

MATHEUS FELIPE BARBOSA VICENTE

**A RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL NA  
RELAÇÃO DE CONSUMO**

CURSO DE DIREITO – UNIEVANGÉLICA

2019

MATHEUS FELIPE BARBOSA VICENTE

**A RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL NA  
RELAÇÃO DE CONSUMO**

Monografia apresentado ao Núcleo de Trabalho de Curso da UniEvangélica, como exigência parcial para obtenção do grau de bacharel em Direito, sob a orientação da Profa. Me. Priscilla Santana Silva.

ANÁPOLIS - 2019

MATHEUS FELIPE BARBOSA VICENTE

**A RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL NA  
RELAÇÃO DE CONSUMO**

Anápolis, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019.

Banca Examinadora

---

---

## RESUMO

O presente trabalho tem por tema a responsabilidade civil pela perda do tempo útil na relação de consumo; justifica-se haja vista pelo fato de muitos consumidores serem lesados perderem o tempo útil e precioso que todos têm em detrimento de negligências ocasionadas por parte dos fornecedores, o objetivo no qual se embasa a pesquisa é o de avaliar as devidas responsabilidades na perda do tempo, tendo, para tanto, a seguinte problematização, como se dá a responsabilidade civil do fornecedor? Por fim, para que lograsse êxito, o trabalho tem por metodologia a pesquisa bibliográfica, utilizando-se de autores de renome.

**Palavras-chave:** Responsabilidade Civil. Perda do Tempo. Relação de consumo.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	01
<b>CAPÍTULO I – A RELAÇÃO DE CONSUMO</b> .....	03
1.1 A Lei 8.078/90.....	04
1.2 O conceito de consumidor .....	06
1.3 O conceito de fornecedor.....	09
1.4 A importante contribuição do Presidente John Kennedy para o Direito do Consumidor . .....	11
1.5 O vínculo jurídico .....	12
<b>CAPÍTULO II – A RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR</b> .....	13
2.1 Tratamento jurídico .....	14
2.2 A teoria do dano .....	17
2.2.1 O dano material .....	19
2.2.2 O dano moral .....	21
<b>CAPÍTULO III – A PERDA DO TEMPO UTIL</b> .....	23
3.1 Aspectos gerais .....	23
3.2 Requisitos.....	25
3.3 Posicionamento dos julgados pátrios.....	29
<b>CONCLUSÃO</b> .....	31
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	33

## INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem por tema a responsabilidade civil pela perda do tempo útil na relação de consumo. Justifica-se haja vista o fato de muitos consumidores serem lesados, perderem o tempo útil e precioso que todos têm em detrimento de negligências ocasionadas por parte dos fornecedores.

O objetivo no qual se embasa a pesquisa é o de avaliar as leis e normas que regem a relação de consumo e tentar identificar os problemas causados pelos fornecedores, verificando assim de quem fica a responsabilidade de reparar, tendo, para tanto a seguinte problematização: como se dá a responsabilidade civil do fornecedor?

Hodiernamente, fala-se muito sobre a falta de tempo; as pessoas não encontram mais aquela breve pausa para um bom papo, uma discussão saudável e um bom lanche devido aos grandes desafios corriqueiros. Em uma sociedade capitalista, a expressão em inglês: *time is money* (tempo é dinheiro), reflete nitidamente os tempos modernos, pois cada vez mais o tempo se torna um bem precioso ao indivíduo.

Primeiramente, é importante salientar que a perda do tempo por parte do consumidor, que fica muita das vezes horas e horas na fila de um banco, ou dias e dias a espera de um produto adquirido mediante promessa de data marcada, é uma circunstância cabível de se configurar a responsabilidade civil, pois, o tempo se tornou algo essencial na vida das pessoas ao passo que cada minuto perdido se torna um grande problema futuro gerando assim o dano moral, o que fora defendido na teoria da perda do tempo livre.

O Código de defesa do consumidor (CDC), Lei nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990, em seu artigo 12º, traz à baila a discussão obrigacional no campo da responsabilidade civil no que concerne à responsabilidade objetiva em todos os casos que envolvem vítimas de consumo, quer decorrentes de fornecimento de produtos ou de serviços que está tipificado no artigo 14º do referido código; ademais, todo fornecedor é obrigado a reparar o dano causado ao consumidor, respondendo de forma civil por seus atos lesivos.

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, inciso V, assegura ao indivíduo a indenização por dano moral e, em se tratando de tempo, há que se considerar a perda do mesmo uma lesividade como fato gerador do dano moral e não um mero aborrecimento; sendo assim, nessa perspectiva, conflagra-se uma séria violação da dignidade humana, o que gera em fim a reponsabilidade por parte do fornecedor de reparar.

Ademais, tem-se ainda a Sumula 37 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que consolida a seguinte disposição normativa ao estabelecer que: “ São cumuláveis as indenizações por dano moral oriundos do mesmo fato”.

Ante o exposto, por uma questão didática, o trabalho se divide em três capítulos, sendo que no primeiro é observado a relação de consumo com um breve histórico da lei 8.078/90, trazendo os conceitos de consumidor e fornecedor, relacionando a isso o vínculo jurídico. No segundo capítulo é tratada a reponsabilidade civil do fornecedor, observando-se o tratamento jurídico, trazendo dentro do tópico de teoria do dano os conceitos e definições de dano moral e material. E por fim, o terceiro capítulo traz aspectos gerais, requisitos e posicionamento dos julgados pátrios a respeito da perda do tempo útil.

Por fim, para que lograsse êxito, o trabalho tem por metodologia a pesquisa bibliográfica, utilizando-se de autores de renomes, tais como: Felipe Peixoto Braga Neto, Sergio Cavalieri Filho, Mariana Dantas, Silvio de Salvo Venosa e tantos outros.

## **CAPÍTULO I – A RELAÇÃO DE CONSUMO**

O presente capítulo visa analisar a lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e suas implicações bem como o seu contexto histórico e principiológico, explanando sobre os conceitos de consumidor e fornecedor, e por fim, o vínculo jurídico.

Hodiernamente, fala-se muito sobre a falta de tempo; as pessoas não encontram mais aquela breve pausa para um bom papo, uma discussão saudável e um bom lanche devido aos grandes desafios corriqueiros. Em uma sociedade capitalista, a expressão em inglês *Time is money*, (tempo é dinheiro), reflete nitidamente os tempos modernos, pois cada vez mais o tempo se torna um bem precioso ao indivíduo.

O fato de o consumidor comprar tudo o que vê pela frente, acaba ocasionando em uma desnecessária vontade de ter tudo aquilo o que não precisa e sem se quer pensar nas consequências futuras para o seu bolso, sua vida e o lugar onde vive, podendo então sofrer em uma relação de consumo que não obtenha êxito em todos os termos de seus acordos.

A resolução 153/95 das Organizações das Nações Unidas levanta a questão do consumo sustentável, justamente pelo fato do consumo desenfreado por parte dos indivíduos, que ao consumir esquecem que um dia os recursos podem acabar e que se deve pensar no futuro, e assim consumir aquilo que é necessário para si, sem excessos.

Primeiramente, é importante salientar que a perda do tempo por parte do consumidor, que fica muita das vezes horas e horas na fila de um banco, ou dias e dias a espera de um produto adquirido mediante promessa de data marcada, é uma circunstância cabível de se configurar em responsabilidade civil, pois, o tempo se tornou algo essencial na vida das pessoas ao passo que cada minuto perdido, torna-se um grande problema futuro, o que pode resultar em danos morais, ocasionado pela perda do tempo útil.

O Código de defesa do consumidor (CDC), Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, em seu artigo 12º, traz à luz a discussão obrigacional no campo da responsabilidade civil, no que concerne à responsabilidade objetiva em todos os casos que envolvem vítimas de consumo, quer decorrentes de fornecimento de produtos ou de serviços que está tipificado no artigo 14º do referido código, ademais, todo fornecedor é obrigado a reparar o dano causado ao consumidor, respondendo de forma civil por seus atos lesivos.

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, inciso V, assegura ao indivíduo a indenização por dano moral, e em se tratando de tempo, há que se considerar a perda do mesmo uma lesividade como fato gerador do dano moral e não um mero aborrecimento; sendo assim, nessa perspectiva, conflagra-se uma séria violação da dignidade humana, o que gera, por fim, a reponsabilidade por parte do fornecedor, de reparar.

Ademais, tem-se ainda a Sumula 37 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que consolida a seguinte disposição normativa: “ São cumuláveis as indenizações por dano moral oriundos do mesmo fato”.

Deste modo, após análise acintosa dos conteúdos acima expostos, percebe-se que a não reparação e rápida solução dos problemas do hipossuficiente e vulnerável consumidor, causa a geração do dano em caso de perda do tempo útil.

### **1.1 A Lei 8.078/90**

A Lei 8.078/90, nominada de Código de Defesa do Consumidor (CDC) veio para regular a relação de consumo entre fornecedor e consumidor,

principalmente pelo fato de ocorrer certos tipos de abuso e lesividade por parte daquele que fornece um produto ou serviço; assim as novas regras vieram também para orientar o comércio, as relações contratuais e as prestações de serviço, protegendo a figura do consumidor.

No contexto histórico, pode-se perceber que a relação de consumo se trata de uma relação bem antiga, desde a época da utilização do código de Hamurabi até os dias hodiernos.

Pessoas compram e vendem, prestam serviço e se relacionam entre si, como mencionado em certas regras do Código de Hamurabi; mesmo que indiretamente, visavam proteger o consumidor, como o expresso na Lei n 233, que tratava das obrigações de um arquiteto quando do defeito das casas que construíam, tendo que reparar danos causados reconstruindo-a, sofrendo ainda punição de morte caso houvesse desabamento levando à óbito o chefe da família. (FILOMENO,2012).

É importante salientar que o Código de Defesa do Consumidor possui autonomia jurídica, sendo a lei criada por determinação constitucional, conforme art. 48 do ADCT/CF.

Como lei principiológica entende-se aquela que ingressa no sistema jurídico, fazendo, digamos assim, um corte horizontal, indo no caso do CDC, atingir toda e qualquer relação jurídica que possa ser caracterizada como de consumo e que esteja também regrada por outra norma jurídica infraconstitucional. Assim, por exemplo, um contrato de seguro de automóvel continua regulado pelo código civil e pelas demais normas editadas pelos órgãos governamentais que regulamentem o setor(Susep, Instituto de Resseguros etc.), porém estão tangenciados por todos os princípios e regras da lei 8.078 90, de tal modo que, naquilo que com eles colidirem, perdem eficácia por tornarem-se nulos de pleno direito (NUNES, 2012, p. 114).

Nessa perspectiva tem-se a seguinte indagação: afinal, o CDC é um código ou uma mera lei especial? Não resta a menor dúvida de que o consumidor não pode ser amparado com base em simples interpretações de normas privadas ou leis esparsas, que em sua grande maioria são lacunosas ou contraditórias; é necessário que se tenha uma codificação autônoma, o que justifica ser o CDC tratado como um estatuto, um Código. (CÓDIGO COMETADO, 2011).

## 1.2 O conceito de consumidor

O conceito de consumidor se tornou algo difícil a ser compreendido, haja vista o grande número de conceituadores que exploram seu significado de maneira diversa.

O CDC, em seu artigo 2º, *caput*, parágrafo único, apresenta a definição de consumidor, que, por conta da responsabilidade jurídica do Código, é um dos conceitos mais usados e referência como padrão no âmbito jurisdicional, que assim preceitua: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equiparara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”.

Deve-se balancear a definição de consumidor por dois nortes, começando no individual, ou seja, mais concreto, (consoante preceitua o artigo 2º, *caput*) e terminando no geral, mais abstrato (artigo 29). Este último merece ser transcrito para melhor compreensão do tema: “Para os fins deste capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não expostas as práticas nele previstas”. Mister se faz destacar tal diferença, haja vista a amplitude que tal conceito assume juridicamente.

Isto porque, logicamente falando, o *caput* do artigo 2º aponta para aquele consumidor real que adquire concretamente um produto ou um serviço, e o artigo 29 indica o consumidor do tipo ideal, um ente abstrato, uma espécie de conceito difuso, na medida em que a norma fala da potencialidade, do consumidor que presumivelmente exista, ainda que não possa ser determinado. Entre um e outro, estão as outras formas de equiparação.(NUNES, 2012, p. 121).

O conceito de consumidor é o elemento mais importante na construção de uma definição para a relação de consumo, segundo afirma Paulo de Tarso Vieira Sanseverino. (CÓDIGO COMENTADO, 2011)

Outro ponto importante que se faz destacar na perspectiva de se conceituar a figura do consumidor é o entendimento por parte dos doutrinadores a respeito da expressão “destinatário final”, que aparece do artigo 2º do CDC.

Qual seja:

O legislador brasileiro parece ter, em princípio, preferido uma definição mais objetiva de consumidor no art. 2º, caput. Necessário interpretar a expressão “destinatário final”. Destinatário final é o consumidor final, o que retira o bem do mercado ao adquirir ou simplesmente utilizá-lo (Endverbraucher), aquele que coloca um fim na cadeia de produção e não aquele que utiliza o bem para continuar a produzir ou na cadeia de serviço. (MARQUES, 2013, p.115).

Diante do exposto, constata-se duas correntes adotadas para definir o que seria consumidor. Cabe, ainda, destacar, uma terceira, que surgiu após análise das jurisprudências do STJ (Superior Tribunal de Justiça). Essa corrente é conhecida como mista, que para conceituar a figura do consumidor, leva em consideração a vulnerabilidade face ao fornecedor. Acerca dessa corrente é importante destacar o ensinamento de Sergio Cavalieri Filho.

A linha de precedentes adotada pelo STJ inclinava-se pela teoria maximalista ou objetiva, posto que vinha considerando consumidor o destinatário final fático do bem ou serviço, ainda que utilizado no exercício de sua profissão ou empresa [...] Por último, evoluiu a jurisprudência do STJ para a corrente finalista mitigada ou atenuada ao admitir a aplicação das normas do CDC a determinados consumidores e profissionais, como pequenas empresas e profissionais liberais, desde que demonstrada a vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica no caso concreto (CAVALIERI FILHO, 2011, p.64-65).

O conceito de consumidor elucidado pelo CDC visa ter por fundamento o caráter econômico daquele que adquire bens como destinatário final.

Merece também considerar que, componentes de natureza sociológica, segundo o qual – *consumidor* é qualquer indivíduo que frui ou utiliza de bens e serviços e pertence a uma determinada categoria ou classe social – ou então psicológica – aqui encarando o consumidor como um indivíduo sobre o qual se estudam as reações a fim de individualizar os critérios para a produção e as motivações internas que o levem ao consumo (GUIDO ALPA, 1977).

Para Othon Sidou (1977, p.2)

definem os léxicos como consumidor quem compra para gastar em uso próprio’ e, ‘respeitada a concisão vocabular, o Direito exige explicação mais precisa’, concluindo então que o ‘consumidor é

qualquer pessoa natural ou jurídica, que contrata, para utilização, a aquisição de mercadoria ou a prestação de serviço, independentemente do modo de manifestação da vontade, isso é, sem forma especial, salvo quando a lei expressamente exigir’.

Tal conceituação é a que mais se aproxima da adotada pelo Código, haja vista a ênfase ao aspecto econômico jurídico do termo, mas, pode-se acrescentar que essa necessidade de proteção com base no CDC, resultam da efetivação do princípio constitucional da igualdade, que para Felipe Peixoto Braga Netto se contempla da seguinte forma (2007, p.28): “O CDC contempla a figura do consumidor por equiparação. É um mecanismo de extraordinários efeitos práticos, eis que oportuniza a ampliação da disciplina jurídica do CDC para casos que, sem esse mecanismo ficaria de fora”.

Claudia Lima Marques, comentando o Código de Defesa do Consumidor, traz o seguinte entendimento a respeito do campo de aplicação do CDC, no que tange aos consumidores:

O ponto de partida desta extensão do campo de aplicação do CDC é a observação de que muitas pessoas, mesmo não sendo consumidoras stricto sensu, podem ser atingidas ou prejudicadas pelas atividades dos fornecedores no mercado. Estas pessoas, grupos e mesmo profissionais podem intervir nas relações de consumo de outra forma a ocupar uma posição de vulnerabilidade. Mesmo não preenchendo as características de um consumidor stricto sensu, a posição preponderante (Machtposition) do fornecedor e a posição de vulnerabilidade destas pessoas sensibilizaram o legislador e, agora, os aplicadores da lei (2013, p.119).

Acerca do consumidor por equiparação o artigo 17, o caracteriza, nos seguintes termos: “Art. 17 – Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento”.

Os consumidores vítimas do evento nada mais são do que aqueles que embora não adquira diretamente produto ou serviço de alguma forma, possam sofrer os efeitos da insegurança dos bens de consumo colocados à disposição no mercado.

O artigo 29 do CDC traz a seguinte redação: “Art. 29 – Para fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas”.

Por fim, cabe ressaltar que as conceituações de consumidor devem estender-se as mais diversas formas de critérios, buscando englobar de uma forma completa todas as pessoas se se possam caracterizar como tal; muito se discute a respeito dessa conceituação, de modo que o conceito de consumidor e a aplicabilidade do CDC, é feita de maneira empírica a determinada relação observando caso a caso.

### 1.3 O conceito de fornecedor

O artigo 3º, *caput*, do CDC, traz a conceituação de fornecedor com a seguinte redação:

Art. 3º. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Portanto, de simples leitura do texto de lei, conclui-se que fornecedor é toda pessoa capaz, física ou jurídica, que repassa bens ao mercado de consumo, o que inclui entes desprovidos de personalidade, abrangendo assim um panorama diverso e qualificado de pessoas.

O renomado doutrinador Rizzatto Nunes, com seu vasto conhecimento na área do direito, principalmente no tocante ao direito do consumidor, define fornecedor da seguinte forma:

São fornecedores as pessoas jurídicas públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, com sede ou não no País, as sociedades anônimas, as por quotas de responsabilidade limitada, as sociedades civis, com ou sem fins lucrativos, as fundações, as sociedades de economia mista, as empresas públicas, as autarquias, os órgãos da Administração direta etc. (NUNES, 2012, p.135).

O CDC faz uma distinção no que diz respeito aos tipos jurídicos de fornecedor, considerado por Rizzatto como sendo gênero, do qual se tem as seguintes espécies: o fabricante, o produtor, o construtor, o importador e o

comerciante. Já, quando se busca designar algum ente específico, utiliza-se de termo designativo particular: fabricante, produtor, comerciante etc. (NUNES,2012).

O consumidor de produtos e serviços é um importante protagonista das relações de consumo, e do outro lado dessa relação está o responsável pela disponibilização desses produtos à disposição do mesmo.

Para Plácido e Silva (1986), “fornecedor”, derivado do francês *fournir*, *fournisseur*, é todo estabelecimento ou comerciante que abastece ou fornece, habitualmente as necessidades de uma casa ou um estabelecimento dos gêneros e mercadorias necessários a seu consumo, como indústrias, distribuidoras etc.

Nesse contexto, de modo consequente, todos os que propiciam ofertas de produtos e serviços, atende assim a necessidade dos consumidores, que torna relevante a distinção que se deve fazer entre as várias espécies de fornecedor nos casos de responsabilidade por danos causados aos consumidores, ou à vista disso, para que os próprios fornecedores atuem na via regressiva e em cadeia da mesma responsabilização.

Fala ainda o art. 3º do Código de Defesa do Consumidor que o fornecedor pode ser público ou privado, entendendo-se no primeiro caso o próprio Poder Público, por si ou então por suas empresas públicas que desenvolvam atividade de produção, ou ainda as concessionárias de serviços públicos, sobrelevando-se salientar nesse aspecto que um dos direitos dos consumidores expressamente consagrados pelo art. 6º, mais precisamente em seu inc. X, é adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral. (CÓDIGO COMENTADO, 2011, p.48).

O dispositivo ainda traz e abrange tanto os fornecedores nacionais como os estrangeiros que exploram atividade mercantil, exportando produtos ou serviços para o País, arcando com a responsabilidade por eventuais danos ou reparos que possam vir a ser ocasionados; o importador, se fornecedor, de igual modo, também responde, assim como o exposto no artigo 12, caput do CDC.

Por fim, é importante pontuar a figura do ente despersonalizado que a lei coloca ao lado da pessoa física e jurídica. O ente despersonalizado traz o pensamento de algo ultrapassado, uma espécie de massa falida, o que não está

errado, haja vista que apesar de uma pessoa jurídica falir, existirão ainda no mercado produtos e eventuais resultados de serviços que ela ofereceu e efetivou, não deixando de estar sobre a proteção da lei consumerista.

#### **1.4 A importante contribuição do Presidente John Kennedy para o Direito do Consumidor**

Em 15 de março de 1962, em um discurso caloroso do Presidente Norte Americano John Kennedy, onde o mundo pôde observar em elementos básicos de uma fala, os ideais necessários para a criação do dia internacional do consumidor, data esta considerada por todo o mundo e por grande parte da doutrina como sendo um marco histórico na luta pelos direitos do consumidor.

Com a criação da Lei 10.504/2002 de 8 de julho, ficou estipulado no Brasil como sendo o dia nacional do consumidor, dada tamanha importância da fala do chefe da nação norte-americana, haja vista os preceitos por ele pontuado como alimentos, créditos, transportes e dentre outros que, às vezes, parece se referir aos tempos modernos, e não a mais de 5 décadas atrás.

O Presidente inicia o seu discurso com a épica frase: 'Consumidores, por definição, somos todos nós'. Essa frase se torna desde então uma frase bastante significativa no âmbito do Direito Consumerista, pelo simples fato de o homem mais poderoso da nação que mais se desenvolve, se colocar no lugar de todos os consumidores, apontando assim a relevância da discussão do tema naquele momento.

Para proteger os consumidores efetivamente o Presidente aponta alguns direitos básicos, os quais são: O direito a segurança, de ser protegido contra a comercialização de produtos que podem vir a ocasionar risco a vida ou à saúde; O direito de ser informado, de ser protegido contra práticas de publicidades e rotulagens fraudulentas, e que seja dado ao consumidor total clareza nas informações para que se possa ter uma escolha adequada; O direito de escolher, ser assegurado sempre o acesso a uma variedade de serviços e produtos com preços competitivos no mercado; O direito de ser ouvido, garantindo assim que os

interesses de todos os consumidores a devida e completa consideração na formulação das políticas públicas para que se possa alcançar os devidos fins de direito.

Os direitos elencados pelo Presidente norte americano, estão devidamente elencados o artigo 6º da Lei 8.078/90, o que faz concluir que a atualidade da mensagem transmitida pelo governante ainda na década de 60, trouxe influências consideradas e relevantes para legislações posteriores, inclusive traz conteúdo fático e jurídico ao CDC.

### **1.5 O vínculo jurídico**

O vínculo jurídico resta evidenciado, após análise concreta dos fatos, que o CDC incidirá nas relações jurídicas chamadas de consumo, sempre que em um dos polos estiver presente o consumidor e no outro o fornecedor, identificados de forma clara e objetiva. Rizzatto Nunes leciona que o CDC incidirá também:

Quando a prática comercial puder desde logo, mesmo *in abstracto*, vir a tornar-se relação jurídica de consumo, pelo simples fato de poder expor e se impor a um consumidor em potencial. Traduzindo: a aplicação do CDC se dá mesmo antes que qualquer consumidor em concreto compre, contrate, tenha seus direitos violados etc. Basta a potência, a possibilidade, a virtualidade de ocorrência da relação de consumo. (NUNES, 2012, p.171).

Importante se faz salientar que dentro do vínculo jurídico ou relação jurídica se faz presente dois elementos, o subjetivo e o objetivo: a) Elementos subjetivos: O credor, devedor e o consenso que deve existir entre eles; b) Elementos objetivos: O negócio celebrado entre as partes e o bem podendo ele ser móvel, imóvel, corpóreo ou incorpóreo, objeto mediato da relação jurídica.

Por fim, conclui-se que para uma efetiva relação tenha vínculo jurídico, é necessária a presença de todos esses elementos essenciais tais como consumidor e fornecedor, e produtos e serviços, as quais são pressupostos para a aplicação do CDC.

## **CAPÍTULO II – A RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR**

O presente capítulo visa abordar, de forma simples e contextualizada, a responsabilidade civil do fornecedor em face do consumidor, apontando a tratativa jurídica no que toca às perdas e danos com suas respectivas consequências.

O instituto da responsabilidade civil é tratado pelo CDC como norma principiológica, pois, como em qualquer relação obrigacional proveniente da lei ou de qualquer contrato, a quebra dos deveres impostos à parte em favor de outra pode acarretar em prejuízos; prejuízos esses de ordem moral e material que, com toda certeza, deverão ser reparados para que nenhuma das partes saiam lesadas da relação contratual.

A responsabilidade civil do fornecedor em face do consumidor é objetiva ou conhecida por muitos como legal, pois prescinde da culpa e se satisfaz apenas com o dano, a conduta e o nexo de causalidade, independente de culpa ou dolo do lesante, e encontra-se positivada no artigo 6º do CDC.

O termo dever, em regra, é originário, sendo a obrigação de reparar o dano um dever jurídico sucessivo ou secundário, pois, se o dever jurídico não for violado não nasce o dever jurídico sucessivo, qual seja: a obrigação de reparar o dano. O dano deve ser provado, sendo somada a demonstração do nexo causal, ou seja, de que a causa do dano é a quebra do dever jurídico originário.

Discute-se muito sobre o viés de a responsabilidade civil ter apenas uma função meramente reparadora ou se ela exerce uma função punitiva, ao passo que na maioria dos casos, tal reponsabilidade só tem a função de reparar e não de punir

efetivamente, ficando a função punitiva em um campo secundário para maioria dos doutrinadores, questões essas que serão objeto de estudo deste capítulo.

## 2.1 - Tratamento Jurídico

A responsabilidade pode ser resultado da violação de normas jurídicas levando à reparação de danos de ordem moral, material, entre outros, aplicadas em conjunto ou em separado, sendo que tudo depende do fato que configura a infração, que em dado momento pode ser considerado como ato ilícito.

No que tange à obrigação, é importante salientar e diferenciar o vínculo jurídico da responsabilidade civil, pois a obrigação, resultado desse vínculo, confere ao credor (sujeito ativo) o direito de exigir do devedor (sujeito passivo) o cumprimento de determinada prestação, correspondendo a uma relação de natureza pessoal, de crédito e de débito, de caráter transitório (extingue-se pelo cumprimento), cujo objeto consiste numa prestação economicamente aferível, Acerca dessa diferenciação é importante destacar os ensinamentos de Carlos Roberto Gonçalves:

A obrigação nasce de diversas fontes e deve ser cumprida livre e espontaneamente. Quando tal não ocorre e sobrevém o inadimplemento, surge a reponsabilidade. Não se confundem, pois, *obrigação* e *reponsabilidade*. Esta só surge se o devedor não cumpre espontaneamente a primeira. A reponsabilidade é, pois, a consequência jurídica patrimonial do descumprimento da relação obrigacional (2013, p.20-21).

A obrigação vai ser sempre um dever jurídico originário, já a reponsabilidade é sempre um dever jurídico sucessivo, conseqüente à violação do primeiro. Quando alguém se compromete a prestar serviços de ordem profissional a outrem, assume uma obrigação, um dever jurídico originário. Se não cumprir tal obrigação, deixando assim de prestar os serviços, violará o dever jurídico originário, surgindo então à responsabilidade, o dever de suprir o prejuízo causado pelo não cumprimento da obrigação.

O Código Civil traz, em seu artigo 233 caput, a capitulação de obrigação deixando tipificado e regulado que tal obrigação, sendo ela de dar coisa certa,

abrange os acessórios dela, embora não mencionados, salvo se o contrário resultar do título ou das circunstâncias do caso.

Levando em consideração os ensinamentos do citado doutrinador, é importante destacar o que ensina em um dos seus livros sobre responsabilidade civil:

Todo aquele que violar direito e causar dano a outrem comete ato ilícito (CC, art. 186). Complementa este artigo o disposto no art.927, que diz: *'Aquele que por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo'*. A responsabilidade civil tem, pois, como um de seus pressupostos, a violação do dever jurídico e o dano. Há um dever jurídico originário, cuja violação gera um dever jurídico sucessivo ou secundário, que é o de indenizar o prejuízo (GONÇALVES, 2013, p.17).

Sobre o tema, ainda merece destacar que a responsabilidade civil, no direito brasileiro, desde seus primórdios, tem como primeira teoria oficial, adotada pelo Código Civil de 1916, a subjetiva, que exige prova de culpa ou dolo do causador do dano para que seja obrigado a reparar este último. Mas, em outras situações, presumia-se a culpa do lesante como grifa os artigos 1.527, 1.528, 1.529, dentre outros.

Com o advento do desenvolvimento industrial, ocasionado por uma rápida e crescente demanda do mercado capitalista houve uma multiplicação dos danos, o que exigiu estudos sobre o tema, criando-se teorias com o propósito de dar proteção às vítimas dos eventos danosos.

Dentre tais teorias, merece destaque a chamada teoria de risco, que ganhou espaço no meio acadêmico e jurídico, acrescentando o que já prescrevia a teoria da culpa (LOPES, 2014).

Nesta modalidade, descrita no parágrafo acima, a responsabilidade é encarada sob o aspecto objetivo, ou seja, por exemplo, um operador de máquinas, vítima de acidente de trabalho, tem sempre direito à indenização, haja ou não culpa do patrão ou do acidentado. O patrão irá indenizar independente de culpa, mas porque é o dono da maquinaria ou dos instrumentos de trabalho que ocasionaram tal infortúnio.

Da teoria do risco se pode extrair a ideia de que o exercício de atividade perigosa pode ser um fundamento da responsabilidade civil. O exercício de tal atividade, que possa oferecer perigo, representa um risco, a ser assumido pelo agente - obrigado a ressarcir os danos que venham resultar a terceiros dessa atividade.

Sobre o caso, merece considerar que, na legislação civil italiana, o exercício de atividade perigosa encontra-se como fundamento da reponsabilidade civil estando grifado como inversão do ônus da prova. “O agente, no caso, só se exonerará da responsabilidade se provar que adotou todas as medidas idôneas para evitar o dano. Disposições semelhantes são encontradas no Código Civil mexicano, no espanhol, no português, no libanês e em outros” (GONÇALVES, 2013, p.28).

A tendência atual do direito moderno pende a optar por um sentido de substituir a ideia da responsabilidade pela ideia da reparação; a ideia da culpa pela ideia do risco; a responsabilidade subjetiva pela responsabilidade objetiva. Entretanto, Carlos Roberto Gonçalves ensina da seguinte maneira acerca do tema da responsabilidade subjetiva:

A realidade, entretanto, é que se tem procurado fundamentar a responsabilidade na ideia de culpa, mas, sendo esta insuficiente para atender às imposições do progresso, tem o legislador fixado os casos especiais em que deve ocorrer a obrigação de reparar, independentemente daquela noção. É o que acontece no direito brasileiro, que se manteve fiel à teoria subjetiva nos arts. 186 e 927 do Código Civil. Para que haja responsabilidade, é preciso que haja culpa. A reparação do dano tem como pressuposto a pratica de um ato ilícito. Sem prova de culpa, inexistente a obrigação de reparar o dano (GONÇALVES, 2013, p.29).

Não resta dúvidas de que, conforme o fundamento que se dê à reponsabilidade, a culpa será ou não considerada elemento da obrigação de reparar o dano, haja vista os ditames da teoria clássica que em face da mesma a culpa era fundamento da reponsabilidade civil, teoria essa chamada também de teoria da culpa, ou subjetiva. E não havendo tal fundamento, não há que se quer falar em reponsabilidade.

Ainda sobre a responsabilidade subjetiva, Carlos Roberto Gonçalves (2013) traz uma perspectiva de diz ser “subjetiva” a reponsabilidade quando se

esteia na ideia da culpa. Sendo que a prova da culpa do agente passa a ser pressuposto necessário do dano indenizável. Nessa concepção, a responsabilidade do causador do dano somente se configura se agiu com dolo ou culpa.

A responsabilidade pode também ser objetiva, em razão de certas circunstâncias, descritas no Código Civil.

Uma das teorias que procuram justificar a responsabilidade objetiva é a teoria do risco. Para esta teoria, toda pessoa que exerce alguma atividade cria um risco de dano para terceiros. E deve ser obrigada a repará-lo, ainda que sua conduta seja isenta de culpa. A responsabilidade civil desloca-se da noção de culpa para ideia de risco, ora encarada como 'risco-proveito', que se funda no princípio segundo o qual é reparável o dano causado a outrem em consequência de uma atividade realizada em benefício do responsável (*ubi emolumentum, ibi ônus*); ora mais genericamente como 'risco criado', a que se subordina todo aquele que, sem indagação de culpa, expuser alguém a suportá-lo (GONÇALVES, 2013, p.49).

No caso, tal responsabilidade se configura independente da averiguação de culpa do agente causador do dano, configurando-se apenas com o dano e o nexo de causalidade; reitera-se: essa teoria dita como objetiva ou do risco tem como postulado que todo dano é indenizável e deve ser reparado por quem a ele se liga por um nexo de causalidade que independe de culpa.

## **2.2 - A Teoria do Dano**

A existência do dano é requisito essencial para que se haja a responsabilização; não é possível que se indenize ou repare um direito violado sem se falar em dano. Partindo-se desta premissa, para que o dano seja indenizável se faz necessária a presença de alguns requisitos, em primeiro plano, é preciso que haja a violação de um interesse jurídico patrimonial ou extrapatrimonial, de uma pessoa física ou jurídica.

Sergio Cavalieri (2008) traz, em sua doutrina, a importância de se haver dano para que ocorra a responsabilização civil, comparando até com a responsabilidade penal através de ato ilícito, como citado a seguir:

O ato ilícito nunca será aquilo que os penalistas chamam de crime de mera conduta; será sempre um delito material, com resultado de

dano. Sem danos pode haver responsabilidade penal, mas não há responsabilidade civil. Indenização sem danos importaria enriquecimento ilícito; enriquecimento sem causa para quem a recebesse e pena para quem a pagasse, porquanto o objetivo da indenização, sabemos todos, é reparar o prejuízo sofrido pela vítima, reintegrá-la ao estado em que se encontrava antes da prática do ato ilícito. E, se a vítima não sofreu nenhum prejuízo, a toda evidência, não haverá o que ressarcir. Daí a afirmação, comum a praticamente todos os autores, de que o dano é não somente o fato constitutivo, mas, também, determinante do dever de indenizar (2008, p. 71).

Já a renomada doutrinadora Maria Helena Diniz (2006) diz que o dano pode ser definido como lesão (diminuição ou destruição) que, devido a um certo evento, sofre uma pessoa, contra a sua vontade, em qualquer bem ou interesse jurídico, patrimonial ou moral.

Isso posto, pode-se entender que o dano é dividido em duas frentes, sendo elas a patrimonial e a extrapatrimonial. A primeira, também conhecido como material é aquela que causa destruição ou diminuição de um bem de valor econômico. A segunda, também chamado de moral, é aquela que está afeta a um bem que não tem caráter econômico, não é mensurável e não pode retornar ao estado anterior.

Os bens, de caráter extrapatrimonial, possuem um valor imensurável, sendo difícil valorar a sua reparação, pois são aqueles inerentes aos direitos da personalidade, quais sejam: direito a integridade física, moral ou psíquica e o direito à vida.

Rui Stoco explica algo interessante de se notar no que diz respeito ao dano e a sua essencialidade: “O dano é, pois, elemento essencial e indispensável à responsabilização do agente, seja essa obrigação originada de ato ilícito ou de inadimplemento, ainda, de se tratar de responsabilidade objetiva ou subjetiva” (2007, p.128).

O dano patrimonial possui duas ramificações, sendo elas a do dano emergente e dos lucros cessantes; acerca desta subdivisão cabe citar as palavras de Agostinho Alvim: “pode-se dizer que o dano ora produz o efeito de diminuir o patrimônio do credor, ora o de impedir-lhe o aumento, ou acrescentamento, pela cessação de lucros, que poderia esperar” (ALVIM, 1980, p.173).

No tópico de dano material, que será exposto a seguir, entender-se-á a diferença entre dano emergente e lucro cessante de forma concisa, fazendo-se as devidas fundamentações legais, estando grifado aqui somente para maior entendimento da teoria do dano e seus conceitos.

### *2.2.1 - O Dano Material*

O termo dano, em sua espécie, tem várias conceituações trazidas pelos renomados doutrinadores brasileiros, como por exemplo, para Agostinho Alvim (1980), este termo, em sentido amplo, vem a ser a lesão de qualquer bem jurídico. Mas, em sentido estrito, dano é a lesão do patrimônio; e patrimônio é o conjunto das relações jurídicas de uma pessoa apreciáveis em dinheiro.

Segundo Carlos Roberto Gonçalves (2013) é possível distinguir, no campo dos danos, a categoria dos danos patrimoniais, ou materiais, de um lado, dos chamados danos extrapatrimoniais, ou morais, de outro. “Material é o dano que afeta somente o patrimônio do ofendido. Moral é o que só ofende o devedor como ser humano, não lhe atingindo o patrimônio” (GONÇALVES, 2013, p.364).

Neste capítulo, porém, sob a ótica do direito civil e do direito do consumidor, será feito o estudo do tópico acerca do dano material, sendo a prova deste dano pressuposto imprescindível para que alguém possa ser responsabilizado civilmente.

O instituto do dano material está positivado pela lei consumerista, grifado mais precisamente em seu artigo 18, que preceitua:

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, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

O dano material encontra seu fundamento, para ressarcimento, no artigo 402 do Código Civil, que assim determina: “Salvo as exceções expressamente

previstas em lei, as perdas e danos devidos ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar”.

Compreende-se então que as perdas e danos são o dano emergente e o lucro cessante, o que leva a entender que todo o dano material experimentado pela vítima deve ser coberto por quem de direito.

Carlos Roberto Gonçalves traz, em sua doutrina, Direito Civil Brasileiro 4, sob a reponsabilidade civil, apresenta um simples conceito sobre dano emergente e lucro cessante, de forma clara e precisa:

Dano emergente é o efetivo prejuízo, a diminuição patrimonial sofrida pela vítima. É, por exemplo, o que o dono do veículo danificado por outrem desembolsa para consertá-lo. Representa, pois, a diferença entre o patrimônio que a vítima tinha antes do ato ilícito e o que passou a ter depois. Lucro cessante é a frustração da expectativa de lucro. É a perda de um ganho esperado. Há casos em que a indenização já vem estimada no contrato, como acontece quando se pactua a clausula penal compensatória (2013, p.368-369).

Na fase da liquidação é que se apura o quantum da indenização. A estimativa do dano emergente se processa com maior facilidade, pois é possível que se estabeleça com precisão o desfalque do patrimônio. Já, no caso de lucro cessantes, atuais ou potenciais, a razão e o bom senso são fatores preponderantes, haja vista que, ordinariamente, os fatos são insuscetíveis de prova direta e rigorosa, sendo, igualmente, de ponderar-se que não é possível traçar regras exatas, ou seja, nesta fase dar-se-á lugar ao arbítrio do juiz na análise dos casos (GONÇALVES, 2013)

Para Agostinho Alvim, o sentido de o Código usar a expressão razoavelmente quando a vítima deixou de lucrar, é o seguinte:

[...] até prova em contrário, admite-se que o credor haveria de lucrar aquilo que o bom senso diz que lucraria. Há aí uma presunção de que os fatos se desenrolariam dentro do seu curso normal, tendo-se em vista os antecedentes... ele (o advérbio razoavelmente) não significa que se pagará aquilo que for razoável (ideia quantitativa) e sim que se pagará se se puder, razoavelmente, admitir que houve lucro cessante (ideia que se prende à existência mesma do prejuízo). Ele contém uma restrição, que serve para nortear o juiz acerca da prova do prejuízo em sua existência, e não em sua quantidade.

Mesmo porque, admitida a existência do prejuízo (lucro cessante), a indenização não se pautará pelo razoável e sim pelo aprovado (1980, p.188-190).

Acerca de tal expressão, o Superior Tribunal de Justiça proclamou que a mesma deve ser interpretada no sentido de que, até que se prove ao contrário, admite-se que o credor haveria de lucrar aquilo que o bom senso diz que lucraria, existindo a presunção de que os fatos se desenrolariam dentro do seu curso normal, haja vista os seus antecedentes.

### *2.2.2 O Dano Moral*

Segundo dizeres do renomado doutrinador Carlos Roberto Gonçalves (2013), o dano moral é o que atinge o ofendido como pessoa, não lesando o seu patrimônio propriamente dito. É lesão de bem que integra os direitos de personalidade, como por exemplo, a honra, a dignidade, a imagem, o bom nome, a intimidade etc., como se infere dos artigos 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal, e que acarrete dor ao lesado, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação.

Para Orlando Gomes, “a expressão ‘dano moral’ deve ser reservada exclusivamente para designar o agravo que não produz qualquer efeito patrimonial. Se há consequências de ordem patrimonial, ainda que mediante repercussão, o dano deixa de ser extrapatrimonial” (GOMES, p.332).

O dano moral tem uma gama enorme de sentimentos envolvidos, não sendo propriamente a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima do evento danoso, pois esses estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano.

Vale mencionar que a dor que os pais experimentam pela morte de forma trágica e violenta de um filho, o padecimento ou complexo de inferioridade de quem suporta um dano estético, a humilhação de quem foi publicamente injuriado são estados de espírito contingentes e variáveis em cada caso, pois cada pessoa sente a dor a seu modo.

Vale ressaltar um ensinamento de um renomado doutrinador brasileiro, Sergio Cavalieri (2008), que, para evitar excessos e abusos, recomenda que só se

deve reputar como dano moral a dor, sofrimento, vexame ou humilhação que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar (GONÇALVES, 2013).

Segundo Sergio, um mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da orbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo (GONÇALVES, 2013).

Por fim cabe ressaltar que a justa análise o dano moral é uma aliada importante na resolução dos conflitos do cotidiano na relação de consumo, tendo que ser analisado sucintamente por quem de direito, olhando todos os pontos explanados acima, para que se tenha uma decisão justa, baseada na equidade e na igualdade, sem favorecer a parte requerente e sem prejudicar a parte requerida, corrigindo as lacunas enormes que se tem nos mais variados julgados e sentenças transitadas em julgado no ordenamento jurídico pátrio, com o objeto de ação sendo o dano moral.

## **CAPÍTULO III – A PERDA DO TEMPO ÚTIL**

Este presente capítulo busca estudar a perda do tempo útil nas relações de consumo no dia a dia do cidadão, trazendo alguns conceitos e definições no que tange aos aspectos gerais, aos requisitos, e aos posicionamentos dos julgados pátrios.

O tempo é algo essencial ao ser humano, sendo que para tudo o que se for fazer na vida demanda tempo, e para tal, é primordial que os fornecedores busquem formas diferentes e eficazes de solucionar os problemas corriqueiros de seus clientes, não os deixando perder esse tempo tão útil.

No que tange aos aspectos gerais, a ideia central será expor da melhor maneira possível as definições de tempo, e focar principalmente no que tange a sua importância para todos os que o utilizam, bem como abordar também o fator econômico, explicando a sua real importância nas relações de consumo em que se tem a perda do tempo útil. Outro importante fator que será abordado neste capítulo é o dos requisitos, pressupostos estes essenciais para o entendimento da responsabilização por parte do fornecedor.

Por fim, será feito o comentário de alguns julgados pátrios, com relação ao tema abordado, buscando assim fundamentar a matéria consumerista que é o objeto de estudo do capítulo em questão.

### **3.1 Aspectos gerais**

Hodiernamente fala-se muito em uma dinamização do tempo; as pessoas estão cada vez mais práticas em suas atividades procurando opções rápidas nas

soluções de problemas do dia a dia, problemas esses causados por atos ilícitos ou condutas abusivas dos fornecedores.

O tempo é algo precioso para as pessoas, tudo que se vá fazer necessitasse de tempo. Basicamente, pode-se compreendê-lo como sendo a duração dos fatos, é o que determina os momentos, os períodos, as épocas, as horas, os dias, as semanas, os séculos e assim por diante. Sendo assim, é muito importante que se trate como prioridade o não desperdício desse tempo tão precioso do fornecedor.

Partindo desse viés, da importância do tempo, cabe aqui ressaltar o que muito se questiona, nas diferentes áreas da vida, sobre o real valor, seja ele jurídico ou não, que os bens devem ter. É importante salientar e questionar o seguinte: se o tempo é um bem essencial, inerente à vida, não podendo ser repostado de maneira alguma, não deveria ser valorado a mais do que certos bens, tais como um carro, celular, dinheiro e tantos outros que se poderia elencar aqui?

A hora de um trabalhador é um ponto importante para se discutir, pois, qualquer consumidor que possui um emprego, mesmo que seja autônomo, ou seja, trabalhando por conta própria, possui conseqüentemente uma remuneração e deste valor pode-se extrair a hora laboral de cada um, pegando o valor total de seu salário e dividindo pelas horas trabalhadas, obtendo assim o valor desta hora.

Quando o trabalhador, por exemplo, na condição de consumidor perde o pouco tempo livre que tem, como ocorre nos intervalos de seu almoço e descanso a fim de pagar contas, ou outras atividades que fazem parte das lidas diárias, em face de negligências do fornecedor quanto a um atendimento eficiente, perde-se também o dinheiro, a título de hora trabalhada ou descansada.

O fator econômico é algo importantíssimo no entendimento da perda do tempo útil, o que se traduz na célebre frase: “time is money”, ou seja, tempo é dinheiro.

É importante salientar a correlação do tempo com esse fator que, como questionado anteriormente, a perda deste tempo útil equipara-se a perda de qualquer outro bem que tenha um valor jurídico ou sentimental.

O tempo, além de seu valor econômico, possui utilidade e serventia, motivo pelo qual a ele deve se aplicar perdas e danos quando prejudicado. Não é justo que a perda deste tempo seja ocasionada por desaproveito e desprezo por conveniência, dolo ou negligência de um terceiro.

Nesse viés, o Tribunal de Justiça de Santa Catarina já pacificou o entendimento de que não podem ser entendidos como meros dissabores ou incômodos do cotidiano o esgotamento e o desgaste suportados por consumidores, como por exemplo, nas centrais de atendimento do *call center*, quando percorrem típica *via crucis* para tratar de assuntos comuns às partes, ou quando são obrigados, em sucessivas e incansáveis ligações, a tentar desfazer erros cometidos pelos próprios fornecedores, quase sempre por cobranças abusiva e/ou manutenção de serviços precários ou que sequer foram solicitados (MORAES JUNIOR, 2018).

Pode-se então constatar que o tempo é algo de extrema importância para os consumidores, tendo total relação com o fator econômico, não podendo ser perdido por ocasião de negligências. Sendo possível ainda averiguar que, em situações de desgastes, que geram o esgotamento emocional dos consumidores por culpa exclusiva dos fornecedores, que os forçam a permanecer longos e constantes períodos para tentar desfazer erros cometidos pelos próprios prestadores de serviço, como por exemplo em atendimento nas *call centers*, filas de banco e lotéricas, levar repetidas vezes o produto para a manutenção e outras atividades como estas que se repetem dia após dia, configura apropriação indevida e ilícita do tempo livre, dando ensejo a indenização por danos morais.

### **3.2 Requisitos**

A perda do tempo útil de um ser humano deve ser uma situação indenizável por parte de um fornecedor, principalmente no que tange aos seus curtos espaços de tempo disponíveis para resoluções de problemas corriqueiros, tais como ocorre no pagamento de faturas de cartão, que não chegam no endereço correto, os problemas com a internet e a televisão, ambos contratados em uma única operadora etc.

A reponsabilidade, como já exemplificada em capítulo anterior, nada mais é que o dever de reparar os danos provocados numa situação na qual determinado

indivíduo sofre danos e prejuízos que geram efeitos jurídicos como consequência de atos ilícitos praticados por outrem.

Nas palavras do renomado doutrinador Silvio de Salvo Venosa (2004)., que tão brilhantemente discorre sobre este importante tema, no ramo do direito do consumidor, explica que: A responsabilidade civil leva em conta, primordialmente, o dano, o prejuízo, o desequilíbrio patrimonial, embora em sede de dano exclusivamente moral, o que se tem em mira é a dor psíquica ou o desconforto comportamental da vítima

Quando essa reponsabilidade tem por modalidade de ser objetiva, como já elucidado no capítulo anterior, com maior amplitude do tema, ela não precisará da prova do dolo ou culpa do agente causador do dano, conforme elucida o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, deixando bem claro a posição adotada pela lei consumerista.

Dessa forma, no âmbito das relações de consumo, os lineamentos da responsabilidade objetiva foram logo acolhidos e denominados de responsabilidade pelo fato do produto, ou seja, não interessa investigar a conduta dos fornecedores de bens ou serviços, mas somente se esta deu causa ao produto ou serviço, configurando responsabilidade causal, sendo assim responsável pela sua colocação no mercado de trabalho.

Ainda na esfera do consumo, também se averigua a responsabilidade civil subjetiva; para tal, necessário se faz provar: conduta, dano, nexos, culpa ou dolo, requisitos esses imprescindíveis quando o fornecedor for um profissional liberal, nos termos do artigo 14, § 4º, o qual preceitua:

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

A conduta humana, seja ela ação ou omissão, é o ato de uma determinada pessoa que causa dano ou prejuízo a outrem, podendo este ato gerar uma obrigação de reparar; esta conduta pode ser no sentido da prática por parte do

agente de ato que não deveria fazer, ou do fato de deixar de praticar ato que deveria ter sido feito.

O renomado doutrinador Silvio Rodrigues, em relação a conduta humana afirma que ' a responsabilidade do agente pode defluir de ato próprio, de ato de terceiro que esteja sob a reponsabilidade do agente, e ainda de danos causados por coisas que estejam sob a guarda deste. A responsabilidade por ato próprio se justifica no próprio princípio informador da teoria da reparação, pois se alguém, por sua ação, infringindo dever legal ou social, prejudica terceiro, é curial que deva reparar esse prejuízo' (RODRIGUES, 2002, p.16).

O dano, pressuposto, importante na compreensão da responsabilização e no dever de indenizar, é definido como sendo toda lesão a um bem juridicamente protegido, causando prejuízo de ordem patrimonial ou extrapatrimonial. Sem que tenha ocorrido dano a alguém não há o que se falar em reponsabilidade civil (STOCO, 2007).

Assim, temos as seguintes diferenciações dos danos, sendo patrimoniais os danos a interesses avaliáveis em dinheiro; não patrimoniais ou morais são os que se verificam em relação a interesses insusceptíveis de avaliação pecuniária. Cabe ressaltar, no que tange a diferenciação entre dano patrimonial e extrapatrimonial, que não se faz apenas com base no direito ofendido, visto que, por exemplo, a ofensa a bens da personalidade, ou seja, bens imateriais, frequentemente gera prejuízos de ordem patrimonial, como a perda de capacidade laborativa em razão da ofensa corporal, ou a perda de clientela provocada por violação da honra (PESSOA JORGE, 1999).

Para Pessoa Jorge, em sua doutrina dos anos 90, que ainda assim, traz um retrato bem atual da realidade fática vivenciada pelo judiciário nos tempos modernos, elucida que o dano corresponde à lesão de certo bem, que conduz ao dano concreto ou real, e ainda acrescenta o seguinte:

Discute-se em que aspectos das situações jurídicas ele se insere: se consiste na violação do direito subjetivo, ou a ofensa ao bem, ou na lesão à disponibilidade deste, ou na ofensa ao interesse titular. Parece-nos, dentro desta concepção, que o prejuízo deve ser entendido como frustração efetiva das utilidades do bem. Referimos acima o mecanismo da ofensa-lesão a situações vantajosas; ora, o prejuízo só existe quando, havendo essa lesão, o respectivo titular não consegue, na realidade, usufruir as utilidades do bem, ou só o

consegue com maior esforço, hipótese em que o prejuízo consiste nesse maior esforço. O dano surge, assim, em relação a qualquer situação vantajosa, mesmo de fato, e não se reporta necessariamente à lesão de um direito subjetivo; mas só é relevante para efeitos de reponsabilidade civil, quando resulta de lesão de uma situação vantajosa tutelada pelo direito, nos termos que vimos acima. Deste modo, o prejuízo não se confunde com a lesão do direito ou, em geral, da situação vantajosa. Se o empreiteiro, obrigado a entregar a casa dentro do determinado prazo, se vem a fazê-lo quinze dias mais tarde, houve ofensa do direito de crédito, mas pode não ter havido prejuízos, se o dono da casa, que a destinava a sua habitação, não a utilizaria nesse período por se encontrar ausente no estrangeiro. Se alguém danifica ou se apropria de coisa alheia, lesa o direito de propriedade; mas, se a conserta ou restituiu antes que dela necessite o dono, não provoca prejuízos a este, pelo que não haverá reponsabilidade civil (1999, p.384).

No que diz respeito ao nexo de causalidade, segundo definição do renomado doutrinador Sergio Cavalieri Filho, entende-se como um elemento referencial entre a conduta e o resultado, sendo que é através dele que se pode concluir quem foi o causador do dano. Sendo o nexo de causalidade um elemento indispensável em qualquer espécie de responsabilidade civil (CAVALIERI, 2012).

O pressuposto do nexo de causalidade pode ser um instituto simples em primeira análise, mas a realidade não corresponde a uma estrutura simples de uma conduta-causa que produz um efeito-dano. Pode até haver responsabilidade sem culpa, mas jamais haverá responsabilidade sem nexo causal.

Nesse sentido, afirma Aguiar Dias (1983, p. 177) que é preciso demonstrar, para intentar a ação de reparação que sem o fato alegado, o dano não se teria produzido. Quando o dano decorre de um fato simples, a questão não oferece a menor dificuldade. O problema torna-se um pouco mais complexo nas hipóteses de causalidade múltipla, isto é, quando há uma cadeia de condições, ou seja, várias circunstâncias concorrendo para o evento danoso.

O conceito de nexo causal é flexibilizado, com vistas a permitir a efetivação do princípio da reparação integral. No que tange aos princípios constitucionais, não se tem mais a possibilidade de exigir da vítima, diante de diversas circunstâncias, a prova cabal e absoluta da relação de causalidade. Assim, mesmo que o nexo causal constitua tal qual o dano, um dos elementos da responsabilidade civil, exige-se, com fundamento na nova ordem constitucional, que em certas situações o liame causal seja até presumido. Esse tem sido o grande problema do nexo causal na atualidade.

### 3.3 Posicionamentos dos julgados pátrios

No ordenamento jurídico brasileiro podem-se encontrar vários posicionamentos de juristas através de julgados proferidos em uma determinada sentença sobre o tema estudado neste capítulo.

É notório que os fornecedores, às vezes, por visar um lucro ainda maior e possível no momento de uma negociação, deixam de prestar serviços de qualidade, passando a se preocupar tão somente na captação de novos clientes, fugindo do escopo de sua principal atividade comercial que é a prestação de serviço com qualidade.

Em recente julgamento, o Superior Tribunal de Justiça confirmou acórdão do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, no seguinte sentido:

A situação fática de injustificado óbice à fruição de propriedade e de demasiada perda de tempo útil por consumidor na busca da solução extrajudicial e judicial de controvérsia motivada por conduta ilícita do fornecedor extrapola o mero dissabor e resulta em efetivo dano moral. (STJ, BRASIL, 2017).

O Tribunal de Justiça de Santa Catarina, pela excelência que tem em julgamentos proferidos sobre o tema em questão, segue de igual modo este entendimento:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONTRATO DE ARRENDAMENTO MERCANTIL. NÃO FORNECIMENTO DE BOLETOS AO DEVEDOR. CONSUMIDOR QUE SOFRE TRANSTORNOS TODOS OS MESES PARA OBTER A SEGUNDA VIA. PERDA DE TEMPO ÚTIL. PROCEDÊNCIA NA ORIGEM. INSURGÊNCIA DA RÉ. ALEGAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE ATO ILÍCITO. ABALO ANÍMICO. DEMANDANTE QUE POR OITO MESES TENTOU SOLUCIONAR O PROBLEMA E NÃO FOI ATENDIDO. DESCASO DA RÉ. DANO MORAL CONFIGURADO. CASO CONCRETO QUE TRANSBORDOU O MERO ABORRECIMENTO. VERBA INDENIZATÓRIA. PEDIDO DE MINORAÇÃO. VALOR ARBITRADO QUE SE MOSTRA ADEQUADO ÀS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO. QUANTUM MANTIDO. JUROS DE MORA. FIXAÇÃO DESDE O EVENTO DANOSO. RELAÇÃO CONTRATUAL. FLUÊNCIA DEVE TER COMO MARCO INICIAL A DATA DA CITAÇÃO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. (BRASIL, 2017).

Este julgado demonstra o real descaso do fornecedor para com o consumidor, deixando de prestar a devida atenção por oito meses, tempo este totalmente perdido pelo cliente, que no momento em que poderia estar descansando ou fazendo algo de útil, estava tentando solucionar um problema simples, mas que, por vezes, passa despercebido por parte de quem presta tal serviço.

É importante grifar que o egrégio Tribunal de Justiça de Santa Catarina, em outro julgado bem peculiar aos pequenos contratempos, resume com precisão a realidade de grande parte dos atendimentos prestados pelas empresas fornecedoras de serviços aos consumidores:

Os contratempos naturais e até mesmo singelos desencontros de nossas de nossas relações em sociedade, de forma esporádica e avulsa, não podem ser comparados a práticas rotineiras de empresas que tratam as pessoas como cidadãos de segunda classe, economizando em capacitação de atendentes e em tecnologia, que juntos poderiam ser tão eficientes para resolver problemas como o são para oferecer e vender produtos e serviços. Para isso, as linhas estão sempre disponíveis, os sistemas estão sempre no ar e o atendimento tem início, meio e fim, numa única ligação. Quando, todavia, se quer exercer algum direito legítimo que possa de alguma forma contrariar os interesses do fornecedor, a regra é que os caminhos sejam tortuosos e turbulentos, fazendo da eficiência e satisfação do usuário uma espécie de loteria (TJSC, 2017).

Por fim, com a análise de todos esses julgados, pode-se concluir que tal matéria consumerista tem total base jurídica, sendo assim todos os direitos dos consumidores sendo assegurados pelo CDC e com reforço nos julgados acima.

## **CONCLUSÃO**

O Direito do Consumidor tem um papel muito importante no que tange ao cumprimento dos ditames legais do CDC e tem buscado, através daqueles que o operam, a resolução rápida e eficaz de problemas corriqueiros no dia a dia dos consumidores.

A lei 8.078/90 tem todos os dispositivos necessários para os mais variados assuntos dentro da relação consumerista, e tem por objetivo torna-la, em face do fornecedor, segura, justa e sem lesividade para ambas as partes.

Os conceitos de consumidor e fornecedor foram amplamente explanados neste trabalho de forma que fosse possível compreender o papel de cada um na relação de consumo, trazendo os principais conceitos dos mais renomados juristas do sistema brasileiro, inclusive, dentro do próprio CDC, de forma sistemática, deixando claro o objetivo de não restar dúvidas com relação a todas as modalidades possíveis de consumidor e fornecedor.

A principal problematização foi esclarecer como se dá a responsabilidade civil do fornecedor, pois, deve ser responsabilizado pelos danos que venha a causar ao consumidor, dos mais variados tipos, motivo pelo qual se questiona a eficácia da norma diante das constantes inovações e investidas do fornecedor em violar os direitos do consumidor, como ocorre ao retirar-lhe o tempo útil dada os péssimos serviços que fornece ao mercado de consumo.

Explanou-se, ainda, a conceituação e concepção social do que vem a ser tempo útil, e as consequências jurídicas decorrentes de sua perda, haja vista que, atualmente, tempo tornou-se um bem preciso, logo, passível de valoração.

O tempo é o que regula todas as atividades corriqueiras do dia a dia, trazendo ordem social, paz e proporcionando momentos de lazer que não podem de maneira alguma serem perdidos, motivo pelo qual, caso o seja, é justo que seja indenizado em benefícios de quem o perdeu.

Tal indenização encontra guarida no Direito pátrio, sendo fundamenta na Teoria da Responsabilidade Civil, cujo valor deve ter por natureza a compensação, a reparação, bem como o efeito pedagógico – ou seja, deve ser de tal monta que impinja fundado receio ao agressor, de maneira tal que procure meios de não lesar, no caso, o consumidor.

Por fim, pode-se concluir que o que se passa na relação consumerista é de extrema importância para o direito brasileiro, haja vista o amplo e vasto conhecimento desenvolvido através de estudos nesta área. A responsabilização, não só na perda do tempo útil, que foi o tema central deste trabalho, mas, em todas as situações de lesividade em que o consumidor se encontra, deve ser sanada da forma mais justa possível, com o propósito de melhorar então as relações jurídicas.

## REFERÊNCIAS

BRAGA NETO, Felipe Peixoto. **Manual de Direito do Consumidor: À luz da jurisprudência do STJ.** Salvador: Editora Juspodvim, 2007.

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Manual de Direitos do consumidor.** A luz da jurisprudência do STJ. 13° ed. Juspodvim. 2018.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil.** 35 ed. Atual. E ampli. São Paulo, Saraiva, 2005.

BRASIL, Supremo Tribunal Federal. **Jurisprudência.** Supremo Tribunal Disponível em: <http://portal.stf.jus.br/jurisprudencia/>. Acesso em: 09 out 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Santa Catarina. **Jurisprudência.** Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI279441,61044Dano+moral+indenizacao+pela+perda+do+tempo+util+nas+relacoes+de>. Acesso em: 24 de abr.2019.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **A Relação Jurídica de Consumo e seus Elementos: Programa de Direito do Consumidor.** 3ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2011.

DANTAS, Mariana. **Conceito de Consumidor sobre a perspectiva do Princípio da Isonomia.** Disponível em: <https://mariannapaesdantas.jusbrasil.com.br>. Acesso em: 01 de dez de 2018.

FILOMENO, Jose Geraldo Brito. **Manual de Direitos do consumidor.** Revista, ampliada e atualizada de acordo com o Código Civil de 2002 e Leis subsequentes. 11 ed. Janeiro, 2012.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antonio Hermam V; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor.** 4ª ed., São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.

MORAES OLIVEIRA, Júlio. **A importância do discurso do Presidente John Kennedy para o Direito do Consumidor.** Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/47308/a-importancia-do-discurso-do-presidente-john-kennedy-para-o-direito-do-consumidor>. Acesso em: 25 de fevereiro de 2019.

MORAES JUNIOR, Paulo Henrique. **Dano moral, indenização pela perda do tempo útil nas relações de consumo.** Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI279441,61044Dano+moral+indenizacao+pela+perda+do+tempo+util+nas+relacoes+de>. Acesso em: 24 de abr.2019.

MURARO, Cristina Célia. **A responsabilidade civil do fornecedor de produtos.** Disponível em: <https://www.editorajc.com.br/responsabilidade-civil-fornecedor-produtos>. Acesso em: 27 de fevereiro de 2018.

NUNES, Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor.** 11° ed. Saraiva. 2017.

RODRIGUES, Sílvio. **Direito Civil.** Volume IV. 19° ed. Saraiva. 2002.

SANTOS, Pablo de Paula Saul. **Responsabilidade civil:** origem e pressupostos gerais. Disponível em: <https://www.ambito-juridico.com.br>. Acesso em: 14 de março de 2019.

STOCO, Rui. **Tratado de Responsabilidade Civil:** doutrina e jurisprudência. 7° ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. 2007.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil.** 4° ed. Vol.4. São Paulo: Editora Atlas. 2004.