

**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
2020**

MYLENA MACHADO VENTURA

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

Monografia apresentada 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.

Orientadora: Prof^ª. Esp. Renata Lamounier
Oliveira

CAIAPÔNIA, GO

2020

MYLENA MACHADO VENTURA

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

Monografia apresentada à Banca Examinadora do Curso de Direito da Universidade de Rio Verde Campus Caiapônia (UniRV) como exigência parcial para a obtenção do título de Bacharel em Direito.

Caiapônia, GO, de junho 2020.

BANCA EXAMINADORA

.....
Prof.^a. Esp. Renata Lamounier Oliveira (orientadora)
Universidade de Rio Verde (UniRV) Campus Caiapônia

.....
Prof. Esp. Nome do professor (membro 1)
Universidade de Rio Verde (UniRV) Campus Caiapônia

.....
Prof. Esp. Nome do professor (membro 2)
Universidade de Rio Verde (UniRV) Campus Caiapônia

Com gratidão, eu finalizo este trabalho, agradecendo primeiramente a Deus que me sustentou até o fim desta jornada. Dedico com alegria o fim deste ciclo a minha mãe Vildete Rosa que foi minha maior guerreira para que eu pudesse chegar aqui. Também quero honrar meu amado, Giovani Assis que me apoia, coleciona vitórias e derrotas e busca meu sucesso junto a mim. A todos que de alguma forma esteve presente na caminhada da formação, o meu muito obrigada.

AGRADECIMENTOS

Estar findando essa etapa da vida é motivo de ser grata, grata primeiramente a Deus por me permitir sonhar e alcançar uma jornada que parecia impossível, por isso toda honra e glória seja dada a Ele. “Mas graças a Deus que sempre nos conduziu vitoriosamente em Cristo e por nosso intermédio exala em todo lugar a fragrância do seu conhecimento”. (2 Coríntios 2:14) Por isso, pela sua graça cheguei até aqui.

A minha mãe Vildete que nunca desistiu de lutar e sempre buscou e aconselhou os caminhos de um futuro para mim e que sempre dedicou sua vida para dar o melhor. A ela dedico todo esforço e todas as conquistas que poderão ser alcanças a partir daqui.

A minha prima Ariane que me deu todo suporte necessário para iniciar essa jornada e não mediu esforços para sonhar comigo. Esteve presente em todos os momentos, e sempre acreditou em mim, por isso minha eterna gratidão, admiração e honra por tudo.

A minha irmã Larissa Machado e meu cunhado Wander Soares que também contribuíram para que eu pudesse caminhar até o fim, me apoiaram, me sustentaram e por acreditarem em mim estou aqui, sendo assim, eu agradeço e dedico esta conquista.

A meu esposo Giovani que sempre foi minha base forte e acreditou em mim, me fortalecendo e me apoiando. Sem ele esta caminhada seria triste e por muitas vezes vazia. Agradeço por ser tudo que precisei ao longo da jornada e por ser o meu maior incentivador, minhas conquistas serão suas.

E por fim e não menos importante minha orientadora Renata Lamounier que através de todo brilhantismos acreditou em mim e tornou possível o final desta etapa, onde sua competência me inspirou a ser melhor. Obrigada por ser um exemplo e por me amparar em cada etapa.

Por fim, a todos que me acompanhou e esteve presente por algum momento nesta jornada, quero deixar o meu agradecimento.

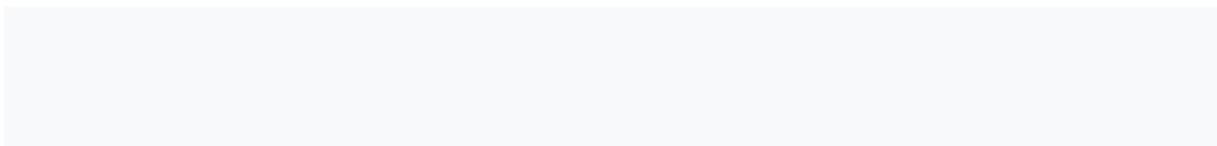
Deus é dono de tudo. Devo a ele a oportunidade que tive de chegar onde cheguei. Muitas pessoas tem essa capacidade, mas não tem essa oportunidade. Ele deu a mim, não sei porque, mas sei que não posso desperdiçá-la.

Ayrton Senna

RESUMO

A presente pesquisa monográfica busca apresentar uma nova perspectiva diante de lides enfrentadas nas relações de consumo, nas quais o tempo será um bem jurídico importante, que por diversas vezes sofre, um desperdício abusivo. A partir disso será apresentado uma introdução evidenciando a importância do tema, bem como as situações que elevaram a pesquisa, seguido de uma abordagem sobre a positivação do tempo como bem jurídico, demonstrando a segurança jurídica sobre o tema. Comenta-se também sobre os princípios constitucionais que embasam a pesquisa, sendo a dignidade da pessoa humana o principal deles. Logo após o dano moral, suas características e requisitos que padronizam a aplicação de responsabilidade civil do Estado. É analisado ainda o caráter pedagógico e punitivo que tem o objetivo de ressarcir o ofendido e trazer a tona a sanção, para evitar que ocorra novamente as práticas que levaram a punição. Por fim, será apresentado ao longo do presente trabalho a correlação de indenização pela perda do tempo útil nas relações de consumo, afim de enfatizar a importância da aplicação da teoria do desvio produtivo, como ferramenta de solução justa de conflitos na esfera consumerista. Deste modo, a pesquisa foi realizada sob a ótica de estudos em doutrinas e julgados que respaldam a responsabilidade civil diante da perda do tempo útil.

Palavras chaves: Dano moral. Perda do tempo útil. Relações de consumo.



ABSTRACT

This monographic research aims to show a new perspective front the problems from consume relations, in wich the time will be a important juridic asset, which often suffers, an abusive waste. From this argument will be presented a introduction highlighting the importance of the theme, as well as the situations that raised the research, followed by an approach on the positivization of time as a legal value, demonstrating legal certainty on the topic, demonstrating your legal certainty. We also comment on the constitutional principles that underpin the research, the dignity of the human person being the main one. Right after the moral damage, its characteristics and requirements that standardize the application of State civil liability. It also analyzes the pedagogical and punitive nature that aims to compensate the victim and bring the sanction to the fore, to prevent the practices that led to punishment from happening again. Finally, the correlation of indemnity for the loss of working time in consumer relations will be presented throughout the present work, in order to emphasize the importance of applying the theory of productive deviation, as a tool for fair conflict resolution in the consumer sphere. In this way, the research was carried out from the perspective of studies on doctrines and rules that support civil liability in the face of lost time.

Key words: Moral damage. Loss of useful time. Consumer relations.

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| INTRODUÇÃO..... | 9 |
| 1 POSITIVAÇÃO DO TEMPO COMO BEM JURÍDICO..... | 11 |
| 2 DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA..... | 12 |
| 3 DANO MORAL | 14 |
| 3.1 ATO, DANO E NEXO DE CAUSALIDADE..... | 16 |
| 3.2 CARÁTER PEDAGÓGICO E PUNITIVO..... | 18 |
| 4 DAS RELAÇÕES DE CONSUMO | 20 |
| 5 DA RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO..... | 22 |
| 6 DANO MORAL PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL | 24 |
| 7 TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR..... | 25 |
| 8 OBJETIVOS | 29 |
| 8.1 OBJETIVO GERAL..... | 29 |
| 8.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 29 |
| 9 METODOLOGIA PROPOSTA | 30 |
| 10 ANÁLISES E DISCUSSÃO..... | 31 |
| 11 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 33 |
| REFERÊNCIAS..... | 35 |

INTRODUÇÃO

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.

Sendo assim, é importante notar que 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”. e em seguida fez-se o seguinte questionamento: “É possível o arbitramento de dano moral diante da perda do tempo útil nas relações de consumo?”

Para tanto e buscando solucionar a problemática exposta foram criadas as seguintes hipóteses, 1 - É cabível o ajuizamento da ação de dano moral quando preenchido os requisitos necessários; 2- Não é possível o ajuizamento de dano moral pela perda do tempo por ser considerado meros aborrecimentos diante do sistema capitalista; 3- É possível a aplicação de indenização quando as relações consumistas ferirem a boa-fé abusando da hierarquia entre fornecedor e consumidor.

Diante de todo apontamento exposto nota-se que o presente tema possui uma importância significativa, abordando uma visão hodierna acerca de um novo bem jurídico, sendo ele o tempo, e ainda discutindo a possibilidade de responsabilização civil pela sua

infringência, o que acarreta o resguardo dos direitos individuais e eficácia do supra valor da dignidade da pessoa humana. Ademais, o assunto ora em análise ainda causa cizânias no mundo jurídico, sendo importante o debate acadêmico sobre o mesmo, com vistas a garantir maior clareza aos liames traçados pelo tema.

Deste modo, a princípio trataremos da positivação do tempo como bem jurídico a ser observado, delineando os novos contornos jurídicos adquiridos por tal instituto, analisando também a dignidade da pessoa humana como suporte para tal positivação. Em seguida entenderemos a caracterização do dano diante do seu caráter pedagógico e punitivo a fim de entender como tal dano poderá ser aplicado.

No capítulo seguinte trataremos sobre as relações consumeristas, bem como as partes nela envolvidas e ainda a aplicabilidade da responsabilidade civil diante do dano moral pela perda do tempo útil. Por fim analisaremos a teoria do desvio produtivo e sua aplicação nos tribunais demonstrando a relevância do tema proposto bem como sua efetividade na sociedade hodierna.

A partir disso, o ato seguinte será apresentar os objetivos gerais e específicos, a metodologia proposta, cronograma seguido, o orçamento necessário para finalização e as referências bibliográficas que respaldaram todo o trabalho acadêmico.

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 o analisando 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 (2010, p. 135), 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*.

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.

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 (2012) citado por Celso Antonio Pacheco Fiorillo (2020, p. 66) ressalta:

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 sã qualidade de vida, como é que se poderia afirmar sua dignidade?

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.

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 nexos de causalidade que levarão, por consequência, à responsabilidade civil.

Reis (2002) citado por Dellegrave Neto (2014, p. 205) 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.

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, afigura-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.

3.1 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 nexos 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 nexos causal também não será possível a reparação.

Entretanto o nexos 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 nexos 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 nexos de causalidade, afim de preencher as condições para configuração do dano.

3.2 CARÁTER 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.

4 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. Del Vecchio citado por Tartuce e Neves (2016, s/p) 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 expresso 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 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 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. (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 CÍVEL. CONSUMIDOR. AÇÃO 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 CÍVEL 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.

6 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 irrecuperável 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.

7 TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

Conforme alhures relatado, o fator tempo ganhou ressignificação no ordenamento jurídico, acentuando conotação de bem jurídico merecedor de tutela legal. A partir disso e analisando o princípio da razoabilidade, Cavalieri (2012) esclarece que o ideal diante da teoria do desvio produtivo do consumidor é que “Razoável é tudo aquilo que seja, ao mesmo tempo, adequado, necessário e proporcional”.

Sendo assim, o dano sofrido diante da perda do tempo útil não poderá ser enquadrado em qualquer situação sustentável de espera, devendo ultrapassar meros aborrecimentos para sua concretização efetiva.

Desta forma, Dessaune (2017, p. 356 e 357) pontua:

Dano existencial é a lesão a qualquer atividade existencial humana, que precisa ser modificada ou suprimida em decorrência de uma interferência externa injustificada na liberdade de ação da pessoa, resultando em uma alteração danosa do seu modo de ser, do seu cotidiano e/ou do seu projeto de vida.

O tempo, conforme já explanado, torna-se vital, haja vista trata-se de bem incorpóreo. Neste ínterim, quando os fatos do cotidiano o usurpam de maneira desordenada, sua utilização deverá ser analisada sob a ótica da responsabilidade civil. Tal responsabilidade será deste modo o meio de garantir que exista ordem social, bem como respaldo jurídico aos atos ilícitos perpetrados no cotidiano dos indivíduos.

Gagliano e Filho (2012, p. 67) de maneira reluzente pontuam: “Assim, na vereda de tais ideias, três funções podem ser facilmente visualizadas no instituto da reparação civil: compensatória do dano à vítima; punitiva do ofensor; e desmotivação social da conduta lesiva”.

Neste ponto, surge a teoria do desvio produtivo como fator protecionista ao lesionado e fundamentador da responsabilidade incidente sobre o causador do ano. É clara a lição de Dessaune (2009, p.255, 256) abaixo colacionada:

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

A partir disso, é possível compreender os requisitos necessários para aplicação da teoria do desvio produtivo, sendo eles, o interesse jurídico lesado, decorrente de atingimento de bem ou valor, bem como as circunstâncias do evento danoso, sendo essas analisadas na *situação in concreto*, traçando a culpabilidade do agente e condição econômica do mesmo.

Nota-se neste ponto que tal teoria busca resguardar a existência digna como direito fundamental a vida e os direitos da personalidade que sofrem necessariamente um dano extrapatrimonial, respaldando a esfera individual e também potencialmente uma repercussão coletiva que gerando um dano certo, imediato e injusto é indenizável *in re ipsa*, além de alcançar um efeito punitivo e preventivo da conduta lesiva.

É neste sentido o entendimento dos Tribunais, vejamos:

DANO MORAL. FALHA NO SERVIÇO E EXIGILIDADE DA MULTA DE FIDELIZAÇÃO. . PERDA DO TEMPO ÚTIL CONFIGURADA. I - A falha do serviço, que importa em desperdício do tempo do consumidor, muito além do razoável, para resolver a adequação da prestação, gera o dever de reparação moral. II - Caráter pedagógico e reparatório, que deve trazer um valor proporcional. III - Recurso conhecido e provido. (TJ-RJ - APL: 00228920320188190054, Relator: Des(a). RICARDO COUTO DE CASTRO, Data de Julgamento: 28/04/2020, SÉTIMA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 2020-05-06).

Infere-se, mais uma vez, a valorização do tempo como bem jurídico alvo de tutela legal. Como forma de acompanhar a evolução social e de valores, o Judiciário vem desempenhado papel inovador no que diz respeito à máxima proteção de Direitos dos jurisdicionados. Como consectário do que foi idealizado até o momento, colacionamos outro julgamento, vejamos:

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, D, DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA. 1. Cuida-se de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações. 2. Recurso especial interposto em: 23/03/2016; conclusos ao gabinete em: 11/04/2017; julgamento: CPC/73. 3. O propósito recursal é determinar se o descumprimento de normas municipais e federais que estabelecem parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva. 4. O dano moral coletivo é espécie autônoma de dano que está relacionada à integridade psico-física da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), amparados pelos danos morais individuais. 5. O dano moral coletivo não se confunde com o somatório das lesões extrapatrimoniais singulares, por isso não se submete ao princípio da reparação integral (art. 944, caput, do CC/02), cumprindo, ademais, funções específicas. 6. No dano moral coletivo, a função punitiva - sancionamento exemplar ao ofensor - é, aliada ao caráter preventivo - de inibição da reiteração da prática ilícita - e ao princípio da vedação do enriquecimento ilícito do agente, a fim de que o eventual proveito patrimonial obtido com a prática do ato irregular seja revertido em favor da sociedade. 7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo. 8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor. 9. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo. 10. Recurso especial provido. (STJ - REsp: 1737412 SE 2017/0067071-8, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 05/02/2019, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 08/02/2019).

Sendo assim, é notória a garantia de proteção da tutela legal diante de fatos que ultrapassam os meros aborrecimentos, confirmando a importância de aplicar a teoria do desvio

produtivo de maneira a valorizar os direitos personalíssimos e ainda positivizar a tempo como bem jurídico.

8 OBJETIVOS

8.1 OBJETIVO GERAL

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

8.2 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

9 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.

Seguindo 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.

10 ANÁLISES E DISCUSSÃO

Ante o exposto, o presente trabalho buscou sedimentar o entendimento sobre a possibilidade de indenização por dano moral ante a perda de tempo útil nas relações consumeristas, traçando os elementos configuradores para a incidência de responsabilidade civil, bem como tratou de teoria inovadora do desvio produtivo, capaz de dar aporte ao debate ora traçado. A primeiro momento foi necessário elaborar um entendimento sobre as perspectivas do tempo, que se respalda doutrinariamente como um instituto que ultrapassou as ordens econômicas e acompanhou a evolução social afim de trazer garantias jurídicas diante de fatos que interferem no cotidiano. Deste modo, tais fatos devem estar regulamentados juridicamente para uma convivência harmônica (MELLO, 2010).

Ademais, foi analisada a dignidade da pessoa humana como princípio constitucional que versa de maneira ampla sobre a justiça social idealizada, funcionando como verdadeiro pilar dos direitos fundamentais. A partir disso (NUNES, 2012) ressalta que assegurar a dignidade é essencial para a sobrevivência e para tanto a Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor (CDC) dispõe sobre a valorização nas relações de consumo, regulamentando juridicamente as situações que afetam tal dignidade de maneira desmedida.

Conforme delineado, o dano moral faz parte de uma análise fundamental, vez que sua característica extrapatrimonial difere do dano material ou econômico, afetando valores físicos e espirituais, a paz íntima e os demais direitos da personalidade, podendo sua ofensa gerar consequências na esfera da responsabilidade civil, assim como pontua Reis citado por Dallegrave Neto (2014).

A partir disso nota-se a existência de três fatores importantes, sendo o ato, o dano e o nexo de causalidade. Diniz (2012) conceitua o ato ou conduta humana como ação ou omissão, lícita ou ilícita, voluntária e expressamente imputável e que através desta conduta gere um dano que afete um bem jurídico de natureza patrimonial ou moral. Por fim Venosa (2003) conceitua o nexo de causalidade como o elo que liga a ação ao dano sofrido, proporcionando então, o resultado final para comprovação e a prova indispensável para eventual reparação.

Tartuce (2012) apresenta três correntes que conceituam o dano moral acerca de sua natureza jurídica, sendo a primeira reparatório ou compensatório, a segunda putativa ou disciplinar, e a terceira central reparatório e pedagógico ou disciplinar acessório, por fim, valendo ressaltar que tais teorias estão detalhadas no corpo do presente trabalho. Deste modo,

ao analisar a jurisprudência majoritária, entende-se que o dano moral será avaliado por um binômio entre a reparação ou disciplina, uma vez que a reparação será imposta a pessoa que foi lesada e a disciplina ou punição imposta aquele que cometeu o dano para que haja um equilíbrio e ainda a efetividade da perspectiva disciplinar e pedagógica.

Após entender os requisitos da configuração do dano moral é necessário entender as relações de consumo, que é definida por Tartuce e Neves citado por Del Vecchio (2016) como uma relação jurídica composta por um sujeito ativo que se caracteriza como fornecedor de produtos ou prestador de serviços, e um sujeito passivo sendo o consumidor.

Outrossim, foi realizada a correlação da responsabilidade civil nas relações de consumo, vez que desde os primórdios, a responsabilização gerou influências para organização da sociedade. Através deste saber, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) surgiu para garantir princípios constitucionais diante daqueles considerados vulneráveis em uma relação, assim como Rizzato (2012).

Foi estabelecida uma correlação do dano moral pela perda do tempo útil, lembrando que o dano moral se caracteriza como uma ação que fere direitos personalíssimos e, portanto, deverá ser observado com uma atenção maior para que aja a responsabilização justa e necessária. Dessaune (2012) diferencia o mero aborrecimento do efetivo dano, enaltecendo o tempo como fator jurídico, sendo este um bem limitado que não poderá ser ressarcido uma vez utilizado de maneira desproporcional e ofensiva.

Ademais, a teoria do desvio produtivo concretiza todo o objetivo do presente trabalho, traçando os requisitos necessários para configuração da responsabilidade pela perda do tempo útil, visando estabelecer o equilíbrio da razoabilidade nas relações de consumo, para ser ao mesmo tempo adequado, necessário e proporcional Cavalieri (2012).

Sendo assim, Dessaune (2017) esclarece em sua teoria que o dano interfere no cotidiano do ser humano ao ponto de modificar ou suprimir a liberdade, agravando desordenadamente o seu modo de ser, ainda enfatiza que o consumidor ao ser prejudicado perderá um tempo que bem utilizado poderia ser essencial e vital.

Portando ao ocorrer situações que afetem o tempo de maneira abusiva, incidirá a responsabilidade civil como forma de garantir a ordem social, compensando os danos sofridos pelo lesado e servindo como meio punitivo com vistas a evitar a ocorrência de novos fatores ilícitos por parte do causador do dano.

11 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do estudo aventado notou-se que as relações de consumo têm gerado situações onerosas que afetam o cotidiano dos indivíduos, vez que a perda do tempo útil para solucionar problemas tem sido constantemente abusiva, usurpando um tempo vital que não poderá ser devolvido.

Sendo assim, a hipótese que alcança a resposta da temática proposta é evidenciar a perda do tempo útil nas relações de consumo e seus impactos na esfera jurídica, através dos entendimentos jurisprudenciais que marcam de maneira expressiva como o Poder Judiciário pode intervir para conter e prevenir as práticas que ultrapassam meros aborrecimentos e atingem o cotidiano de forma significativa, portanto usando-se da responsabilização civil.

O presente estudo alcançou seu objetivo, demonstrando a possibilidade de caracterização de responsabilidade civil, ante as situações que acarretam desperdício desmedido do tempo do indivíduo na relação de consumo. Observou-se, portanto, que a realização de ato danoso e causador de prejuízos de ordem moral tem como consequência a responsabilização do sujeito ativo, sendo esse o provocador do dano ora em comento.

Vale ressaltar que o tema possui ampla importância, com o intuito de respaldar a parte vulnerável, mantendo o equilíbrio nas relações de consumo dentro dos princípios constitucionais, gerando igualdade para todos, vez que cada polo terá sua parcela de obrigações a serem cumpridas para alcançarem o objetivo final da relação.

Também é importante mencionar que o Estado como garantidor da ordem social, tem a função clara de respalda as partes que compõe a relação consumerista utilizando a proporcionalidade para balizar a responsabilidade a fim de ressarcir e sancionar aquele que não cumpriu com as obrigações. A partir disso exerce um protecionismo jurídico necessário para estabelecer relações harmônicas e justas, além de garantir maior cuidado na aplicação do instituto do dano moral, cuidando para que não ocorra uma banalização descontrolada, mas sim uma ferramenta necessária para conter abusos, enriquecimento ilícito e a proteção da parte lesada.

Portanto, é importante salientar que a incidência correta da responsabilização civil só ocorrerá diante do preenchimento de todos os requisitos constantes no Código Civil bem como regulamentados no arcabouço legislativo consumerista, sob pena de banalização do instituto.

Por fim, entende-se que a teoria do desvio produtivo ganhou posicionamento relevante pois tornou possível a verificação de desperdício de tempo, bem como formalizou o tempo como um bem jurídico que merece apreciação do Judiciário para regulamentar os fatos que causam dano ao cotidiano e resguardar uma existência digna, através do dano extrapatrimonial que poderá ser indenizável.

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.

_____. *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>. Acesso em: Set. 2019.

_____. *LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm>. Acesso em: Out. 2019.

_____. Superior Tribunal de Justiça STJ - *RECURSO ESPECIAL: REsp 1737412 SE 2017/0067071-8*. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/673844404/recurso-especial-resp-1737412-se-2017-0067071-8>>. Acesso em: 30 mai. 2020.

_____. 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: Set. 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.

FIORILLO, Celso Antonio Pacheco. *Curso de direito ambiental brasileiro*. 20 ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.

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.

JUSTI, Jadson; SILVA, Telma Pereira Vieira. *Manual para padronização de trabalhos de graduação e pós-graduação lato sensu e strictu sensu*. Universidade de Rio Verde - UniRV, 2016.

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

MARANHÃO. *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.

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.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro TJ-RJ - *APELAÇÃO: APL 0022892-03.2018.8.19.0054*. Disponível em: <<https://tj-rj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/849676204/apelacao-apl-228920320188190054?ref=serp>>. Acesso em: Maio 2020.

SÃO PAULO. 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: Out. 2019.

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

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

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