



**INSTITUTO BRASILIENSE DE DIREITO PÚBLICO - IDP  
ESCOLA DE DIREITO DE BRASÍLIA – EDB  
CURSO DE POS GRADUAÇÃO EM DIREITO DO CONSUMIDOR**

**PALOMA QUINTELLA DE CERQUEIRA QUEIROZ**

**DANO TEMPORAL. A NOVA MODALIDADE DA RESPONSABILIZAÇÃO CIVIL  
DOS FORNECEDORES OU PRESTADORES DE SERVIÇOS PERANTE OS SEUS  
CONSUMIDORES**

**SALVADOR  
JUNHO 2016**



**PALOMA QUINTELLA DE CERQUEIRA QUEIROZ**

**DANO TEMPORAL. A NOVA MODALIDADE DA RESPONSABILIZAÇÃO CIVIL  
DOS FORNECEDORES OU PRESTADORES DE SERVIÇOS PERANTE OS SEUS  
CONSUMIDORES**

Trabalho de conclusão do curso de Pós Graduação em Direito do Consumidor, apresentado como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Defesa do Consumidor, do Instituto Brasiliense de Direito Público – IDP.

Orientadora: Marília de Ávila e Silva Sampaio.

**SALVADOR  
JUNHO 2016**



**PALOMA QUINTELLA DE CERQUEIRA QUEIROZ**

**DANO TEMPORAL. A NOVA MODALIDADE DA RESPONSABILIZAÇÃO  
CIVIL DOS FORNECEDORES OU PRESTADORES DE SERVIÇOS PERANTE OS  
SEUS CONSUMIDORES**

Trabalho de conclusão do curso de Pós Graduação em Direito do Consumidor, apresentado como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Defesa do Consumidor, do Instituto Brasiliense de Direito Público – IDP.

Orientadora: Marília de Ávila e Silva Sampaio.

Salvador, 06 de junho de 2016.

---

Prof. Dr<sup>a</sup>. Marília de Ávila e Silva Sampaio  
Professora Orientadora

---

[

Membro da Banca Examinadora

---

Membro da Banca Examinadora

## RESUMO

O presente trabalho tem como escopo o estudo e análise da possibilidade jurídica da responsabilização civil dos fornecedores e prestadores de serviços, perante seus consumidores, em virtude dos danos causados àqueles pela perda de seu tempo útil na solução de problemas causados pelos próprios fornecedores. Essa nova modalidade de responsabilização civil vem ganhando certa autonomia, na jurisprudência e doutrina especializada, perante os já conhecidos danos morais e materiais, corriqueiramente apreciados nos Tribunais de Justiça em todas as regiões e comarcas do País. Para tanto, utiliza-se o método de abordagem dedutivo, o procedimento de pesquisa bibliográfica e jurisprudencial. Primeiramente, são abordados alguns dos princípios constitucionais e infraconstitucionais norteadores para a defesa do consumidor. O bem jurídico *tempo*, direito fundamental implícito em nosso ordenamento jurídico, possui inegável valor pessoal e social por se constituir na expressão da própria vida humana. Por fim, importante destacar que, tal dano temporal trata-se da perda do tempo útil e produtivo do consumidor, quando este é posto em situação de mau-atendimento, de forma a ultrapassar o limite da razoabilidade, obrigando-o a desperdiçar o seu tempo útil e desviar de seus afazeres para buscar uma solução de questão oriunda de ação ou omissão do próprio fornecedor, gerando direito à reparação civil.

**Palavras-chave:** Responsabilidade Civil; Consumidor; Princípios de Proteção ao Consumidor; Desvio Produtivo do Consumidor; Perda do Tempo Útil e Produtivo; Dano Moral; Dano Temporal.

## ABSTRACT

This work aims to study and analyse the legal possibility of civil liability of suppliers and service providers for the damage caused to the consumers because of the loss of time in solving problems. This new civil liability modality has gained some autonomy in the specialized jurisprudence and doctrine besides moral and material damages, routinely appreciated the Justices Courts in all regions and districts of the country. Therefore, we use the method of deductive approach, bibliographical and jurisprudential research procedure. Firstly, some of the constitutional and infraconstitutional guiding principles for consumer protection are discussed. The legal right *time*, fundamental right implicit in our legal system, has undeniable personal and social value as it constitutes the expression of human life. Finally, important to note that such temporal damage is the loss of useful and productive time to the consumer when in situations of bad service, exceeding the reasonable limit, forcing the consumer to waste time and dodge its business to solve a question that arises from the action or omission of the supplier itself generating the right to civil repairment.

**Keywords:** Civil Responsibility; Consumer; Consumer Protection Principles; Consumer Production Deviation; Loss of Useful and Productive Time; Moral Damage; Temporal Damage.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>CONSIDERAÇÕES GERAIS ACERCA DOS PRINCÍPIOS JURÍDICOS</b>	<b>8</b>
2.1	DO PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA E O DIREITO FUNDAMENTAL AO TEMPO	9
2.2	DO PRINCÍPIO DA BOA FÉ E DA CONFIANÇA NA RELAÇÃO DE CONSUMO	13
2.3	DO PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR	15
<b>3</b>	<b>RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO</b>	<b>18</b>
3.1	DANO MORAL	20
3.2	DANO TEMPORAL	23
<b>4</b>	<b>CONCLUSÃO</b>	<b>26</b>
<b>5</b>	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>27</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A atual massificação das relações de consumo, advinda da natural evolução tecnológica moderna, gera graves danos suportados pelos consumidores no seu dia a dia.

Na contramão dessa evolução tecnológica, os fornecedores que entendiam estarem seguindo no caminho para a facilitação na prestação de um bom atendimento vêm causando ocorrências sucessivas e acintosas de mau atendimento aos seus consumidores, gerando a perda de tempo útil destes para solucionarem problemas causados pelos próprios fornecedores.

É certo que as diversas questões que cercam o cotidiano demandam algum tempo para ser solucionadas, o que leva a afirmar que é perfeitamente normal “perder” ou “investir” tempo para tratar das questões do dia-a-dia, inclusive aquelas relacionadas ao consumo, uma vez que essa atividade é, por todos, realizada ao longo das 24 horas do dia.

Mas, quais são os efeitos que sofrem os consumidores quando a solução de simples demandas de consumo requer tempo considerável, extravasando os limites da razoabilidade?

Seja a demora na solução de uma falha apresentada pelo produto ou serviço, na restituição de um valor cobrado indevidamente, na entrega do bem adquirido ou na prestação do serviço contratado, dentre outros exemplos cotidianos, torna-se cada dia mais corriqueira a *perda do tempo* imposto ao consumidor, que se vê obrigado a desperdiçar parcela de seu tempo na solução de falhas a que somente o fornecedor dera causa.

No entanto, ainda se discute se a perda de tempo imposta ao consumidor constitui prática vedada pela sistemática jurídica atual ou mero dissabor, tolerável no âmbito das relações consumeristas. O posicionamento majoritário ainda é de que tal prática constitui-se em mero dissabor, não sendo violação passível de reparação.

Como vem ocorrendo, é razoável exigir do consumidor que perca um tempo precioso para solucionar questões dessa natureza, quando ao mesmo tempo há outros afazeres e problemas mais sérios a solucionar no decorrer do dia?

Muitas vezes, o ser humano não tem noção do quanto custa “perder tempo” na sociedade pós-moderna. Talvez, não exista outro momento em que o tempo se torne bem da vida tão caro, raro e precioso como a ocasião na qual o médico apresenta o seu “tempo de vida” restante. É nessa sobredita sociedade tecnológica e de massas pós-moderna atual que o *tempo* passa a ser alvo de tutela cada vez mais específica.

## 2. CONSIDERAÇÕES GERAIS ACERCA DOS PRINCÍPIOS JURÍDICOS

O direito positivo, como objeto da ciência jurídica, nada mais é do que uma ordem coativa de conduta humana. Vale dizer, uma ordem coativa hierarquizada e escalonada de normas jurídicas prescritivas de conduta humana.

As normas jurídicas, por sua vez, formam um sistema, na medida em que se relacionam reciprocamente, segundo um princípio unificador. Todas as normas jurídicas do sistema convergem, segundo Kelsen<sup>1</sup>, para um único ponto – a norma fundamental, ou seja, a Constituição – que imprime unicidade e validade a todo o sistema normativo.

Neste contexto, tem-se por sistema o conjunto ordenado e organizado de partes (normas jurídicas) componentes de um todo unitário, relacionadas entre si e interdependentes. O sistema jurídico consiste exatamente na reunião ou composição, numa perspectiva unitária, ordenada e organizada, coerente e harmônica, das diversas unidades normativas.

O princípio jurídico se destaca como a pedra angular desse sistema de normas. Ou, poder-se-á afirmar que os princípios de Direito consagram os valores (democracia, liberdade, igualdade, segurança jurídica, dignidade da pessoa humana, estado de direito, razoabilidade, etc.) fundamentadores do sistema jurídico, orientadores de sua exata compreensão, interpretação e aplicação e, finalmente, supletivos das demais fontes do direito.

Os princípios jurídicos, outrora considerados como meros instrumentos secundários ou auxiliares na função integrativa do direito, são considerados, hodiernamente, em razão do novo sopro que oxigena a ciência jurídica contemporânea, chamado *pós-positivismo*, como verdadeiras normas jurídicas, as mais importantes de todas, responsáveis pela harmonia e coerência do sistema jurídico, que condiciona a própria validade desse sistema.

---

<sup>1</sup> KELSEN, Hans. Teoria pura do direito. Martins Fontes, São Paulo, 2000.

Em primorosa definição, Celso Antônio Bandeira de Mello entende o princípio como:

“mandamento nuclear de um sistema, verdadeiro alicerce dele, disposição fundamental que se irradia sobre diferentes normas compondo-lhes o espírito e servindo de critério para sua exata compreensão e inteligência exatamente por definir a lógica e a racionalidade do sistema normativo, no que lhe confere a tônica e lhe dá sentido harmônico. É o conhecimento dos princípios que preside a intelecção das diferentes partes componentes do todo unitário que há por nome sistema jurídico positivo<sup>2</sup>”.

Os princípios constitucionais, portanto, são as pautas normativas máximas de uma Constituição que refletem a sua ideologia e o modo de ser compreendida e aplicada.

## 2.1 DO PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA E O DIREITO FUNDAMENTAL AO TEMPO

A análise dos princípios norteadores do sistema brasileiro inicia-se, em regra, pelo sempre lembrado princípio da *dignidade da pessoa humana*, considerado por muitos o princípio informador da ordem jurídica vigente.

Este se encontra previsto no artigo 1º, inciso III, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, como um dos fundamentos do Estado Democrático de Direito, sendo elencado ainda, por muitos doutrinadores, como um valor supremo que atrai o conteúdo de todos os direitos fundamentais do homem, abaixo transcrito:

“Art. 1º, CRFB/1988 – 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:

---

<sup>2</sup> BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. Curso de direito administrativo. 17ª. Ed. São Paulo: Malheiros, 2004.

III – a dignidade da pessoa humana. [...]”

Dessa feita, os demais princípios que informam a ordem jurídica pátria devem ser interpretados sob a luz desse princípio. Quando se assegura, portanto, no *caput* do artigo 5º da Constituição, o direito à vida, está se assegurando o direito à vida digna, e não uma mera sobrevivência.

Também com base nessa lógica de interpretação, o princípio ora tratado constitui elemento de legitimidade dos direitos sociais, econômicos e culturais trazidos na Constituição, estando estes indissociavelmente ligados àquele.

Em uma interpretação sistemática, a dignidade da pessoa humana implica, portanto, no respeito não somente aos aspectos individuais do homem, trazidos no artigo 5º da CF, como também aos aspectos sociais elencados no artigo 6º da Constituição Federal, destacando-se dentre estes a educação, o trabalho e o lazer, *in verbis*:

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

“Art.6º. São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.”

Sendo assim, hodiernamente, em uma interpretação sistêmica, não se pode afastar a ideia do direito fundamental ao tempo, assentado especialmente na norma que assegura a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação, tanto no âmbito judicial quanto no administrativo, trazido no artigo 5º, inciso LXXVIII, da CF, mas que deve ser estendido aos demais direitos individuais e sociais acima expostos.

Ora, foi com vistas nesse direito fundamental que o CNJ criou a campanha chamada “Meta 2<sup>3</sup>: bater recordes é garantir direitos”. Cujos objetivos são o de “assegurar o direito constitucional à razoável duração do processo judicial, o fortalecimento da democracia, além de eliminar os estoques de processos responsáveis pelas altas taxas de congestionamento.”

A notoriedade do direito fundamental ao tempo deriva da junção de dois sobreprincípios, quais sejam: o princípio norteador de todo o sistema jurídico pátrio, já exposto acima, o princípio da dignidade da pessoa humana; bem como o citado anteriormente princípio da razoável duração dos processos.

Sobre o tema, o Juiz de Direito do TJ-PE Luiz Mário Moutinho, em mensagem postada em uma rede social, teceu interessante ponto de vista sobre a importância e relatividade do tempo em nossas vidas. São suas palavras:

“a sensação do tempo é algo que varia com o tempo. Veja o exemplo dos computadores. Temos um equipamento que tem um processador com certa velocidade, e depois compramos outra máquina mais rápida alguns milésimos de segundos, e logo achamos que o PC antigo é lento demais. Da mesma forma as pessoas mais velhas viveram num tempo onde passavam horas nas filas dos bancos para descontar um cheque ou esperavam dias para que um cheque depositado fosse compensado. Hoje a realidade da compensação dos cheques é outra, muito mais rápida, 24 ou 48 horas. Porém, permanecer horas na fila de um banco não corresponde a legítima expectativa do consumidor do século XXI, quando um milésimo de segundo é uma eternidade.”

Dessa forma, quando, por exemplo, a má prestação de um serviço extravasa as raias da razoabilidade, dando lugar à irritação, à frustração, ao sentimento de descaso, ao sentimento de se sentir somente um número no rol de consumidores de uma empresa, é que ocorre a violação do direito à paz, à tranquilidade, à prestação

---

<sup>3</sup> Portaria Nº 518 de 27/04/2009, revogado pela Instrução Normativa Nº 58 de 20/06/2014.  
<http://www.cnj.jus.br/atos-normativos?documento=797>

adequada dos serviços contratados, enfim, a uma série de direitos intimamente relacionados à dignidade humana.

O direito fundamental ao tempo é trazido também na jurisprudência pátria, como se pode notar em trechos da decisão do Desembargador Jones Figueiredo Alves, do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, ao proferir voto/vista na Apelação Cível nº 230521-7<sup>4</sup>, onde condenou o Banco do Brasil à indenizar uma consumidora, julgada pela 4ª Câmara Cível do TJ-PE, abaixo transcrito:

“A visão eclesialística do tempo diz-nos que tudo tem o seu tempo determinado e há tempo para todo propósito debaixo do céu: há tempo de nascer e tempo de morrer; tempo de chorar e tempo de rir; tempo de abraçar e tempo de afastar-se; tempo de amar e tempo de aborrecer; tempo de guerra e tempo de paz. (...) A questão é de extrema gravidade e não se pode admiti-la, por retóricas de tolerância ou de condescendência, que sejam os transtornos do cotidiano que nos submetam a esse vilipêndio de tempo subtraído de vida, em face de uma sociedade tecnológica e massificada, impessoal e disforme, onde nela as pessoas possam perder a sua própria individualidade, consideradas que se tornem apenas usuários numerados em bancos informatizados de dados.” E continua, citando autores como Charles Darwing “o homem que tem a coragem de desperdiçar uma hora de seu tempo não descobriu o valor da vida” e Victor Hugo “a vida já é curta, e nós a encurtamos ainda mais desperdiçando o tempo.”

Enfim, o tempo é hoje um bem jurídico e só o seu titular pode dele dispor. Quem injustificadamente se apropriar deste bem causa lesão que, dependendo das circunstancias pode causar dano que vai além do simples aborrecimento do cotidiano ou dano moral.

---

<sup>4</sup> [http://www.tjpe.jus.br/noticias\\_ascomSY/arquivos/2011\\_04\\_11\\_Voto-Vista.pdf](http://www.tjpe.jus.br/noticias_ascomSY/arquivos/2011_04_11_Voto-Vista.pdf)

## 2.2 DO PRINCÍPIO DA BOA-FÉ E DA CONFIANÇA NA RELAÇÃO DE CONSUMO

Como dito acima, com o advento da Constituição Federal de 1988, com fito na unicidade do sistema, surgiu a necessidade de observância da tábua axiológica trazida pela Constituição, na edição dos novos diplomas infraconstitucionais, aqui especificamente, o Código de Defesa do Consumidor. Ou seja, o CDC deve observância e aplicabilidade ao manto dos princípios explícitos e implícitos norteadores do sistema, em especial, ao princípio da dignidade da pessoa humana.

O Código de Defesa do Consumidor propôs a revitalização, dentre outras, de um dos princípios gerais do direito, denominado princípio da boa-fé objetiva, que representa o valor da ética, veracidade e correção dos contratantes, operando de diversas formas e em todos os momentos do contrato, desde a sua negociação até sua execução.

O princípio da boa-fé como cláusula geral, serve de paradigma para as relações provenientes da contratação em massa e deve incidir na interpretação de todo e qualquer contrato, especialmente os que regem uma relação de consumo.

É um dos principais princípios orientadores do Código de Defesa do Consumidor e basilar de toda a conduta contratual que traz a ideia de cooperação, respeito e fidelidade nas relações contratuais. Refere-se aquela conduta que se espera das partes contratantes, com base na lealdade, de sorte que toda cláusula que infringir esse princípio é considerada, *ex lege* como abusiva, conforme interpretação do artigo 51, inciso XV do referido diploma, abaixo transcrito:

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

XV – estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor.”

A nobre doutrinadora Cláudia Lima Marques<sup>5</sup> define a boa-fé como: “(...) uma atuação ‘refletida’, uma atuação refletindo, pensando no outro, no parceiro contratual, respeitando seus interesses legítimos, seus direitos, respeitando os fins do contrato, agindo com lealdade, sem abuso da posição contratual, sem causar lesão ou desvantagem excessiva, com cuidado com as pessoas e o patrimônio do parceiro contratual, cooperando para atingir o bom fim das obrigações, isto é, o cumprimento do objetivo contratual e a realização dos interesses legítimos de ambos os parceiros. Trata-se de uma boa-fé objetiva, um paradigma de conduta leal, e não apenas de boa-fé subjetiva. Boa-fé objetiva é um standard de comportamento leal, com base na confiança, despertando na outra parte co-contratante, respeitando suas expectativas legítimas e contribuindo para a segurança das relações negociais.”.

Entende-se tal princípio não como mera intenção, mas como objetivo primordial de conduta, exigência de respeito, lealdade, cuidado com a integridade física, moral e patrimonial, devendo prevalecer deste a formação inicial da relação de consumo.

Além de limitar práticas abusivas, a boa-fé gera deveres secundários de conduta, que impõe as partes comportamentos necessários, ainda que não previstos expressamente nos contratos, que devem ser obedecidos a fim de permitir a realização das justas expectativas surgidas em razão da celebração e da execução do contrato.

Dessa forma, tal princípio basilar em toda relação de consumo, interpretado como um instrumento de manutenção ao equilíbrio contratual, tendo como norte o consumidor como parte hipossuficiente daquela relação, deve ser respeitado durante toda aquela relação de consumo, como forma de resguardar as expectativas naturalmente brotadas da celebração daquele contrato consumerista.

Neste diapasão, importante destacar a necessidade dos fornecedores interpretarem e respeitarem tal princípio como um correlacionado daquele princípio

---

<sup>5</sup> MARQUES, Cláudia Lima, “Planos privados de assistência à saúde. Desnecessidade de opção do consumidor pelo novo sistema. Opção a depender da conveniência do consumidor. Abusividade da cláusula contratual que permite a resolução do contrato coletivo por escolha do fornecedor”. Revista de Direito do Consumidor, n. 31, jul./set./99, p. 145.

norteador basilar de nossa ordenamento jurídico pátrio, qual seja, princípio da dignidade da pessoa humana. E, conseqüentemente, do implícito direito fundamental ao tempo, derivado da junção daquele princípio basilar com o princípio da razoabilidade dos processos.

Tal interpretação é de suma importância vez que, com os seus deveres de lealdade, transparência e boa-fé nas relações de consumo, coadunam com a sua obrigação de executar o contrato em tempo razoável, bem como os problemas dele decorrente, especialmente quando ocasionados pelos próprios fornecedores.

## 2.3 DO PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

O Estatuto do Consumidor tem como foco de atuação a defesa do contraente vulnerável – em sentido técnico ou econômico – da relação de consumo. Como dito anteriormente, o referido diploma foi criado para amparar o consumidor de modo amplo e efetivo, possuindo suas normas caráter de ordem pública e de interesse social, em observância ao princípio da dignidade da pessoa humana, nos termos cunhados pelo seu artigo 1º do referido diploma, abaixo transcrito:

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

A importância de delimitar o conceito do que vem a ser consumidor e fornecedor reside na necessidade de estabelecer o âmbito de atuação das regras de consumo, para posterior análise da amplitude da proteção conferida pelo Estatuto.

O conceito de consumidor encontra-se previsto no artigo 2º, caput, que o define como “toda a pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Assim, se o adquirente for um intermediário na cadeia produtiva e o bem obtido for tipicamente um bem de produção (e não de consumo<sup>6</sup>) utilizado para a complementação do ciclo produtivo, não se enquadrará

---

<sup>6</sup> Destinados à satisfação do consumidor, que os adquire na qualidade de destinatário final.

no conceito de consumidor, sendo-lhe aplicáveis as disposições contidas no direito comum.

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

Esclarecidos os conceitos, passa-se à análise do referido princípio que ampara a tutela do consumidor.

A vulnerabilidade do consumidor constitui presunção legal absoluta, que informa se as normas do direito do consumidor devem ser aplicadas e como devem ser aplicadas. Há na sociedade atual o desequilíbrio entre os dois agentes econômicos, consumidor e fornecedor, nas relações jurídicas que estabelecem entre si. O reconhecimento desta situação pelo direito é que fundamenta a existência de regras especiais, uma lei *ration personae* de proteção do sujeito mais fraco da relação de consumo.

Tal princípio, portanto, credita ao consumidor o elo mais frágil da relação de consumo, o que induz ao entendimento de que, neste tipo de relação comercial, a parte adquirente/contratante (consumidor) possui um rol de direitos especiais que devem ser respeitados, por ambas as partes, desde o nascedouro da relação. Aqui importante resgatar mais uma vez o princípio da boa-fé e confiança nas relações de consumo, bem como, e, especialmente, o princípio basilar do ordenamento jurídico da dignidade da pessoa humana.

Nessa senda, o princípio da vulnerabilidade visa promover o equilíbrio econômico, técnico ou jurídico entre as partes envolvidas na relação de consumo, fixando regras destinadas a compensar a inferioridade do consumidor decorrente de sua fragilidade e assegurar a isonomia nas relações de consumo. É a vulnerabilidade do consumidor que justifica a existência do CDC.

Dessa forma, quando um consumidor é posto em situação na qual tem que gastar seu tempo útil para solucionar questão oriunda de ação ou omissão do

fornecedor, por tempo que ultrapassa a razoabilidade, em outras palavras, quando o fornecedor, utilizando-se de sua superioridade técnica ou econômica naquela relação de consumo, coloca a outra parte em situação de desperdício de seu tempo útil, ferindo diretamente a sua dignidade da pessoa humana, por tempo que extravasa a razoabilidade, viola diretamente o seu direito fundamental ao tempo, e se sujeita à indenização por responsabilidade civil.

### 3 RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A responsabilidade civil é, indubitavelmente, um dos temas mais palpitantes e problemáticos da atualidade jurídica, ante sua surpreendente expansão no direito moderno e seus reflexos nas atividades humanas, contratuais e extracontratuais, e no prodigioso avanço tecnológico, que impulsiona o progresso material, gerador de utilidades e de enormes perigos à integridade da vida humana.

A todo instante surge o problema da responsabilidade civil, pois cada atentado sofrido pelo homem, relativamente à sua pessoa ou ao seu patrimônio, constitui um desequilíbrio de ordem moral ou patrimonial, tornando imprescindível a criação de soluções ou remédios que sanem tais lesões, pois o direito não poderá tolerar que ofensas fiquem sem reparação. Quem deverá ressarcir esses danos? Como se operará a recomposição do *statu quo ante* e a indenização do dano? Essa é a temática da responsabilidade civil.

Toda manifestação da atividade que provoca prejuízo traz em seu bojo o problema da responsabilidade, que não é fenômeno exclusivo da vida jurídica, mas de todos os domínios da vida social.

Realmente, embora alguns autores considerem a responsabilidade civil como a grande vedete do direito civil, na verdade, absorve não só todos os ramos do direito, como também a realidade social, o que demonstra o campo ilimitado da responsabilidade civil.

Dentre os diversos campos em que o direito do consumidor alterou substancialmente o direito tradicional, é no âmbito da responsabilidade civil que tais mudanças aparecem de modo mais destacado. Observam os mais diversos doutrinadores, que a necessidade de uma reelaboração teórica do tema se impõe uma vez que a realidade social e econômica da sociedade de consumo de massas é substancialmente distinta da realidade anterior. Em primeiro lugar, o causador do dano não é mais um indivíduo, mas uma organização, uma empresa. A vítima, da mesma forma, não é um consumidor individualizado, mas uma massa ou grupo de consumidores, um conjunto indefinido de pessoas que estão no mercado. Por fim, o requisito clássico da responsabilidade civil, a ação ou omissão voluntária, passa a se

caracterizar como um processo anônimo, despersonalizado, burocrático de produção em série de bens de mais variada natureza.

A estrutura tradicional da responsabilidade civil, entretanto, não resta superada. Tanto o CDC, quanto mais recente Código Civil 2002, tratam de estabelecer uma releitura dos seus institutos, sobretudo no que diz respeito a situações específicas nas quais, seja em decorrência da extensão do dano, dos processos mediante os quais se dá a violação do direito (cadeia de fornecedores), ou a possibilidade real de provar-se a incorreção ou falta de uma determinada conduta do causador do dano, fez-se necessária uma visão renovada do instituto, o que leva como efeito indissociável deste processo, a objetivação da responsabilidade civil.

No direito do consumidor, a própria classificação tradicional entre responsabilidade contratual e extracontratual é afastada, para dar lugar a uma nova terminologia, da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço e a responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço.

A *summa divisio* da responsabilidade civil no direito do consumidor, assim, não se dá mais em razão da fonte do dever jurídico violado (quando o descumprimento de um dever contratual ensejava a responsabilidade contratual, e a violação de um dever legal dava causa à responsabilidade extracontratual<sup>7</sup>).

O novo critério do direito do consumidor se dá em vista do interesse jurídico protegido pelo ordenamento jurídico. Neste caso, a responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço, também denominado como responsabilidade por acidentes de consumo, tem em vista a proteção da vida, segurança e saúde, bem como a

---

<sup>7</sup> Um exemplo ilustrativo é o da responsabilidade reconhecida aos *shopping centers* ou estabelecimentos empresariais pelo furto ou roubo de veículos de consumidores nos estacionamentos que disponibilizam. Tal responsabilidade, que anteriormente era fundada na equiparação entre o contrato de estacionamento e o contrato de depósito, atualmente é fundamentada exclusivamente no dever de segurança que resulta do regime legal do próprio CDC. Neste sentido, pronuncia-se o STJ: “É dever de estabelecimentos como *shopping centers*, que oferecem estacionamento privativo aos consumidores ainda que de forma gratuita, zelar pela segurança dos veículos e dos clientes.” (STJ. AgRg no AREsp 188.113/RJ, rel. Min. João Otávio de Noronha, 3ª T., j. 01.04.2014, DJe 06.04.2014). No mesmo sentido, em relação ao furto em estacionamento oferecido por banco para atendimento de seus clientes: STJ. AgRg no AREsp 376.268/SP, 4ª T., j. 18.02.2014, rel. Min. Maria Isabel Gallotti, DJe 06.03.2014.

observância do princípio da boa-fé e confiança, do princípio da razoabilidade, do princípio da vulnerabilidade do consumidor, dentre tantos outros, em especial, o princípio da dignidade da pessoa humana e seu corolário direito fundamental ao tempo.

### 3.1 DO DANO MORAL

A doutrina aponta o surgimento do instituto do dano moral séculos antes de Cristo, no Código de Hamurabi. A partir de então o instituto sofreu evolução, superando a sanção através da violência física e chegando a compensação financeira pelo dano. Durante algum tempo discutiu-se no direito brasileiro a possibilidade de reparação por dano moral, fase que já se encontra superada.

Atualmente o direito à indenização por dano moral está consagrado no artigo 5º da Constituição Federal. Apesar disso, continua sendo um tema controvertido, sobretudo em relação aos critérios para quantificação desta indenização e a sua possível banalização, havendo inclusive aqueles que afirmam existir uma indústria do dano moral.

Existem inúmeras definições na doutrina pátria para o dano moral. Pablo Stolze e Rodolfo Pamplona o conceituam como “lesão de direitos cujo conteúdo não é pecuniário, nem comercialmente redutível a dinheiro”<sup>8</sup>. Neste mesmo sentido, Maria Helena Diniz estabelece o dano moral como “a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa física e jurídica, provocada pelo ato lesivo”<sup>9</sup>.

O doutrinador Carlos Roberto Gonçalves, ao conceituar o dano moral assevera que:

“Dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando seu patrimônio. É lesão ao bem que integra os direitos da

---

<sup>8</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Novo curso de direito civil. 2. Ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2004, v.3.

<sup>9</sup> DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro – Responsabilidade Civil. 19 ed. São Paulo: Saraiva, 2005.VII.

personalidade, como a honra, a dignidade, intimidade, a imagem, o bom nome, etc., como se infere dos art. 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarreta ao lesado dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação”<sup>10</sup>.

Em primeira análise é possível considerar que o dano moral está vinculado à dor, angustia, sofrimento e tristeza. Todavia, atualmente não é mais cabível restringir o dano moral a estes elementos, uma vez que ele se estende a todos os bens personalíssimos, dentre eles, a dignidade da pessoa humana e seus derivados.

O dano moral sofreu muita resistência para ser admitido no ordenamento jurídico brasileiro. Durante muito tempo, discutiu-se se o dano exclusivamente moral deveria ser indenizado.

Na Constituição Política de 1988 a aceitação da reparação do dano moral foi plena, até mesmo porque a Carta Magna trouxe no seu corpo, expressamente a possibilidade de reparação do dano moral. Essa manifestação está prevista no art. 5º, incisos V e X, da Constituição Federal, que estabelecem:

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

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

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.”

Impende destacar as douradas palavras do constitucionalista Jose Afonso da Silva:

“A vida humana, que é o objeto do direito assegurado no artigo 5º, caput, integra-se de elementos materiais (físicos e psíquicos) e

---

<sup>10</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito civil brasileiro. 3. Ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2008. v. IV.

imateriais (espirituais). [...] No conteúdo de seu conceito se envolvem o direito à dignidade da pessoa humana [...], o direito à privacidade [...], o direito à integridade físico-corporal, o direito à integridade moral e, especialmente, o direito à existência.”

E continua:

“A vida humana não é apenas um conjunto de elementos materiais. Integram-na, outrossim, valores imateriais, como os morais. A Constituição empresta muita importância à moral como valor ético-social da pessoa e da família, que se impõe ao respeito dos meios de comunicação social (artigo 222, IV). Ela, mais que as outras, realçou o valor da moral individual, tornando-a mesmo um bem indenizável (artigo 5º, incisos V e X). A moral individual sintetiza a honra da pessoa, o bom nome, a boa fama, a reputação que integram a vida humana como dimensão imaterial. Ela e seus componentes são atributos sem os quais a pessoa fica reduzida a uma condição animal de pequena significação. Daí por que o respeito à integridade moral do indivíduo assume feição de direito fundamental.<sup>11</sup>”

O instituto está presente hoje também no Código de Defesa do Consumidor, que, no artigo 6º, nos seus incisos VI e VII, aos consumidores, como direito básico, “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais” e “o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vista à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais”, respectivamente.

Notamos que a fase de discussão sobre reparabilidade já foi superada, o instituto atinge agora a sua maturidade e afirma a sua relevância, esmaecida de vez a relutância daqueles juízes e doutrinadores então vinculados ao equivocado preconceito de não ser possível compensar a dor moral com dinheiro.

---

<sup>11</sup> SILVA, José Afonso da. Curso de direito constitucional positivo. São Paulo: Malheiros, 2000.

## 3.2 DO DANO TEMPORAL

O tempo, em que pese sua extrema relevância individual e social, não possui hoje valor jurídico reconhecido de modo expresso. Talvez porque nem mesmo haja o reconhecimento de seu valor pessoal. Por vezes, o decurso do tempo passa totalmente despercebido pelo homem. Horas, dias e semanas fluem sem que se tome consciência e, principalmente, sem que se de conta da magnitude que esse fato representa na vida. Às vezes, tal tempo é mesmo menosprezado pelos interessados: os seus próprios titulares.

Apesar de não ser reconhecido de modo *expresso* como direito subjetivo, como demonstrado nas linhas acima, o tempo desempenha papel essencial no atual ordenamento, e mesmo dentro do microssistema das relações de consumo. É elemento essencial dos institutos da prescrição e decadência, conforme consta dos artigos 26 e 27 do CDC<sup>12</sup>, bem como nas demais áreas do direito.

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

Ao próprio consumidor impõe-se o respeito aos prazos estipulados, sob pena de decair seu direito de reclamar de vícios ou prescrever sua pretensão ressarcitória aos danos que lhe foram acarretados. Da mesma forma, ao fornecedor são impostos limites de prazo para a solução dos vícios que seus produtos ou serviços apresentarem (art. 18, §1º do CDC<sup>13</sup>).

---

<sup>12</sup> Art.26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em: I – trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis; II – noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto duráveis; Art.27. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

<sup>13</sup> Art.18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor [...]. § 1º. Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: [...].

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

Consoante anteriormente relatado, a Constituição atual garantiu ao homem o direito à vida, à educação, ao trabalho e ao lazer – dentre tantos outros que se poderia elencar –, os quais constituem expressão do princípio maior da dignidade humana, fundamento do atual estado democrático de direito, e a razão maior para a tutela de todos os aspectos (individuais e sociais) inerentes à vida humana.

Como já dito acima, a ordem econômica na atual constituição não só é informada pelo princípio da defesa do consumidor, mas também tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social. Por certo que as atividades econômicas desenvolvidas pelos fornecedores em âmbito nacional também deverão atender a tais ditames.

Em razão da especialização do conhecimento e das atividades desenvolvidas no seio social, intensificou-se o processo de interdependência entre os indivíduos, que passam a se valer cada vez mais das trocas (de produtos, serviços) para alcançar seus objetivos, de modo a lhes proporcionar dignidade e bem estar. Daí a importância da qualidade intrínseca dos bens produzidos e serviços prestados, e a missão de o fornecedor cumprir com tais desígnios.

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

Tal perda de tempo é responsável pelo que se denomina *desvio produtivo do consumidor*. A missão implícita do fornecedor, portanto, seria liberar os recursos produtivos do consumidor, proporcionando produtos e serviços de qualidade e possibilitando que este empregue o seu tempo nas atividades de sua preferência. Um cliente, por exemplo, contrata uma agência de turismo justamente com a

finalidade de que esta planeje e organize sua viagem, poupando o consumidor dessa função e possibilitando que ele use o tempo disponível para outras atividades.

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

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

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

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

## 4 CONCLUSÃO

Juridicamente falando, o decurso do tempo é um fato jurídico em sentido estrito, ou seja, acontecimento natural capaz de gerar efeitos no mundo do Direito, sendo fonte de direitos e obrigações.

Na era da globalização a expressão de Benjamin Franklin “tempo é dinheiro”, mais do que nunca, condiz com a realidade social. As pessoas não têm tempo a perder.

A falta de tempo para se viver bem é um problema para a nossa sociedade, pois pessoas são diariamente obrigadas a correr contra o relógio, numa busca frenética por melhores condições de vida, com bons salários, o que as levam a estudar, trabalhar e, ainda, manterem-se atualizadas com as notícias do país e do mundo que são diuturnamente despejadas nos diversos meios de comunicação.

Tal situação atualmente vivida na sociedade, bem como demais situações que a agravam, afetam diretamente o princípio basilar de nossa Constituição Federal, qual seja, dignidade da pessoa humana, e, consecutivamente, o direito fundamental ao tempo.

Como já dito anteriormente, há responsabilização civil dos fornecedores e/ou prestadores de serviços, em virtude de sua ação ou omissão para com seus consumidores, derivados da relação de consumo entre aquelas partes, especialmente quando estes têm que despender seu tempo útil e produtivo para solucionar situações ocasionadas pelos próprios fornecedores.

Esse tipo de conduta, corriqueiramente ocasionada pelos fornecedores, no mercado atual, afetam diretamente o princípio basilar do ordenamento pátrio, qual seja, a dignidade da pessoa humana, quando por sua vez, constrange o consumidor a utilizar o seu tempo para solucionar um mau atendimento realizado pelo fornecedor, ou seja, dispõe do tempo do consumidor como se seu fosse. O que constata naturalmente a sua responsabilização civil pelos danos causados àqueles.

## REFERÊNCIAS

KELSEN, Hans. Teoria pura do direito. Martins Fontes, São Paulo, 2000

BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. Curso de direito administrativo. 17ª. Ed. São Paulo: Malheiros, 2004.

MARQUES, Cláudia Lima, “Planos privados de assistência à saúde. Desnecessidade de opção do consumidor pelo novo sistema. Opção a depender da conveniência do consumidor. Abusividade da cláusula contratual que permite a resolução do contrato coletivo por escolha do fornecedor”. Revista de Direito do Consumidor, n. 31, jul./set./99, p. 145.

PORTARIA Nº 518 de 27/04/2009, revogado pela INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 58 de 20/06/2014: <http://www.cnj.jus.br/atos-normativos?documento=797>.

[http://www.tjpe.jus.br/noticias\\_ascomSY/arquivos/2011\\_04\\_11\\_Voto-Vista.pdf](http://www.tjpe.jus.br/noticias_ascomSY/arquivos/2011_04_11_Voto-Vista.pdf)

DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro – Responsabilidade Civil. 19 ed. São Paulo: Saraiva, 2005.VII.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Novo curso de direito civil. 2. Ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2004, v.3.

GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito civil brasileiro. 3. Ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2008. v. IV.

SILVA, José Afonso da. Curso de direito constitucional positivo. São Paulo: Malheiros, 2000.