

**UNIVERSIDADE DE RIO VERDE (UNIRV) CAMPUS CAIAPÔNIA  
FACULDADE DE DIREITO**

**MYLENA MACHADO VENTURA**

**DANO MORAL: INDENIZAÇÃO PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL NAS  
RELAÇÕES DE CONSUMO**

**CAIAPÔNIA, GO**

**2019**

**MYLENA MACHADO VENTURA**

**DANO MORAL: INDENIZAÇÃO PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL NAS  
RELAÇÕES DE CONSUMO**

Projeto de pesquisa apresentado à Banca Examinadora do Curso de Direito da Universidade de Rio Verde – Campus Caiapônia como exigência parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador (a): Prof. Esp. Renata Lamounier Oliveira

**CAIAPÔNIA, GO**

**2019**

## SUMÁRIO

<b>1 TEMA E DELIMITAÇÃO</b> .....	3
<b>2 PROBLEMA</b> .....	3
<b>3 HIPÓTESES</b> .....	3
<b>4 JUSTIFICATIVA</b> .....	4
<b>5 REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	5
5.1 POSITIVAÇÃO DO TEMPO COMO BEM JURÍDICO.....	5
5.2 DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA.....	5
5.3 DANO MORAL .....	7
5.4 ATO, DANO E NEXO DE CAUSALIDADE .....	9
5.5 CARATER PEDAGÓGICO E PUNITIVO .....	11
5.6 DAS RELAÇÕES DE CONSUMO .....	12
5.7 DA RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	13
5.8 DANO MORAL PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL .....	15
<b>6 OBJETIVOS</b> .....	15
6.1 OBJETIVO GERAL .....	15
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	16
<b>7 METODOLOGIA PROPOSTA</b> .....	16
<b>8 CRONOGRAMA</b> .....	17
<b>9 ORÇAMENTO</b> .....	18
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	19

## **1 TEMA E DELIMITAÇÃO**

Diante da busca recorrente para se alcançar uma vida estável e que traga mais conforto tanto pessoal quanto familiar, é fato notório a mudança no comportamento e dia a dia da sociedade capitalista, desaguando deste modo na preocupação das pessoas quanto à priorização de tempo gasto em relação às atividades desenvolvidas.

Tal importância ao fator tempo tem levado a este o status de bem jurídico merecedor de amparo legal. Sua má utilização pode acarretar em prejuízos de ordem financeira, social e emocional, tornando-se necessária uma observação mais criteriosa sobre sua preservação, buscando-se dessa forma, meios de amenizar ou ressarcir ao máximo a perda deste bem diante de situações que impossibilitaram seu aproveitamento.

É necessário saber que diante de aborrecimentos corriqueiros, a exemplo de um atraso numa fila de banco, ou a espera pela prática de um ato jurídico ou ainda a troca de um produto com defeito, são inevitáveis e toleráveis até certo ponto. A preocupação gira em torno dos excessos cometidos, que trazem à tona a discussão de violação no bem jurídico apresentado, o tempo, que não retorna nem pode ser restaurado.

O dano moral está relacionado aos aspectos ilícitos extrapatrimoniais, vez ultrapassam a esfera patrimonial, ferindo os direitos da personalidade do indivíduo.

Ante todo o exposto delimitou-se o tema: “Dano moral: indenização pela perda do tempo útil nas relações de consumo”.

## **2 PROBLEMA**

É possível o arbitramento de dano moral diante da perda do tempo útil nas relações de consumo?

## **3 HIPÓTESES**

- É cabível o ajuizamento da ação de dano moral quando preenchido os requisitos necessários;

- Não é possível o ajuizamento de dano moral pela perda do tempo por ser considerado meros aborrecimentos diante do sistema capitalista;
- É possível a aplicação de indenização quando as relações consumistas ferirem a boa-fé abusando da hierarquia entre fornecedor e consumidor.

## **4 JUSTIFICATIVA**

É notório que a evolução social trouxe ao indivíduo uma sobrecarga de funções, fazendo com o que mesmo busque cada vez mais o aproveitamento do seu tempo no seu dia, diante de soluções rápidas e práticas, possibilitando que as variedades de afazeres sejam realizadas no decorrer de suas horas úteis.

Visto que algumas ocupações demandam mais tempo que outras, muitas vezes atividades valiosas acabam ficando em segundo plano, como por exemplo estar em convívio familiar, desfrutar de um bom momento de lazer entre outros. Deste modo para uma flexibilidade maior é necessário que as resoluções buscadas para solucionar problemas sejam eficazes, garantindo então, o maior aproveitamento possível do tempo.

Diante disso, as relações entre consumidor e fornecedor por várias vezes se tornam desgastantes através da demora desproporcional na solução de um problema. Existe uma demanda muito grande no mercado do consumidor, mas que não recebe agilidade para solucioná-la, o que acarreta grande prejuízo e perda de tempo útil que poderia ser melhor aproveitado.

Por vezes tal tempo se torna insubstituível e portanto é relevante analisar que o descaso e despreparo no atendimento ao consumidor gera violação ao bem jurídico citado, este que vem sendo tratado por vários doutrinadores e analisado pelo próprio judiciário recentemente como bem de suma importância, e sua preservação é de incalculável necessidade para a consolidação do direito do consumidor.

Em síntese, a magnitude deste assunto reflete como a sociedade em geral tem vivenciado cada vez mais com as relações de consumo e o dano moral ultrajante de desrespeito e a falta da qualificação para um atendimento apto aos usuários dos serviços prestados. Por se tratar de um assunto novo, tem sido discutido e causado cizânia na doutrina, mas que possui grande valia para que ocorra a preservação dos direitos inerentes a personalidade e a dignidade da pessoa humana.

Ante ao assunto exposto, nota-se sua importância, visto todos os questionamentos e possíveis soluções em órbita ao tema proposto.

## **5 REVISÃO DE LITERATURA**

### **5.1 POSITIVAÇÃO DO TEMPO COMO BEM JURÍDICO**

Diante das dificuldades de sua adequação no cotidiano, o tempo tem sido cada vez mais importante para os indivíduos, vez que analisando-o sob a perspectiva de bem jurídico tutelado, poderá desaguar em exacerbadas problemáticas.

Quando o desperdício do tempo encontra-se de maneira descontrolada pode vir a afetar a própria liberdade individual, perpassando a dimensão meramente econômica e atingindo a consagrada dignidade da pessoa humana.

Deste modo, a positivação do tempo como bem jurídico está intrinsecamente ligada à garantia da segurança jurídica, valorando o ser humano diante de lides que podem ser refutadas, a fim de que as relações consumeristas acompanhem a evolução social, priorizando o sujeito de direito de forma eficiente.

Coadunando com tal entendimento mister se faz trazer a lição de Mello, segundo o qual:

Procede ao direito relativamente a todos os fatos naturais que, de alguma maneira, interferem em interesse dos homens, podendo provocar conflitos [...]. Por isso e porque o direito existe para possibilitar uma convivência social harmônica, esses fatos não podem ficar sem regulação, fora do mundo jurídico, e são chamados fatos jurídicos *stricto sensu* (MELLO, 2010, p.135).

Denota-se, pois, que o fator tempo ultrapassou as meras perspectivas de ordem social, passando a figurar como efetivo bem jurídico, merecedor de tutela legal.

### **5.2 DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA**

A dignidade da pessoa humana, além de ser princípio consagrado no ordenamento pátrio, é também fundamento da República Federativa do Brasil, consoante se observa do art. 1º, III da Carta Magna, *in verbis*:

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

III - a dignidade da pessoa humana; (BRASIL, 1988).

Possuindo característica elementar, a dignidade da pessoa humana versa sobre a importância de justiça social com valor constitucional supremo, apresentando-se em sentido amplo tanto no campo individual quanto coletivo, político e social.

Neste sentido é clara a lição de Bolus (2014, p. 512):

Sua observância é, pois, obrigatória para a exegese de qualquer norma Constitucional, devido à força centrípeta que possui. Assim, a dignidade da pessoa humana é o carro-chefe dos direitos fundamentais na Constituição de 1988.

A dignidade da pessoa humana surge como sustentáculo do Estado democrático de Direito, garantindo ao cidadão o respeito aos seus direitos, viabilizando-lhes garantias e obrigando o ente estatal a agir com vistas a garantir o mínimo existencial.

Rizzato Nunes apud Professor Celso Antonio Pacheco Fiorillo ressaltam:

Como é que se poderia imaginar que qualquer pessoa teria sua dignidade garantida se não lhe fosse assegurada saúde e educação? Se não lhe fosse garantida sadia qualidade de vida, como é que se poderia afirmar sua dignidade? (NUNES, p.66, 2012).

Apesar de existir certa dificuldade em sintetizar o significado da dignidade em seu sentido preciso, insta saber que ela já é ligada ao homem pelo fato de ser pessoa, ou seja, sua legitimidade já existe com o indivíduo e por isso sua violação se torna de fácil ocorrência.

Para tanto, o que interessa de fato neste ponto é a análise da liberdade que vem elencada como garantia fundamental, que acarreta a ação e escolha do consumidor e o empreendedorismo do fornecedor uma vez respaldados constitucionalmente, além de amparado por lei específica, sendo o Código de Defesa do Consumidor (lei n. 8,078/90).

Diante deste amparo, faz-se necessário saber que o Código de Defesa do Consumidor é codificação de suma importância no ordenamento jurídico, estando submetido às normativas constitucionais, tendo por intuito a regulamentação de situações jurídicas que envolvem a relação consumerista, devendo dessa forma, observar o consagrado princípio ora exposto.

Então, partindo deste ponto a dignidade exigida do Estado em prestação ao ser humano garante também a proteção nas relações de consumo consoante disposição do artigo. 170 da Carta Magna que assim dispõe: “A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho

humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna[...]” (BRASIL,1998).

Deste modo, pode-se encontrar a valorização da parte vulnerável nas relações de consumo sendo o consumidor, que está resguardado tanto na Constituição Federal quanto na própria lei 8.078/90.

### 5.3 DANO MORAL

O dano moral encontra guarida na Constituição Federal em seu artigo 5º, *in verbis*:

Art. 5º, V: é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem” e  
X: são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação. (BRASIL,1998).

Tal dano restará configurado quando da ofensa a direitos de personalidade, sendo estes de natureza extrapatrimonial. Outrossim, é importante salientar que o mesmo configurar-se-á diante de ações comissivas ou omissivas, dano e nexo de causalidade que levarão, por consequência, à responsabilidade civil.

Reis apud por Dellegrave Neto (2014) conceitua dano moral:

Trata-se de uma lesão que atinge os valores físicos e espirituais, a honra, nossas ideologias, a paz íntima, a vida nos seus múltiplos aspectos, a personalidade da pessoa, enfim, aquela que afeta de forma profunda não bens patrimoniais, mas que causa fissura no estômago do ser, perturbando-lhe a paz de que todos nos necessitamos para nos conduzir de forma equilibrada nos tortuosos caminhos da existência (REIS, 2002, P.205).

Aqui cabe mencionar que o dano moral difere de maneira visível do dano material, visto que este ocorre quando é afetado o patrimonial corpóreo passível de avaliação de ordem econômica, cabendo ao ofendido produzir efetiva prova do prejuízo. Deste modo, entende-se que o dano material é caracterizado em seu sentido amplo como aquilo que efetivamente se perdeu ou deixou de lucrar.

Neste ínterim é clara a lição de Cavalieri Filho (2009, p. 71):

O dano patrimonial, como o próprio nome diz, também chamado de dano material, atinge os bens integrantes do patrimônio da vítima, entendendo-se como tal o conjunto de relações jurídicas de uma pessoa apreciáveis em dinheiro.

Aqui cabe mencionar que a configuração do dano moral restará estabelecida diante a análise do caso em concreto, vez que o mesmo não possui tarifação no ordenamento pátrio. Além do mais, o dano extrapatrimonial é mensurado pelos indivíduos de maneira diversa, vez que tal dano afeta direitos de personalidade intrinsecamente relacionados ao lesado.

Deste modo, Tartuce (2015, p. 396) esclarece que o dano moral existe além do patrimônio pois não poderá ser mensurado, nem provado, sendo pertencente a cada pessoa que sentiu seus efeitos e por esse motivo ocorre a compensação dos males suportados, devendo o julgador estabelecer a proximidade mais real possível da gravidade em sua individualidade do caso em concreto.

Por tal motivo existe a dificuldade do julgador em posicionar uma valoração e pressupostos exatos do dano moral, vez que se torna inestimável o sofrimento, e diferentemente do dano material o retorno ao “status quo ante” é de exacerbada dificuldade.

Nesta senda, faz-se importante mencionar que sua comprovação dá-se “in re ipsa”, ou seja, configura-se diante da simples violação do direito personalíssimo de atos que estabelecem dano ao homem médio, ocorrendo dano presumido diante do elemento ação ou omissão que emolde na circunstância de abalo moral estipulados pelo homem médio.

Bittar (1994, p. 41), de maneira reluzente expõe:

Qualificam-se como morais os danos em razão da esfera da subjetividade, ou do plano valorativo da pessoa na sociedade em que repercute o fato violador, havendo-se, portanto, como tais aqueles que atingem os aspectos mais íntimos da personalidade humana (o da intimidade e da consideração pessoal), ou o da própria valoração da pessoa no meio em que vive e atua (o da reputação ou da consideração social).

Neste sentido é clara a posição dos Tribunais pátrios, conforme se denota da jurisprudência abaixo colacionada:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA. COMPANHIA AÉREA. CONTRATO DE TRANSPORTE. OBRIGAÇÃO DE RESULTADO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS. ATRASO DE VOO. SUPERIOR A QUATRO HORAS. PASSAGEIRO DESAMPARADO. PERNOITE NO AEROPORTO. ABALO PSÍQUICO. CONFIGURAÇÃO. CAOS AÉREO. FORTUITO INTERNO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. 1. Cuida-se de ação por danos morais proposta por consumidor desamparado pela companhia aérea transportadora que, ao atrasar desarrazadamente o voo, submeteu o passageiro a toda sorte de humilhações e angústias em aeroporto, no qual ficou sem assistência ou informação quanto às razões do atraso durante toda a noite. 2. O contrato de transporte consiste em obrigação de resultado, configurando o atraso manifesta prestação inadequada. 3. A postergação da viagem superior a quatro horas constitui falha no serviço de transporte aéreo contratado e gera o direito à devida assistência material e informacional ao consumidor lesado, independentemente da causa originária do atraso. 4. O dano moral decorrente de atraso de voo prescinde de prova e a responsabilidade de seu causador opera-se *in re ipsa* em virtude do desconforto, da aflição e dos transtornos suportados pelo passageiro. 5. Em virtude das especificidades fáticas da demanda, afixa-se razoável a fixação da verba indenizatória por danos morais no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). 6. Recurso especial provido. (STJ, REsp 1280372/SP, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 07/10/2014, DJe 10/10/2014).

Assim, há de se observar do entendimento acima explanado, que o dano moral, via de regra, caracteriza-se de forma “*in re ipsa*”, podendo assim ser presumível a sua ocorrência.

#### 5.4 ATO, DANO E NEXO DE CAUSALIDADE

Os elementos constitutivos do dano moral estão dispostos no artigo 186 do Código civilista pátrio, *in verbis*: “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”. (BRASIL, 2002).

Segundo Diniz (2012, p.56) o ato ou conduta humana é caracterizado por pressupostos de ação ou omissão, lícito ou ilícito, voluntário e expressamente imputável, advindo do agente ou de terceiros ou até mesmo de animais ou coisa inanimada que acarrete danos que poderão ser cobrados pelo ofendido.

Observa-se que houve alargamento do dano, incluindo a legislação pátrio também os de atos de terceiros, animais ou coisas que provoquem o dano a outrem.

Ainda segundo a autora supramencionada (2012) o dano que visa a responsabilidade civil exige alguns requisitos necessários para a sua configuração sendo eles a redução de um

bem jurídico patrimonial ou moral da pessoa, a certeza do dano vez que a configuração deste deverá ser real e não hipotética e também a comprovação da falta e do prejuízo.

Ademais é importante salientar que no momento da reclamação o dano não poderá ter sido reparado pelo responsável, cabendo observar a legitimidade do ofendido. Outrossim, é importante observar fatores de causam a excludente da aludida responsabilidade como o caso fortuito, força maior ou culpa exclusiva da vítima.

O nexo de causalidade segundo Venosa (2003, p. 39) é o elo que liga a ação do indivíduo ao dano ocorrido é portanto através desta ligação é possível presumir o autor do fato tornado então um elemento indispensável, pois se não for possível a comprovação do nexo causal também não será possível a reparação.

Entretanto o nexo causal ainda é um pressuposto com várias divergências entre doutrinadores, existindo assim três principais teorias que tentam explicar o tema, quais sejam, a teoria da equivalência das condições, teoria da causalidade adequada, teoria da causalidade direta ou imediata.

A primeira teoria é explicada por Gagliano e Pamplona Filho (2012, p. 134) que entende o nexo causal como causa tudo que participar para o resultado sem distinção. Ademais, ressaltam os renomados autores que todos os fatores se equivalem quando da existência da relação em si.

Já a segunda teoria é tratada de maneira reluzente por Gonçalves (2012, p. 352) segundo o qual:

[...] somente considera como causadora do dano a condição por si só apta a produzi-lo. Ocorrendo certo dano, temos de concluir que o fato que o originou era capaz de lhe dar causa. Se tal relação de causa e efeito existe sempre em casos dessa natureza, diz-se que a causa era adequada a produzir o efeito. Se existiu no caso em apreciação somente por força de uma circunstância acidental, diz-se que a causa não era adequada.

Por fim, ressalta-se que a terceira teoria encontra-se a mescla das outras duas citadas acima, sendo referenciada por Gagliano e Pamplona Filho, 2012, p. 138 “seria apenas o antecedente fático que, ligado por um vínculo de necessidade ao resultado danoso, determinasse este último como uma consequência sua, direta e imediata”.

Diante das exposições ora analisadas, denota-se que o Código Civil adota a terceira, consoante disposição do art. 403, *in verbis*: “Art. 403. Ainda que a inexecução resulte de dolo

do devedor, as perdas e danos só incluem os prejuízos efetivos e os lucros cessantes por efeito dela direto e imediato, sem prejuízo do disposto na lei processual”. (BRASIL, 2002).

Portanto para que ocorra a responsabilidade civil decorrente do dano moral ocorrido contra outrem é de suma importância análise dos elementos discorridos tais como o ato, o dano e o nexo de causalidade, afim de preencher as condições para configuração do dano.

## 5.5 CARATER PEDAGÓGICO E PUNITIVO

Para o doutrinador Tartuce (2012) existe uma discussão entre três correntes que conceituam o dano moral para os devidos fins de sua natureza jurídica, onde a primeira caracteriza a indenização por danos morais de objetivos reparatórios ou compensatórios, porém esta se confere em desuso uma vez que a jurisprudência observou a falta de uma motivação, ou seja, tal corrente se encontra muito vaga.

A segunda corrente é definida com um caráter putativo ou disciplinar que tem origem nos Estados Unidos chamada “*punitives damages*” onde neste seguimento, encontrou-se uma resistência por achar muito perigosa, uma vez a ideia deste instituto é pautada em punir além do que é devido pelo prejuízo, e por sua vez não se amolda aos ditames do ordenamento jurídico pátrio.

E por fim, a terceira corrente que é definida de caráter central reparatório e pedagógico ou disciplinar acessório, com o objetivo de que ocorra novas condutas do indivíduo.

A partir disso a jurisprudência tem se curvado ao entendimento de que dano moral deverá ser analisado por um binômio advindo da reparação e disciplina, ou seja, a reparação incidirá no indivíduo que sofreu o dano e a disciplina ou punição será aplicado a quem cometeu o dano, garantindo uma repressão afim de que não ocorra novamente, deste modo, é possível observar a ótica disciplinar e pedagógica.

Seguindo o posicionamento do código civil de 2002 também é possível analisar o seu respaldo diante da pontuação de culpa do agente juntamente com a pontuação de culpa da vítima como demonstra no art 944 e 945 (BRASIL, 2002) *in verbis*:

Art. 944. Se houver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o do dano, poderá o juiz reduzir equitativamente a indenização.

Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em conforto com a do autor do dano.

Portanto encontra-se positivado implicitamente o caráter punitivo em, lei agindo de modo ressarcitório e sancionatório garantindo equilíbrio para ambas as partes da lide e mantendo aplicação do direito de maneira justa.

## 5.6 DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A relação de consumo será caracterizada quando da incidência de vínculo jurídico que contenha elementos de ordem subjetivas e objetivas, junto com seu conteúdo. Tartuce e Neves (2016) apud Del Vecchio esclarece:

A relação jurídica consiste num vínculo entre pessoas, em razão do qual uma pode pretender um bem a que outra é obrigada[...]Só haverá relação jurídica se o vínculo entre pessoas estiver normado, isto é, regulado por norma jurídica, que tem por escopo protegê-lo.

Deste modo, tais elementos se submetem a um sujeito ativo e outro passivo, ou seja, um fornecedor de produtos ou prestador de serviços de um lado e o consumidor do outro. A prestação se torna o bem jurídico tutelado que precede ao negócio representado pela autonomia privada permitindo auto-regulamentação em seus contratos.

Para tanto através do art. 3º lei 8.078/1990 (BRASIL, 1990) define o fornecedor de produtos/prestador de serviços como:

Art. 3º Fornecedor é 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.

É importante salientar que a relação de fornecedor deverá ser habitual, desconsiderados aqueles que as praticam de maneira isolada ou esporadicamente visando lucro único. Também se faz necessário saber acerca do fornecedor equiparado como nova categoria, definido como um “intermediário que auxilia”.

O consumidor igualmente é definido pela lei 8.078/1990, em seu art. 2º como “O consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Sendo assim entende-se que caberá a qualquer pessoa, sem distinção e abrange que poderá ser entes despersonalizados ainda que não se apresente expreso em lei, uma vez que, poderá ser fornecedor e consumidor através da equivalência das posições

jurídicas. Deste modo, o consumidor representara aquele que será o destinatário final do produto ou serviço.

No tocante ao produto, o art.3º § 1º do Código de Defesa do Consumidor é definido como bem móvel ou imóvel, material ou imaterial exposto ao mercado de consumo. E por fim, o serviço elencado no § 2º da referida lei diz, *in verbis*: “Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”. (BRASIL, 1990).

É importante salientar que apesar de o termo remuneração constar no texto normativo não se trata apenas de sua mensuração em caráter pecuniário, podendo o prestador ter vantagens indiretas e continuar com a qualificação de fornecedor, apenas com o intuito de gerar benefício ao consumidor, com intenção de fomentar seus serviços.

Portanto estes tornam-se os pressupostos das relações de consumo para fins jurídicos de maneira a esclarecer cada função.

## 5.7 DA RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Desde os primórdios do Direito Romano a responsabilidade civil influenciou na criação de regulamentações privadas, neste passo, o Código de Defesa do Consumidor surgiu trazendo o protecionismo para o consumidor, visto como parte frágil na relação consumerista.

O código de defesa do consumidor (CDC) regulamenta em harmonia sem ferir os princípios constitucionais, gerenciando as atividades e a responsabilidade civil acerca de eventual inadimplemento, mora ou má prestação.

De acordo com art.4º inc. I, *in verbis*, “reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo”. Partindo deste ponto Rizzato Nunes (2012, p.178) apresenta “O consumidor é a parte fraca da relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta”.

Sendo assim, a responsabilização de indenizar pelo produto ou serviço causador de acidente será objetiva do agente que decorre o risco integral da atividade econômica, existindo a tutela de reparação total dos danos patrimoniais e morais elencada no CDC.

Neste sentido, os tribunais entenderam majoritariamente:

ACÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS VÍCIO DO PRODUTO - Máquina de lavar. Aquisição em decorrência de a consumidora ser portadora de 04 (quatro) hérnias disciais 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. (TJSP, 5ª Câmara de Direito Privado. (APELAÇÃO nº 007852-15.2010.8.26.038, Relator FÁBIO PODESTÁ, julgamento proferido no dia 13 de novembro de 2013).

Deste modo, vê-se o desgaste que o consumidor enfrenta diante da falta de responsabilidade que o fornecedor de produtos deixa de prestar, gerando transtornos em âmbito material e ainda mais no âmbito moral prejudicando sua vida pessoal.

Segue ainda mais um julgado reforçando a matéria:

DES. LUIZ FERNANDO DE CARVALHO - Julgamento: 13/04/2011 - TERCEIRA CÂMARA CIVEL. CONSUMIDOR. ACÇÃO INDENIZATÓRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA E DE INTERNET, ALÉM DE COBRANÇA INDEVIDA. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA RÉ. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DA OCORRÊNCIA DE UMA DAS EXCLUDENTES PREVISTAS NO ART. 14, § 3º DO CDC. CARACTERIZAÇÃO DA PERDA DO TEMPO LIVRE. DANOS MORAIS FIXADOS PELA SENTENÇA DE ACORDO COM OS PARÂMETROS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS IGUALMENTE CORRETOS. DESPROVIMENTO DO APELO. DES. ALEXANDRE CÂMARA - Julgamento: 03/11/2010 - SEGUNDA CÂMARA CIVEL Agravo Interno. Decisão monocrática em Apelação Cível que deu parcial provimento ao recurso do agravado. Direito do Consumidor. Demanda indenizatória. Seguro descontado de conta corrente sem autorização do correntista. Descontos indevidos. Cancelamento das cobranças que se impõe. Comprovação de inúmeras tentativas de resolução do problema, durante mais de três anos, sem que fosse solucionado. Falha na prestação do serviço. Perda do tempo livre. Dano moral configurado. Correto o valor da compensação fixado em R\$ 2.000,00. Juros moratórios a contar da citação. Aplicação da multa prevista no § 2º do artigo 557 do CPC, no percentual de 10% (dez por cento) do valor corrigido da causa. Recurso desprovido.

Portanto, os entendimentos jurisprudenciais vêm em conformidade com a tutela junto à responsabilidade civil e o código de defesa do consumidor para a efetiva prestação do direito.

## 5.8 DANO MORAL PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL

O dano moral advém de conduta ilícita que fere os direitos de personalidade. Sua averiguação e configuração são de extrema importância, vez que a regra do ordenamento jurídico pátrio é a responsabilização daquele que causou danos a outrem.

Ademais, é salutar que sua constatação seja realizada de forma clara e efetiva, sob pena de banalização do instituto. Nesta senda, mister averiguar o que se tornaria mero aborrecimento, do dano efetivo e carecedor de reparação.

De outra banda Marcos Dessaune (2012) ressalta como o desperdício do tempo não poderá ser mensurada economicamente, uma vez que é um recurso produtivo limitado que não pode ser cumulado nem recuperado ao longo da vida das pessoas, ou seja, é um desperdício irreversível e que gera lesão a toda pretensão de atividades que fora planejada pelo indivíduo e portanto ultrapassando meros aborrecimentos.

Neste sentido, as cizânias permeiam o tema ora em análise, vez que de um lado encontramos o tempo, instituto este que tem mudado de conotação e alcançado relevante proteção jurídica, e de outro o dano, positivado no ordenamento com proteção constitucional.

Neste sentido, Rizzato Nunes (2012, p. 375) declara:

Ora, com se viu, no dano moral não há prejuízo material. Então, a indenização nesse campo possui outro significado. Seu objetivo é duplo: satisfativo-punitivo. Por um lado, a paga em pecúnia deverá proporcionar ao ofendido uma satisfação, uma sensação de compensação capaz de amenizar a dor sentida. Em contrapartida, deverá também a indenização servir como punição ao ofensor, causador do dano [...].

Do exposto, denota-se a relevância em se perquirir pela possibilidade de enquadramento da perda do tempo útil como situação a merecer responsabilização a título de dano moral.

## 6 OBJETIVOS

### 6.1 OBJETIVO GERAL

- Discutir a possibilidade de arbitramento de dano moral diante a perda do tempo útil nas relações consumeristas.

## 6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Demonstrar os elementos que configuram o dano moral;
- Analisar a constitucionalização da perda do tempo útil como bem jurídico tutelado;
- Evidenciar a perda do tempo útil nas relações de consumo e seus impactos na esfera jurídica
- Dispor sobre o princípio da dignidade da pessoa humana, estabelecendo correlação com as relações consumeristas

## 7 METODOLOGIA PROPOSTA

A elaboração do presente trabalho se deu por pesquisas bibliográficas e leituras de sites, monografias, artigos, códigos, leis e doutrinas.

A metodologia escolhida foi a da forma qualitativa, que para Malhotra trata-se de uma metodologia de visão mais ampla diante das situações, capaz de demonstrar aspectos difíceis de serem percebidos, por outros métodos: “É uma metodologia de pesquisa não-estruturada e exploratória baseada em pequenas amostras que proporcionam percepções e compressões do contexto do problema”. (MALHOTRA,2001, p.155).

Ainda utilizou-se o método dedutivo, que buscou aproximar-se o máximo possível da resposta pretendida através das análises feitas ao longo do presente trabalho, juntamente com uma análise fatorial que apresenta várias dimensões para avaliar estilos de vida.

Segundo para um melhor levantamento de ideias Malhotra (2001, p. 106) explica:

A pesquisa exploratória é significativa em qualquer situação da qual o pesquisador não disponha do entendimento suficiente para prosseguir com o projeto de pesquisa. A pesquisa exploratória é caracterizada pela flexibilidade e versatilidade com respeito aos métodos, porque não são empregados protocolos e procedimentos formais de pesquisa.

Sendo assim, tais métodos alcançam informações de diversos campos de visão, condensando as informações para alcançar de maneira mais prática possível e assim, repassar as experiências. Buscando, deste modo, ampliar o conhecimento acerca do assunto, agregando informações atuais e importantes.

## 8 CRONOGRAMA

O cronograma abaixo tem por finalidade apresentar as etapas enfrentadas em face deste projeto, trata-se de um plano flexível sujeito a alterações se necessário.

Ações/Etapas	TRIMESTRE (mês/ano)			
	1°	2°	3°	4°
Definição do tema e coleta de fontes bibliográficas			06/09	
Elaboração do projeto			10/2019	11/2019
Entrega do projeto final ao orientador e defesa				12/2019
Reformulação do projeto e entrega à coordenação				15/09/19
Levantamento bibliográfico em função do tema/problema	04/2020			
Discussão teórica em função da determinação dos objetivos	05/03/2020			
Análise e discussão dos dados		04/2020		
Elaboração das considerações finais		05/2020		
Revisão ortográfica e formatação do TCC		06/2020		
Entrega das vias para a correção da banca		06/2020		
Arguição e defesa da pesquisa		06/2020		
Correções finais e entrega à coordenação		06/2020		

**9 ORÇAMENTO**

<b>DESCRIÇÃO DO MATERIAL</b>	<b>Qtde.</b>	<b>Valor (R\$)</b>	
		<b>Unitário</b>	<b>Total</b>
Resma de Papel A4	01	20,00	20,00
Impressão	04	1,00	88,00
Encadernação em espiral	04	5,00	28,00
<b>Total</b>		26,00	136,00
Fonte financiadora: recursos próprios			

## REFERÊNCIAS

BITTAR, Carlos Alberto. *Reparação Civil por Danos Morais*. 2. ed. São Paulo: RT, 1994.

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. *Lei n. 10.406 de 10 de janeiro de 2002*. Institui o Código Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm)>. Acesso em: Set. 2019.

BRASIL. *LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm)>. Acesso em: Out. 2019.

BULOS, Uadi Lammêgo. *Curso de direito constitucional*. 8. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2014

CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 8 ed. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

DALLEGRAVE NETO, José Affonso. *Responsabilidade civil no direito do trabalho*. 5 ed. São Paulo: LTr, 2014

DESSAUNE, Marcos. *Desvio Produtivo do Consumidor – O Prejuízo do Tempo Desperdiçado*. São Paulo: RT, 2011/2012.

DINIZ, Maria Helena. *Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil*. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo curso de direito civil: responsabilidade civil*. 3. vol. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2012

GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito Civil Brasileiro*. vol. 4: responsabilidade civil. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

JUSBRASIL. *Página 640 do Diário de Justiça do Estado do Maranhão (DJMA) de 1 de Fevereiro de 2016*. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/diarios/108158145/djma-01-02-2016-pg-640>>. Acesso em: Out. 2019.

JUSBRASIL. Superior Tribunal de Justiça STJ - RECURSO ESPECIAL: *REsp 1280372 SP 2011/0193563-5*. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/153307241/recurso-especial-resp-1280372-sp-2011-0193563-5>>. Acesso em: 30 set. 2019.

JUSBRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo TJ-SP - *Apelação: APL 0007852-15.2010.8.26.0038 SP 0007852-15.2010.8.26.0038*. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/118832671/apelacao-apl-78521520108260038-sp-0007852-1520108260038>. Acesso em: 6 out. 2019.

MALHOTRA, N. *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MELLO, Marcos Bernardes de. *Teoria do Fato Jurídico: Plano da existência*. 16 ed. São Paulo: Saraiva 2010.

NUNES, Luís Antônio Rizzato. *Curso de direito do consumidor*. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

TARTUCE Flávio ; NEVES Daniel Amorim Assumpção. *Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. 5. ed. São Paulo: Forense LTDA, 2016.

TARTUCE, Flávio. *Manual de Direito Civil*. 2. ed. São Paulo, Método, 2012

VENOSA, Sílvio de Sálvio. *Direito civil: responsabilidade civil*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.