

Artigo

A perda do tempo útil do consumidor e a caracterização do dano temporal

The loss of the consumer's useful time and the characterization of temporal damage

Lazzaro Pacheco Saburido¹

¹Pós-Graduado em Advocacia Contenciosa Cível pela Faculdade Legale, São Paulo, São Paulo. ORCID: 0009-0005-5641-7256. E-mail: lazzaropacheco@hotmail.com.

Submetido em: 03/04/2025, revisado em: 04/04/2025 e aceito para publicação em: 07/04/2025.

Resumo: A crescente complexidade das relações de consumo na sociedade moderna tem gerado novas formas de danos aos consumidores, que vão além dos tradicionais danos materiais e morais. Uma dessas novas formas é a perda do tempo útil do consumidor, caracterizada pelo desvio produtivo, onde o tempo gasto para resolver problemas causados por fornecedores é considerado um dano indenizável. O problema central deste estudo é a falta de reconhecimento jurídico explícito do tempo como um bem jurídico tutelável, apesar de sua importância inegável na vida moderna. A legislação brasileira ainda não contempla expressamente a proteção do tempo do consumidor, o que gera lacunas na responsabilização dos fornecedores que causam esse tipo de dano. O objetivo deste trabalho foi analisar a possibilidade jurídica de ampliação das hipóteses de danos indenizáveis, com foco na teoria do desvio produtivo do consumidor. Busca-se demonstrar que o tempo, embora não positivado expressamente, deve ser considerado um bem jurídico passível de tutela, e que sua usurpação injusta deve ser indenizada. A metodologia utilizada neste estudo foi a revisão bibliográfica e documental, com análise de doutrinas, jurisprudências e legislações pertinentes. Através de uma abordagem qualitativa, foram examinados os fundamentos teóricos e práticos que sustentam a teoria do desvio produtivo do consumidor, bem como a aplicação desta teoria pelos tribunais brasileiros. Em suma, a responsabilidade civil no direito do consumidor é um instituto em constante evolução, que deve acompanhar as mudanças e avanços da sociedade para garantir uma proteção eficaz aos consumidores. A adaptação das normas jurídicas e a definição clara dos parâmetros para a responsabilidade são essenciais para superar os desafios e garantir uma reparação justa dos danos causados aos consumidores.

Palavras-chave: Responsabilidade civil; Direito do consumidor; Dano Temporal.

Abstract: The increasing complexity of consumer relations in modern society has generated new forms of damage to consumers, which go beyond traditional material and moral damages. One of these new forms is the loss of the consumer's useful time, characterized by productive deviation, where the time spent solving problems caused by suppliers is considered compensable damage. The central problem of this study is the lack of explicit legal recognition of time as a legally protected good, despite its undeniable importance in modern life. Brazilian legislation still does not expressly contemplate the protection of consumer time, which creates gaps in the accountability of suppliers who cause this type of damage. The objective of this work was to analyze the legal possibility of expanding the hypotheses of compensable damages, focusing on the theory of productive deviation of the consumer. It seeks to demonstrate that time, although not expressly codified, should be considered a legally protected good, and that its unjust usurpation should be compensated. The methodology used in this study was bibliographic and documentary research, with analysis of relevant doctrines, jurisprudence, and legislation. Through a qualitative approach, the theoretical and practical foundations that support the theory of productive deviation of the consumer were examined, as well as the application of this theory by Brazilian courts. In short, civil liability in consumer law is an evolving institute that must keep up with societal changes and advances to ensure effective consumer protection. The adaptation of legal norms and the clear definition of parameters for liability are essential to overcome challenges and ensure fair compensation for damages caused to consumers.

Keywords: Civil liability; Consumer law; Temporal Damage.

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A crescente complexidade das relações de consumo na sociedade moderna tem gerado novas formas de danos aos consumidores, que vão além dos tradicionais danos materiais e morais. Uma dessas novas formas é a perda do tempo útil do consumidor, caracterizada pelo desvio produtivo, onde o tempo gasto para resolver problemas causados por fornecedores é considerado um dano indenizável.

O problema central deste estudo é a falta de reconhecimento jurídico explícito do tempo como um bem jurídico tutelável, apesar de sua importância inegável na vida moderna. A legislação brasileira ainda não contempla expressamente a proteção do tempo do consumidor, o que

gera lacunas na responsabilização dos fornecedores que causam esse tipo de dano.

O objetivo deste trabalho é analisar a possibilidade jurídica de ampliação das hipóteses de danos indenizáveis, com foco na teoria do desvio produtivo do consumidor. Busca-se demonstrar que o tempo, embora não positivado expressamente, deve ser considerado um bem jurídico passível de tutela, e que sua usurpação injusta deve ser indenizada.

A metodologia utilizada neste estudo é a pesquisa bibliográfica e documental, com análise de doutrinas, jurisprudências e legislações pertinentes. Através de uma abordagem qualitativa, serão examinados os fundamentos teóricos e práticos que sustentam a teoria do desvio produtivo do consumidor, bem como a aplicação desta teoria pelos tribunais brasileiros. A revisão bibliográfica

permitirá uma compreensão aprofundada do tema, enquanto a abordagem qualitativa proporcionará uma análise detalhada e interpretativa dos dados coletados.

2 A PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR E A CARACTERIZAÇÃO DO DANO TEMPORAL

O tempo é uma preciosidade, um recurso limitado, inacumulável e irrecuperável. “Esse tempo, isto é, essa duração tem um custo, tem um preço e ademais tem um valor” (Nunes, 2013). Nesse sentido, as pessoas têm de utilizar o tempo de forma eficiente, a fim de satisfazer todas as suas necessidades e obrigações.

Acontece que, por vezes, condutas perpetradas por terceira pessoa – leia-se: fornecedor – podem acarretar ao indivíduo – consumidor – uma perda do seu tempo útil, caracterizando o chamado desvio produtivo do consumidor.

Marcos Dessaune (2017), em seu livro “*Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*” retrata e estuda bem este tipo de situação. De uma forma bem resumida, a teoria do desvio produtivo do consumidor defende a ideia de que o tempo utilizado pelo consumidor para solucionar problemas que o fornecedor gerou, caracteriza-se como uma espécie de dano indenizável, devendo por isso o causador deste dano ser responsabilizado civilmente, a fim de que se possa restaurar as coisas ao status *quo ante*.

2.1 A POSSIBILIDADE JURÍDICA DE AMPLIAÇÃO DAS HIPÓTESES DE DANOS INDENIZÁVEIS

Para além dos danos tradicionais existentes no ordenamento jurídico brasileiro, novas hipóteses de danos têm surgido na doutrina e, ainda que com um pouco de dificuldade, aceitos e utilizados pela jurisprudência pátria. Essa amplificação de danos tuteláveis juridicamente se origina exatamente das mudanças de paradigmas verificados na sociedade moderna.

Nos capítulos anteriores, houve a oportunidade de estudar um pouco sobre a responsabilidade civil. Foi constatado que, assim como as relações sociais entre os indivíduos do mundo moderno tecnológico, o instituto também passa por constante evolução, havendo uma ampliação dos interesses tuteláveis, a fim de propiciar maior proteção para o ofendido, seja de forma preventiva ou repressiva.

Decorre justamente deste objetivo da responsabilidade civil – proteção da vítima –, que nos últimos anos, há certa aquiescência no reconhecimento de novos danos. Assim, “o direito obrigacional e o direito consumerista brasileiros, portanto, tratam de duas espécies de dano: o patrimonial ou material – e suas subespécies – e o extrapatrimonial ou imaterial – e suas subespécies ou variações (...)” (Dessaune, 2017, p. 123). Como exemplos de “novos” danos, cite-se o dano moral coletivo, a perda de uma chance, o dano estético, o dano reflexo etc.

O cerne da questão está no próprio bojo do sistema jurídico pátrio. Explica-se: embora existam

interesses predispostos de forma expressa na Constituição da República e nas leis infraconstitucionais (cite-se, por exemplo, o código de defesa do consumidor), não se pode taxar que se outros determinados interesses sociais não estiverem previstos em normas expressas, significará automaticamente que seu reconhecimento seja impossível.

Nessa perspectiva de pensamento, o jurista Marcos Dessaune explica que:

Considerando que a função da responsabilidade civil é possibilitar a proteção do ser humano contra violações notadamente à sua dignidade, e na medida em que novos interesses, sobretudo de natureza existencial, passam a ser considerados pelos tribunais como merecedores de tutela, Bodin de Moraes sustenta então que “sempre haverá uma nova hipótese (*de dano*) sendo criada”.

Nesse sentido, Anderson Schreiber proclama que “o reconhecimento da necessidade de tutela dos interesses existenciais atinentes à pessoa humana representa uma autêntica revolução”. O autor realça que “um novo universo de interesses merecedores de tutela veio [a] dar margem, diante da sua violação, a danos que até então [nem] sequer eram considerados juridicamente como tais, tendo, de forma direta ou indireta, negada a sua ressarcibilidade.” Segundo Schreiber, a ampliação dos danos indenizáveis se deve, em boa parte, à “maior sensibilidade dos tribunais à tutela de aspectos existenciais da personalidade” (Dessaune, 2017, p. 113)

Vê-se, assim, que o dever de selecionar os interesses dignos de tutela jurídica não compete apenas ao poder legislativo, mas também ao poder judiciário como intérprete e aplicador do direito. Destarte, partindo da premissa de que não existe um rol taxativo de interesses tuteláveis, o julgador, diante de casos concretos, tem o dever de averiguar se trata-se de uma nova espécie de interesse tutelável, não disposto expressamente em normas legais, mas sim em decorrência de análises sistemáticas do ordenamento jurídico pátrio.

Em verdade, justamente por este motivo, houve um estudo no presente trabalho sobre os princípios e normas que orientam a tutela consumerista, devido à importância que exercem sobre a criação, interpretação e aplicação do direito. Cite-se, como exemplo, o princípio da dignidade da pessoa humana, que pode ser facilmente aplicado no tema em comento, senão vejamos:

“A aplicação do princípio da dignidade da pessoa humana na teoria da responsabilidade civil”, conclui Mulholland, “cumpre, portanto, uma dupla função: identifica as hipóteses de dano injusto gerado à pessoa e indica o parâmetro para a quantificação deste dano, através da qualificação pessoal do ofendido; e serve como critério para, numa situação de impossibilidade de prova da causalidade, estabelecer a obrigação de indenizar, priorizando a figura da vítima do dano”.

Diante dessa nova realidade, a autora afirma que “a grande dificuldade em torno da configuração destes novos danos é a da sua limitação e especificação. Em muitos casos, estaremos diante da violação de interesses já tutelados pelo ordenamento jurídico, seja de maneira constitucional, seja infraconstitucional, conforme já salientado. Em outros casos, contudo, caberá à criação

jurisprudencial, através da análise do caso concreto, estabelecer a existência de um dano e, por conta disto, impor uma indenização” (Dessaune, 2017, p. 113).

Trata-se de uma decorrência lógica. O legislador não tem como acompanhar as mudanças sociais e criar um dispositivo ou norma legal com capacidade para abarcar todas as situações lesivas que surgirem com o passar do tempo. Desta forma, como a ampliação das hipóteses de danos tuteláveis decorre dos próprios avanços na sociedade, o principal objetivo que se busca é assegurar ampla proteção aos possíveis ofendidos que por ventura suportam o desabono de terem os seus direitos/bem jurídicos violados, ainda que não exista norma expressa fundamentando sua proteção.

Saindo de uma perspectiva ampla e geral, e partindo para o ramo do direito ora em estudo, vê-se que as relações jurídico-obrigacionais de consumo também acompanham essa lógica acima. Antes da criação do código de defesa do consumidor, haviam obstáculos quanto à prova da culpa do fornecedor, assim como a ausência de disposições legais expressas para disciplinar as relações jurídicas daí decorrentes. Por outro lado, após seu advento, surgiu a complexidade de tornar efetiva as suas normas protecionistas, ante o abuso do direito por parte dos fornecedores, e a hipossuficiência dos consumidores.

Atualmente, – e também foco central do presente trabalho –, a dificuldade encontrada pelos consumidores diz respeito ao tempo utilizado por estes para solucionar problemas ocasionados pelo mal fornecimento de produtos ou prestação de serviços. Por sua vez, este tempo perdido não tem resguarda expressa na legislação, mas surge de uma interpretação constitucional e infraconstitucional dos princípios e normas que orientam a tutela consumerista. A contínua transformação evolutiva existente no âmbito das relações consumeristas impõe e reforça o reconhecimento de novos bens tuteláveis.

Em suma, como existe uma evolução dos valores sociais, resta nítido e evidente a possibilidade jurídica do reconhecimento de novas hipóteses de danos indenizáveis além dos já previstos no ordenamento jurídico de forma expressa, sendo a doutrina e o poder judiciário figuras de extrema importância na seleção e na tutela desses novos interesses.

2.2 O TEMPO COMO BEM JURÍDICO: CONCEITOS, CARACTERÍSTICAS E RELEVÂNCIA

De acordo com o Dicionário Eletrônico Houaiss, a palavra “tempo” significa “duração relativa das coisas que cria no ser humano a ideia de presente, passado e futuro; período contínuo no qual os eventos se sucedem” (Houaiss, 2001).

Ora, para além de uma definição literal da palavra, é de comum conhecimento que o tempo é um bem de extrema importância na vida moderna individual e social. Isto acontece porque o tempo é um recurso limitado, e, neste cenário, o indivíduo tende buscar harmonizar seus deveres e compromissos durante o dia a dia, afinal as vinte e quatro horas (duração de um dia) acabam se tornando insuficientes para cumprir tantas obrigações.

Assim, utilizar “tempo” de forma efetiva é um dos novos desafios para os indivíduos na nova era da sociedade moderna tecnológica. É justamente por saber que o tempo é um recurso finito, que o homem tem a consciência de que deve utilizá-lo de forma eficaz. Veja o que aponta Marcos Dessaune:

Sem a consciência de sua finitude, o homem – único animal que se sabe mortal – não teria consciência de qualquer passado – portanto nenhum remorso ou nostalgia –, tampouco consciência de um futuro – logo nenhuma angústia ou esperança. Isto é: o homem não teria consciência de tempo (Dessaune, 2017, p. 150).

Pois bem. A questão primordial que se buscar apresentar é entender que o decurso de horas, dias ou meses, não configura apenas uma unidade de medida de tempo. Em verdade, o tempo representa a própria expressão da vida. Basicamente, se um indivíduo dedica parcela de tempo a uma ocupação, implica dizer que está usando parte da própria existência em prol dessa atividade, o que, para Dessaune (2017, p. 276), configura um dano existencial.

Nessa acepção, “quando o tempo é considerado como algo precioso, que quando for uma vez perdido, jamais conseguirá ser recuperado, há um grande esforço para tentar retirar o melhor ganho de cada minuto.” (ANDRADE, 2018)

A fim de elucidar o exposto, o jurista Marcos Dessaune pondera que:

É o que enuncia, em poucas palavras, o antigo brocardo latino *raritas pretium facit*, ou seja, “a escassez faz o preço”. Significa dizer que, quanto mais abundante é um bem no mercado, tanto menor tende a ser o seu preço. Contrariamente, quanto mais escasso ele é, tanto maior tende a ser o seu valor. Afinal, como se viu, é a escassez – relativa à demanda – o critério que, através dos séculos, vem determinando o preço daquilo que as pessoas valorizam.

Considerando-se, então, que o tempo é um recurso produtivo necessário para o desempenho de qualquer atividade, e que as pessoas querem sempre mais tempo – principalmente para investir em “qualidade de vida” – do que o quinhão que nela recebem, conclui-se, mediante a aplicação direta da Lei da Oferta e da Procura, que *o tempo é um bem escasso em relação à demanda por ele existente*.

Possuindo essa combinação singular de características – limitação, inacumulabilidade e irrecuperabilidade –, pode-se asseverar que *o tempo revela-se o bem econômico primordial e, possivelmente, mais valioso de que cada pessoa humana dispõe em sua existência – só comparável à sua saúde física e mental, necessária para goz-la plenamente* (Dessaune, 2017, p. 160)

Acontece que, embora possua tamanha importância, deve-se salientar que o tempo não tem uma tutela jurídica reconhecida expressamente, isto é, a

legislação brasileira não reconhece o valor jurídico do tempo de modo expresso. Contudo, pode-se afirmar que é incontestável a sua relevância. Tanto é verdade, que o próprio ordenamento jurídico utiliza o tempo como um instrumento, como por exemplo para estabelecer parâmetros para os institutos da decadência e prescrição ora já estudados no presente trabalho.

Observa-se que, embora de forma tímida, é de fácil percepção que o tempo já vem sendo utilizado pelo ordenamento jurídico com grande importância para os indivíduos e para a sociedade. “Tal tratamento, ainda que implícito, retrata o seu valor para a coletividade e serve como fundamento para a sua tutela específica, sobretudo no âmbito das relações de consumo” (Sampaio, 2016).

Nesse sentido, por não existir uma tutela jurídica expressa, cabe à doutrina e a jurisprudência tentar exprimir uma definição do que pode ser o tempo como bem jurídico. Sobre essa questão, pontua Pablo Stolze Gagliano:

Na perspectiva mais difundida, “dinâmica” (ou seja, em movimento), o tempo é um “fato jurídico em sentido estrito ordinário”, ou seja, um acontecimento natural, apto a deflagrar efeitos na órbita do Direito.

Em perspectiva “estática”, o tempo é um valor, um relevante bem, passível de proteção jurídica. (Gagliano, 2013)

Em sequência, o mesmo autor aduz que:

Durante anos, a doutrina, especialmente aquela dedicada ao estudo da responsabilidade civil, não cuidou de perceber a importância do tempo como um bem jurídico merecedor de indiscutível tutela. Sucede que, nos últimos anos, este panorama tem se modificado. As exigências da contemporaneidade têm nos defrontado com situações de agressão inequívoca à livre disposição e uso do nosso tempo livre, em favor do interesse econômico ou da mera conveniência negocial de um terceiro. E parece que, finalmente, a doutrina percebeu isso, especialmente no âmbito do Direito do Consumidor (Gagliano, 2013).

Veja-se, o tempo detém fundamental importância nas criações, extinções e modificações das relações jurídico-obrigacionais. Cite-se como exemplo no âmbito do direito consumerista: os consumidores têm de respeitar os prazos legais, ante a possibilidade de decair o direito de reclamar de vícios, ou de prescrever sua pretensão reparatória aos danos que foram causados por um produto ou serviço adquirido. Igualmente, os fornecedores devem solucionar os vícios que um produto/serviço apresenta dentro do prazo legal estabelecido pelo CDC.

Deste modo, o tempo, compreendido como relevante bem jurídico, deve ser protegido da violação por parte de terceiros – leia-se: fornecedores. Esclarecendo e corroborando melhor a questão discutida:

Pode-se dizer que o tempo é claramente um bem por conta de sua importância, visto que é ininterrupto e irreversível. É um recurso produtivo, pois as pessoas querem sempre mais tempo para investir em qualidade de

vida. É também algo escasso, uma vez que os indivíduos detêm menos tempo do que gostariam.

Juridicamente falando, o transcurso do tempo é um fato jurídico em sentido estrito por se tratar de um acontecimento independente da vontade humana hábil a produzir resultados de cunho jurídico, criando, alterando ou extinguindo direitos, como ocorre com os institutos da prescrição e da decadência. Por fim, vale destacar que compete privativamente ao sujeito gozar de seu tempo da maneira que julgar conveniente, seja para trabalhar, estudar, dedicar-se ao convívio familiar, dentre outras hipóteses. Sendo assim, o abuso para com o tempo alheio por parte de outrem pode vir a lesioná-lo. Essa lesão torna-se ainda mais grave se advém de alguém que deveria atender o sujeito da forma mais eficaz e célere possível, quais sejam, os fornecedores de bens e serviços (...) (Silva, 2017).

Assim, por tais razões é que há a necessidade, nos dias atuais, de criar uma positividade para tutelar o bem jurídico “tempo”, afinal, o tempo “pertence ao indivíduo, gera a sensação de bem-estar, satisfaz as necessidades humanas e é facilmente convertido em vantagens de cunho material ou não.” (Sampaio, 2016)

Entretanto, nada obstante exista uma lacuna quanto a normas legais neste sentido, a evolução do instituto da responsabilidade civil possibilita o reconhecimento do tempo como bem jurídico tutelável e, como resultado, a possibilidade da sua usurpação injusta como uma espécie de dano indenizável. O motivo é simples: no modelo jurídico atual, os sujeitos de direito têm o dever de conduzir suas relações com base nos princípios da boa-fé e da lealdade, e, ao não o fazerem, devem ser responsabilizados.

2.3 A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: ANÁLISE DOUTRINÁRIA E JURISPRUDENCIAL E A POSSIBILIDADE DE APLICAÇÃO

Como já exposto anteriormente diversas vezes no presente trabalho, os avanços da sociedade e da tecnologia acabam por criar novas situações acarretadoras de danos, ampliando-se, também, os direitos tutelados daí decorrentes. É justamente por este motivo que as normas jurídicas e o poder judiciário estão sempre em movimento, impelidos pelas mudanças na sociedade.

Com o avanço de novos modos de pensar, produzir, comercializar, novas exigências são criadas e novos paradigmas, que não existiam, ou eram irrelevantes, acabam ganhando uma nova visão e certa importância. É o que acontece com o dimensionamento do tempo na sociedade atual.

Já fora discutido também sobre a ordem econômica sob o ponto de vista constitucional, que não é apenas informada pelo princípio da defesa do consumidor, mas também deve assegurar a todos uma existência digna, conforme os ditames da justiça social. Assim, as atividades

econômicas desenvolvidas pelos fornecedores também deverão atender a estes ditames.

A esse respeito, Dessaune (2017) assevera que numa visão teleológica significa dizer que, nas relações de consumo em que a sociedade contemporânea se apoia, todo fornecedor tem a grande missão implícita de liberar os recursos produtivos do consumidor – fornecendo produtos e serviços de qualidade que deem ao consumidor condições de empregar o seu tempo e as suas competências nas atividades de sua livre escolha e preferência, que geralmente são as atividades existenciais.

Juridicamente essa missão do fornecedor está fundada nos seus deveres legais de colocar, no mercado de consumo, produtos e serviços que tenham padrões adequados de qualidade-adequação e qualidade-segurança; de dar informações claras e adequadas sobre seus produtos e serviços; de agir sempre com boa-fé; de não empregar práticas abusivas no mercado; de não gerar riscos ou causar danos ao consumidor; de sanar os vícios que seus produtos e serviços apresentem e de reparar os danos que eles e eventuais práticas abusivas causem ao consumidor, de modo espontâneo, rápido e efetivo (Dessaune, 2017, p. 270-271).

Entretanto, o que acontece na realidade, é que os fornecedores tomam posição contrária à obrigação imposta pela Constituição da República e pelo CDC, não proporcionando meios para a promoção do bem-estar social dos consumidores. Por sua vez, estes, objetivando solucionar os inúmeros problemas causados pelos fornecedores, acabam perdendo parcela significativa do seu tempo, por conta de obstáculos impostos pelos detentores dos meios de produção, seja por despreparo, desatenção, descaso, e até mesmo má-fé.

Marcos Dessaune (2017), em seu livro “teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor”, foi o primeiro autor a defender a ideia de que o tempo [perdido] utilizado pelos consumidores tentando solucionar problemas originados da relação de consumo, advindos do mau atendimento prestado pelos fornecedores, deve ser indenizado.

Em linhas gerais, o “desvio produtivo do consumidor” consiste num evento danoso acarretado pelos fornecedores que, através de práticas abusivas, eximem-se de se responsabilizar pelos transtornos de consumo que colocam no mercado, o que ocasiona em uma espécie de dano existencial indenizável para os consumidores (Dessaune, 2017, p. 248).

Nesse sentido, como já explicitado, embora o tempo não tenha positividade expressa pelo ordenamento jurídico, possui um papel de extrema importância, e, cabe à doutrina e à jurisprudência nacional tutelar esse interesse. Isso porque, com a globalização e a difusão de informações, bem como com os novos meios tecnológicos que geram certa praticidade, o indivíduo precisa organizar o seu dia a dia e usar efetivamente o seu escasso tempo para cumprir suas obrigações.

Corroborando com o exposto, aduz Raimundo Santos Brandão:

A escassez de recursos limita as opções, forçando as pessoas a escolher entre alternativas, a fim de

maximizar seu bem estar. Cada escolha significa uma renúncia, isso é a vida. Já que não podemos fazer duas coisas ao mesmo tempo, temos que escolher trabalhar ou pescar, o dever ou o prazer, sorrir ou chorar (Brandao, 2014).

Em que pese tais ponderações, já fora estudado no presente trabalho sobre o bem jurídico “tempo”. Nada obstante, inúmeras são as situações em que o consumidor se depara com práticas abusivas ou nocivas que acabam usurpando o seu tempo. A título de exemplificação: ao telefonar várias vezes para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de uma empresa para cancelar um serviço indesejado ou cobranças indevidas; ter de levar o veículo diversas vezes à oficina pelo mesmo motivo, e, às vezes, sair com outro problema que não existia anteriormente; enfrentar filas demoradas nas agências bancárias em que, de dez guichês existentes, apenas dois ou três estão funcionando, etc.

Sobre o assunto em comento, no dizer do consumerista Rizzato Nunes:

Do ponto de vista jurídico, esse tempo perdido, roubado na esfera do direito do consumidor, pode realmente gerar indenizações. De fato, há muitas situações de perda efetiva de tempo em matéria de relações jurídicas de consumo. As filas reais de muitos serviços que já referi em bancos, hospitais, aeroportos (e aqui não só filas, como também os atrasos, os cancelamentos, as perdas de conexões e situações similares), etc. e as filas virtuais nos serviços de atendimento telefônicos em geral, quer seja para reclamar ou cancelar uma compra, são prova dessa perda. O consumidor também gasta muito de seu tempo para obter resultado adequado de seus direitos violados, como, por exemplo, no serviços de assistência técnica e nos consertos em geral ou quando fica aguardando o retorno de serviços essenciais de energia elétrica ou distribuição de água, interrompidos pelos mais variados motivos, etc. (Nunes, 2013)

Pois bem. Para Dessaune (2017, p. 272 e 273), Independentemente do porte do fornecedor (pequeno, médio ou grande porte), dos graus de culpabilidade, e dos resultados que seus atos possam alcançar, as condutas de tentar atenuar, impossibilitar ou exonerar sua responsabilidade por problemas na relação consumerista configura, sem dúvidas, práticas abusivas, que são vedadas pelo CDC.

Alertando sobre o fato, pontua referido autor:

Ao se esquivar de resolver o problema primitivo em prazo compatível com a real necessidade do consumidor, com a utilidade do produto ou com a característica do serviço, o fornecedor consuma tal prática abusiva e gera para o consumidor duas novas alternativas de ação que são indesejadas: assumir o prejuízo ou tentar, ele mesmo, solucionar a situação lesiva. Ademais, ao confrontar o consumidor com essas novas alternativas de ação que, apesar de indesejadas, mostram-se prioritárias, necessárias ou inevitáveis naquele momento, o fornecedor

restringe a possibilidade de escolha do consumidor. Além disso, ao impor ao consumidor um prejuízo em potencial, iminente ou consumado, o fornecedor influencia a vontade do consumidor.

Consequentemente o fornecedor faltoso induz o consumidor prejudicado a tomar uma decisão sob a influência inevitável de fatores incontrolláveis, a renunciar a alguns de seus direitos especiais tutelados pelo CDC e a se submeter ao *modus solvendi* do problema que o próprio fornecedor veladamente impõe, que traduz a vontade interna dele (Dessaune, 2017, p. 272-273).

É sob esta perspectiva que os fornecedores acabam por causar uma espécie de dano extrapatrimonial aos consumidores.

Por sua vez, esse dano extrapatrimonial acontece justamente pelo fato de que, se os fornecedores de certo modo resistem a resolver de maneira efetiva, célere e espontaneamente o problema de consumo potencial ou efetivamente lesivo criado por eles mesmos, os consumidores em estado de carência e condição de vulnerabilidade são forçados a tentar solucionar os impasses, desperdiçando seu tempo e modificando danosamente suas atividades do cotidiano – que são, respectivamente, bens e interesses existenciais constitucionalmente tutelados. Ao passo que, os fornecedores faltosos presumidamente enriquecem, injustamente, às custas dessas explorações abusivas dos consumidores vulneráveis.

A esse respeito, ratificando o ora exposto, Dessaune anotou:

Esse prejuízo extrapatrimonial ocorre como consequência de dois fenômenos imutáveis: o tempo é um recurso produtivo limitado que não pode ser acumulado nem recuperado ao longo da vida das pessoas; e ninguém pode realizar, simultaneamente, duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes, do que resulta que uma atividade preterida no presente, em regra, só poderá ser realizada no futuro suprimindo-se outra atividade. Ou seja, o dano em questão resulta da lesão ao tempo vital do consumidor que, enquanto bem econômico escasso e inacumulável, nessa situação sofre um desperdício irrecuperável; do mesmo modo, tal dano decorre da lesão a qualquer atividade planejada ou desejada do consumidor que, enquanto interesse existencial suscetível de prejuízo quando deslocado no tempo, nessas circunstâncias sofre uma alteração danosa inevitável (Dessaune, 2017, p. 276).

Ainda sobre o assunto, outro ponto merece ser ponderado. Como assumiu os deveres operacionais e custos materiais do fornecedor, no intuito de solucionar problemas lesivos, o consumidor também acaba arcando com uma certa diminuição patrimonial, afinal acaba

utilizando de seus próprios recursos para tanto. Este prejuízo patrimonial evidencia uma lesão antijurídica à propriedade privada, abrangendo uma série de bens materiais tutelados pelo ordenamento jurídico (Dessaune, 2017, p. 271).

Sobre esse ponto, veja o que observa a jurista Ingrid Costa Melo de Sousa Sampaio:

O fornecedor, além de cometer prática abusiva no mercado de consumo, o que por si só já é um ilícito, dificulta sobremaneira a pretensão do consumidor de permanecer apenas com aquilo que efetivamente pactuou. Com isso, altera a rotina do consumidor e desperdiça seu tempo por conta de uma prática que sequer deveria ter acontecido, por expressa vedação legal.

A violação do tempo pessoal do consumidor se caracteriza pelo desgaste físico e mental por ele suportado em razão de fato ou vício do produto/serviço ou em virtude da adoção de prática abusiva pelo fornecedor. O indivíduo deixa de desempenhar atividades de sua preferência e exercer suas competências como melhor lhe convém, desviando sua atenção para um contratempo que na maioria das vezes sequer contribuiu para que ocorresse (Sampaio, 2016).

Pois bem. No âmbito do direito do consumidor, fora estudado que a responsabilidade civil aplicada é a responsabilidade objetiva, ou seja, independente da comprovação de culpa, os fornecedores de produtos ou serviços devem reparar os prejuízos causados aos consumidores, necessitando apenas que estejam presentes os requisitos para sua configuração: a conduta humana (positiva ou negativa), o dano ou prejuízo, e o nexo de causalidade (vide ponto 2.1.1).

Nos casos de *responsabilidade civil do fornecedor decorrente da perda de tempo útil do consumidor*, as condutas causadoras de danos são aquelas efetuadas pelos fornecedores, e que demonstram descasos com os direitos do consumidor e com as normas dispostas na Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor. Estas condutas representam o péssimo atendimento prestado pelos fornecedores aos consumidores, e dão origem ao chamado dano pela perda do tempo útil.

Ante o exposto, e, levando em consideração os inúmeros problemas enfrentados pelos consumidores, realçados pelas condutas não colaborativas dos fornecedores, a teoria ora em análise ganha força na doutrina, devendo por isso ser utilizada pelos aplicadores do direito, senão vejamos:

O consumidor observa seus direitos serem desrespeitados diuturnamente por fornecedores que não cumprem com o seu dever de lisura, correção e probidade previstos expressamente no Código de Defesa do Consumidor, gerando a perda de um tempo muito caro àqueles que pouco dele dispõem, devendo ser compensado de alguma forma.

O tempo é hoje um bem jurídico e só o seu titular pode dele dispor. Quem injustificadamente se apropria deste bem causa lesão que ultrapassa o mero aborrecimento

cotidiano, sendo, passível, portanto, de indenização valorada economicamente (ROSA; Miola, 2017)

Por fim, em que pese o tópico 3.3. do presente trabalho ter sido baseado – em sua maioria –, no livro do autor Marcos Dessaune, foram citados também alguns outros autores que são a favor da utilização da referida teoria, a exemplo dos renomados civilistas/consumeristas Pablo Stolze Gagliano e Rizzatto Nunes.

O papel desses autores é crucial, visto que a teoria não tem uma positivação expressa na legislação, mas advém de uma interpretação sistêmica dos princípios e normas que orientam a tutela consumerista presentes na Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor.

Tendo restado demonstrada a aceitação pela doutrina, no próximo tópico, será feita uma análise de julgados, a fim de delimitar o que a jurisprudência nacional entende por “desvio produtivo do consumidor” e se há a possibilidade de reconhecimento, por parte do poder judiciário, de um novo dano indenizável, qual seja, o dano temporal.

2.4 A JURISPRUDÊNCIA BRASILEIRA APLICANDO A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

Em que pese ter nascido no âmbito doutrinário, a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor tem sido aceita e adotada pelos Tribunais de diversas partes do país, ainda que de diferentes maneiras. A ideia é simples: impor aos fornecedores o dever de indenizar os consumidores em razão da perda de tempo por estes sofridas na solução de problemas apresentados na aquisição de produtos e serviços.

Esses importantes posicionamentos do poder judiciário demonstram a compreensão acerca da relevância do bem jurídico “tempo”, conforme será exposto a seguir. Para Dessaune, isso

Revela a preocupação do mundo jurídico – de modo especial dos advogados, dos juízes e dos tribunais de segunda instância – com um novo padrão de atendimento ao consumidor e com a valorização do seu tempo vital e das suas atividades existenciais (Dessaune, 2017, p. 282).

Este reconhecimento, ainda que de forma tímida, amplia ainda mais a proteção constitucional e legal garantida à parte vulnerável na relação consumerista, abrindo caminhos para novas etapas à ampliação de sua tutela. A promoção da usurpação do tempo útil como hipótese de dano indenizável traz novos ares ao microsistema consumerista e até mesmo para o instituto da responsabilidade civil, ao menos no que concerne ao âmbito do direito do consumidor.

Sem exaurir a matéria, serão abordados apenas alguns julgados recentes, com vistas a elucidar o tema do presente trabalho.

Pois bem. Em decisão proferida pela Primeira Câmara Regional de Caruaru – Primeira Turma, em

dezembro de 2018, a empresa prestadora de serviços foi condenada a pagar indenização por frustrar a expectativa da consumidora. *In verbis*:

APELAÇÃO. RESPONSABILIDADE CIVIL. "CELULAR DO MILHÃO". PROGRAMA "SHOW DO MILHÃO". FALHA DO SERVIÇO. IMPOSSIBILIDADE DA CONSUMIDORA PARTICIPAR DO QUIZ. IMPOSSIBILIDADE DE CONCORRER AOS PRÊMIO. EXPECTATIVA FRUSTRADA. DESVIO PRODUTIVO DA CONSUMIDORA. RESPONSABILIDADE DEMONSTRADA. DANOS MORAIS. REDUÇÃO PARA R\$ 4.000,00. APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA. 1. Trata-se de consumidora que alega ter adquirido o "Celular do Milhão" com o desiderato de responder a um quiz relativo ao programa televisivo do "Show do Milhão", contudo, não conseguiu participar em razão de "erro na rede", frustrando sua expectativa. 2. Tendo em vista que houve decretação da nulidade do processo desde a citação, a primeira sentença prolatada nos autos foi alcançada pela invalidade, sendo necessária a resolução da lide por nova decisão. 3. Não restou demonstrada a ocorrência da decadência, tendo em vista haver narrativa de dano sofrido em razão do serviço defeituoso, motivo pelo qual se trata de fato do serviço, sujeito a prescrição quinquenal. 4. Responsabilidade civil configurada, sobretudo em razão da existência de dano ao direito da personalidade da autora por frustração de expectativa legítima e concreta em concorrer às premiações, diante da aquisição do aparelho celular com essa principal finalidade. 5. Demonstração de desvio produtivo da consumidora, tendo em vista ter realizado 45 ligações para o suporte do quiz na busca de regularizar o serviço, em apenas 05 dias, revelando-se a atuação desidiosa das fornecedoras e a necessária compensação. 6. Danos morais reduzidos do patamar de R\$ 40.000,00 para R\$ 4.000,00 em razão da extensão do dano e da capacidade financeira das partes, com juros a partir da citação e correção monetária do arbitramento. 7. Apelação provida parcialmente. (grifos nossos) (TJ-PE, 2018)

Nada obstante tenha havido a condenação pelo fato principal de frustração da expectativa da consumidora em concorrer às premiações, o acórdão fez expressa menção do desvio produtivo do consumidor, caracterizado porque a ofendida realizou 45 ligações para o suporte do quiz na busca de regularizar o serviço.

Em outro caso, julgado pela Terceira Câmara Cível do TJ-PE em junho de 2015, uma instituição bancária fora condenada ao pagamento de indenização por ter restado comprovado que o consumidor passou por uma “espera excessiva em fila de banco”, senão vejamos:

Direito Civil. Apelação Cível. Ação de indenização. Fila de instituição bancária. Demora no atendimento. Lei estadual. Tempo superior ao fixado por legislação. Desvio produtivo do consumidor. Perda de tempo útil. Dano moral. Caracterização. Sentença reformada. Apelação a que se dá provimento. 1. Hipótese na qual restou comprovada a espera excessiva em fila de banco de mais duas horas, contrariando a lei estadual que estipula 30 (trinta) minutos com prazo máximo de atendimento. 2. O "desvio produtivo do consumidor", se configura quando este, diante de uma situação de mau atendimento, é obrigado desperdiçar o seu tempo útil e desviar-se de seus afazeres, gera o direito à reparação civil. 3. Quanto ao arbitramento da indenização, deve o magistrado tomar todas as cautelas para que o valor não seja fonte de enriquecimento sem causa, ao mesmo tempo em que não seja meramente simbólica. 4. Desta feita, o quantum indenizatório deve ser fixado em R\$2.000,00, por atender às balizas da razoabilidade e da proporcionalidade no intuito de retribuir o dano moral sofrido pelo apelante. 5. Apelação a que se dá provimento à unanimidade. (grifos nossos) (TJ-PE, 2015)

Conforme se vê, também fora adotada expressamente no Acórdão a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor para fundamentar a imposição de ressarcimento dos danos acarretados. Neste caso, a obrigação de reparar se deu por conta do lapso de tempo pelo qual o consumidor ficou esperando em fila de banco, que contrariou inclusive dispositivo expresso em lei estadual.

Em julho de 2018, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro julgou, através da Décima Primeira Câmara Cível, recurso de Apelação interposto por um consumidor que sofreu descontos indevidos relativos a contatos de seguro, senão vejamos:

APELAÇÃO CÍVEL. CONSUMIDOR. COBRANÇAS INDEVIDAS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. IRRESIGNAÇÃO DO AUTOR, QUE ALMEJA A CONDENAÇÃO DO RÉU AO PAGAMENTO DE VERBA COMPENSATÓRIA POR DANOS EXTRAPATRIMONIAIS. APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. 1. O autor permaneceu por 3 meses sofrendo descontos indevidos relativos a um dos contratos de seguro denominado Itaú Seguro AP PF, que totalizaram o importe de R\$ 89,70 (setenta e nove reais e setenta centavos). 2. Digno de nota que, diante dos rendimentos do apelante, aposentado pelo INSS, na quantia aproximada de mil reais (fl. 26), os descontos mensais de R\$ 29,90 não podem ser vistos como uma situação de mero aborrecimento. 3. Ademais, outros débitos indevidos, no valor de R\$ 32,68 cada, ocorreram, embora seguidos do respectivo estorno. 4. Neste contexto, cabível a

aplicação da teoria do desvio produtivo, adotada pela jurisprudência do STJ (Ag. em Recurso Especial nº 1.260.458 SP, Ministro Marco Aurélio Bellizze, Julgado em 05/04/2018). 5. Diante das peculiaridades do caso, arbitra-se o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), nos termos do art. 944 do CC, além dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. RECURSO AO QUAL SE DÁ PROVIMENTO. (grifos nossos) (TJ-RJ, 2018)

É importante frisar que mais uma vez houve a menção expressa da teoria ora em estudo, o que confirma a ideia de que esta vem sendo aceita aos poucos pela jurisprudência. Ainda, salienta-se que referido Acórdão cita jurisprudência adotada pelo STJ, do Relator Ministro Marco Aurélio Bellizze.

Sobre este ponto em específico, colaciono trecho de uma matéria escrita por Thiago Crepaldi em maio de 2018:

Em quatro decisões recentes, o Superior Tribunal de Justiça confirmou o entendimento do Tribunal de Justiça de São Paulo para condenar fornecedores a indenizar em danos morais por desvio produtivo do consumidor.

O mais recente precedente do STJ foi publicado nesta quinta-feira (25/4) em decisão monocrática do ministro Marco Aurélio Bellizze, relator do AREsp 1.260.458/SP na 3ª Turma, que conheceu do agravo para rejeitar o Recurso Especial do Banco Santander. Como fundamento da sua decisão, o relator adotou o acórdão do TJ-SP que reconheceu, no caso concreto, a ocorrência de danos morais com base na Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

Para Bellizze, ficaram caracterizados o ato ilícito e o conseqüente dever de indenizar, da mesma forma que decidiu o tribunal paulista, que viu como absolutamente injustificável a conduta da instituição financeira em insistir na cobrança de encargos contestados pela consumidora. "Notório, portanto, o dano moral por ela suportado, cuja demonstração evidencia-se pelo fato de ter sido submetida, por longo período [por mais de três anos, desde o início da cobrança e até a prolação da sentença], a verdadeiro calvário para obter o estorno alvitado", afirmou o ministro (Crepaldi, 2018).

Em que pese tal julgado ter sido proferido em decisão monocrática, e não por decisão colegiada, é nítido que o fundamento primordial para a condenação fora a teoria em estudo. Veja que a empresa prestadora de serviços submeteu a consumidora à cobranças indevidas pelo período de mais de três anos.

Em outro caso, a Vigésima Sétima Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, em janeiro de 2019, recorreu à teoria do desvio produtivo do consumidor para fundamentar a indenização por dano extrapatrimonial devida ao consumidor. *In verbis*:

Civil. Compra e venda de veículo. Ação de indenização por danos materiais e morais. Sentença de parcial procedência. Pretensão à reforma manifestada apenas pela concessionária ré. Veículo "zero quilômetro" que apresentou sucessivos defeitos logo depois de retirado da

concessionária. Conjunto probatório que ampara a pretensão autoral. Razões recursais sem potência de alterar a solução dada à causa Danos morais configurados. Não se mostra razoável um veículo, adquirido "zero quilômetro", necessitar de reparos nos primeiros dias depois da compra. Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Quantum indenizatório mantido, por isso que razoavelmente arbitrado. RECURSO DESPROVIDO. (grifos nossos) (TJ-SP, 2019)

No caso dos autos, o consumidor adquiriu um veículo "zero quilômetro" que começou a apresentar defeitos logo após sair da concessionária. O acórdão ainda reconhece que não é razoável um veículo novo necessitar de reparos nos primeiros dias de compra.

Por sua vez, o mesmo tribunal, através da Trigésima Quarta Câmara de Direito Privado, em junho de 2018, em sede de recurso de Apelação, uma empresa prestadora de serviços telefônicos fora condenada a indenizar o consumidor por cobrar indevidamente por serviços que já estavam no combo oferecido pela provedora. Veja o que dispõe referido Acórdão:

Direito do consumidor. Prestação de serviços de telefonia. Ação declaratória de inexigibilidade c/c repetição de indébito e indenização por danos morais e materiais e pedido de tutela antecipada. Sentença de improcedência. Apelação do autor alegando que a ré apenas poderia cobrar o "Serviço Telefônica Brasil", sendo indevidas as cobranças pelo "Serviço de Terceiro Telefônica Data" e pleiteando o cancelamento da cobrança, a repetição do indébito, danos morais e afastamento da multa por litigância de má-fé. Réu que comprova que os "serviços de terceiros" estão inseridos em "combo" integrante do plano de serviço de dados. Constatação da prática ilegal de "venda casada", nos termos do art. 39, I, do CDC. Cobrança indevida e paga pelo consumidor, ensejando aplicação da repetição de indébito prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC. Deferida tutela para cancelamento dos "serviços de terceiros" e respectivas cobranças, sob pena de multa de R\$ 500,00 por fatura. Astreintes limitadas em R\$ 3.000,00 (três mil reais). Desvio produtivo do consumidor. Danos morais caracterizados e fixados em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) com correção monetária desde o arbitramento (Súmula 362 do STJ) e juros de mora desde a citação (art. 405 do CC). Sentença reformada. Litigância de má-fé afastada. Sucumbência invertida. Honorários fixados no patamar máximo. RECURSO PROVIDO. (grifos nossos) (TJ-SP, 2018)

Em suma, a empresa condenada, além de perpetrar uma prática abusiva – qual seja, a “venda casada” –, também acarretou por criar o evento danoso do desvio

produtivo do consumidor, sendo por isso obrigada a indenizar pelos prejuízos causados.

Conforme se constata pelo exposto no presente tópico, é possível verificar através dos julgados ora colacionados que a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor vem ganhando força nos Tribunais brasileiros, que vêm reconhecendo a tutela do “dano temporal”, como dano apto a configurar a responsabilidade civil dos fornecedores.

Assim, verifica-se também a relevância social da matéria, afinal a ideia é buscar cessar o desrespeito para com a parte vulnerável da relação consumerista, punindo a usurpação indevida do tempo útil do consumidor ocasionada por problemas criados pelos detentores dos meios de produção, que ficam obrigados a indenizar pelos prejuízos causados.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A crescente complexidade das relações de consumo na sociedade moderna tem gerado novas formas de danos aos consumidores, que vão além dos tradicionais danos materiais e morais. Uma dessas novas formas é a perda do tempo útil do consumidor, caracterizada pelo desvio produtivo, onde o tempo gasto para resolver problemas causados por fornecedores é considerado um dano indenizável.

O problema central deste estudo é a falta de reconhecimento jurídico explícito do tempo como um bem jurídico tutelável, apesar de sua importância inegável na vida moderna. A legislação brasileira ainda não contempla expressamente a proteção do tempo do consumidor, o que gera lacunas na responsabilização dos fornecedores que causam esse tipo de dano.

O objetivo deste trabalho foi analisar a possibilidade jurídica de ampliação das hipóteses de danos indenizáveis, com foco na teoria do desvio produtivo do consumidor. Busca-se demonstrar que o tempo, embora não positivado expressamente, deve ser considerado um bem jurídico passível de tutela, e que sua usurpação injusta deve ser indenizada.

Através da revisão bibliográfica e da abordagem qualitativa, foi possível compreender as nuances e implicações jurídicas da responsabilidade civil no contexto das relações de consumo. A análise dos pressupostos essenciais para a configuração da responsabilidade civil, como a conduta humana, o dano ou prejuízo, e o nexo de causalidade, revelou a importância de uma aplicação criteriosa e justa das normas para garantir a proteção dos consumidores.

Em suma, a responsabilidade civil no direito do consumidor é um instituto em constante evolução, que deve acompanhar as mudanças e avanços da sociedade para garantir uma proteção eficaz aos consumidores. A adaptação das normas jurídicas e a definição clara dos parâmetros para a responsabilidade são essenciais para superar os desafios e garantir uma reparação justa dos danos causados aos consumidores.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, E. C. R. D. **Indenização pela perda do tempo útil**, 2018. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,indenizacao-pela-perda-do-tempo-util,590853.html>>. Acesso em: 26 janeiro 2019.
- BOLZAN, F. **Direito do consumidor esquematizado**. São Paulo: Saraiva, 2014.
- BRANDAO, R. S. **A responsabilidade civil pela perda do tempo**, 2014. Disponível em: <<https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/8671/A-responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo>>. Acesso em: 27 janeiro 2019.
- CÂMARA, M. O. **Responsabilidade civil**. Rio de Janeiro: Estácio, 2018.
- CREPALDI, T. STJ reconhece aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. **Consultor Jurídico**, 2018. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2018-mai-01/stj-reconhece-aplicacao-teoria-desvio-produtivo-consumidor>>. Acesso em: 27 janeiro 2019.
- DESSAUNE, M. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. Vitória: [s.n.], 2017.
- FARIAS, C. C. D.; ROSENVALD, N.; NETTO, F. P. B. **Curso de direito civil: responsabilidade civil**. Salvador: JusPodivm, 2017.
- FILHO, S. C. **Programa de responsabilidade civil**. São Paulo: Atlas, 2012.
- GAGLIANO, P. S. **Responsabilidade civil pela perda do tempo**, 2013. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/23925/responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo>>. Acesso em: 26 janeiro 2019.
- GAGLIANO, P. S.; PAMPLONA FILHO, R. **Novo curso de direito civil, volume 3: Responsabilidade Civil**. São Paulo: Saraiva, 2017.
- GONÇALVES, C. R. **Direito civil brasileiro, volume 4: responsabilidade civil**. São Paulo: Saraiva, 2017.
- GONÇALVES, C. R. **Direito das obrigações - parte especial: responsabilidade civil**. (Coleção sinopses jurídicas; v. 6, t. II). São Paulo: Saraiva, 2017.
- GUIMARÃES, A. P. **Noções de Direito Romano**. Porto Alegre: Síntese, 1999.
- HOUAISS, I. A. **Dicionário eletrônico Houaiss da língua portuguesa**. Versão monousuário 3.0. ed. Rio de Janeiro: Objetiva Ltda., v. CD-ROM, 2001.
- LISBOA, R. S. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. São Paulo: Saraiva, 2012.
- MIRAGEM, B. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.
- NADER, P. **Curso de direito civil: responsabilidade civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2016.
- NUNES, L. A. R. **Curso de direito do consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.
- NUNES, R. **A sociedade contemporânea é ladra de tempo; é ladra de vida**, 2013. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/ABCdoCDC/92,MI174621,101048-A+sociedade+contemporanea+e+ladra+de+tempo+e+ladr+a+de+vida>>. Acesso em: 26 janeiro 2019.
- PEREIRA, C. M. D. S.; TEPEDINO, G. **Responsabilidade Civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2018.
- ROSA, K. A. E.; MIOLA, A. L. I. **A valoração econômica do tempo livre como bem jurídico**, 2017. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/59374/a-valoracao-economica-do-tempo-livre-como-bem-juridico>>. Acesso em: 27 janeiro 2019.
- SAMPAIO, I. C. M. D. S. **A violação do bem jurídico tempo nas relações de consumo e a aplicabilidade do instituto da responsabilidade civil**, 2016. Disponível em: <<https://revistaesmam.tjma.jus.br/index.php/esmam/articledownload/36/47>>. Acesso em: 26 janeiro 2019.
- SILVA, L. C. V. D. **A teoria da indenização pela perda do tempo produtivo**, 2017. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,a-teoria-da-indenizacao-pela-perda-do-tempo-produtivo,589047.html>>. Acesso em: 26 janeiro 2019.
- TARTUCE, F. **Manual de responsabilidade civil: volume único**. Rio de Janeiro: Forense, 2018.
- TARTUCE, F.; NEVES, D. A. A. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. Rio de Janeiro; São Paulo: Forense; Método, 2018.
- THEODORO JÚNIOR, H. **Direitos do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2017.
- TJ-PE. Apelação : APL 0055958-32.2014.8.17.0001 PE. Relator: Francisco Eduardo Gonçalves Sertório Canto. DJ: 18/05/2015. **JusBrasil**, 2015. Disponível em: <<https://tj-pe.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/206601792/apelacao-apl-3866011-pe?ref=juris-tabs>>. Acesso em: 27 janeiro 2019.
- TJ-PE. Apelação: APL 0002843-66.2004.8.17.0480 PE. Relator: Silvio Neves Baptista Filho. DJ: 05/12/2018. **JusBrasil**, 2018. Disponível em: <<https://tj-pe.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/661092262/apelacao-apl-3987202-pe>>. Acesso em: 27 janeiro 2019.
- TJ-RJ. APELAÇÃO: APL 0023306-67.2016.8.19.0087 RIO DE JANEIRO ALCANTARA REGIONAL SAO GONCALO 1 VARA CIVEL. Relator: Fernando

Cerqueira Chagas. DJ: 11/07/2018. **JusBrasil**, 2018. Disponível em: <<https://tj-rj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/599964406/apelacao-apl-233066720168190087-rio-de-janeiro-alcantara-regional-sao-goncalo-1-vara-civel>>. Acesso em: 27 janeiro 2019.

TJ-SP. 1001535-69.2017.8.26.0480 SP 1001535-69.2017.8.26.0480. Relator: L. G. Costa Wagner. DJ: 20/06/2018. **JusBrasil**, 2018. Disponível em: <<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/594759530/10015356920178260480-sp-1001535-6920178260480>>. Acesso em: 27 janeiro 2019.

TJ-SP. Apelação : APL 1001729-45.2014.8.26.0037 SP 1001729-45.2014.8.26.0037. Relator: Mourão Neto. DJ: 08/01/2019. **JusBrasil**, 2019. Disponível em: <<https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/662341993/apelacao-apl-10017294520148260037-sp-1001729-4520148260037>>. Acesso em: 27 janeiro 2019.

VENOSA, S. D. S. **Direito civil**: obrigações e responsabilidade civil. São Paulo: Atlas, 2017.