TEMPO ÚTIL:
um novo dano indenizável ao consumidor

Biblioteca UESPI PHB
Registro Nº 41492
CDD 346.07
CUTTER S586p
V 01 EX 01
Data 15 / 03 / 16
Visto _____

PARNAÍBA

2015

PEDRO IAGO DE ALMEIDA SILVA

**A PERDA DE TEMPO ÚTIL:
um novo dano indenizável ao consumidor**

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Direito da Universidade Estadual do Piauí, como requisito parcial para obtenção do Grau de Bacharel em Direito.

Orientadora: Leila Maria Zimmermann Mayer

PARNAÍBA

2015

S586p

Silva, Pedro Iago de Almeida ; A Perda do Tempo Útil: um novo dano indenizável ao consumidor / Pedro Iago de Almeida - Parnaíba: UESPI, 2015.

44 f.

Orientador: Esp. Leila Maria Zimmermann Mayer.

Monografia (Graduação em Direito) – Universidade Estadual do Piauí, 2015.

1. Código de Defesa do Consumidor 2. Perda de Tempo Útil 3. Ordem Econômica 4. Novos Danos I. Mayer, Leila Maria Zimmermann II. Universidade Estadual do Piauí III. Título

;

CDD 346.07

PEDRO IAGO DE ALMEIDA SILVA

**A PERDA DE TEMPO ÚTIL:
um novo dano indenizável ao consumidor**

Trabalho de conclusão do Curso de Direito, com título A PERDA DE TEMPO ÚTIL: um novo dano indenizável ao consumidor, submetido ao corpo docente da Universidade Estadual do Piauí, como requisito parcial para obtenção do Grau de Bacharel em Direito.

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Leila Maria Zimmermann Mayer (orientadora)

(Banca examinadora)

(Banca examinadora)

AGRADECIMENTOS

É difícil agradecer todas as pessoas que de algum modo, nos momentos serenos e ou apreensivos, fizeram ou fazem parte da minha vida, por isso primeiramente agradeço a todos de coração.

Dediquei este trabalho "in memoriam" ao meu avô materno (Antônio Raimundo) e aproveito também para agradecê-lo, esteja onde estiver. Com meu avô, minha avó (Maria de Lourdes), minha tia (Dilma), em parte da minha infância que passei com eles, cresci e aprendi muito. Lembro-me do meu avô Barbelino, como era conhecido, sempre me apoiando, dando carinho e me incentivando a estudar, chegou inclusive a custear alguns anos de meus estudos. Minha vó Lourdes, ainda viva, a qual possuí um gigantesco coração, sempre ajudou na criação minha e de meus irmãos, mulher de coragem e batalhadora, e não podia esquecer claro, das cartas que me pedia para escrever e que sempre fazia com orgulho. Minha tia Dilma, que sempre me conferia carinho e agrado, lindas recordações irei levar desses momentos. Levo vocês dentro do coração e serei eternamente grato.

Agradeço ao meu pai Assis, que em momento algum me deixou faltar nada. Lembro-me que desde cedo trabalhava, pois tinha como prioridade educar-nos dignamente. Alguns criticavam como nosso pai nos educava, pois tinha uma rigidez que até hoje o faz autêntico e especial, claro. Agradeço imensamente por ter me educado dessa forma, mostrado a mim e a meus irmãos o caminho certo a percorrer, transmitindo a nós suas virtudes, raras hoje em dia, ensinando a sermos honestos e de personalidade forte. Obrigado pela determinação e luta na minha formação e dos meus irmãos, minha gratidão por você, pai, será eterna assim como meu amor.

Mulher guerreira e inigualável, somente você, minha mãe DELMA, nesta caminhada silenciosa, para saber quanto sacrifício fiz e fizemos para chegarmos até aqui. É nesta hora que quero dizer a você, mãe por natureza, por opção e amor, obrigado pelos exemplos de força e coragem que fizeram com que nunca me fizesse desistir dos meus sonhos — pela certeza de que, em você, encontraria o conforto para as decepções e fracassos. Valeu pelos sacrifícios e renúncias em favor de seus quatro filhos para oferecer o melhor de suas possibilidades, mesmo que isso significasse abdicar de seus próprios sonhos. Obrigado por sempre me apoiar e me

amar incondicionalmente, pois sem seu amparo sequer chegaria onde estou. Dedico minhas últimas vitórias a você, minha mãe, e dizer que amo você mais que tudo nessa vida.

Enfim, agradeço aos meus pais por fazerem de mim o que sou agora.

Agradeço aos meus irmãos Átila, Ítalo e Marcelo, que por mais difícil que fossem as circunstâncias, sempre tiveram paciência e confiança.

Agradeço aos meus amigos com os quais pude desfrutar momentos de descontração, aprendizado, motivação e amizade. Obrigado por torcerem por mim e me incentivarem não só na vida profissional, mas em todos os assuntos. Gostaria de destacar dentre eles, Sara Gonçalves, obrigado por todos os momentos maravilhosos, pela atenção e paciência, pelas horas de diálogo, de estudos, sorrisos e por tudo que fez por mim, me ajudando nos momentos difíceis, sendo muito atenciosa e estando ao meu lado em todas as horas.

Agradeço aos professores que desempenharam com dedicação as aulas ministradas.

Agradeço à minha querida e amável orientadora, Leila Zimmermann Mayer, que com paciência e pouco tempo, conseguiu corrigir os meus estudos e por ser uma excelente professora e profissional.

E finalmente agradeço a Deus, por proporcionar estes agradecimentos a todos que tornaram minha vida mais afetuosa, além de ter me dado uma família maravilhosa e amigos sinceros. Deus, que a mim atribuiu alma e missões pelas quais já sabia que eu iria batalhar e vencer, agradecer é pouco. Por isso lutar, conquistar, vencer e até mesmo cair e perder, e o principal, viver é o meu modo de agradecer sempre.

Meus sinceros agradecimentos!

“A menos que modifiquemos a nossa maneira de pensar, não seremos capazes de resolver os problemas causados pela forma como nos acostumamos a ver o mundo.”

Albert Einstein

RESUMO

O presente estudo tem como alvo avaliar a possibilidade bem como a necessidade jurídica do reconhecimento de um novo dano, o qual vem emergindo atualmente, que é o **dano temporal**. Por conseguinte, foi-se utilizado o método dedutivo de abordagem, com estudo jurisprudencial e pesquisa bibliográfica. No início, serão explanados diversos princípios constitucionais assim como os infraconstitucionais, os quais se tornam necessários no momento da defesa do cidadão consumidor. Só a partir daí que se toma possível entender o que realmente o constituinte pretendeu resguardar, levando essa relação de consumo, bem como a proteção do sujeito vulnerável, ao patamar de direito fundamental – art. 5º, XXXII, CF/88 – e, ainda, a um princípio orientador da ordem econômica – art. 170, V, CF/88 – e, por fim, recebeu sua própria legislação, uma vez advindo o Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990. Esse último diploma estendeu o rol de princípios e direitos assegurados aos consumidores, inclusive reparando ao mesmo os danos acarretados pelos fornecedores, seja dano moral ou material. Em seguida, discute-se também a possibilidade de os novos danos, os quais não estão previstos na CF/88 nem no CDC, haja vista o ordenamento brasileiro ser atípico, uma vez que não demonstra um rol taxativo de bens tuteláveis o que, por óbvio, permite certa ampliação de bens jurídicos protegidos e, caso violados, acarretariam o dever de indenizar. Tendo em vista que o bem *tempo* tem um indiscutível valor pessoal e social na vida só ser humano, o seu reconhecimento como bem legalmente tutelado mostra-se compatível com os ditames constitucionais, bem como os legais que regem a matéria em estudo. Parte da doutrina, com grande destaque ao autor Marcos Dessaune, e da jurisprudência, reconhece que o dano temporal como sendo um dano passível de ressarcimento, adotando ponto de vista distinto da jurisprudência majoritária, a qual considera a perda de tempo útil do consumidor como um mero dissabor do dia-a-dia, não reparável.

PALAVRAS-CHAVE: Código de Defesa do Consumidor. Perda de Tempo Útil. Ordem Econômica. Novos Danos.

ABSTRACT

This study is aimed at evaluating the possibility and the need for legal recognition of a new damage, which is currently emerging, which is the **temporal damage**. It was therefore up using the deductive method approach, with jurisprudential study and literature. At first, many constitutional principles are explained as well as *infra*, which become necessary for the defense of the consumer citizen. Only then it becomes possible to understand what is really intended to protect the constituent, taking the ratio of consumption as well as the protection of vulnerable subject, the fundamental right of landing - art. 5º, XXXII, CF/88 - and also the guiding principle of the economic order - article 170, V, CF/88 - and finally received its own legislation, arising since the Consumer Protection Code - Law 8078 of 11 September 1990. This latter regulation extended the list of principles and rights granted to consumers, including repairing the same damage posed by suppliers, whether moral or material damage. Then also discussed the possibility of further damage, which are not covered by CF / 88 or the CDC, given the Brazilian legal system be atypical, since there demonstrates an exhaustive list of protectable goods which in clearly responds to certain expansion of protected legal interests and, if violated, would entail the duty to indemnify. Considering that the good weather has an undeniable personal and social value in life only human, their recognition as well tutored legally shown to be compatible with the constitutional principles and legal governing the matter under consideration. Part of the doctrine, with highlight to the author Marcos Dessaune, and the case law recognizes that the storm damage as a likely damage compensation, adopting distinct point of view of the majority case law, which considers the loss of good time user as a mere unpleasantness of the day-to-day, not repairable.

KEYWORDS: Consumer Protection Code. Temporal damage. Economic Order. News damages.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1 A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR COM O ADVENTO DA CARTA MAGNA DE 1988 E DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	11
1.1 Do conceito de consumidor e fornecedor	12
1.2 Dos princípios preponderantes que norteiam a tutela do consumidor	12
1.2.1 Da vulnerabilidade	12
1.2.2 Da boa-fé objetiva.....	13
1.2.3 Da intervenção estatal, do protecionismo e do equilíbrio	13
1.2.4 Da efetividade.....	14
1.3 Dos direitos assegurados aos consumidores	14
1.3.1 Da proteção contra os vícios e defeitos dos produtos e serviços	14
1.3.2 Da proibição de práticas abusivas.....	15
1.3.3 Da efetiva e integral reparação dos danos sofridos pelo consumidor.....	16
2 DO INSTITUTO DA RESPONSABILIDADE CIVIL.....	18
2.1 Conceito da responsabilidade civil, bem como seus elementos básicos: a conduta, o nexo causal e o dano	18
3 DA POSSIBILIDADE JURÍDICA DE RECONHECIMENTO DE NOVOS DANOS	21
4 DANO TEMPORAL: a perda de tempo útil do consumidor	23
4.1 A expressão tempo no ordenamento jurídico brasileiro	23
5 A PERDA DE TEMPO COMO UM NOVO DANO	24
5.1 Do desvio produtivo do Consumidor, de Marcos Dessaune	24
6 JURISPRUDÊNCIAS ACERCA DA PERDA DE TEMPO ÚTIL.....	28
7 DA NECESSIDADE E POSSIBILIDADE DO RECONHECIMENTO JURÍDICO DO BEM <i>TEMPO</i>	35
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	38
REFERÊNCIAS	42

INTRODUÇÃO

Hodiernamente, o *tempo* é um elemento de suma importância para as relações de cunho econômico. Torna-se tão valioso que chega a ser finito, inacumulável e irrecuperável, talvez pelo ilimitado avanço tecnológico, que eleva a informação, a comunicação e até mesmo as relações interpessoais a imensas proporções a ponto de um minuto significar a perda de um negócio, de momentos aferíveis economicamente.

A atual corrente majoritária defende que a perda de tempo útil pelo consumidor na busca de solucionar problemas oriundos das práticas de expressa má-fé caracteriza apenas um aborrecimento do cotidiano, um mero dissabor que não o torna passível de indenização.

Em contrapartida, o presente trabalho tem por escopo demonstrar a possibilidade e a necessidade de um novo dano, o *dano temporal*, também alcunhado de *perda de tempo útil* ou *desvio produtivo do consumidor*¹, ser objeto de tutela do ordenamento jurídico, com o seu devido reconhecimento doutrinário e jurisprudencial pátrios.

Na primeira parte foi discutida a proteção conferida aos consumidores com o advento da Carta Magna de 1988, bem como do Código de Defesa do Consumidor e os princípios que o norteiam. Após, serão abordados os direitos básicos a eles conferidos, exemplificando casos em que o consumidor é vitimado pelos vícios e defeitos em produtos e serviços, pelas práticas abusivas do fornecedor, dentre outras deficiências que tornam a relação consumerista cada dia mais dispendiosa para o cidadão-consumidor.

No segundo capítulo foram estudados os elementos essenciais da responsabilidade civil: a conduta, o dano e o nexo causal. Tal questão se mostra de fundamental importância, na medida em que o bem *tempo* não encontra previsão expressa no sistema brasileiro. Abordou-se a possibilidade/necessidade de ampliação do rol de bens que são tutelados pelo sistema jurídico pátrio. Em seguida será feita uma breve análise do bem *tempo* na seara pessoal, social e jurídica, exaltando sua importância e, mais adiante, abordada a tese do Desvio Produtivo do Consumidor, de autoria do professor e advogado Marcos Dessaune, seguindo

¹ Denominação atribuída pelo autor *Marcos Dessaune* na obra *Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

alguns julgados, os quais reconheceram a perda de tempo útil como um bem passível de indenização.

Por fim, será defendida a necessidade de reconhecimento desse novo dano, suas consequências na vida do homem consumidor, com efetivo supedâneo nos princípios constitucionais que norteiam as relações de consumo.

1 A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR COM O ADVENTO DA CARTA MAGNA DE 1988 E DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Ao que antecede o Diploma de 1988, via-se que existiam esparsas legislações que conferiam uma proteção, ainda que insuficientes, para os consumidores, como por exemplo, o Decreto Lei nº 58/1937 (loteamento e venda de terrenos), Lei nº 4.137/1962 (repressão e abuso ao poder econômico), Lei nº 1.521/1951 (crimes contra a economia popular), entre outros poucos vigentes à época. Todavia, tais mecanismos de proteção ao contraente vulnerável mostravam-se exíguos perante uma sociedade que, com o capitalismo exacerbado, não parava de se desenvolver em todos os seus aspectos, não dando conta da nova realidade social que emergia.

Naturalmente, quando há uma mudança social impunha-se, por consequência, uma mudança no ordenamento jurídico. Ao se atualizar a legislação, na intenção de acompanhar essa nova vida prática que os consumidores e fornecedores vivenciavam, a ainda vigente Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 concedeu a proteção ao consumidor “elevando-a à categoria dos direitos individuais e coletivos e, concomitantemente, aos deveres impostos ao Estado (art. 5º, XXXII, CF/88), bem como a princípio basilar da ordem econômica (art. 170, V)².”

Sobrevindo, após, a promulgação do Código de Defesa do Consumidor – Lei n.º 8.078 de 11 de setembro de 1990. Na época em que entrou em vigor revolucionou não só a maneira de contratar no campo das relações de consumo, mas as próprias bases da responsabilidade civil, ampliando o campo de incidência da responsabilidade objetiva, como será adiante abordado.

Essa nova legislação veio trazer o conceito de consumidor, em substituição ao que aduzia o genérico Código Civil, estabelecendo suas funções contratuais, trazendo de um lado os indivíduos que buscam satisfazer suas necessidades, essenciais ou não, e de outro os fornecedores, os quais buscavam auferir riquezas com tais transações econômicas.

A partir do reconhecimento do papel de cada parte envolvida na relação de consumo, que se passou a compreender as diferenças entre tais partes e a necessidade de tirá-los do rol superficial do Código Civil.

² DONATO, 1993, p. 20.

1.1 Do conceito de consumidor e fornecedor

Ressalte-se que o intuito do Estatuto do consumidor é a proteção do contraente vulnerável nas relações de consumo. O citado diploma foi criado para amparar o consumidor de modo eficaz, detendo-se de normas com caráter de ordem pública e de interesse social, conforme reza seu artigo 1º³.

O conceito de consumidor tem previsão no art. 2º, *caput*, do referido Diploma, que o define como “toda a pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Ademais, apesar de ser um conceito individual e padrão, os arts. 2º, 17 e 29 tratam de forma mais coletiva e abrangente o significado de consumidor⁴.

Em contrapartida, fornecedor, por sua vez, está descrito no *caput* do art. 3º, o qual o define como “*toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços*”.

Aclarados os conceitos, seguem-se os princípios que amparam a tutela ao consumidor.

1.2 Dos princípios preponderantes que norteiam a tutela do consumidor

1.2.1 Da vulnerabilidade

O Código de Defesa do Consumidor afirma essa vulnerabilidade do consumidor em seu art. 4º, I⁵, e é por isso que se criou tal diploma, a fim de

³ Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

⁴ Art. 2º [...] Parágrafo único. Equipara-se ao consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

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

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

⁵ **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: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

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

reequilibrar as relações de consumo que eram visivelmente dispendiosas para os consumidores. Essa vulnerabilidade é legalmente presumida, não sendo necessária sua demonstração perante o fornecedor.

Segundo Rizzatto Nunes, tal vulnerabilidade decorre, concretamente, de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de ordem econômica. O primeiro concerne ao monopólio do fornecedor sobre o conhecimento da cadeia produtiva, bem como sobre o poder de decisão acerca do seu funcionamento. É o fornecedor que possui o domínio técnico dos meios de produção; que decide o que, quando e como produzir; que detém os meios materiais para concretizar suas decisões. O segundo refere-se à capacidade econômica do fornecedor que, em regra, é superior à do consumidor⁶.

1.2.2 Da boa-fé objetiva

A então expressão destaca-se em dois momentos no CDC: como princípio no art. 4º, inciso III, e como cláusula geral no art. 51, inciso IV. Segundo Sérgio Cavalieri, a boa fé objetiva, constitui-se na conduta ética, adequada, correta e leal que os indivíduos devem empregar em suas relações sociais. O autor ainda esclarece que esta pode desempenhar três funções: a *interpretativa* (quando orienta a interpretação dos negócios jurídicos), a *integrativa* (quando constitui fonte de deveres anexos) e a de *controle* (quando serve de limite ao exercício de direitos subjetivos).

Tal princípio também limita o exercício do direito das partes dentro da relação de consumo para que não se tornem condutas abusivas, em especial do fornecedor, o qual exerce poder dominante em detrimento do consumidor vulnerável.

1.2.3 Da intervenção estatal, do protecionismo e do equilíbrio

Os princípios da intervenção estatal e do protecionismo (art. 4º, inciso II, CDC), bem como do equilíbrio (exegese do art. 6º, inciso V, CDC) constituem resultado do reconhecimento da condição de vulnerabilidade do consumidor e da consequente necessidade de sua tutela.

⁶ NUNES, 2011, p. 175.

A intervenção estatal justifica-se diante da necessidade de proteger de modo concreto e efetivo os direitos assegurados pelo diploma – tais como a garantia a produtos e serviços de qualidade –, bem como concretizar os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana e da isonomia. O ordenamento, portanto, não somente reconhece a vulnerabilidade do consumidor, como impõe ao Estado ações voltadas a sua defesa.

Cabe ao Estado intervir nas relações estabelecidas entre as partes para coibir práticas abusivas (art. 6º, inciso IV, CDC), reprimir as que porventura já possam ter-se estabelecido em dada relação de consumo (art. 4º, inciso VI, CDC), bem como assegurar o acesso a produtos e serviços com padrões adequados de *qualidade, segurança, durabilidade e desempenho* (art. 4º, inciso II, alínea d). A ingerência deve visar à proteção do contraente técnica e economicamente mais fraco desta relação.

1.2.4 Da efetividade

Tal princípio almeja resultados concretos nas relações de consumo, principalmente na tutela da parte hipossuficiente desta relação. Tal intuito mostra-se claro quando da leitura do art. 4º, inciso VI, do CDC – que impõe a “coibição e repressão *eficientes* de todos os abusos praticados no mercado de consumo” –, e do art. 6º, inciso VI – que estabelece, como direito básico, “a *efetiva* prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”.

A finalidade do constituinte é de garantir a real e efetiva tutela do contraente vulnerável, protegendo concretamente os direitos dos consumidores.

1.3 Dos direitos assegurados aos consumidores

1.3.1 Da proteção contra os vícios e defeitos dos produtos e serviços

O presente diploma tutela o consumidor das falhas de produtos ou serviços oferecidos no mercado de consumo, podendo estas se constituir em vícios de qualidade ou quantidade (artigos 18 e 20 do CDC), ou fatos do produto ou serviço (artigos 12 e 14 do CDC).

No primeiro caso, há um comprometimento da prestabilidade do bem fornecido – um vício de adequação – que se restringe ao bem; no segundo, há um comprometimento da segurança do bem – um defeito de segurança – que não se circunscreve ao bem, mas se exterioriza, atingindo o consumidor (padrão ou equiparado). Em ambos os casos, há a quebra de um dever jurídico pré-estabelecido. Primeiro, quanto à hipótese concernente aos *atos do produto ou serviço*. O Código de Defesa do Consumidor impõe ao fornecedor um *dever jurídico de segurança* (art. 12, §1º), consubstanciado no dever de não lançar no mercado produto ou serviço com defeito.

Nenhum consumidor espera, por exemplo, que logo após a compra de seu veículo os freios deste parem de funcionar. Não está dentro da normalidade de insegurança que se espera de um bem. Há, ainda, um *dever jurídico de informar*, consubstanciado no dever de prestar informações claras e precisas ao consumidor acerca dos riscos inerentes a um determinado produto (por exemplo um medicamento e suas contraindicações) ou serviço (uma cirurgia e os riscos normais que dela decorrem), conforme imposição contida no art. 9º do CDC.

Quanto à hipótese de *vícios do produto ou serviço*. Há, em tais casos, uma quebra do dever jurídico de qualidade ou quantidade do bem fornecido. Este pode se consubstanciar em um vício de qualidade – que tornam os produtos impróprios ao consumo a que se destinam ou lhe diminuem o valor – e em um vício de quantidade – quando houver disparidade entre as indicações constantes do recipiente e o que efetivamente é oferecido. Um produto conterá vício, portanto, quando sua quantidade ou qualidade não corresponder às expectativas que dele se espera, impossibilitando a fruição do bem parcial ou totalmente. Por fim, será defeituoso quando houver uma externalização dos riscos do produto ou serviço, comprometendo a segurança do consumidor.

1.3.2 Da proibição de práticas abusivas

Correlaciona-se com a boa-fé contratual, vem a ser uma norma proibitiva de práticas abusivas por parte dos fornecedores. Marcos Dessaune aduz que:

“Prática abusiva é o comportamento desleal de um fornecedor no mercado de consumo, ou seja, é qualquer atividade empresarial que ocorra antes, durante ou depois de uma contratação, garantindo

alguma vantagem exagerada para o fornecedor ou desrespeitando a confiança e a lealdade exigidas em suas relações com o consumidor. Para ser abusiva, portanto, a prática deve estar carente de boa-fé ou induzir ao desequilíbrio da relação do fornecedor com o consumidor, podendo lhe causar prejuízo⁷.

O autor destaca que, para além dos vícios e defeitos de serviços e produtos, haveria esta terceira espécie de fonte de responsabilização, decorrente da perpetração de práticas abusivas no mercado de consumo. As citadas práticas são vedadas pelo art. 6º, inciso IV do CDC, estando previstas em rol exemplificativo no art. 39 do CDC.

O legislador foi cuidadoso ao buscar pormenorizar certas condutas reprimíveis, porém sem excluir outras que possam se verificar nas relações de consumo. A posição dominante exercida pelo fornecedor, somada à condição de vulnerabilidade do consumidor e a contrariedade dos preceitos de confiança e boa-fé impõe a vedação a tais práticas. No Código de Defesa do Consumidor, a coibição a tais abusos concretiza-se por meio da vedação às práticas e cláusulas abusivas. O objetivo é assegurar a confiança no mercado de consumo, coibindo práticas que repercutam não somente na esfera individual de um consumidor, mas que interfiram no interesse geral da categoria tutelada.

1.3.3 Da efetiva e integral reparação dos danos sofridos pelo consumidor

O CDC, em art. 6º, inciso VI, garante a *efetiva prevenção e reparação dos danos patrimoniais e morais* acarretados ao consumidor, sejam estes *individuais, coletivos e difusos*. Na mesma linha, o inciso VII assegura ao consumidor o *acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais [...] assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados*.

Novamente, o diploma mostra seu caráter protetivo ao garantir uma reparação integral de quaisquer danos que venham a ser impostos ao consumidor. Vê-se, ainda, que ademais da função ressarcitória, busca estimular a prevenção de tais danos, tal como expressamente previsto no dispositivo acima referido. A efetividade da tutela do patrimônio e dos atributos inerentes à personalidade do

⁷ DESSAUNE, Marcos. *Trinta cobranças ilegais que dão prejuízo ao consumidor*, publicado no jornal A Tribuna, Vitória, p. 28-29, em 17/05/2009 *apud* DESSAUNE, 2011, p. 78.

consumidor está diretamente relacionada à responsabilização civil. A partir do momento em que há uma violação desses bens protegidos, surge ao agente causador do dano o dever de repará-lo. O poder judiciário exerce importante papel na efetivação da tutela jurídica, impondo ao violador o dever de ressarcir o lesado.

O dano é prejuízo imposto a alguém, podendo abarcar tanto a sua esfera material (patrimonial) quanto imaterial (extrapatrimonial). Para além dos danos material e moral, são tutelados também, no âmbito das relações de consumo, o dano estético e o dano à imagem, em que pese a ausência de suas previsões legais expressas no CDC. A questão que se coloca é se existiriam, para além dos danos já consagrados, outras espécies de lesões a bens jurídicos passíveis de tutela a partir da leitura constitucional e legal dos princípios que informam as relações de consumo, bem como se o instituto da responsabilidade civil possuiria arcabouço para sustentar a tutela desse novo dano.

2 DO INSTITUTO DA RESPONSABILIDADE CIVIL

2.1 Conceito da responsabilidade civil, bem como seus e elementos básicos: a conduta, o nexo causal e o dano

Quando se vive em sociedade ocorre uma interferência recíproca provocada e sentida por cada integrante e componente desta. Todavia, por si só, não são suficientes para fazer existir um dever de reparar possíveis prejuízos delas advindos. Apenas em certos casos suceder-se-á a obrigação de ressarcir as perdas experimentadas ou repor os ganhos perdidos pelo ofendido. Logo, faz-se mister verificar em quais casos haveria o dever de reparar a suposta vítima e em quais casos não haveria amparo jurídico para tanto.

O dever jurídico de reparar surge, para Sérgio Cavalieri Filho, somente quando há um “dano decorrente da violação de um dever jurídico originário”; sendo que este se consubstanciaria na falta de observância de uma conduta externa (seja uma imposição ou proibição) que fora formada pelo ordenamento com o propósito de possibilitar uma convivência social pacífica. Assim, quando esses comandos jurídicos não são cumpridos e, por conseguinte, causarem prejuízos a outrem, emerge o dever de indenizar a lesão ora causada a este. Diz-se em dever jurídico sucessivo, pois passa a existir logo após a ocorrência do dano⁸.

Existem casos também que determinados prejuízos não acarretam um dever de indenizar, o chamado pelo autor Fábio Ulhoa de *externalidade*. Como por exemplo, a concorrência de dois empresários, poderá acarretar na diminuição de clientela de um dos dois profissionais e, por conseguinte, irão reduzir-se os lucros, sem que haja o dever de ressarcir o outro prejudicado⁹. Neste caso, obedecendo-se as regras legais de concorrência, não haverá desrespeito aos comandos jurídicos e, claro, não será passível de ressarcimento.

Em contrapartida, ao imaginar uma vítima que teve parte de seu corpo amputado em decorrência de um acidente automobilístico, por conta de uma conduta culposa do autor do dano, o qual descontrolado invadiu a calçada na qual o pedestre se encontrava. Vê-se, então, a nítida violação de um dever de cuidado

⁸ CAVALIERI FILHO, 2010, p. 2

⁹ COELHO, 2010, p. 264.

imposto pelo direito¹⁰. A imprudência e a negligência do causador do dano foi responsável por ocasionar a lesão aos bens jurídicos de terceiros, os quais são tutelados pelo ordenamento jurídico.

Nesta hipótese, a vítima em comento, terá direito ao ressarcimento pelos danos suportados por ela, sejam eles de caráter estético (afetação da sua integridade física), moral (violação à sua dignidade) ou material (danos emergentes, gastos médicos, possíveis lucros cessantes decorrentes da perda ou diminuição de sua capacidade laboral).

Portanto, não são todas as condutas danosas que são passíveis de ressarcimento, tem que haver a quebra do comando jurídico, o qual ampara aquele bem jurídico tutelado.

Para restar-se comprovada a responsabilidade civil, deve abranger os seus três elementos caracterizadores: a conduta humana, o nexo de causalidade e o dano. No que se refere ao primeiro elemento, a conduta humana, esta deve ser voluntária e contrária ao mandamento jurídico vigente, podendo apresentar-se em forma de ação ou omissão. É a ação humana que não se coaduna à norma jurídica; que constitui uma violação a um direito alheio¹¹.

A ilicitude, na conduta humana, abarca um componente objetivo – antijuridicidade (ou contrariedade ao direito) – e um componente subjetivo – culpabilidade (consubstanciada na imperícia, imprudência, negligência ou mesmo dolo do causador do dano). Configura-se como uma conduta reprovável, pois poderia ser evitável pelo seu ofensor. Tal conceito de ilicitude se encontra previsto nos artigos 186 e 187 do código civil¹² como fonte de obrigação de reparar o dano, nos termos expostos no *caput* do art. 927 do mesmo diploma legal¹³.

Porém, a caracterização da ilicitude somente tem sentido no estudo da responsabilidade subjetiva, em que se faz necessária a presença da culpa para a imputação do dever de ressarcimento. É na responsabilidade subjetiva que se

¹⁰ CAVALIERI FILHO, 2010, p. 2

¹¹ NORONHA, Fernando. *Direito das obrigações*. São Paulo: Saraiva, 2003, v. 1, p. 365.

¹² Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

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.

¹³ Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

analisa a exigibilidade de conduta diversa da perpetrada pelo agente e, portanto, censurável pelo ordenamento.

Existindo a conduta, deve se apurar se há nexos de causalidade entre esta e o dano acarretado à vítima. Existirá responsabilidade se o prejuízo verificado decorrer do ato cometido pelo ofensor. Caso não haja tal elemento básico, não haverá obrigação de reparar o dano.

O terceiro, e essencial, elemento da responsabilidade civil é o dano, sendo este o “fato determinante do dever de indenizar”¹⁴. Por isso que se faz importante a comprovação do dano, pois em o qual não haverá o direito de ressarcimento.

Cavaliere Filho aduz que o dano é uma “subtração ou diminuição de um bem jurídico, qualquer que seja a sua natureza, quer se trate de um bem patrimonial, quer se trate de um bem integrante da própria personalidade da vítima, como a sua honra, imagem, liberdade, etc.”¹⁵. Tais bens jurídicos são os que estão expressamente dispostos na Constituição, como por exemplo, a vida, honra, integridade dentre outros. Seriam os fatos da vida que, em determinado contexto histórico, político e social adquiriram importância aos olhos do direito, sendo por este regulados. O bem da vida passa a ser um bem jurídico no momento em que o direito o reconhece como tal. A partir de então, a violação desse bem passa a justificar o ressarcimento do mal causado.

¹⁴ CAVALIERI FILHO, 2010, p. 73

¹⁵CAVALIERI FILHO, 2010, p. 73

3 DA POSSIBILIDADE JURÍDICA DE RECONHECIMENTO DE NOVOS DANOS

Confirma-se que o novo caráter da responsabilidade civil (com a ampliação dos interesses tuteláveis e com a busca pela maior proteção à vítima) originou o reconhecimento cada vez mais amplo de novos danos.

Tal ampliação deve-se à própria natureza do ordenamento jurídico brasileiro, o qual é considerado atípico ou aberto, em contraposição aos existentes ordenamentos típicos ou fechados. Ao contrário destes, o ordenamento nacional não indica taxativamente os interesses tuteláveis e as violações que ensejam um dano passível de ressarcimento. Nas palavras de Anderson Schreiber:

[...] nos ordenamentos típicos, o legislador limita o dano ressarcível a certos interesse previamente indicados, restringindo a atuação judicial a um campo determinado. Nos ordenamentos atípicos, ao contrário, o legislador prevê tão somente cláusulas gerais, que deixam ao Poder Judiciário ampla margem de avaliação no que tange ao merecimento de tutela do interesse alegadamente lesado. Nesta esteira, diz-se típico, originariamente, o ordenamento alemão, em que o ressarcimento de danos vem assegurado apenas em face da lesão a interesses tipificados em lei, como a vida, a integridade física, a saúde, a liberdade e a propriedade. É atípico, por outro lado, o ordenamento brasileiro, em que o legislador não indica os interesses cuja violação origina um dano ressarcível, limitando-se a prever uma cláusula geral de ressarcimento pelos danos materiais ou morais. (SCHREIBER, 2013, p. 102)

Logo, em que pese existirem interesses expressamente previstos na Constituição Federal e nos microssistemas infraconstitucionais (tal qual o estatuto do consumidor), a ausência de previsão de um determinado interesse social não indica a impossibilidade de seu reconhecimento, também, como interesse jurídico. Como parte-se do pressuposto de que não há um rol previamente estabelecido de interesses tuteláveis, o julgador, no caso em concreto, deverá verificar se não se trata de um novo interesse tutelável, não previsto de modo expresso pela norma legal, mas decorrente da análise sistêmica do ordenamento que orienta sua atuação. Daí decorre a importância do estudo dos princípios e normas que informam um determinado microssistema.

No que concerne às relações de consumo, tal não se mostra diferente. Antes do advento do código de defesa do consumidor, este enfrentava o quase intransponível obstáculo da prova da culpa do fornecedor, bem como a ausência de

normas específicas às relações negociais travadas com este. Após, adveio a dificuldade de efetivar as normas consumeristas relacionadas à qualidade e quantidade dos produtos e serviços prestados. Hoje, o desafio enfrentado pelos novos consumidores concerne ao tempo despendido por estes na solução dos impasses acarretados pela má prestação de serviços. Este tempo desperdiçado não encontra guarida expressa no ordenamento, mas decorre da interpretação constitucional e legal dos princípios e das próprias normas gerais que regem a tutela do consumidor. A constante mutação ocorrida no seio das relações consumeristas impõe o reconhecimento de novas formas de tutela para a concretização dos comandos constitucionais que buscam sua defesa.

Por conseguinte, resulta-se a possibilidade de reconhecimento de novos danos, para além dos expressamente previstos no ordenamento nacional.

4 DANO TEMPORAL: a perda de tempo útil do consumidor

4.1 A expressão tempo no ordenamento jurídico brasileiro

Apesar de não ser reconhecido de modo *expresso* como direito subjetivo, o tempo desempenha papel essencial no atual ordenamento, e mesmo dentro do microsistema das relações de consumo. É elemento essencial dos institutos da prescrição e decadência, conforme consta dos artigos 26 e 27 do CDC¹⁶, bem como nas demais áreas do direito.

Permeia todo o sistema jurídico nacional, pautado em prazos, seja para propositura de ações, interposição de recursos, reconhecimento do trânsito em julgado, dentre outros. Encontra-se também presente no art. 5º, inciso LXXVIII, dispositivo por meio do qual se busca assegurar a todos, no âmbito judicial e administrativo, a “razoável duração do processo”.

Do mesmo modo, conhecidos são os juros de mora (art. 52, § 1º, CDC e artigos 249, 394, 407, dentre outros do CC), o tempo máximo para a caracterização da posse de força nova (um ano e um dia da turbação ou do esbulho, conforme art. 924 do CPC), e o prazo máximo para impetrar mandado de segurança (120 dias contados da ciência, pelo interessado, do ato impugnado, consoante art. 23 da Lei n.º 12.016/2009).

Ao próprio consumidor impõe-se o respeito aos prazos estipulados, sob pena de decair seu direito de reclamar de vícios ou prescrever sua pretensão ressarcitória aos danos que lhe foram acarretados. Da mesma forma, ao fornecedor são impostos limites de prazo para a solução dos vícios que seus produtos ou serviços apresentarem (art. 18, §1º do CDC).

O tempo, portanto, desempenha papel fundamental na criação, extinção e modificação das relações jurídicas. No entanto, não é somente em tais aspectos que o tempo desempenha importante valor jurídico.

¹⁶ Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em: I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis; II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis; Art. 27. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

5 A PERDA DE TEMPO COMO UM NOVO DANO

5.1 Do desvio produtivo do Consumidor, de Marcos Dessaune

Como dito anteriormente, a ordem econômica na atual constituição não só é informada pelo princípio da defesa do consumidor, mas também *tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social*. Por certo que as atividades econômicas desenvolvidas pelos fornecedores em âmbito nacional também deverão atender a tais ditames. É por tal razão que Marcos Dessaune aduz que a missão de qualquer fornecedor, hoje, é “contribuir para a existência digna”, “promover o bem-estar” e “possibilitar a realização humana do seu consumidor”, sujeito em função do qual existe. Em razão da especialização do conhecimento e das atividades desenvolvidas no seio social, intensificou-se o processo de interdependência entre os indivíduos, que passam a se valer cada vez mais das trocas (de produtos, serviços) para alcançar seus objetivos, de modo a lhes proporcionar dignidade e bem estar. Daí a importância da qualidade intrínseca dos bens produzidos e serviços prestados, e a missão de o fornecedor cumprir com tais desígnios.

No entanto, os fornecedores têm tomado a posição oposta à sua incumbência de proporcionar meios para a promoção do bem estar dos consumidores. Estes, imersos na busca pela solução dos mais diversos empecilhos, têm perdido parcela considerável de seu tempo com obstáculos ocasionados pelo próprio fornecedor, seja por “despreparo, desatenção, descaso ou má-fé”.

Tal perda de tempo é responsável pelo que Marcos Dessaune denomina *desvio produtivo do consumidor*. O autor explica que “para desempenhar qualquer atividade, a pessoa humana necessita dispor de tempo e de competências [conhecimentos, habilidades e atitudes], que constituem seus recursos produtivos”. A missão implícita do fornecedor, portanto, seria liberar os recursos produtivos do consumidor, proporcionando produtos e serviços de qualidade e possibilitando que este empregue o seu tempo nas atividades de sua preferência. Um cliente, por exemplo, contrata uma agência de turismo justamente com a finalidade de que esta planeje e organize sua viagem, poupando o consumidor dessa função e possibilitando que ele use o tempo disponível para outras atividades.

Quando o fornecedor não cumpre com esse papel e ocasiona a perda de tempo do consumidor, acarreta-lhe um desvio produtivo de suas atividades, as quais passam a se direcionar para a solução dos impasses a que não dera causa, tomando o tempo que deveria ser despendido com atividades de seu interesse e de sua escolha.

O fornecedor, que deveria apresentar um produto e prestar um serviço de qualidade, atendendo às necessidades e legítimas expectativas do consumidor, fornece um bem viciado ou defeituoso ou exerce uma prática abusiva, descumprindo as exigências postas no Código de Defesa do Consumidor e acarretando um prejuízo a este. Ademais, o consumidor tem parcela de seu tempo absorvida pela tentativa de solucionar um problema decorrente da má prestação desse serviço ou da falha no produto adquirido.

São tais situações exemplos de mau atendimento, definido por Marcos Dessaune nos termos expostos:

Mau atendimento é a situação que se evidencia, especialmente, quando a empresa, descumprindo sua missão independentemente de culpa, fornece um produto final defeituoso, exerce uma prática abusiva no mercado ou comete outros atos ilícitos, gerando algum tipo de risco ou prejuízo para o consumidor, individual ou coletivamente. (DESSAUNE, 2011, p. 46.)

O autor destaca algumas situações que serviriam de exemplo de mau atendimento ao consumidor, ainda hoje consideradas aceitáveis: a espera demorada em uma fila de banco, em que somente dois dos dez guichês encontram-se abertos para atendimento ao público; ter um procedimento cirúrgico ou exame reiteradamente negado pelo plano de saúde, mesmo quando abarcado pela cobertura contratada; telefonar insistentemente para o Serviço de Atendimento ao Consumidor de uma determinada empresa para cancelar uma cobrança indevida, sendo repassado de atendente para atendente; ter de chegar com antecedência ao aeroporto e aguardar horas pelo voo que está atrasado; retornar à loja repetidas vezes, procurar uma assistência técnica ou reclamar perante o PROCON em razão da compra de um produto defeituoso, dentre outras hipóteses vistas, por parte da jurisprudência, como mero dissabor.

São típicos casos em que o consumidor desperdiça seu tempo e se desvia de suas competências, por um problema (vício, defeito ou prática abusiva) a que o próprio fornecedor dera causa.

Esse desvio produtivo é, segundo o autor, um novo dano, responsável pela lesão de um dos recursos mais preciosos e, paradoxalmente, mais banalizados que o ser humano possui: o tempo.

Bodil Jönsson afirma que o tempo é o verdadeiro capital pessoal do homem (e não o dinheiro), sendo injusto que este seja transformado em um bem sempre em falta. A autora aduz, ainda, que se busca ganhar tempo comprando algo que nos facilite a vida, que nos faça economizar o tempo que sempre se esvai¹⁷. E continua, afirmando que o tempo que se possui é a verdadeira moeda de troca, “passível de ser convertido em dinheiro [trabalho], em relações humanas, em interação com o meio ambiente, em conhecimento, em aprofundamento de sentimentos”.

O tempo, “capital inestimável” e “recurso produtivo limitado, inacumulável e irrecuperável”, é, sem dúvida, um bem social que merece reconhecimento como bem jurídico.

Vê-se que quando o tempo, que o homem consumidor deveria dedicar ao lazer, estudo e trabalho (valores esse assegurados constitucionalmente), é tomado pelos percalços das relações jurídicas estabelecidas entre consumidor e fornecedor, impede-se o usufruto daquilo que se busca no momento do consumo: o prazer que este proporciona.

O homem busca, por meio de trocas no mercado de consumo, satisfazer necessidades ou desejos. As novas tecnologias e serviços deveriam facilitar essa busca, mas desempenham hoje exatamente o papel inverso, na medida em que impõem ao consumidor a perda do seu tempo na busca – por vezes infrutífera – de soluções aos problemas ocasionados pelos próprios fornecedores.

O autor afirma que o reconhecimento desse novo dano temporal se impõe ante as sucessivas ocorrências de mau atendimento aos consumidores. Aduz, no entanto, que deve haver prévia disposição legal ou constitucional tutelando este novo dano, em respeito ao princípio da legalidade (art. 5º, inciso II, da CRFB/1988).

¹⁷JÓNSSON, Bodil, *apud* DESSAUNE, 2011, p. 102-103

Antes da análise da possibilidade de tutela deste dano – seja de forma plenamente autônoma, seja como decorrência da ampliação das hipóteses de dano moral –, ainda sem previsão legal expressa, será feita uma breve análise da jurisprudência nacional e da sua aceitação quanto ao dano temporal.

6 JURISPRUDÊNCIAS ACERCA DA PERDA DE TEMPO ÚTIL

Em que pese ser essa perda de tempo tida na visão predominante como mero dissabor, aborrecimento normal e inevitável, paulatinamente parcela da jurisprudência vem admitindo a tese da indenização pela perda do tempo útil do consumidor, enquadrando este dano temporal como uma nova espécie de dano moral, a partir do reconhecimento da extensão dos bens jurídicos que este visa tutelar.

O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro vem adotando a tese da perda de tempo útil pela má prestação de serviços ao consumidor. Outras cortes vêm, igualmente, adotando o posicionamento da reparabilidade do tempo perdido, de modo menos expressivo.

O reconhecimento, mesmo que inicialmente tímido, fortalece a proteção constitucional e legal conferida aos consumidores, e abre caminho para uma nova etapa à ampliação de sua tutela. A ascensão da lesão temporal como dano ressarcível trará novos ares ao microssistema consumerista e ao próprio instituto da responsabilidade civil, pelo menos no que concerne ao âmbito do direito do consumidor.

A ampliação do rol de situações tuteláveis para abarcar esse novo dano moral, longe de ser uma banalização do instituto, é o reconhecimento da existência de uma nova lesão que merece ser vedada pelo ordenamento pátrio. A crescente proteção dada às vítimas de consumo não deve ser interrompida ante o medo injustificado da chamada indústria do dano moral. Trata-se, aqui, de uma tutela amparada pelo direito nacional, não existindo razões jurídicas ou políticas – pelo contrário – para afastar seu reconhecimento.

Sendo uma verdadeira lesão ao bem *tempo*, deve restar amparada, tal como vem sendo feito, de modo significativo, pelo Tribunal carioca.

Em decisão proferida pela Quarta Câmara Cível¹⁸ a empresa TELEMAR NORTE LESTE S.A, responsável pela instalação de serviço de banda larga na residência do consumidor, fora condenada ao pagamento de danos morais. No acórdão, fora adotada expressamente a *teoria da perda do tempo livre* para fundamentar a imposição de ressarcimento dos danos acarretados. A obrigação de

¹⁸ RIO DE JANEIRO, Tribunal de Justiça, Apelação Cível: 279219-61.2009.8.19.0001, Relator: Des. Monica Tolledo de Oliveira, Data de Julgamento: 27/10/2010, Quarta Câmara Cível.

reparar deu-se em razão do grande lapso temporal verificado entre a data da celebração do contrato e a da comunicação de que não seria viável a prestação dos serviços, o qual perdurou durante mais de um ano.

No corpo do acórdão, a relatora Ministra Monica Tolledo de Oliveira aduziu que a empresa ré criara no autor a expectativa de que os serviços seriam corretamente prestados. No entanto, houve o inadimplemento contratual e a frustração do consumidor que insistentemente buscava solucionar o problema junto ao fornecedor sem, no entanto, obter êxito.

Em outro caso, a Vigésima Segunda Câmara Cível¹⁹ concedera indenização por danos morais com fundamento na *perda de tempo útil* em decorrência de cobrança em duplicidade de compra efetuada com cartão magnético. Para além dos danos materiais impostos ao estabelecimento comercial Q1 COMERCIAL ROUPAS LTDA, que realizara a venda da mercadoria – consubstanciados na restituição dos valores cobrados em excesso – o tribunal concedeu danos morais em razão da falha na prestação do serviço e a consequente perda de tempo da consumidora, que inúmeras vezes se dirigiu à loja para a resolução do impasse.

A Câmara entendeu que a demora injustificada em atender ao pedido de restituição do valor cobrado em duplicidade ocasionara a frustração da expectativa da consumidora, sendo devido o dano moral *in rep isa*, presumindo-se este ante a conduta desidiosa da prestadora de serviço. Extrai-se do corpo do acórdão:

[...] há que se considerar que houve **perda do tempo útil** da apelante, impondo-se a contatos telefônicos demorados, irritantes e **infrutíferos**, retirando o consumidor de seus deveres e obrigações, e da parcela de seu tempo que poderia ter direcionado ao lazer ou para qualquer outro fim.

Uma vez que não tomou a devida cautela, na condução da relação jurídica e na observância das determinações legais, o dano decorre *in rep isa*, ensejando o pagamento de compensação a título de danos morais (grifado no original).

Caso semelhante também fora proferido pela Décima Sexta Câmara Cível²⁰. Na hipótese travada nos autos, a autora alegara que houve uma cobrança

¹⁹ RIO DE JANEIRO, Tribunal de Justiça, Apelação Cível: 0099632-11.2011.8.19.0001, Relator: Des. Marcelo Lima Buhatem, Data de Julgamento: 19/11/2013, Vigésima Segunda Câmara Cível.

²⁰ RIO DE JANEIRO, Tribunal de Justiça, Apelação Cível: 0025410-35.2008.8.19.0209, Relator: Des. Carlos José Martins Gomes, Data de Julgamento: 11/11/2013, Décima Sexta Câmara Cível.

excessiva por parte da requerida no que se referia ao serviço de fornecimento de gás prestado em sua residência, a qual se mostrava incompatível com a utilização efetiva do serviço. A Câmara concedeu dano moral pela *perda de tempo útil* ocasionado ao consumidor na busca pela solução do problema. Da decisão consta, ainda, que a requerida, a empresa COMPANHIA DISTRIBUIDORA DE GÁS DO RIO DE JANEIRO CEG, não provou a efetiva prestação do serviço na medida em que fora cobrado, presumindo-se o excesso na conta remetida ao consumidor.

Outro caso de cobrança indevida fora julgado pela Nona Câmara Cível²¹. Na hipótese dos autos, a concessionária iniciara a cobrança de tarifas telefônicas sem que houvesse a ativação da linha e entrega do aparelho ao consumidor, constituindo-se em falha na prestação do serviço. Da ementa, extrai-se:

Direito do consumidor de pagar somente pelo serviço efetivamente prestado. Hipótese que não trata de simples aborrecimento, mas de transtornos que deveriam e poderiam ser evitados pelo fornecedor do serviço, acaso a ênfase na prestação fosse o respeito ao consumidor. Prática que avilta o consumidor **frustrando-lhe as expectativas e diminuindo-lhe os recursos e o tempo útil**. Dano moral configurado. (grifado)

A Vigésima Quarta Câmara Cível²² condenou a empresa CLARO S/A ao pagamento de danos morais pela perda de tempo útil acarretado à consumidora. Esta havia contratado serviço de internet banda larga, porém a velocidade da conexão só atingia 30% do total contratado. A Câmara concedeu indenização afirmando que não se tratava de caso de mero aborrecimento, pois que restava caracterizada a perda de tempo útil da consumidora, que havia realizado diversas reclamações administrativas sem, contudo, ter sido o serviço reparado em tempo oportuno. Extrai-se da ementa:

Em virtude de a parte ré ter frustrado a legítima expectativa da parte autora de um serviço prestado de forma adequada, eficiente e contínua, entendo que a quantia de R\$5.000,00, é necessária e suficiente para compensar o abalo moral sofrido, bem como indicar ao fornecedor que no futuro deve agir com respeito ao consumidor e **as suas legítimas expectativas**. (grifado)

²¹ RIO DE JANEIRO, Tribunal de Justiça, Apelação Cível: 0160246-79.2011.8.19.0001, Relator: Des. Rogerio de Oliveira Souza, Data de Julgamento: 28/02/2013, Nona Câmara Cível.

²² RIO DE JANEIRO, Tribunal de Justiça, Apelação Cível: 0031807-24.2010.8.19.0021, Relator: Des. Peterson Barroso Simão, Data de Julgamento: 07/10/2013, Vigésima Quarta Câmara Cível.

Em outro caso levado a julgamento perante a Oitava Câmara Cível²³, a empresa TELEMAR NORTE LESTE S/A fora condenada a indenizar a perda de tempo útil imposta a consumidor que, no período um ano, havia realizado mais de sessenta reclamações perante a prestadora do serviço de telefonia e internet, em razão da ineficiência e má qualidade da prestação do serviço, bem como de suas constantes suspensões e oscilações.

A câmara decidira, ainda, que na fixação do *quantum indenizatório* dever-se-ia levar em consideração os princípios punitivo-pedagógicos da responsabilidade civil, bem como o poder econômico das partes envolvidas.

A Vigésima Terceira Câmara Cível²⁴ manteve decisão que concedeu indenização a título de danos morais pela *perda de tempo útil* imposta ao consumidor, em desfavor da empresa EIFFEL COMÉRCIO AUTOMOTIVO LTDA, em virtude da demora excessiva na solução do vício apresentado pelo automóvel recém-adquirido.

No caso, o consumidor havia adquirido um veículo 0Km, que apresentara inúmeros vícios já no primeiro ano de uso. Ademais, houve a demora excessiva no conserto do automóvel, motivo pelo qual o relator reconheceu a existência de um *dano indireto*. O relator, citando Cavalieri Filho, afirmou que se tratava de um dano indiretamente ligado ao vício do produto. Aduziu que, no caso, não fora o vício do produto ou do serviço que, a rigor, causara o dano, mas a conduta do fornecedor, posterior ao vício, que não dera ao caso a atenção devida. O relator reconheceu a existência do dano, visto que o fornecedor, deixou de cumprir o dever de providenciar o imediato reparo do carro ou a sua troca, prejudicando o seu uso regular pelo autor.

A frustração da expectativa do consumidor em poder usufruir o automóvel 0Km, recém adquirido, bem como o não atendimento aos padrões de qualidade que se espera de um veículo novo, aliado aos inúmeros vícios verificados logo após a aquisição do bem e a excessiva demora na reparação de tais falhas, embasaram a concessão de danos sobre a rubrica da *perda de tempo útil* do consumidor.

²³ RIO DE JANEIRO, Tribunal de Justiça. Agravo Interno na Apelação Cível. n.º 2225680-18.2011.8.19.0021, Relator: Des. Carlos Azeredo de Araújo, Data de Julgamento: 27/08/2013, Oitava Câmara Cível.

²⁴ RIO DE JANEIRO, Tribunal de Justiça, Agravo Interno na Apelação Cível n.º 0008949-35.2010.8.19.0203, Relator: Des. Lúcio Durante, Data de Julgamento: 06/11/2013, Vigésima Terceira Câmara Cível.

Ressalte-se que a Câmara levou em consideração o caráter pedagógico/punitivo da condenação compensatória do dano moral, como meio de prevenção de novas lesões. A indenização, para além da reparação pecuniária, visa inibir a reiteração da prática violadora de valores fundamentais.

No mesmo sentido, a Vigésima Segunda Câmara Cível²⁵ concedeu danos morais em decorrência da perda de tempo acarretada ao consumidor. No caso dos autos, o produto adquirido – home theater – deixou de funcionar ainda durante o período da garantia estendida. Em razão de se mostrar inadequado à finalidade a que se destinava, o consumidor pleiteou o reparo do bem junto à assistência técnica, sem que este tenha sido providenciado após os trinta dias legais previstos. A Câmara proferiu a seguinte ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. HOME THEATER. VÍCIO DO PRODUTO. GARANTIA ESTENDIDA. NEGATIVA DE DEVOLUÇÃO DA QUANTIA PAGA, SUBSTITUIÇÃO E CONserto DO PRODUTO. CONDUTA ABUSIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR. QUEBRA DA CONFIANÇA. Legitimidade passiva do fabricante e do fomedor do produto positivada, respondendo eles objetivamente pelos danos que causarem ao consumidor em decorrência da imperfeição de seus produtos e serviços, nos termos do art. 18 do CDC. Ilegitimidade da empresa de assistência técnica trazida ao polo passivo da demanda, já que sua atividade restringe-se à realização de reparos que não foram autorizados pela seguradora. A responsabilidade civil do fornecedor de produto defeituoso independe da comprovação de culpa de qualquer um dos componentes da cadeia de consumo, porquanto objetiva e elidida apenas se comprovada a excludente do nexo causal. Por se tratar de responsabilidade solidária entre todos os fornecedores, inclusive o comerciante, o consumidor pode, à sua escolha, exercer a pretensão contra todos ou contra aquele que lhe for mais conveniente. **Vício do produto e falha na prestação do serviço incontroverso. Causa dano moral a resistência injustificada do fornecedor de bem de consumo durável, em substituir o produto ou devolver o valor do preço pago, em desrespeito aos direitos do consumidor hipossuficiente, compelido a recorrer ao Poder Judiciário para ter resguardado direito expressamente previsto em lei. Hipótese que não se amolda ao mero inadimplemento contratual.** Conhecimento dos recursos, parcial provimento do 1º e negativa de seguimento ao 2º. (grifado)

²⁵ RIO DE JANEIRO, Tribunal de Justiça, Apelação Cível n.º 0342729-43.2012.8.19.0001, Relator Des. Rogério de Oliveira Souza, Data de Julgamento: 06/09/2013, Vigésima Segunda Câmara Cível.

Da análise dos julgados do tribunal carioca, percebe-se que o dano moral, em inúmeros casos, fora aplicado como dano moral *in rep isa*, decorrendo este da necessidade de o consumidor ter de recorrer ao judiciário para ver seu direito garantido. Seja em razão de uma cobrança indevida, da negativa em sanar um vício ou defeito do serviço, na falha do dever de informar claramente acerca dos termos do contrato, na longa demora na entrega do produto adquirido, houve a violação a deveres jurídicos impostos pelo Código de Defesa do Consumidor, que ensejaram o reconhecimento da necessidade de reparação pelo tempo perdido.

No Tribunal de Justiça de São Paulo, a 5ª Câmara de Direito Privado condenou um fabricante de eletrodomésticos pela demora de seis meses no reparo de uma máquina de lavar. “Sabe-se por evidente presunção *hominis* que o consumidor quando acusa o vício do produto, lhe é imposta uma verdadeira *via crucis* para tentar exigir do fornecedor a devolução do valor pago ou ao menos o conserto do defeito”, registra o desembargador Fabio Podestá, no acórdão, definindo o seguinte julgado:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – VÍCIO DO PRODUTO - Máquina de lavar – Aquisição em decorrência de a consumidora ser portadora de 04 (quatro) hérnias discais extrusas e, por orientação médica, foi privada de realizar esforços físicos – Inúmeras tentativas de resolução do problema que restaram infrutíferas – Tentativa de resolução por intermédio do processo administrativo junto ao Procon, onde avençou-se acordo que não foi cumprido pelo fornecedor – Nítida ocorrência do “Venire contra factum proprium” - Fixação de cláusula penal – Dano material que não se confunde com o dano moral - Tempo demasiado sem o uso do referido produto – Desídia e falta de respeito para com o consumidor – Tempo perdido do consumidor para tentativa de solução do infortúnio, que acarreta dano indenizável – Inteligência da tese do Desvio Produtivo do Consumidor. Danos morais Configurados Afronta à dignidade da pessoa humana Caso dos autos que não se confunde com um “mero aborrecimento” do cotidiano Indenização fixada em R\$5.000,00 (cinco mil reais). Sentença de improcedência reformada. Recurso provido. (TJ-SP, Relator: Fábio Podestá, Data de Julgamento: 13/11/2013, 5ª Câmara de Direito Privado).

O Tribunal de Justiça de Pernambuco, por sua 4ª Câmara Cível²⁶, condenou o Banco do Brasil ao pagamento da quantia de R\$ 5.000,00 a consumidora que teve de aguardar 3 horas e 56 minutos na fila para receber

²⁶ PERNAMBUCO, Tribunal de Justiça, Apelação Cível n.º 230521-7, Relator: Des. Eurico de Barros Correia Filho, Data de Julgamento 07/04/2013, Quinta Câmara Cível.

atendimento. A Câmara decidiu reformar a decisão de 1º grau que não havia concedido os pleiteados danos morais por entender se tratar o caso de mero dissabor, aborrecimento comum do cotidiano e, portanto, não indenizável. A Câmara entendeu que a injustificada demora na fila caracterizou uma falha na prestação do serviço que foi além do mero aborrecimento.

7 DA NECESSIDADE E POSSIBILIDADE DO RECONHECIMENTO JURÍDICO DO BEM TEMPO

O diploma protetivo que é o Código de Defesa do Consumidor, assegura aos seus sujeitos vulneráveis um novo rol de direitos e destina-lhes um tratamento diferenciado, visando conceder uma tutela mais efetiva ao hipossuficiente nas relações de consumo. Acaso houvesse uma paridade de forças entre os sujeitos da relação consumerista, não haveria razão de existir um código que, por determinação constitucional, fora criado para proteger um dos contraentes em específico.

A imposição da perda de tempo útil ao consumidor é, hoje, uma das maiores expressões da situação de vulnerabilidade deste ante o fornecedor.

Quando o contraente vulnerável pleiteia a correção de um vício, a reparação de um defeito, a interrupção de uma prática abusiva, a devolução de um valor cobrado indevidamente – dentre outros exemplos –, está pleiteando o que lhe é garantido pelo Código de Defesa do Consumidor. No entanto, tais garantias não impedem que o fornecedor ignore as demandas de seu cliente. O consumidor, em tais casos, vê-se obrigado a buscar a solução dos problemas aos quais não dera causa, despendendo seu *tempo* – e seus *recursos produtivos*– para sanar a falha que jamais deveria ter se concretizado.

A existência do atual diploma protetor, portanto, não tem se mostrado suficiente para reequilibrar a desigualdade de força existente entre os contraentes: a posição dominante do empreendedor ainda impõe ao consumidor vulnerável a assunção desse dano acarretado por falha do fornecedor, daí a necessidade do bem tempo ser expressamente reconhecido pelo ordenamento jurídico brasileiro, por meio da necessidade de ressarcir a perda de tempo imposta ao consumidor que se vê impelido a buscar a solução dos problemas ocasionados pelo fornecedor.

A vulnerabilidade ainda é agravada quando há uma maior dependência do consumidor para com um determinado produto ou serviço oferecido no mercado. Tal impede muitas vezes que o consumidor proceda a sua substituição, ficando à mercê da boa vontade do fornecedor para a resolução do impasse por este criado.

Quando o legislador não cumpre com sua função de adequar o sistema à nova realidade, deixando de regular determinadas situações que mereceriam regramento expresso, cabe ao intérprete fazê-lo. A autorização para a integração

dos casos omissos e interpretação adequada dá-se pelo próprio ordenamento jurídico.

O art. 4º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro dispõe que “quando a lei for omissa, o juiz decidirá o caso de acordo com a analogia, os costumes e os princípios gerais de direito”. O art. 5º do mesmo diploma, aplicável ao âmbito não da integração, mas da interpretação, informa que na “aplicação da lei, o juiz atenderá aos fins sociais a que ela se dirige e às exigências do bem comum”.

Os dois dispositivos servem para demonstrar que a atividade jurisdicional do magistrado deve se adequar aos fins visados pelo ordenamento como um todo, incluindo sua orientação principiológica. Se o microssistema consumerista busca tutelar o consumidor vulnerável, assegurando uma efetiva prestação de serviço e fornecimento de produtos com qualidade, a solução de uma demanda em concreto deverá observar tais desígnios. A atividade jurisdicional em casos omissos, obscuros ou duvidosos, não será arbitrária se estiver em conformidade com os princípios que regem a matéria.

A responsabilidade objetiva, que vige de modo preponderante no âmbito do Código de Defesa do Consumidor, exige a presença de três elementos.

O primeiro deles é a conduta antijurídica, que prescinde de qualquer grau de culpabilidade para fins de imputação de responsabilidade ao fornecedor. Para efeitos do reconhecimento do dever de indenizar os danos causados ao consumidor, pouco importa se houve uma conduta intencional (dolosa); negligente, imprudente, ou imperita (culposa); ou não censurável do ponto de vista da culpabilidade (mesmo que decorrente de um fortuito interno haverá o dever de indenizar).

O segundo é o nexo de causalidade, liame existente entre a conduta perpetrada pelo agente e o dano arcado pela vítima. Se este decorre daquela, estará caracterizado o nexo.

Por último, e mais importante, é a presença do dano. Este se caracteriza pela lesão a um bem jurídico; jurídico, porque reconhecido pelo ordenamento como bem social merecedor de tutela e passível de proteção.

O ordenamento pátrio é atípico, por não indicar taxativamente os interesses tuteláveis e as violações que ensejam um dano ressarcível. O sistema jurídico limita-se apenas a prever uma cláusula geral de ressarcimento pelos danos materiais ou morais acarretados a terceiros, contida no art. 927 do Código Civil. Este dispõe que “aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica

obrigado a repará-lo". Não há qualquer limitação ao conceito de dano ou definição de um parâmetro para sua interpretação.

Ademais, o Código de Defesa do Consumidor assegura o direito à efetiva prevenção e reparação de danos, que consagra, segundo Bruno Miragem, o *princípio da reparação integral dos danos*. Deste decorre o dever de ressarcir todos os danos causados ao consumidor, sejam estes um prejuízo direto do fato danoso, ou uma consequência deste (MIRAGEM, 2013, p. 205.)

Quando o consumidor contrata um determinado serviço ou compra um determinado produto, espera poder usufruir destes na medida em que fora contratado e no tempo que fora acordado. A insuficiência na quantidade do produto vendido, a falta de segurança do mesmo, a diminuta qualidade, bem como o atraso na entrega não estavam nos termos do contrato firmado. A partir do momento em que o fornecedor do produto ou serviço falha em algum destes aspectos, terá sido quebrado o seu dever originário de prestar o serviço na forma em que fora contratado e – mais importante do que isto – nos moldes em que o consumidor esperava que fosse cumprido, nos termos da boa-fé objetiva.

Dessa quebra do dever originário surge a responsabilidade civil, consubstanciada no dever de reparar o prejuízo acarretado em função da violação às regras estabelecidas pelo CDC, o qual impõe não somente a prestação de um serviço ou oferecimento de um produto de qualidade, mas também a solução das falhas apresentadas por estes em tempo hábil. Tais condutas, decorrendo direta ou indiretamente da falha de qualidade do produto ou serviço prestado, violam a boa fé objetiva, princípio e cláusula geral, a qual impõe ao fornecedor conduta compatível com sua posição assumida no mercado: satisfazer a necessidade do consumidor e evitar quaisquer danos a este, prestando um atendimento de qualidade ao consumidor.

Havendo dano e havendo violação de um dever jurídico originário, haverá o dever sucessivo de repará-lo. No caso do dano temporal, o embasamento jurídico para o seu ressarcimento decorre da quebra do dever da boa-fé objetiva que pauta as relações de consumo (e as próprias relações negociais que se desenvolvem no âmbito do diploma civilista), e a existência concreta e jurídica de um dano temporal, dano este irreversível.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a promulgação do Código de Defesa do Consumidor as relações jurídicas entre consumidores e fornecedores tiveram um tratamento revolucionário, pois a partir de então possuíam princípios próprios e um novo rol de direitos tutelados que antes não eram reconhecidos no mercado de consumo, bem como no âmbito jurídico.

O diploma em comento fora construído para tutelar o contraente vulnerável da relação de consumo, contudo, algumas práticas perpetradas no mercado demonstram um desrespeito demasiado quando se refere às garantias asseguradas pela legislação do consumidor. Tais práticas são denominadas pela doutrina e jurisprudência majoritária como um contratempo, mero dissabor, até mesmo um simples aborrecimento, os quais não são passíveis de reparação. A partir daí é que vem à tona a imposição da chamada *perda de tempo útil* suportada pelo consumidor. Numa situação em que o contraente vulnerável adquire um produto ou serviço viciado, ou sofre cobranças indevidas, até mesmo a suportar os efeitos de práticas abusivas, dentre inúmeros outros obstáculos (inaceitáveis), ele se vê na obrigação de desperdiçar grande parte de seu tempo, desviando seus *recursos produtivos*²⁷ na tentativa de solucionar falhas que o próprio fornecedor deu causa. Em casos mais extremos, alguns consumidores preferem padecer prejuízos pecuniários a ter que sacrificar seu escasso e valioso *tempo* na esperança de ver concretizado seus direitos estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor.

A perda de tempo útil, todavia, não é considerada como merecedora de tutela jurisdicional, por isso, o presente estudo procurou mostrar o atual posicionamento equivocado das doutrinas e jurisprudências pátrias e para tanto, foi-se demonstrado através da análise de princípios constitucionais (da liberdade, da isonomia e da defesa do consumidor, dignidade da pessoa humana) e legais (da vulnerabilidade, da boa-fé, da intervenção estatal, da harmonia, do protecionismo, do equilíbrio e da efetividade) que norteiam a matéria em discussão.

É controverso o ponto de vista adotado pela jurisprudência majoritária, uma vez que não condizem com o disposto no sistema jurídico nacional, pois

²⁷ Termo cunhado por Marcos Dessaune, autor da obra *Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011

considera uma prática aceitável a violação ao bem jurídico *tempo*, mesmo sendo este um bem que não se pode recuperar, é inacumulável e limitado.

Através da Constituição Federal de 1988, bem como pelo Código de Defesa do Consumidor atribuem proteção ao cidadão consumidor contra a dominação, seja ela econômica ou técnica, imposta pelos fornecedores, assim como também pela reparação dos danos ocasionados por estes em detrimento dos consumidores. A partir de tais conseqüências negativas em que o contraente vulnerável é obrigado a suportar nas relações de consumo, é que se vislumbra o dano ao bem jurídico do próprio consumidor, passando este a ter direito a reparação devida.

No momento em que o sistema jurídico ignora que o bem tempo como sendo passível de reparação, acabada deixando de observar também os preceitos normativos voltados aos consumidores, que deveriam estar protegidos contra os prejuízos decorrentes das relações de consumo, onde figura como vulnerável.

Essa vulnerabilidade encontra supedâneo também no princípio da dignidade da pessoa humana, pois, nas relações de consumo, deverão ser respeitados os direitos sociais e individuais do homem consumidor, como por exemplo, o nome, a liberdade, a honra, a vida, trabalho, saúde, educação, lazer, etc.

O tempo é o pilar do exercício da profissão, do estudo e merece ser tutelado legalmente, igualando-se aos que já estão expressos na legislação, a saber, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (art. 6º, V), à garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho (art. 4º, II, d), bem como à responsabilização pelos vícios e fatos do produto e serviço, impõe o ressarcimento a qualquer dano acarretado ao consumidor. Logo, como o sistema jurídico nacional se dispôs a garantir a plena defesa do cidadão-consumidor, o dano temporal também deverá ser passível de ressarcimento.

A violação de um preceito contido no Código de Defesa do Consumidor, bem como a presença de condutas antijurídicas com seus respectivos danos, consubstanciada com a perda do tempo útil do consumidor que procura solucionar o entrave que não dera causa, geram o dever de indenizar o consumidor-vítima, uma vez que se caracteriza pela falta de observância aos preceitos impostos pela legislação consumerista, como por exemplo, o dever de qualidade-segurança, de

agir em conformidade com que diz a boa-fé objetiva, da não prática de condutas abusivas, dentre outros inúmeras ditamos estabelecidos no diploma.

O sistema jurisdicional vigente não estabelece um rol taxativo de bens passíveis de tutela, ficando a doutrina e a jurisprudência incumbidas de selecionarem os bens os quais são “merecedores” de proteção, pois o ordenamento jurídico brasileiro apenas prevê uma cláusula geral de ressarcimento de danos²⁸.

Faz-se mister destacar que a própria norma brasileira dispõe de instrumentos para a ampliação do rol de bens tuteláveis, seja por princípios gerais do direito²⁹ no intuito de suprir as lacunas ou até mesmo ampliar os direitos assegurados aos consumidores³⁰.

A defesa do consumidor é um direito fundamental e um princípio de ordem econômica, logo, todas as relações de consumo realizadas em âmbito nacional devem ser observados tais preceitos legais, caso contrário, não o fazendo, acarretando a perda de tempo do consumidor, deverá haver o ressarcimento deste contraente vulnerável.

A doutrina, com a insigne obra de Marcos Dessaune³¹, bem como uma parcela da jurisprudência que vem mostrando-se demasiadamente inovadora, com destaque ao Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, vem reconhecendo que a *perda de tempo útil* do consumidor é passível de ressarcimento, elevando-o a uma categoria de um novo dano. Já se vislumbra nas jurisprudências, conforme o exemplo supramencionado, o reconhecimento desse novo dano e o fato de ser imposto o seu ressarcimento ao fornecedor que deu causa ao desperdício temporal.

Com a aceitação desse novo dano temporal será assegurado a concretização da justiça, a qual fala o constituinte no art. 3º, I, e art. 170, caput, da CF/88. Serão também aplicados e interpretados os princípios que regem a matéria, conforme explanado anteriormente, bem como atendidos os reclames da atual realidade brasileira no que se refere às relações de consumo. É demasiadamente

²⁸ Código Civil: art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

²⁹ Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro: art. 4º Quando a lei for omissa, o juiz decidirá o caso de acordo com a analogia, os costumes e os princípios gerais de direito.

³⁰ Código de Defesa do Consumidor: art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e eqüidade.

³¹ *Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*, São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

injusto impor ao consumidor o ônus da perda de tempo útil, pois não foi ele o causador da falha no produto ou na prestação do serviço, muito menos foi quem lucrou com a atividade econômica no mercado de consumo.

Portanto, o contraente vulnerável não deve padecer com o ônus da demora na solução do impasse, decorrente de conduta antijurídica acarretada pelo fornecedor. Considerando-se, também; que o atual ordenamento jurídico é compatível com o reconhecimento de novos bens jurídicos e que o bem *tempo* é, incontestavelmente, de extrema relevância pessoal e social; que a perda de tempo útil é acarretada por falhas no atendimento aos consumidores; considerando que o fornecedor é o real causador do dano e é quem lucra na relação de consumo; e que o Estado deverá promover a proteção do consumidor, pautando-se sempre na justiça social e ordem econômica, é que se torna imperativa a necessidade de reconhecimento do dano temporal, para que seja efetivada a tutela dos cidadãos-consumidores.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 1993.
- BARCELLOS, Ana Paula de. **A eficácia jurídica dos princípios constitucionais: o princípio da dignidade da pessoa humana**. 2. ed. São Paulo: Renovar, 2008.
- BARROSO, Luís Roberto. **Curso de direito constitucional contemporâneo: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo**. São Paulo: Saraiva, 2009.
- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 20/09/2013.
- CAMARGO, Ricardo Antônio Lucas. **A interpretação e aplicação do Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Editora Acadêmica, 1992.
- CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de Direito Civil**. 4 ed. São Paulo: Saraiva, 2010.
- COMPARATO, Fábio Konder. **O poder de controle na sociedade anônima**. Rio de Janeiro, Forense, 1983.
- Decreto-Lei n. 4.657, de 4 de setembro de 1942. **Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del4657compilado.htm>. Acesso em: 20/09/2013.
- DESSAUNE, Marcos. **Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.
- DONATO, Maria Antonieta Zanardo. **Proteção ao consumidor: conceito e extensão**. São Paulo: Revista dos Tribunais. 1993.
- Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Código Civil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm>. Acesso em: 20/09/2013.
- Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm>. Acesso em: 20/09/2013.
- MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.
- NUNES, Luis Antonio Rizzatto. **Curso de direito do Consumidor**. 6 ed. São Paulo: Saraiva, 2011. 90

SCHREIBER, Anderson. **Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos**, 5 ed, São Paulo: Atlas, 2013. 91.