

MARIA CLARA ALENCAR PATRICIO

O DEVER DE INDENIZAR O TEMPO DESPERDIÇADO.

CURSO DE DIREITO- UniEVANGÉLICA

2022

MARIA CLARA ALENCAR PATRICIO

O DEVER DE INDENIZAR O TEMPO DESPERDIÇADO.

Projeto de monografia apresentado ao Núcleo de Trabalho de Curso da UniEVANGÉLICA, como exigência parcial para obtenção do grau de bacharel emDireito, sob a orientação da Prof.^a Ana Pula Mendonça Ferreira.

MARIA CLARA ALENCAR PATRICIO

O DEVER DE INDENIZAR O TEMPO DESPERDIÇADO.

Anápolis, 29 de Maio de 2022.

Banca Examinadora

Prof.^a Ana Pula Mendonça Ferreira.
Professora Orientadora

Prof.^a M.e. Áurea Marchetti Bandeira
Supervisora do NTC

Resumo

A presente monografia tem por objetivo, estudar e pontuar acerca do “dever de indenizar o tempo desperdiçado” decorrente de uma relação de consumo, identificando assim, o tempo como um bem passível de proteção jurídica. A metodologia utilizada é a de compilação bibliográfica e estudo de posicionamento jurisprudencial do tribunal de superposição. Está dividida dicaticamente em três capítulos. Inicialmente, para definir e entender sobre o desvio produtivo do consumidor impede analisar a evolução histórica, juntamente com os princípios e elementos de uma relação de consumo. O segundo capítulo ressalta-se a importância da responsabilidade civil e a sua aplicabilidade no Código de Defesa do Consumidor. Por fim, o terceiro capítulo trata da teoria do desvio produtivo do consumidor, enfatizando o tempo como um novo dano e o posicionamento jurisprudencial a respeito.

Palavras chaves: Indenizar; Desvio produtivo; Consumidor.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	01
CAPÍTULO I – RELAÇÃO DE CONSUMO	03
1.1 Evolução históricas	03
1.2 Princípios	04
1.3 Elementos	07
CAPÍTULO II – DA RESPONSABILIDADE CIVIL	12
2.1 Responsabilidade objetiva e subjetiva	12
2.2 Elementos da responsabilidade.....	14
2.3 Responsabilidade no Código de Defesa do Consumidor.....	16
CAPÍTULO III – DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR	20
3.1 O tempo como um novo dano.....	20
3.2 A tese da teoria do desvio produtivo do consumidor.....	22
3.3 Análise jurisprudencial do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.....	24
CONCLUSÃO	28
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29

INTRODUÇÃO

O presente trabalho monográfico tem como objetivo analisar, estudar e pontuar acerca do “dever de indenizar o tempo desperdiçado” decorrente de uma relação de consumo, identificando assim, o tempo como um bem passível de proteção jurídica.

A metodologia utilizada na elaboração deste trabalho é a decompilação, que consiste na exposição do pensamento de vários autores que escreveram sobre o tema escolhido. Assim sendo, para obter um melhor entendimento sobre o assunto em questão, pondera-se que, este trabalho foi sintetizado de forma didática, em três partes.

O primeiro capítulo trata da evolução histórica das relações de consumo, seus principais elementos e princípio em uma abordagem doutrinária, de modo a compreender o que é necessário conter, para que seja estabelecido, uma relação de consumo.

O segundo capítulo foca a respeito da responsabilidade civil, fazendo a devida distinção entre a responsabilidade civil objetiva e subjetiva, demonstrando também a sua importância no Código de Defesa do Consumidor.

Por conseguinte, o terceiro capítulo faz referência do tempo como um bem passível de proteção jurídica, caracterizando assim o tempo como um novo dano, e se aprofundando na Teoria do Desvio produtivo do Consumidor e na análise jurisprudencial do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

À vista disso, conforme vivenciamos, na atualidade o ritmo de vida está bastante acelerando, fazendo com que falte tempo para realizar todas as obrigações

personais em um só dia, fazendo com que fique inviável a perda de tempo com algo de total obrigação dos fornecedores.

Portanto a presente pesquisa espera colaborar para uma melhor compreensão do tema exposto, por meio de posicionamentos doutrinários relevantes, e jurisprudências fundamentais, a fim de serem aplicadas no âmbito judiciário em relação aos casos concretos.

CAPÍTULO I – RELAÇÃO DE CONSUMO

No presente capítulo será abordado a respeito das relações de consumo. De início trata-se a respeito da evolução histórica, posteriormente sobre os princípios que regem uma relação de consumo e, por fim, os elementos básicos que a compõem.

1.1 Evolução Histórica

Apesar de ser um tema recente, desde os primórdios, a prática comercial e as relações de consumo fazem parte da cultura dos povos e desde então vem passando por várias etapas e fases e para um bom entendimento, é necessário explorar suas origens.

Para regular as relações de consumo é necessário que leis sejam criadas e respeitadas do início até o fim de cada relação. Por tanto, as leis que regem as relações estão sempre se readaptando com as práticas de cada época.

Desta forma, temos uma das primeiras tentativas de formalizar um código para regular as relações de consumo, no qual foi o código de Hamurábi (2.300 a.C.), esse tinha como objetivo proteger as relações do consumo da época.

O rei Hamurábi, em seu código, redigiu inúmeras situações que eram vivenciadas e realizou o respaldo necessário da época. Em seu código diz que “se um pedreiro construiu uma casa para um avilum e não executou o trabalho adequadamente e o muro ruiu: esse pedreiro fortificará o muro às suas custas (Leizer Lerner apud Jorge T. M. Rollemberg, 1987).

Durante a evolução, na Índia no século XII a.C. existia o Código de Massú, que se caracterizada em ressarcir os prejudicados por alguma relação de consumo malsucedida, e havia em seu regulamento sanções, punições e multas que deveriam ser aplicadas caso alguma lei fosse violada entre elas a lei” 697 – ou entregassem coisa de espécie inferior àquela acertada, ou vendessem bens de igual natureza por preços diferentes – “lei” 698. Código de Massú.

Mesmo com todas as leis já existentes com o passar dos anos, tornou-se, portanto, necessária a regulação das relações de consumo advindas da oferta de produtos do fornecedor ao consumidor, para que atendam ao consumo em massa e, ao mesmo tempo, respeitem o consumidor, que se apresenta cada vez mais fragilizado.(Marcos Alcará)

Mesmo com todas as passagens históricas, os direitos relacionados ao consumidor ganhou relevância e respaldo com a Constituição Federal de 1988, que determinou a proteção do consumidor como garantia constitucional e como princípio norteador da atividade econômica.

Com a edição do Código de Defesa do Consumidor, os direitos do consumidor foram se consolidando, através da criação do microsistema das relações de consumo e da inserção de novas normas e princípios jurídicos. As relações de consumo foram se modificando, equilibrando dessa maneira as relações jurídicas entre consumidores e fornecedores (José Geraldo Brito,1991)

1.2 Princípios

Os princípios são uma parte de extrema importância nos direitos do consumidor, pois a partir deles o CDC,é guiado para adequar casos concretos para que tenham um fim objetivo.

Entre os principais princípios é necessário que haja uma harmonia entre eles, e que sejam complementares entre si. Desta forma, no momento da

aplicabilidade dos princípios for observado algum tipo de divergência entre eles, por regra, um não exclui o outro.

Com vários tipos de princípios este tópico apresentara os mais importantes entre eles.

1.2.1 Princípio da Transparência

Neste princípio, como o próprio nome já relata, é o dever de agir com transparência em qualquer relação de consumo, para que não haja nenhum tipo de enganação entre o fornecedor e o consumidor.

É necessário que fornecedor relate todos as condições que seu produto venha a chegar para o consumidor, e todos os relatos que contrato possa obter que seja de importância para o consumidor.

A falta de informação, em várias relações de consumo acarretam problemas que poderiam ser solucionados antes mesmo da venda de determinado produto ou serviços.

Com os informações de forma clara ao consumidor, faz com que a aproximação entre os dois elementos de uma relação de consumo venham a obter no findar dela apenas lucros, sem problemas que prejudicariam imagem dos fornecedor.

A idéia central, deste princípio é possibilitar uma aproximação e uma relação contratual mais sincera e menos prejudicial entre consumidor e fornecedor. A transparência significa informação clara e correta além de significar lealdade e respeito (Marques, 2002, p. 594-595).

1.2.2 Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor

Neste princípio, é observado o distanciamento presente entre o fornecedor e o consumidor, por isso esse princípio foi criado, com o objetivo de normalizar essas condutas.

Entre as relações de consumo, é comum que o fornecedor, por obter diversas informações técnicas e jurídicas, diferentemente do consumidor, utilize assim essas informações para garantir vantagens nas relações de consumo, pois se colocam em uma posição que estão resguardados, acarretando assim prejuízos para o consumidor.

Para que os consumidores obtenham uma igualdade perante as negociações entre fornecedor e consumidor, o CDC criou este princípio, resguardando assim de forma justa os direitos do mesmo.

1.2.3 Princípio da Confiança

O consumidor, ao realizar sua compra finaliza a mesma sem nenhuma expectativa que o produto ou serviço venha a dar problema e que ele seja lesado de alguma forma.

Para Cláudia Lima o princípio da confiança se resume em garantir ao consumidor a adequação do produto ou serviço, evitando assim riscos e prejuízos oriundos, assegurando o ressarcimento do consumidor em caso de insolvência, de abuso (Marques, 2002, p. 981/982, grifo do autor).

1.2.3 Princípio da boa-fé objetiva

Para uma relação de consumo, é necessário também que a presença da boa-fé objetiva esteja presente.

O Código de Defesa do Consumidor consagrou a boa-fé como princípio no art. 4º, inc. III 21, ao dispor que a Política Nacional de Relações de Consumo deve atender, entre outros princípios, ao da boa-fé.

Exige o CDC a boa-fé dos contratantes porque pressupõe o contrato não como síntese de interesses contrapostos ou pretensões antagônicas, mas como instrumento de cooperação entre as partes, que devem comportar-se com lealdade e honestidade, de

maneira que não frustrem mutuamente as legítimas expectativas criadas ao redor do negócio jurídico (Silva, 2003, p. 71).

Desta forma, a boa-se é a transparência que uma relação de consumo obrigatoriamente necessita ter, uma ação positiva do parceiro contratual mais forte com relação ao parceiro contratual mais fraco, permitindo as condições necessárias para a formação de uma vontade liberta e racional.

1.3 Elementos

Neste tópico abordaremos de forma simplificada, os elementos básicos que uma relação de consumo obrigatoriamente necessita ter, que são os elementos subjetivos (Consumidor e Fornecedor) e os elementos objetivos (Produto ou Serviços).

1.3.1 Consumidor

Para uma definição mais exata sobre um dos elementos subjetivos de uma relação de consumo (o consumidor) é esclarecido no artigo 2º do CDC que “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

Com uma análise individual mais profunda sobre o consumidor é notórios aspectos fortes após a descrição do artigo 2º que são os :

- i. Aspecto subjetivo – Poderá ser considerado consumidor tanto a pessoa física quanto a pessoa jurídica, independente se brasileiro ou estrangeiro, eis que o dispositivo legal não faz qualquer restrição;
- ii. Aspecto objetivo – O consumidor é aquele que adquire ou utiliza um produto ou serviço;
- iii. Aspecto teleológico – Necessário que a aquisição do produto ou utilização do serviço seja na qualidade de destinatário final;

Desta forma, o consumidor é analisado de forma generalizada que ao abordar o último aspecto, doutrinadores dissertam sobre o assunto, se o consumidor só ira se encaixar em seus atributos se o destino final do produto for em suas mãos ou se após a compra o mesmo poderá deslocar o produto para outros e não deixar de ser um consumidor.

O critério conceitual do Código brasileiro discrepa da própria filosofia consumerista ao colocar a pessoa jurídica como também consumidora de produtos e serviços. E isto exatamente pela simples razão de que o consumidor, geralmente vulnerável enquanto pessoa física, defronta-se com o poder econômico dos fornecedores em geral, o que não ocorre com esses que, bem ou mal, grandes ou pequenos, detêm maior informação e meios de defender-se uns contra os outros, quando houver impasses e conflitos de interesses JOSÉ GERALDO BRITO FILOMENO escreve (2014, p. 27):

Além dos conceitos propostos pelos doutrinadores, é presente duas Teorias que abordam sobre o consumidor deixar ou não de se enquadrar em uma relação de consumo como um consumidor, as teorias são:

A) Teoria Maximalista: considera consumidor toda pessoa física ou jurídica que se apresente como destinatário fático, isto é, que retira do mercado de consumo (da cadeia produtiva) o bem ou o serviço, independentemente se para o atendimento de necessidades próprias ou profissionais.

B) Teoria Finalista ou Subjetiva: considera consumidor toda pessoa física ou jurídica que se apresente como destinatário fático e econômico, isto é, que retira de circulação do mercado o bem ou o serviço para consumi-lo, suprimindo uma necessidade própria, não havendo, portanto, a reutilização ou reingresso dele no processo produtivo, seja na revenda, no uso profissional ou em outra forma indireta. (REsp 1.352.419-SP, DJ 19/08/2014 – Informativo 548).

1.3.2 Fornecedor

O segundo elemento subjetivo de uma relação de consumo (o fornecedor) contem sua definição expressa no artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor - Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 que diz:

art3º “o 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 serviço”

O fornecedor de forma geral, tem a finalidade de fornecer como o próprio nome diz, produtos ou serviços que são de extrema importância para uma comunidade, pois sem ele milhares de pessoas ficariam sem um abastecimento ideal, ficando assim prejudicados em vários aspectos.

Por mais que a descrição da funcionalidade que o fornecedor obtêm já é bem explicada, o mesmo pode ser subdividido em 3 categorias que são:

- 1- O Fornecedor Real: ou seja, o fabricante, o que dá início a todos os fornecimentos, o que participa da “construção” de determinado produto para que o mesmo chegue nas mãos de milhares de pessoas.
- 2- O Fornecedor presumido: o mesmo não participa de forma direta da fabricação dos produtos, mas exerce o papel muito importante pois é uma “ponte” entre a fábrica e o consumidor.
- 3- O Fornecedor aparente: faz com que o produto possua uma marca, no qual o consumidor venha a procurar e a gostar, sempre confiando no produto que está ao seu alcance. O fornecedor aparente abstrai para si diversas responsabilidades sobre o produto que está nomeando por mais não tenha participado de todo o processo de fabricação.

Para uma melhor explicação, sobre a subdivisão existente dentro desse elemento(fornecedor),é de relevância destacar momentos que milhares de pessoas vivenciam durante o cotidiano, como por exemplo o abastecimento de alimentos necessário para uma casa, o deslocamento de um indivíduo em busca de alimentos, a facilidade encontrada pelo mesmo ao deslocar ate um supermercado mais próximo, o qual já foi abastecido por um outro fornecedor para que não seja necessário ira ate uma distribuidora ou ate mesmo ir na própria fábrica a procura de mantimentos para uso próprio.

O fornecedor é um elemento de suma importância na vida de muitas de pessoas, pois são milhares de serviços e produtos que um consumidor utiliza que para ter chegado em suas mãos passou por várias fases, por isso a qualidade de serviço que cada um oferece é de muito importante o crescimento de suas empresas e para a garantia de melhor atendimento para todos os consumidores.

1.3.3 Produto ou Serviço

Os elementos objetivos de uma relação de consumo são muito bem divididos em categorias, porém ocorre confusão ao identificar de formar coerente qual o vínculo certo entre o fornecedor e o consumidor, em qual categoria o objeto da relação de consumo se encaixa, se foi produtos vendidos ou serviços prestados.

Para facilitar o entendimento de muitos o CDC exemplificou de forma coerente o entendimento de cada uma das categorias em seu artigo e incisos:

Art 3º §1º do CDC diz: “Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.”

Art. 3º, §2º do CDC diz: “Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”

O produto, passa por um processo de produção e até chegar ao consumo, ou ao comércio de milhares de pessoas. Os mesmos podem ter finalidades diferentes como para a alimentação ou para uso pessoal, e podem ser duráveis ou não.

Os serviços, ao contrário dos produtos, são atividades exercidas por muitos fornecedores para atender as necessidades que muitos consumidores adquirem com o decorrer do tempo, ou seja, não podem ser considerados como bens, pois são apenas pelo tempo que o consumidor deseja obter os serviços.

CAPÍTULO II – DA RESPONSABILIDADE CIVIL

O presente capítulo trata da responsabilidade civil. De início apresenta-se a responsabilidade objetiva e subjetiva, posteriormente dos elementos da responsabilidade e, por fim, a responsabilidade no Código de Defesa do Consumidor. A responsabilidade civil é um dos principais pilares do Direito Civil Brasileiro, bem como um dos principais institutos que geram a indenização.

2.1 Responsabilidade objetiva e subjetiva

No que diz respeito à responsabilidade civil, esta pode ser dividida em objetiva e subjetiva. O que difere as duas é a questão da culpa do agente, tendo em vista que na responsabilidade subjetiva é necessário que a vítima comprove a culpa do agente e na objetiva não é necessário, pois esta já é presumida.

A noção da responsabilidade pode ser haurida da própria origem da palavra, que vem do latim *respondere*, responder a alguma coisa, ou seja, a necessidade que existe de responsabilizar alguém pelos seus atos danosos. Essa imposição estabelecida pelo meio social regrado, através dos integrantes da sociedade humana, de impor a todos o dever de responder por seus atos, traduz a própria noção de justiça existente no grupo social estratificado. Revela-se, pois, como algo inarredável da natureza humana (PINTO,2017, *online*).

A responsabilidade subjetiva surgiu primeiro, pois sempre a vítima tinha que demonstrar que houve culpa do agente a fim de obter a indenização pelo dano causado. Ocorre que com o passar do tempo, surgiu a responsabilidade objetiva que, na qual

dispensa-se a culpa, ou seja, o dever de indenizar se dará independente de dolo ou culpa, sendo necessário apenas o nexo causal configurado.

De acordo com Humberto Theodoro Júnior (2019), se fez necessário nascer a culpa presumida, pois houve a necessidade de uma proteção maior à vítima e com isso, surge a questão do ônus probatório, o qual buscou solucionar a dificuldade do que sofreu dano de demonstrar a culpa do responsável pela ação ou omissão. Depois disso, a culpa passou a ser elemento dispensável, em casos específicos trazidos pela lei, originando a responsabilidade objetiva, que é a principal trazida nos Direitos do Consumidor.

O Código Civil em seu artigo 927, parágrafo único, traz que deve haver a obrigação de reparar o dano, independente de culpa, quando analisados os casos expressos em lei, bem como quando a atividade desenvolvida pelo autor do dano trazer riscos para outra pessoa.

Corroborando com este pensamento, o Código de Defesa do Consumidor preconiza, em seus artigos 12 e 14, que o fabricante, construtor, produtor, sejam nacionais ou estrangeiros e o importador, respondem independente da culpa pelos danos causados aos consumidores em relação à defeitos na fabricação, construção ou falha na prestação de serviços. A responsabilidade trazida pelo CDC, será melhor abordada no último tópico deste capítulo.

Vale ressaltar que a responsabilidade objetiva possui três requisitos específicos, sendo eles a conduta, o dano e o nexo causal. Deve-se analisar o risco da atividade da conduta do agente. Assim, este deve indenizar a vítima independentemente da culpa ser comprovada.

Na responsabilidade subjetiva deve-se comprovar a conduta, o dano, o nexo causal e a culpa do agente, devendo a vítima ser indenizada apenas se houvera culpa comprovada.

Pela regra, como mencionado anteriormente, a responsabilidade aplicada deve ser a subjetiva, ou seja, comprovar a culpa do agente na ocorrência do dano causado (PINTO, 2017).

A responsabilidade subjetiva consiste então, no dever de indenizar os danos causados por uma ação ou omissão, dolosa ou culposa. No Código Civil, a responsabilidade subjetiva é a regra. Nos demais ramos jurídicos, ela é aplicada como uma exceção.

2.2 Elementos da responsabilidade civil

A responsabilidade civil, seja ela objetiva ou subjetiva ira sempre responder a uma conduta de um comportamento humano, condutas essas de formato comissivo ou omissivo, voluntario ou imputável.

Através do artigo 186 do Código Civil, Carlos Roberto Gonçalves (2012, p. 53) destaca alguns pressupostos, que são tidos como elementos essenciais da responsabilização civil: ação ou omissão, culpa ou dolo do agente, relação de causalidade e o dano sofrido pela vítima. Deste modo, o autor dispõe que “nosso direito positivo admite, em hipóteses específicas, alguns casos de responsabilidade sem culpa: a responsabilidade objetiva, com base especialmente na teoria do risco”.

Há uma certa divergência entre os pensamentos de alguns autores, como Sérgio Cavalieri Filho (2010), que diz que são apenas três elementos básicos para que haja a responsabilidade civil: conduta culposa do agente, nexo causal e dano. Assim, ao juntarem os três elementos, tem-se a imposição de um ato ilícito, devendo então indenizar a vítima que sofreu o dano.

Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho (2009) acreditam que a culpa é somente um elemento accidental da responsabilidade civil, tendo em vista que o Código Civil aborda acerca da existência da responsabilidade objetiva, a qual prescinde desse elemento subjetivo para sua configuração.

[...] Por meio das expressões “ação ou omissão” voluntária, negligência ou imprudência. A culpa (em sentido lato, abrangente do dolo) não é, em nosso entendimento, pressuposto geral da responsabilidade civil, sobretudo no novo Código, considerando a existência de outra espécie

de responsabilidade, que prescinde desselemento subjetivo para sua configuração (a responsabilidade objetiva). (GAGLIANO, 2009, p.184).

Como o pensamento da doutrina é diverso entre si, se faz necessária uma exposição sobre os elementos necessários para a caracterização da responsabilidade civil. O primeiro trata da conduta humana, ou seja, o comportamento humano de forma voluntária que se expõe por uma ação ou omissão, acarretando em consequências jurídicas, que são basicamente o dever de indenizar o dano sofrido. Maria Helena Diniz (2011, p. 32) assevera que “a comissão vem a ser a prática de um ato que não deveria se efetivar, ao passo que a omissão revela a não observância de um dever de agir ou a prática de certo ato que deveria realizar-se”.

É necessário ter a lucidez de que a responsabilidade pode se dar através de um ato próprio, de terceiro que esteja sob a guarda do agente ou de danos oriundos de coisas e animais que lhe pertençam.

Silvio de Salvo Venosa (2012) diz que é necessário que da ação voluntária do agente acarrete em um ilícito para que se configure a responsabilização. Ocorre que, como diz a doutrina majoritária, mesmo que o ato praticado por alguém seja feito de forma lícita, pode haver o dever de indenizar. Um exemplo claro é uma colisão entre dois veículos, em que ambos os motoristas são habilitados e nenhum infringiu as leis de trânsito voluntariamente, apenas por um descuido um deles foi o responsável pelo dano e deve repará-lo. Outro exemplo, é a ação do agente em decorrência de estado de necessidade.

Causa, para ela, é o antecedente não só necessário, mas, também, adequado à produção do resultado. Logo, se várias condições concorreram para determinado resultado, nem todas serão causas, mas somente aquela que for a mais adequada à produção do evento.

Diferentemente da teoria anterior, esta faz distinção entre causa e condição, entre os antecedentes que tiveram maior ou menor relevância. Estabelecido que várias condições concorreram para o resultado, e isso é feito através do mesmo processo mental hipotético (até aqui as teorias seguem os mesmos caminhos), é necessário agora verificar qual foi a

mais adequada. Causa será apenas aquela que foi mais determinante, desconsiderando-se as demais (CAVALIERI FILHO, 2010, p. 26).

É necessário perceber se existe o nexo de causalidade entre essa e o dano gerado à vítima. Gera o nexo causal a relação de causa e efeito entre a ação ou omissão e o dano verificado. “É o elemento que indica quais são os danos que podem ser considerados como consequência do fato verificado” (TARTUCE, 2012, p. 357). Ocorre que, por mais que aparente ser simples a determinação desse elemento, ele se dispõe como o mais difícil de ser determinado, também em razão da pluralidade de teorias que buscam explicá-lo.

Desta forma é possível perceber que o elemento principal da responsabilização civil é o cometimento de um ato ilícito, ou até mesmo lícito, que acarrete em prejuízo para outrem e o sujeito que o comete está obrigado a repará-lo, conforme o preceituado na legislação. O dano causado pode ser patrimonial ou moral, independente de qual seja, deve haver a reparação do dano.

2.3 Responsabilidade no Código de Defesa do Consumidor

No Código de Defesa do Consumidor, o sistema de que busca a responsabilização do sujeito, possui caráter objetivo, tendo em vista que a Lei 8.078/90 trouxe inovações, dispondo que ao fornecedor é imposta a responsabilidade objetiva, prescindindo a culpa para sua verificação.

A principal pontuação, prevista artigo 12 é que o fornecedor deverá pagar pelos vícios existentes no produto comercializado, bem como o artigo 14 que dispõe que o fornecedor de serviços responde pelos danos causados quanto à sua prestação de serviços, fatos estes que podem deixar os consumidores mais tranquilos e seguros quanto ao produto ou serviço contratado.

Desta forma, resta evidente que a responsabilidade trazida pelo Código de Defesa do Consumidor é objetiva, tendo em vista que na sociedade de hoje há uma produção em massa, bem como no consumo. Sendo assim é necessário que se tenha evidente a culpa para que haja a obrigação de indenizar por parte do fornecedor.

Ao adotar a teoria objetiva, o Direito do Consumidor a vincula à ideia de vulnerabilidade do consumidor, bem como ao desequilíbrio na relação processual. Assim sendo, o artigo. 6, inciso VII, do Código de Defesa do Consumidor, permite que a defesa de seus direitos em juízo seja facilitada a partir da inversão do ônus da prova.

O mecanismo de inversão do ônus deve ser aplicado sempre que necessário para tutelar a vulnerabilidade do consumidor e desta forma estabelece o equilíbrio processual em relação ao fornecedor. Assim, nunca poderá ser um meio de impor o desequilíbrio evidente entre as partes (TEODORO JÚNIOR, 2019, p. 2017).

A vulnerabilidade observada nos direitos do consumidor pode ser vista de várias formas. Héctor Valverde Santana (2009) aponta três modalidades de vulnerabilidade: técnica, econômica e jurídica. A primeira diz respeito à falta de informações do consumidor; a segunda dispõe sobre o poder econômico do fornecedor quando empresa grande e; a última assevera acerca da dificuldade do consumidor em proteger os seus direitos, seja por carência econômica ou por ser leigo quando às disposições jurídicas.

Com fulcro nisso, a responsabilidade civil trazida pelo Código de Defesa do consumidor possui uma base, que é a teoria do risco do negócio ou da atividade. Assim, nota-se que a teoria dispõe que: os negócios implicam risco; existe o risco, o custo e o benefício; há a produção em série que pode acarretar em vício e defeito; o Código de Defesa do Consumidor controla o resultado da produção; a receita e o patrimônio devem arcar com os prejuízos; ausência de culpa e; o fato do produto e do serviço e o acidente de consumo.

Uma das principais pontuações da atividade econômica é o risco. Os negócios implicam risco. Desde a livre iniciativa, pode-se ter que a ação do empreendedor está aberta tanto ao sucesso quanto ao fracasso.

A avaliação desse risco de dar certo ou não é fundamental para o investimento do empresário. Um risco mal calculado pode levar o negócio à falência.

Risco/custo/benefício são determinantes na análise da viabilidade do negócio. A redução da margem de risco a baixos níveis faz com que o custo seja elevado

a valores muito altos, inviabilizando o projeto de economia. Ou seja, para sersuportável, o custo deve ser definido na relação com o benefício.

Diante de uma infinidade de problemas que podem ser gerados dentro da relação de consumo, restou ao Código de Defesa do Consumidor controlar o resultado da produção que contém vício ou defeito, devendo garantir ao consumidor o ressarcimento pelo dano causado. As ponderações do vício/defeito envolvem o produto e o serviço, independentemente do produtor, bem como de sua vontade.

A receita e o patrimônio do fabricante, produtor, prestador de serviço, que respondem pelo ônus indenizatório gerado pelo dano sofrido ao consumidor. Isso se dá devido a receita e o patrimônio englobarem todos os produtos e serviços oferecidos pela causadora do dano, ou seja, tanto os produtos e serviços sem vício quanto aqueles que estão viciados no mercado. O resultado das vendas, é originado do pagamento feito pelo consumidor dos produtos e serviços bons e, bem como, dos viciados/defeituosos.

Nem mesmo os advogados estão imunes à aplicação do Código de Defesa do Consumidor, tendo em vista que a sua atividade se encaixa na prestação de serviços e, caso essa prestação de serviços esteja viciada, ele deverá responder pelo prejuízo causado.

Com a procuração judicial, o advogado assume tão somente uma obrigação de meio e não uma obrigação de resultado, ou seja, não é necessário que ganhe a causa em questão. Assim a sua tarefa principal é de dar conselhos profissionais e representar seu cliente em juízo, defendendo seus interesses da melhor forma. O advogado com uma causa em seu patrimônio deverá ser justo e realizar sua tarefa da melhor forma, sendo assim responsabilizado se vier a perder a causa se o resultado final de insucesso for por sua culpa (Maria Helena Diniz 2011, p. 86).

De forma geral, toda pessoa que realiza qualquer tipo de atividade, cria um risco para terceiros e dessa forma a obrigação de reparar quaisquer prejuízos é de sua responsabilidade, mesmo que seja isenta de culpa. A responsabilidade civil não está no entendimento de culpa mais sim na concepção do risco (GONÇALVES,2010, p.49).

Neste mesmo entendimento, Caio Mário da Silva Pereira dispõe que tudo deve se basear no fato de que, caso alguém coloque em funcionamento uma atividade, deve sim responder pelos eventos danosos que esta atividade possa gerar para as pessoas, “independentemente de determinar se em cada caso, isoladamente, o dano é devido à imprudência, à negligência, a um erro de conduta, e assim se configura a teoria do risco criado”. (PEREIRA, 2002, p. 270).

José Afonso da Silva (2006) dispõe que o legislador, quando inclui a proteção do consumidor aos direitos fundamentais, leva os consumidores à uma categoria de titulares de direitos constitucionais fundamentais. Assim, a ponderação trazida pelo artigo 170, inciso V do Código de Defesa do Consumidor, eleva a defesa deste à condição de princípio da ordem econômica.

Vale ressaltar que a responsabilidade civil é um instituto do ordenamento jurídico brasileiro de suma importância, pois trata de direitos e deveres que buscam uma melhor relação entre as pessoas, buscando resolução de conflitos, com a reparação de danos causados por uma pessoa à outra, devendo tudo ser feito de acordo com a justiça e da forma mais justa possível.

É necessário que o instituto seja abordado de forma mais clara, principalmente no que tange ao direito do consumidor, para que estes venham entender seus direitos caso haja um produto viciado ou danificado, sempre buscando pelo melhor para as partes. Caso haja a culpa concorrente, cada parte deverá responder pelo dano, na proporção que concorreu para que ele ocorresse.

Capítulo III – Teoria do desvio produtivo

O presente capítulo irá abordar a respeito do desvio produtivo do consumidor e a análise da sua aplicabilidade jurisprudencial, buscando assim, demonstrar ainda mais a importância do tempo e o seu reconhecimento como um bem, que necessariamente precisa de proteção jurídica.

3.1- O tempo como um novo dano

O tempo, de forma significativa, é uma medida da duração dos acontecimentos que vivenciamos por toda a vida e desde os séculos passados, o mesmo vem sendo uma das principais teses a serem estudadas pelos grandes pesquisadores e formadores de ideia.

Com os avanços tecnológicos/sociais, positivos, que a sociedade por um todo vem adquirindo, algumas situações, que fazem parte da evolução, prejudicam de forma considerável a vida social de milhares de pessoas e entre várias situações que ocorrem, a correria do dia a dia, a rotina cansativa, a falta do tempo, a falta do lazer, necessário, ganham destaque.

Juntamente com todas as situações relatadas, que prejudicam a vida social, é notório na atualidade, que nas de relações consumeristas, em destaque, apesar de todo o avanço tecnológico, fazem com que os consumidores sofram e percam o seu valioso tempo, o que é totalmente indispensável e que não pode ser recompensado posteriormente.

O tempo, determina de forma relativa à duração de cada etapa das nossas vidas e esta presente de forma clara, desde a nossa concepção, sendo um bem totalmente precioso e de um valor inestimável. (Scramim (2016, p. 86-87)

No ordenamento jurídico, o tempo, tem sido alvo de grandes questionamentos, e nos últimos anos, algumas jurisprudências possuem o entendimento que, a perda do tempo útil caracteriza, dano temporal, e que pode vir a

ser uma extensão do dano moral ou material, sendo assim considerado um bem passível de proteção jurídica.

Para Marcos Dessaune (2012, p. 106) é indiscutível que o tempo é um bem passível de proteção jurídica e que é um recurso produtivo limitado, irrecuperável e incalculável, sendo totalmente oposto do recurso material, que pode com o tempo ser acumulado ou recompensado durante toda a vida.

De acordo Maia (2014, p. 165) na esfera consumerista, a perda do tempo útil deveria ser totalmente indenizável mesmo que não houvesse a comprovação que o indivíduo tenha sido lesado e que a perda do tempo traz danos que atingem a esfera familiar,

O desperdício incalculável de horas, em relação consumeristas, possui vários destaques em diversas situações que ocorrem no decorrer de muitas pessoas como por exemplo:

- Enfrentar uma fila demorada na agência bancária em que, dos 10 guichês existentes, só há dois ou três abertos para atendimento ao público;

- Receber pelo correio, sem prévia solicitação, um cartão de crédito indesejado que induz o consumidor juridicamente vulnerável a acreditar que precisa tomar providências para o seu cancelamento;

- Retornar várias vezes à loja, quando não se é imediatamente redirecionado à assistência técnica autorizada do fabricante, para reclamar um produto eletroeletrônico que já apresenta falha no funcionamento pouquíssimo tempo depois de comprado ou logo depois de a garantia ter vencido;

- Telefonar para o SAC de um fornecedor que transfere o consumidor de um atendente para o outro ou interrompe subitamente a ligação, fazendo-o, repetir a mesma

história e assim dificultando ou frustrando o objetivo do consumidor em cancelar o serviço indesejado ou uma cobrança indevida, ou mesmo de pedir novas providências acerca de um produto ou serviço com falha renitente, mas repetidamente negligenciado;

Desta forma, é indispensável, a garantia desse bem aos cidadãos, por mais complicado que seja monitorar os fornecedores, os mesmos possuem o dever de se adequarem aos padrões da nova sociedade e serem coerentes com seus consumidores, agindo assim de boa-fé com todos.

3.2 - A Tese da teoria do desvio produtivo do consumidor

A teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, trata-se de uma análise, feita pelo advogado Marcos Dessaune, que observou a relação de consumo entre fornecedores e consumidores e assim destacou que diversas falhas estão presentes e que o mau fornecimento de produtos e prestações de serviço ocorrem de forma habitual e assim os consumidores perdem de forma excessiva, o seu tempo, tentando solucionar problemas relacionados ao consumo, que deveriam ser previamente evitados.

A Constituição Federal prevê em seu artigo 5º, inciso XXIII que “*O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor*”, porém as dificuldades enfrentadas pelo consumidor são pertinentes, por isso Dessaune, defende a importância de identificar o tempo, como um bem passível de proteção jurídica.

É notório que na sociedade atual, o tempo é um elemento indispensável na vida de todos, e para ter um tempo disponível, por mais organizada que seja a rotina é um grande obstáculo. Desta forma é inviável que a sociedade sofra perdendo tempo com situações adquiridas por um desrespeito em relações de consumo.

Marcos Dessaune (DESSAUNE, 2017), sendo percussor da teoria do desvio produtivo do consumidor, sustenta, a tese que, o tempo desperdiçado deverá ser devidamente indenizado, com isso em trechos de seu livro, intitulado “Teoria ‘aprofundada’ do Desvio Produtivo do Consumidor ele descreve que caso o fornecedor venha a descumprir com a sua missão perante o consumidor e se esquivar de assumir as responsabilidades estará gerando um evento de desvio produtivo e deve ser civilmente responsabilizado.

O ministro Marco Aurélio Bellizze, relator do AREsp 1.260.458/SP na 3ª Turma, na fundamentação de suas decisões precedentes do STJ utiliza como base a

Teoria de Dessaune, e para ele “Especialmente no Brasil é notório que incontáveis profissionais, empresas e o próprio Estado, em vez de atender ao cidadão consumidor em observância à sua missão, acabam fornecendo-lhe cotidianamente produtos e serviços defeituosos, ou exercendo práticas abusivas no mercado, contrariando a lei.”

Conforme é previsto legalmente, o fornecedor, possui o dever de trazer ao mercado de consumo, produtos ou serviços de extrema qualidade, seguindo um padrão adequado e com as devidas informações prévias, para que seus consumidores não sejam lesados ao adquirir.

No entanto, por mais que seja estabelecido em lei, todos os direitos e deveres que os fornecedores devem seguir, é detectado com muita facilidade todo o abuso, em desrespeito ao consumidor.

São variadas as situações de desatenção sofridas pelos consumidores, que partem de estratégias desenvolvidas pelo fornecedor abusivo, para que em simples situações os mesmos não saem prejudicados.

O ordenamento jurídico pátrio não tem um rol taxativo de danos indenizáveis, apresentando apenas uma cláusula geral de ressarcimento de danos previstos no artigo 927 do Código Civil de 2002. Portanto é completamente admissível a inserção de novos bens jurídicos e conseqüentemente novos danos decorrentes de sua violação.

Além do mais, existem diversos princípios que embasam a indenização pela perda de tempo livre, sendo eles: princípio da dignidade da pessoa humana, princípio da vulnerabilidade do consumidor, da boa-fé objetiva e do equilíbrio. Portanto é possível a identificação da perda produtiva do tempo como um dano indenizável. (PEREIRA, 2015)

Desta forma, é indispensável a indenização pelo desvio produtivo de cada cidadão, expressa e regulamentada em nosso ordenamento jurídico, trazendo assim um resguardo maior para todos.

3.3- Análise jurisprudencial do TJGO

O tempo, como já destacado anteriormente, é um bem que ao se perder não possui de forma justa uma recompensa, por isso, principalmente na esfera consumerista é indispensável a indenização coerente.

Por algum tempo, essa identificação, do tempo como um bem passível de proteção jurídica foi desconhecida pelos Tribunais, o que levou o grande autor Marcos Dessaune, também citado várias vezes no presente trabalho, a criar a Teoria do Desvio Produtivo.

Desta forma, os Tribunais de Justiça, em ênfase o TJ-GO, vem adotando essa teoria e realizando grandes decisões baseadas na grande obra de Marcos, pois além de todo o respaldo jurídico, o autor Dessaune defende grandes teses como:

‘Mesmo que o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8,078/1990) preconize que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo devam ter padrões adequados de qualidade, de segurança, de durabilidade e de desempenho – para que sejam úteis e não causem riscos ou danos ao consumidor – e também proíba, por outro lado, quaisquer práticas abusivas, ainda são ‘normais’ em nosso país.’

Em uma grande decisão do TG-JO a 5ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Goiás, (APELAÇÃO CÍVEL Nº 5058755.88.2018.8.09.0093) houve uma condenação referente a uma massa falida do banco Cruzeiro do Sul, sendo assim a condenada obrigada a pagar uma quantia considerável ao consumidor.

“O banco apelado não prestou serviços a contento, impondo-se o reconhecimento de que a *via crucis* enfrentada pelo apelante, em busca de solução de algo que não deu causa, não constitui mero dissabor, ensejando, portanto, a reparação por dano moral, conquanto capaz de causar impaciência, angústia, desgaste físico,

sensação de cansaço e irritação, perda de tempo injustificada, impressões estas que, indiscutivelmente, provocam um sofrimento íntimo além dos meros aborrecimentos próprios do cotidiano.”

Neste sentido:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C REPETIÇÃO DO INDÉBITO E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SERVIÇO DE TELEFONIA. DIREITO DO CONSUMIDOR. COBRANÇA INDEVIDA DE TARIFAS. PRÁTICA ABUSIVA. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL. QUANTUM. JUROS DE MORA.1. Não merece guarida o argumento de que a cobrança por serviço não contratado pelo consumidor seja mero aborrecimento, precipuamente quando esta busca a resolução do problema junto à fornecedora ou prestadora de serviços. Em tais circunstâncias, tem-se por caracterizada a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, que autoriza a condenação de fornecedores e prestadores de serviços por dano moral.2. APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PARCIALMENTE PROVIDA. (TJGO, APELACAO 0468442-25.2014.8.09.0134, Rel. LEOBINO VALENTE CHAVES, 3ª Câmara Cível, julgado em 10/09/2018, DJe de 10/09/2018)

Marcus da Costa Ferreira, desembargador, responsável por julgar o caso referente ao Banco Cruzeiro do Sul, prevê que durante alguns anos, a doutrina deixou de resguardar a sociedade como um todo e não observou a total importância do tempo como um bem jurídico e que as exigências da contemporaneidade têm provocado situações como agressão inequívoca à livre disposição e uso do nosso tempo livre.

Porém, a análise jurisprudencial contém conceitos bem definidos e salienta que não são todas as situações que ocorrem o desperdício de tempo são passíveis de indenização, mas apenas o tempo desperdiçado de forma injusta perante ao consumidor.

Em 2019, no julgamento da Apelação (CPC) 0415178-58.2017.8.09.0051, a Quinta Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Goiás acolheu a tese do "desvio produtivo do consumidor", deferindo indenização ao autor pelos danos morais sofridos.

APELAÇÃO CÍVEL . AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA DE REVISTA. COBRANÇA INDEVIDA. ABUSIVIDADE. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. TEORIA DO TEMPO LIVRE E DESVIO PRODUTIVO. REITERADOS TRANSTORNOS AO LONGO DE 02 ANOS. ATO ILÍCITO COMPROVADO. DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO. 1. A renovação automática de assinatura de revistas, mediante imposição de débito em conta ou desconto em cartão de crédito, sem o prévio consentimento do cliente, configura abusividade (art. 39, III, CDC), dando ensejo ao dano moral. 2. A Teoria da Perda do Tempo Livre (ou Desvio Produtivo do Consumidor) vem resgatar o respeito que, especialmente, fornecedores de serviço deixam de observar, não se permitindo que o Poder Judiciário se faça de ouvidos moucos aos reclamos que fogem do justo e do razoável, tal como a situação em que o consumidor sofreu de reiterados transtornos com a cobrança indevida ao longo de dois anos, tendo que constantemente buscar meios para solucionar problema que não causou. 3. Circunstância que, na espécie, traduz mais do que mero aborrecimento, pois presentes os requisitos legais (ato ilícito, dano e nexos causal), resta configurado o dano moral. 4. O montante de R\$ 8.000,00 (oito mil reais) atende, in casu, às premissas do instituto do dano moral (razoabilidade, proporcionalidade, caráter pedagógico e punitivo), sendo suficiente para promover a reparação pelo transtorno causado sem, contudo, ocasionar enriquecimento ilícito por parte do autor. 5. Sentença de procedência parcial reformada para acrescentar a condenação pelo dano moral e alterar o ônus da sucumbência. APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PROVIDA. (TJ-GO - Apela¸ão (CPC): 04151785820178090051, Relator: MARCUS DA COSTA FERREIRA, Data de Julgamento: 01/07/2019, 5ª Câmara Cível, Data de Publicação: DJ de 01/07/2019).

No caso em comento, as partes já haviam mantido uma relação de consumo, onde era fornecido ao consumidor, acesso a revistas. No entanto por falta de interesse na mercadoria, o consumidor deixou de renovar o seu pacote mensal. Em uma atitude de má fé, o fornecedor realizou a renovação do pacote e descontou sem a devida autorização do consumidor, a parcela referente ao consumo mensal das revistas.

Neste sentido temos, o julgamento do Tribunal de Justiça de Goiás da Apelação (CPC) 5381266-70.2017.8.09.0051, Rel. FERNANDO DE CASTRO MESQUITA, 2ª Câmara Cível, julgado em 19/06/2019, DJe de 19/06/2019).

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPETIÇÃO EM DOBRO DO INDÉBITO C/C PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAL E MORAL. COBRANÇA EM DUPLICIDADE. CORREÇÃO MONETÁRIA E JUROS

DE MORA ARBITRADOS DE OFÍCIO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. 1. Constatada a cobrança em duplicidade, resta configurado o dever de restituição do valor cobrado indevidamente, devendo, no entanto, ser observado o abatimento do valor já restituído, pela apelante, na via administrativa. 2. Observada a ausência do estabelecimento dos índices de correção ao valor a ser restituído, impõe-se o suprimento, de ofício, da omissão, a fim de acrescer-lhe juros de mora de 1%(um por cento) ao mês, a partir da citação, e correção monetária, pelo INPC, a partir do efetivo desembolso. 3. Considerando que os constrangimentos sofridos, em razão da cobrança indevida, ultrapassam a esfera do mero dissabor, revelando descaso ímpar para com o consumidor, ao negar uma solução pela via administrativa, resta caracterizado o dano moral, passível de indenização, incidindo na hipótese a teoria do desvio produtivo do consumidor, segundo a qual todo tempo desperdiçado para a solução de problemas causados por maus fornecedores constitui dano indenizável. 4. O montante arbitrado a título de dano moral – R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), afigura-se correto, notadamente se consideradas as articularidades do caso e as partes envolvidas, bem assim as circunstâncias que permeiam a lide, sem descurar que atende aos pressupostos que devem nortear o arbitramento, razoabilidade e proporcionalidade. 5. Nos termos do art. 85, § 11, do CPC, majora-se a verba honorária ao percentual de 12% sobre o valor da condenação. Apelação desprovida. (TJGO, Apelação (CPC) 5381266-70.2017.8.09.0051, Rel. FERNANDO DE CASTRO MESQUITA, 2ª Câmara Cível, julgado em 19/06/2019, DJe de 19/06/2019).

A teoria do Desvio do Produtivo de consumidor, de forma clara, intimida os fornecedores a terem responsabilidades, e que seus produtos e serviços não afetem as atividades corriqueiras dos consumidores.

Portanto, tendo em vista que a ordem econômica é baseada na justiça social, a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor vem ganhando força nos Tribunais pátrios, que vêm reconhecendo a tutela do "dano temporal" enquanto dano apto a desencadear a responsabilidade civil do fornecedor, buscando, desse modo, a cessação do desrespeito à parte vulnerável – com a má prestação de serviços e oferta de produtos de baixa qualidade no mercado – e da usurpação indevida do tempo do consumidor.

CONCLUSÃO

Ao longo deste trabalho foi dissertado a respeito das relações de consumo, seus princípios, elementos básicos e necessários para firmar uma relação de consumo, elementos esses que estão presentes desde os primórdios.

De maneira sucinta foi analisado a respeito da Teoria do Desvio Produtivo do consumidor, teoria essa que impulsionou os endividamentos a favor dos consumidores, que de forma involuntária desviam o seu tempo, na qual estariam praticando suas atividades existenciais, para resolver problemas de consumo que não deveriam existir.

Desta forma a perda do tempo do tempo útil, conforme visto no presente trabalho, não pode ser considerada um mero aborrecimento, mas verdadeiramente uma ofensa a um direito subjetivo do ser humano, pois são situações provocadas por práticas abusivas, que trazem para o consumidor produtos ou serviços com defeitos.

Vale lembrar, que durante anos o consumidor vem sofrendo práticas abusivas sem saber e se sentem no dever resolver situações que não deveriam existir.

Em tese, todos os fornecedores deveriam, diante de uma reclamação do consumidor, enviar esforços para solução rápida do impasse de modo de evitar maiores prejuízos decorrentes do tempo existencial desperdiçado.

Com isso, o Professor Marcos Dessaune precursor da teoria, trouxe para a atualidade nova categoria de dano extrapatrimonial, trazendo assim a possibilidade e um respaldo jurídico, para que os consumidores consigam reparar situações perniciosas vivenciadas no cotidiano.

Referências Bibliograficas

ALMEIDA, Yuri A. Mendes. **Obrigações de meio e obrigações de resultado**, 2007

BELLIZZE, MINISTRO MARCO AURÉLIO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.260.458 - SP (2018/0054868-0). Decisão Monocrática.

BERGSTEIN, Laís. **O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. 316p

BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas. **Dano Moral: Por sua emancipação**. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Coords.). **Dano temporal o tempo como valor jurídico**. Florianópolis: Ed. Empório do Direito, 2018. p. 313-327.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010

Código de Defesa do Consumidor. Decreto Presidencial nº 2.181, de 20 de março de 1997, Brasília, DF, 1997

DESSAUNE, Marcos na obra **Desvio Produtivo do Consumidor**, lançada em 2011 pela Editora Revista dos Tribunais

DESSAUNE, Marcos. Desvio produtivo do consumidor. *Visão Jurídica*, v. 71, p. 6-13, São Paulo, abr. 2012

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil**. v. 7. 25. ed. São Paulo: Saraiva, 2011

GAGLIANO, Pablo Stolze. **Responsabilidade civil pela perda de tempo**. *Revista Jurisvox*, Patos de Minas, n.14, v.1, jul., p. 43-44, 2013

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil: Responsabilidade Civil**. v. III. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 24

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil**. São Paulo: Saraiva, 2010.

MAIA, Maurilio Casas. O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro - é dignidade e

liberdade. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, Brasilcon, ano 23, v. 92, mar./abr. 2014, p. 162-176.w

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Responsabilidade Civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

PINTO, Vanessa de Andrade. **Responsabilidade civil objetiva e subjetiva: qual é a aplicação de cada um?** AEP Advogados. 13 e novembro de 2017. Disponível em: <https://aepadvogados.net/direito-do-trabalho/responsabilidade-civil-objetiva-e-subjetiva/>

SANTANA, Héctor Valverde. **Dano moral no Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009. Pgs. 116-118.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 28 ed. São Paulo: Malheiros, 2006

TARTUCE, Flávio. **Direito Civil: Direito das obrigações e responsabilidade civil**. v. 2. 7.ed. São Paulo: Método, 2012

THEODORO JUNIOR, Humberto. **Direitos do Consumidor**. 16ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019

TJGO - APELAÇÃO CÍVEL Nº 5058755.88.2018.8.09.0093 COMARCA DE JATAÍ
APELANTE: ALDEMIR RODRIGUES NERY APELADA: MASSA FALIDA DO BANCO
CRUZEIRO DO SUL S/A RELATOR: DES. MARCUS DA COSTA FERREIRA 5ª
Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Goiás,

SCRAMIM, Umberto Cassiano Garcia. Da responsabilidade civil pela frustração do tempo disponível. Revista dos Tribunais. Vol. 968, ano 105. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, junho/2016.

TJGO, APELACAO 0468442-25.2014.8.09.0134, Rel. LEOBINO VALENTE CHAVES, 3ª Câmara Cível, julgado em 10/09/2018, DJe de 10/09/2018

TJ-GO – APELAÇÃO (CPC): 04151785820178090051, Relator: MARCUS DA COSTA FERREIRA, Data de Julgamento: 01/07/2019, 5ª Câmara Cível, Data de Publicação: DJ de 01/07/2019

TJGO - APELAÇÃO CÍVEL Nº 5058755.88.2018.8.09.0093 COMARCA DE JATAÍ
APELANTE: ALDEMIR RODRIGUES NERY APELADA: MASSA FALIDA DO BANCO
CRUZEIRO DO SUL S/A RELATOR: DES. MARCUS DA COSTA FERREIRA 5ª
Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Goiás

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: Responsabilidade Civil.** 12. ed. São Paulo:
Atlas, 2012. Pg. 10.