

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE**

**SARAH OTTO KUMMER FALCÃO**

**RESPONSABILIDADE CIVIL POR PERDA DE TEMPO LIVRE: UMA NOVA  
MODALIDADE DE DANOS MORAIS**

**Aracaju  
2015**

**SARAH OTTO KUMMER FALCÃO**

**RESPONSABILIDADE CIVIL POR PERDA DE TEMPO LIVRE: UMA NOVA  
MODALIDADE DE DANOS MORAIS**

Monografia apresentada a Faculdade de  
Administração e Negócios de Sergipe -  
FANESE como um dos pré-requisitos para  
obtenção do grau de bacharel em Direito.

Orientador(a): Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Clara Angélica  
Gonçalves Dias

Aracaju  
2015

**SARAH OTTO KUMMER FALCÃO**

**RESPONSABILIDADE CIVIL POR PERDA DE TEMPO LIVRE: UMA NOVA  
MODALIDADE DE DANOS MORAIS**

Monografia apresentada como exigência parcial para obtenção do grau de bacharel em Direito, comissão julgadora da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE.

Aprovada em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Clara Angélica Gonçalves Dias  
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE

---

Prof<sup>a</sup>. Me. América Cardoso Barreto Lima Nejaim  
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE

---

Prof<sup>a</sup>. Denise Vieira Gonçalves  
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe – FANESE

Aos meus pais e avós que são o centro de tudo.

## **AGRADECIMENTOS**

Não posso deixar de começar agradecendo ao meu Deus que sempre esteve ao meu lado durante toda a faculdade e muito mais presente durante a produção desta singela obra me dando a paciência e o foco, tão difícil de obter, para conseguir produzi-la e concluí-la.

Aos meus pais que são o meu porto seguro e maiores incentivadores, aqueles que acreditam na minha competência para realizar qualquer projeto que eu decida me aventurar, estando ali presentes para o sucesso ou para a derrota. Obrigada pelo seu amor incondicional! Queria eu que todo mundo pudesse experimentar esse tipo de amor.

Aos meus avós e minha bisá que são o meu orgulho. Pessoas como vocês não existem, vocês são meus anjos na terra. Não enxergo meu mundo sem vocês.

A toda minha maravilhosa família, porque família como vocês não existe! Nós unidos e juntos podemos fazer desse mundo um pedacinho do céu. Em especial a minha tia Dayse que sempre se mostra disposta a me ajudar em qualquer sonho ou tarefa que eu queira ou precise fazer, obrigada pelo seu amor, seu imenso amor.

A minha orientadora linda, Clara Angélica, que carinhosamente chamo de Clarinha, todo o meu agradecimento pelo voto de confiança. Por palavras tão doces, e por acreditar mais em mim do que eu mesma fui capaz, quando nem achei que iria conseguir. Obrigada pelo seu jeito simples, acessível e carinhoso, tornando muito mais fácil a execução desta monografia. Hoje, além de uma professora e orientadora uma amiga.

A coordenadora Patrícia por toda atenção e disposição em ajudar durante todo este semestre e além de tudo me emprestando material essencial para a elaboração deste trabalho, sem ele não seria possível à execução do mesmo.

Aos meus amados amigos, que acompanharam este processo de perto, algumas vezes sendo a distração e outras vezes sendo o foco, me incentivando a voltar a produzir. Sorte a minha por ter amigos tão presentes e fiéis como vocês.

*“A vida já é curta e nós a encurtamos  
ainda mais desperdiçando o tempo”  
(Victor Hugo)*

## RESUMO

O presente trabalho apresenta um breve estudo sobre a importância do “tempo”, sua caracterização, utilidade e a sua validade como bem jurídico além do prejuízo do seu desperdício. Para uma melhor compreensão do tema serão abordados os conceitos do elemento subjetivo, o consumidor e o fornecedor, bem como o elemento objetivo, considerado o objeto da relação, o produto e o serviço. É importante também a abordagem do princípio da dignidade humana, dos danos morais e da boa-fé objetiva. São as relações consumeristas as mais afetadas com o mau uso do tempo, e é importante observar que os consumidores são os grandes prejudicados no sentido de que o desrespeito do fornecedor gera o desperdício do tempo e este causa o dano, seja ele material ou não. Todos aqueles que já passaram por alguma situação de descaso ao integrar o polo de consumidor sabem o quão necessário é que haja punições para o causador, afinal apenas com este posicionamento é possível amenizar. Será visto nesta obra a necessidade da aplicação da responsabilidade sobre aqueles que se apropriam de um bem que apenas o seu dono pode dispor, com as escolhas que achar apropriadas. E, por fim, com a classificação do tempo como um bem jurídico e demonstrada que o seu desperdício é uma afronta à dignidade da pessoa humana, e sendo este gerador do dano moral passará a ser reconhecida a melhor forma de responsabilizar aquele que comprometer o tempo que não lhe pertence apenas pela má-fé, ou seja, será esse abuso classificado como danos morais.

**Palavras-chave:** Responsabilidade Civil. Tempo desperdiçado. Direito do Consumidor.



## **ABSTRACT**

This work presents a brief study on the importance of "time", the characterization, utility and the validity as a legal right, and the loss of their waste. For a better understanding of the subject will be addressed the concepts of consumer and supplier and the object, product and service. It's also important the explanation of the principle of human dignity, moral damages and the good faith . Are the most affected consumerist relations with the misuse of time, and it is important to note that consumers are harmed large, in the sense that the vendor disrespect generates the waste of time and this causes the damage, whether material or not . All those who have gone through a situation of neglect by integrating consumer polo know how necessary is that there be punishment for the cause. It will be seen in this work the need to apply the responsibility on those who appropriate an asset that only its owner can afford, with his own choices. Finally, with time ranking as a legal asset and demonstrated that waste is an affront to human dignity, and if this is moral damages recognized the best way to blame who commit the time that is not yours, only bad - faith or lack of attention, so, this is moral damage.

**Keywords:** Liability. Wasted time. Consumer Law.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>1. CONCEITO E CARACTERIZAÇÃO DO TEMPO .....</b>	<b>14</b>
1.1 Considerações Iniciais.....	14
1.2 O que é o tempo?.....	15
1.3 Para que serve? .....	16
1.4 Utilização.....	17
1.5 Tempo como bem jurídico .....	20
<b>2. DIREITO DO CONSUMIDOR.....</b>	<b>22</b>
2.1. Elemento Subjetivo .....	22
2.1.1 Consumidor .....	22
2.1.2 Fornecedor .....	25
2.2 Elemento Objetivo .....	26
2.2.1 Produto.....	26
2.2.2 Serviço .....	27
2.3 Princípio da Boa-fé Objetiva.....	28
<b>3. A RESPONSABILIDADE CIVIL DENTRO DA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA .....</b>	<b>30</b>
3.1 Responsabilidade Civil .....	30
3.2 Princípio da Dignidade da Pessoa Humana.....	31
3.3 Dano Moral.....	32

<b>4 A PERDA DO TEMPO LIVRE OU PERDA DO TEMPO ÚTIL.....</b>	<b>35</b>
4.1 Nas relações de consumo.....	35
4.2 Uma violação aos direitos ligados a dignidade humana.....	38
4.3 Como dano moral.....	40
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>43</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>46</b>

## INTRODUÇÃO

O Tempo é um bem precioso que não pode ser mensurado, uma vez perdido não pode ser recuperado. O seu desperdício acarreta uma série de violações a direitos intimamente ligados à dignidade da pessoa humana.

Hoje, a sensação do tempo é bastante diferente do que era há alguns anos atrás, parece que o relógio anda mais rápido não sobrando tempo para nada. Os dias são cada vez mais corridos, não há espaço para atrasos e perdas de tempo. O pouco tempo tido como disponível, logo o deixa de ser, pois são feitas escolhas, abdições de algumas atividades em detrimento de outras.

Está cada vez mais difícil cumprir com todas as obrigações. Sem cooperar com a evolução da humanidade, as relações consumeristas continuam a demandar tempo demais para resolver qualquer impasse, não porque a questão requer, mas por desídia, por descaso do fornecedor.

É justo que o consumidor tenha seu tempo apropriado de forma indevida impondo um desperdício inadmissível de tempo?

A reparação civil fundada na perda de tempo disponível é uma saída para que o problema seja compensado.

A perda de tempo útil fere muito mais do que uma expectativa de direito, fere também um direito fundamental estabelecido na Constituição Federal à dignidade da pessoa humana, no momento em que não lhe é assegurado à liberdade de escolha dos rumos da sua vida e em consequência fica a mercê da boa vontade do prestador de serviço para solucionar o problema.

Se ao ferir a dignidade da pessoa humana, dano não mensurável, fala-se em danos morais, é possível que a Responsabilidade civil por perda do tempo livre seja reconhecida como uma nova modalidade dele? O reconhecimento tornaria as relações de consumo menos arbitrárias para o usuário?

É possível que se tenha uma relação mais igualitária entre as partes, se ambas aprenderem que cada uma tem direitos e obrigações e os seguirem de forma a tornar o processo mais célere e justo para os participantes.

O descaso com o consumidor pelo mau atendimento de forma acintosa e sucessiva vem se repetindo na maioria das relações de consumo sem que haja nenhuma repercussão para o prestador do serviço. Para que este problema seja sanado é necessário primeiro que o prejudicado tenha conhecimento do seu direito e através do judiciário possa buscar a reparação do dano que já reconhecido no meio jurídico torna o ordenamento mais atualizado e justo. Dessa forma o caráter dúplice da indenização por danos morais irá compensar o prejudicado e penalizar o ofensor. E, por fim, trazer uma zona de mais segurança nas relações consumeristas.

Dentro desta perspectiva, além do interesse particular pelo tema, visto que todos em algum momento integram a relação de consumo, o trabalho poderá ser fonte de pesquisas posteriores que tratem sobre o mesmo objeto em visões diferentes, e para que desta maneira o mundo acadêmico interaja com as grandes questões fáticas, através do processo de produção do conhecimento. Há de se acrescentar também o relevante interesse social, visto que o desrespeito ao consumidor é algo que fere princípios fundamentais.

Nesse sentido foram estabelecidos os seguintes objetivos como guia para a realização da pesquisa: destacar a importância do tempo na vida das pessoas; Caracterizar tempo como bem jurídico; Conceituar danos morais; Explicar a dignidade da pessoa humana no contexto das relações consumeristas; Traçar um paralelo entre dano moral e a dignidade da pessoa humana; Comparar a apropriação indevida do tempo por terceiro com a violação dos direitos ligados à dignidade humana; Para, por fim, reconhecer a apropriação indevida do tempo útil de terceiro como violação dos direitos ligados à dignidade humana, e, portanto, uma modalidade de danos morais.

A metodologia contemplou um tratamento descritivo e explicativo, com abordagem qualitativa, e para tal foi usada a técnica de fichamento entre livros e fontes secundárias do ano de 1999 até o presente momento. Recorre-se ao método monográfico que se inicia de uma questão geral para então chegar à questão específica, do modo como é orientado pelo método dedutivo.

A presente monografia foi dividida em quatro capítulos além da presente introdução que procurou abordar de forma geral o conteúdo de todo o trabalho, enfatizando o desperdício do tempo como um dano, e das considerações finais.

O primeiro capítulo trata sobre as particularidades do elemento central, o tempo. Parte desde a sua conceituação, para a sua serventia e utilização e por fim, o expõe como um bem jurídico, conclusão essencial para o objetivo que se pretende alcançar.

O capítulo segundo, por sua vez, insere o leitor no mundo jurídico ao trazer breves explicações sobre as partes que compõe a relação de consumo, o consumidor e o fornecedor, além de seu objeto, o produto ou serviço. Não menos importante discorre sobre o princípio da boa-fé objetiva, regente destas relações.

No terceiro capítulo parte-se para a abordagem da responsabilidade civil no ordenamento brasileiro expondo sobre o princípio da dignidade da pessoa humana e sobre os danos morais, elementos chaves para que o desperdício do tempo possa ser no fim, classificado como danos morais.

O quarto capítulo expõe a perda do tempo livre nas relações de consumo, a perda do tempo útil como uma violação dos direitos ligados à dignidade humana e por fim, como danos morais.

Após os capítulos acima expostos seguem as considerações finais e as referências bibliográficas.

## 1. CONCEITO E CARACTERIZAÇÃO DO TEMPO

### 1.1 Considerações Iniciais

Muito se fala sobre o tempo, ou melhor, sobre a falta dele. Quanto mais se debate mais se percebe que não se tem o controle sobre ele. A velocidade com que os dias passam é quase cruel. Transformam-se em meses, depois em anos e sem que se note tudo isso já foi deixado para trás.

A percepção do tempo é algo muito pessoal, mesmo que o tempo do relógio seja igual para todos, a sensação é diferente. Às vezes a hora, vista de forma técnica, que deveria ser igual para todos, e formalmente é, para cada indivíduo é descrita diferentemente. Para uns rápido demais, para outros muito devagar. No entanto para a maioria da população o tempo tem escapado entre os dedos, as horas não são suficientes para a quantidade de afazeres diários. Faltam horas no dia.

Aqui e agora, temos a sensação de que o tempo nos escapa, que passa cada vez mais rapidamente. Que fazer? Compramos alguma coisa para ganhar tempo. Mas o tempo continua acelerado, então compramos outra coisa para economizar ainda mais tempo [...] (Bodil Jönsson 2004, p17)

Segundo Bodil Jönsson (2004, p.30), deve-se considerar duas espécies de tempo. O tempo pessoal, ou seja, o tempo vivido, que consiste na percepção individual e que não dá para ser compartilhada e o tempo dos relógios, tempo atômico utilizado para compartilhar com outras pessoas uma hora em comum, ou seja, a melhor maneira para marcar um compromisso. O dois são verdadeiros e importantes, apenas trabalham sobre dimensões diferentes.

Em consonância com o pensamento de Bodil Jönsson, apenas diferindo no nome com que chama as espécies de tempo, Dessaune (2011, p.97) dispõe:

O cientista distingue o “tempo físico” do “tempo subjetivo”, afirmando que o primeiro, oriundo da palavra grega chrónos, é o tempo do relógio, uma entidade objetiva que independe de nós, que pode ser considerado uniforme e que serve para estabelecer o ritmo de nossas vidas. O segundo, originário da palavra latina tempus, é o tempo da consciência, uma entidade subjetiva que não é uniforme,

que possui fluidez variável e que se utiliza para medir o tempo psicológico em nosso “interior”.

Segundo o Dicionário Michaelis (2012, não paginado) existem vários sentidos para o uso da palavra tempo, abaixo estão alguns significados:

**tempo<sup>1</sup>**

tem.po<sup>1</sup>

**sm (lattempu)** **1** Medida de duração dos seres sujeitos à mudança da sua substância ou a mudanças acidentais e sucessivas da sua natureza, apreciáveis pelos sentidos orgânicos. **2** Uma época, um lapso de tempo futuro ou passado. **3** A época atual. **4** A idade, a antiguidade, um longo lapso de anos. **5** A existência humana considerada no curso dos anos. **6** Época determinada em que ocorreu um fato ou existiu uma personagem (com referência a uma hora, a um dia, a um mês ou a qualquer outro período). **7** Ocasão própria para um determinado ato; ensejo, conjuntura, oportunidade. **8** Sazão, quadra, período próprio de certos atos, de certos fenômenos, da existência de certas qualidades. **9** Estação, quadra do ano adequada a certas fases da natureza e aos trabalhos que delas dependem. **10** Estado meteorológico da atmosfera; vento, ar, temperatura. **11** Horas de lazer, horas vagas. **12** Delonga, dilação, prazo [...]

Para o estudo do presente trabalho, as definições mais pertinentes trazidas pelo mencionado dicionário podem ser encontradas no número 2 (dois), lapso de tempo futuro ou passado, no número 11 (onze), horas vagas, e no número 12 (doze), delonga, dilação, prazo.

Difícil é dizer em poucas palavras, ou até em muitas, o que é o tempo, para que ele serve, e a sua utilização.

## 1.2 O que é o tempo?

O tempo é muito mais do que uma palavra jogada ao vento, se analisado com um pouco mais de cautela percebe-se que é um dos regentes da vida.

Segundo Ronaldo Mourão (2002, apud DESSAUNE, 2011, p.97):

O tempo é o suporte de todo pensamento de gênese, de origem, de história e de destino. Ele é o principal responsável pelas inquietações da vida humana. Toda evocação de tempo está carregada de angústia, de tristezas, de fantasmas, de esperanças.



Pode ser definido como uma grandeza física que mede a duração dos momentos, medida que torna possível a existência de um passado e de um futuro. Neste caso, o tempo pode ser computado em segundos, minutos, horas, em dias, meses, anos ou até em maiores proporções como as décadas e os séculos.

Apesar de parecer muita coisa, passa com uma rapidez tão grande que dias são percebidos como segundos. Por isso, a importância do seu máximo aproveitamento, cada indivíduo deve, da sua própria maneira, buscar transformar a sua existência na melhor possível.

Existem diversos usos para a palavra tempo. Na expressão “o tempo fechou”, que indica que o céu escureceu e ameaça chover, tempo representa o estado meteorológico, se faz sol, se faz chuva.

Há ainda a definição de que tempo é a divisão dos versos de um poema conforme sílabas e acentos tônicos.

Para a presente obra a palavra tempo será utilizada como a grandeza que mede os momentos.

### **1.3 Para que serve?**

O tempo, como explicado no tópico anterior, dentre outras definições, é a forma de medir os momentos. Qual melhor serventia do que essa?

Sem a menor noção do que é o tempo, os fatos da vida fariam menos sentido, não haveria o ontem, o hoje ou o amanhã, apenas uma sucessão de instantes sem nenhuma ordem. Com o estabelecimento do tempo como a medida dos momentos pode-se, por exemplo, organizar parte do seu dia ou até programar um evento para o mês seguinte.

Nas palavras de Jönsson (2004, p.63):

O que assenta o presente é que “ontem” e “amanhã” estejam presentes hoje. O que dá sentido às lembranças é que existe um “antes” e um “depois”, uma ordem sem a qual a existência seria caótica. A precisão e os marcos são necessários: “aconteceu antes

de nossa mudança”, “atenção, isso aconteceu depois que ele fez a barba” etc.

Serve também para se contar uma história, afinal, a história do mundo é contada sobre épocas passadas, algumas antes de Cristo outras depois. Pode-se perceber que até o marco é definido pelo tempo: o tempo antes e o tempo depois de Cristo. Contar a história do período feudal (atente-se que a palavra período já é utilizada para definir um lapso de tempo, assim como época, era e outros), ou ainda a da era medieval e tantos outros períodos da história.

Para que se entenda o que aconteceu no passado é necessário à utilização da grandeza tempo. É salutar entender o que aconteceu desde os tempos mais remotos, pois tudo que um dia aconteceu tem a sua parcela de influência no que se entende a respeito da humanidade hoje.

Além do já mencionado, o tempo cronológico serve para determinar a duração de uma atividade ou ainda para marcar um encontro, seja esse de lazer ou de trabalho.

Complicado mesmo é pensar na não existência da grandeza tempo, em como seria o trabalhar, o estudar, o lazer e até o nada pra fazer se não houvesse como organizá-lo.

#### **1.4 Utilização**

É essencial entender para o estudo do desperdício do tempo que através da transformação dos momentos em uma grandeza que se pode mensurar torna-se possível o seu melhor aproveitamento. E assim decidir se precisa resolver um problema, se pode apenas descansar ou qual seja a atividade.

O uso do tempo na sociedade atual é tão indispensável que a distância passou a ser medida em tempo, em horas, e não mais em quilômetros. Ao fazer uma viagem a pergunta que se faz é: Quanto tempo para chegar ao destino? E não mais: quantos quilômetros para atingir o paradeiro final?

Quanto maior for a velocidade utilizada pelo meio de transporte escolhido, menor será o tempo gasto sobre a quilometragem percorrida. Então, se é o tempo que irá influenciar no planejamento dos compromissos não há razão para se preocupar com qual a distância que precisará percorrer, mas sim, quantas horas irá gastar. Exatamente por isso muitas pessoas optam por meios de transporte que fazem o seu trajeto no céu, e, portanto podem atingir o ponto almejado mais rapidamente, fazendo assim um melhor aproveitamento do tempo.

Tudo é organizado em função de quanto tempo se tem disponível. Se alguém está a procura de um emprego uma das primeiras questões a ser discutida é a carga horária, por exemplo, 40 horas semanais, 8 horas diárias, 5 dias na semana. Em outro exemplo, uma mulher, que é mãe, que trabalha fora e muitas vezes estuda, tenta diminuir sua carga horária no trabalho, ou fazer menos matérias na faculdade, de modo que possa ter alguns momentos de qualidade com o seu filho.

Conforme disposto por Jönsson (2004, p.35) é oportuno perceber que apesar da grande preocupação do mundo hoje ser o tempo atômico, dividindo-o em pequenas fatias tentando economizá-lo, o que realmente se busca é o tempo pessoal, o tempo vivido aquele que não depende dos outros para que seja aproveitado, apenas de si próprio, da maneira como se interage com ele.

“O tempo – e nossa relação com o tempo – não é complicado. É complexo. Quando se busca simplificar o que é complexo, estamos procurando aborrecimento. Procurando simplificar o que é complexo, arrisca-se a destruir simultaneamente a sua essência e sua existência.” (JÖNSON Bodil 2004, p. 66)

Não existe uma regra de como o tempo deve ser utilizado, ou qual é a melhor maneira. A questão vai de acordo com a realidade de cada um, para alguns a sensação é que faltam horas no dia para concluir todas as atividades que precisa, para outros sobram horas. O tempo “livre” é administrado pelo indivíduo da maneira que achar contundente para aquela situação, seja gasta-lo com lazer, seja com qualquer atividade profissional.

De acordo com De Masi (2000, apud DESSAUNE, 2011, p.100):

O trabalho oferece sobretudo a possibilidade de ganhar dinheiro, prestígio e poder. O tempo livre oferece sobretudo a possibilidade de

introspecção, de jogo, de convívio, de amizade, de amor e de aventura. Não se entende por que o prazer ligado ao trabalho deveria acabar com a alegria do tempo livre.

Tão importante para a vida do ser humano quanto os momentos em que se têm obrigações, coisas a fazer, a possibilidade de sucesso profissional e de se ter ascensão na carreira, são os momentos que dispensa para o convívio familiar, para o lazer ou ainda para qualquer atividade relacionada ao próprio eu.

O tempo gasto com o trabalho é valorizado de forma monetária, quantificando o valor daquele instante. Apesar de os momentos gastos com a família ou com amigos não poder ser desse modo valorizado, não é possível estabelecer o preço desses momentos, é ele que traz o equilíbrio emocional do indivíduo. Todo ser humano precisa de muito mais do que o dinheiro para ter uma vida plena.

Mais uma vez utilizando os conhecimentos de De Masi (200, apud DESSAUNE, 2011, p.100), que demonstra a essencialidade do tempo livre.

Para De Masi, “tempo livre”, no qual floresce o ócio criativo, “significa viagem, cultura, erotismo, estética, repouso, esporte, ginástica, meditação e reflexão. Significa, antes de tudo, nos exercitarmos em descobrir quantas coisas podemos fazer, desde hoje, no nosso tempo disponível, sem gastar um tostão: passear sozinhos ou com amigos, ir à praia, fazer amor com a pessoa amada, adivinhar os pensamentos, os problemas e as paixões que estão por trás dos rostos dos transeuntes, admirar os quadros expostos em cada igreja, assistir a um festival na televisão, ler um livro, provocar uma discussão com um motorista de táxi, jogar conversa fora com os mendigos, admirar a sábia beleza de uma garrafa, de um ovo ou das carruagens antigas que ainda passam pelas ruas. Balançar numa rede, que, como já disse, me parece encarnar o símbolo por excelência do trabalho criativo, perfeita antítese da linha de montagem, a qual foi o símbolo do trabalho alienado. Em suma, dar sentido às coisas de todo dia, em geral lindas, sempre iguais e sempre diversas, que infelizmente são depreciadas pelo uso cotidiano.

Apesar da assimilação do tempo ser pessoal, não se pode negar que a cada ano a velocidade parece aumentar, a sensação que não há espaço o suficiente para cumprir todos os deveres. É o tempo um dos regentes da qualidade de vida a partir do momento em que torna possível haver instantes para o trabalho, para o entretenimento e até para estar com a família. É imprescindível que cada um possa dispor do seu próprio tempo fazendo as escolhas que lhe agradem.

## 1.5 Tempo como bem jurídico

Apesar de toda a importância demonstrada nos tópicos anteriores, o ordenamento jurídico ainda não reconhece expressamente que o tempo é um bem a ser tutelado.

Para que um elemento seja classificado como bem jurídico é condição *sine qua non* ser um fato capaz de causar repercussão no mundo jurídico. Neste sentido Pereira (2011, p.381) expõe: “O fato é o elemento gerador da relação Jurídica mesmo quando se apresenta tão singelo que mal se percebe, mesmo quando ocorra dentro do ciclo rotineiro das eventualidades quotidianas, de que todos participam sem darem atenção”

Os fatos jurídicos podem ser classificados em dois, os fatos naturais, que não dependem da vontade do homem, mas a ele interessa por afetarem as relações jurídicas que integra, e os fatos humanos que efetivamente resultam da atividade humana.

Os fatos naturais são divididos em ordinários e extraordinários. Para o Gonçalves (2012, p.420) o nascimento, a morte, a maioridade, o decurso do tempo e outros, são os fatos naturais ordinários. As situações de força maior ou caso fortuito, a exemplo de uma tempestade, são fatos jurídicos extraordinários.

Os fatos humanos, por sua vez, são repartidos em lícitos, atividade em consonância com a lei, e os ilícitos, ações em desacordo com a lei.

São considerados fatos jurídicos, tradicionalmente, os que criam e extinguem direitos. Pereira (2011, p.382) considera essa concepção incompleta e ao incluir ao conceito de Savigny os que podem ser modificadores da relação define “fatos jurídicos são os acontecimentos em virtude dos quais começam, se modificam ou se extinguem as relações jurídicas.”.

Atinente a todo e qualquer ser humano, o tempo tem uma característica bastante peculiar, uma vez perdido não pode ser recuperado, tornando-se escasso e irreversível. Deste modo, pode ser considerado um bem primordial, extremamente valioso e pessoal.

A instauração de um processo de usucapião, por exemplo, é dependente do decurso de tempo (estabelecido no Código Civil) como requisito básico para a existência da possibilidade do pedido. A previsão de lucros cessantes, e juros de mora também têm o decurso de tempo como causa de ser. O direito do consumidor no Decreto 6.523/2008 que regulamenta o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC prevê a eficiência e a celeridade como princípios básicos para o seu regular funcionamento. Analisando estes exemplos é fácil notar sua capacidade de gerar efeitos no Direito, e por isso é um fato jurídico ordinário, um bem jurídico.

Deste modo, não é só do ponto de vista moral ou filosófico que o tempo possui importância. Percebe-se que de forma implícita o mundo jurídico já o valoriza e é parâmetro para a criação, extinção ou modificação de direitos. Considerar os institutos da prescrição e da decadência, assim como a razoável duração do processo é, em outras palavras, estabelecer que sem a sua adequada utilização não há a possibilidade de um sistema funcional.

O grande problema encontrado no universo jurídico está em admitir que apenas o fato de perder tempo mesmo que não venha a causar danos materiais é matéria suscetível à indenização.

Nos capítulos seguintes serão abordados conceitos essenciais para a disposição da perda do tempo como um dano a ser tutelado.

## **2. DIREITO DO CONSUMIDOR**

A Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, mais conhecida como o Código de Defesa do Consumidor – CDC surgiu para regular as relações entre consumidores e fornecedores, relações jurídicas materiais que já estavam em vigor, mas não possuíam um regulamento legal.

As relações de consumo são estabelecidas por dois elementos fundamentais para o entendimento da matéria abordada neste trabalho, o subjetivo e o objetivo.

### **2.1. Elemento Subjetivo**

Este elemento representa as partes que constituem a relação jurídica, e é dividido em dois, o consumidor e o fornecedor, como será exposto a seguir.

#### **2.1.1 Consumidor**

O consumidor, como dito acima, é parte integrante da relação jurídica e é classificado como elemento subjetivo. É basilar para qualquer comentário sobre estas relações debater sobre a sua caracterização.

O conceito basilar pode ser encontrado no artigo 2º, “caput” do CDC (Código de Defesa do Consumidor) e dispõe o seguinte: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.”.

Falar em destinatário final causa dúvidas, com a simples interpretação gramatical do termo o conceito que se forma é que o destinatário final é apenas o último na cadeia de consumo, mas só isso não é capaz de definir. Sendo esta a maior condição para entender o termo consumidor, se torna indispensável a sua elucidação.

Para o autor Flávio Tartuce (2014, p. 96) existem quatro teorias que discorrem sobre a dependência de ser ou não destinatário final para que seja dito

consumidor, são elas; a Teoria Finalista, a Teoria Maximalista, a Teoria Finalista Aprofundada e a Teoria Minimalista.

Para a Teoria Finalista, também conhecida como subjetiva, apenas deve ser considerado consumidor aquele que retira o produto de mercado para uso próprio ou da sua família, não pode então ter uso profissional, sendo o indivíduo seu destinatário fático e econômico.

Já para Teoria Maximalista, ou objetiva, o artigo 2º do CDC deve ser aplicado o mais abrangente possível para que possa ser usado cada vez mais nas relações de consumo. Para esta corrente, todos os contratos de adesão devem ser regidos pelo CDC. É verdade que é comum um contrato de consumo ser de adesão, mas isto não é uma regra. Pode acontecer de não o ser, como no caso do contrato de franquia, que é um contrato de adesão mas o franqueado não é consumidor.

A Teoria Finalista Aprofundada, por sua vez, dispõe que para o correto enquadramento como consumidor é necessário que na relação exista uma parte forte e outra vulnerável. É uma mistura das teorias supramencionadas. Pode o consumidor usar os produtos ou serviços para atividades profissionais, por exemplo, um advogado que compra uma impressora e a utiliza para sua atividade profissional. Esta é a teoria que vem sendo aplicada pelo Superior Tribunal de Justiça - STJ.

Por fim, a Teoria Minimalista, que já derrotada pelos tribunais não considera a existência de relações claras de consumo, como as de contrato bancário.

Não sendo bastante a definição de consumidor, que já não exclui pessoa jurídica, ou seja, pode também esta ser chamada de consumidor, existe também o consumidor equiparado disposto nos parágrafo único do artigo 2º, no art. 17 e no artigo 29 do CDC.

O parágrafo único do artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor dispõe, “Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.” Neste caso, retira-se o requisito de destinatário final com o intuito de ampliar a proteção para a coletividade de pessoas, mesmo que não possam ser identificadas.



O artigo 17 acrescenta “Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento”. Para efeito de interpretação de consumidor serão incluídos no dever de reparar todos aqueles que foram atingidos pelo acidente de consumo mesmo que não sejam adquirentes nem do produto nem do serviço.

Em consonância com o disposto no artigo supracitado, Cavalieri Filho (2012, p. 541) na sua obra Programa de Responsabilidade Civil exemplifica o que seria consumidor equiparado:

[...] se o botijão de gás com vazamento explode e, além de ferir ou matar os moradores da casa onde estava instalado, atinge também outras pessoas, vizinhos ou visitas, todos terão legitimidade para acionar o fornecedor em busca de indenização pelos prejuízos sofridos. Em suma, tratando-se de acidente de consumo, o Código protege não só o *consumidor direto*, aquele que adquiriu o produto ou serviço defeituoso, como, também, o *consumidor indireto por equiparação*. (grifo do autor)

E o artigo 29 finaliza “Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas”. Esta disposição é quase uma espécie de conceito difuso de consumidor já que todas as pessoas expostas, mesmo que potencialmente, a qualquer prática comercial passam a ser consumidor em potencial, não precisam nem realmente existir. Esta definição é largamente usada nas questões de propagandas enganosas, ou seja, não precisa ser consumidor de fato para ter legitimidade de ingressar com a ação.

Com o disposto acima, conclui-se que esse diploma legal também tutelou os interesses coletivos e os de natureza difusa, não se atendo apenas aos interesses individuais. Legitima-se o Ministério Público e os órgãos de defesa do consumidor ao ajuizamento de ações, em especial ação civil pública ou coletiva em benefício dos consumidores como um todo.

### 2.1.2 Fornecedor

O outro componente do elemento subjetivo, em outras palavras, a outra parte da relação de consumo, é o fornecedor. Não menos relevante que o estudo abordado no tópico anterior é apresentar a acepção deste.

É definido pelo artigo 3º do CDC, bem como disposto a seguir:

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.

Com este conceito percebe-se a amplitude da expressão. Não apenas as empresas privadas podem ser chamadas de fornecedoras, mas também as públicas e ainda inclui nesta definição os entes despersonalizados (exemplo, a massa falida).

O Poder Público toda vez que prestar um serviço mediante pagamento é enquadrado como fornecedor. Cita-se o caso do pagamento oferecido pelo cidadão para o tratamento de esgoto. Vale destacar que não pode se confundir este tipo de pagamento com o pagamento de tributos, este é um pagamento compulsório, não dá pra considerar os contribuintes como consumidores.

Aqueles que eventualmente colocam um produto no mercado não são considerados fornecedores, para o ser, é requisito básico exercer a atividade de forma habitual e, portanto incidem nas regras do Código Civil e não nas do Direito do consumidor.

Vale salientar que instituições beneficentes também podem ser enquadradas, já que a palavra chave é remuneração, e não, lucro, ou seja, basta exercer a atividade no mercado de consumo e obter a remuneração, mesmo que esta não seja revertida em lucro.

Da mesma forma que existe consumidor equiparado, existe também o fornecedor equiparado que é aquele que presta auxílio ao fornecedor direto. Claro exemplo são as empresas que administram os bancos de dados dos consumidores, não são os dono do contrato, mas mantém poder na relação com o consumidor.

É dever do fornecedor, colocar no mercado produto ou serviço que atendam ao padrão de qualidade e segurança além da expectativa do consumidor. O CDC de maneira exemplificativa no art. 39 dispõe algumas das práticas abusivas, e que logicamente são vedadas ao fornecedor, mas não para por aí, por todo o diploma legal há referência à proibição de práticas abusivas.

## **2.2 Elemento Objetivo**

Este elemento por sua vez representa o objeto da relação e divide-se em produto ou serviço, da forma como exposto abaixo.

### **2.2.1 Produto**

Da mesma forma que o legislador expôs as definições de consumidor e fornecedor, fez questão de estabelecer sobre produto.

No §1º, do art. 3º do CDC encontra-se a conceituação “Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.”. Assim como os outros termos já definidos, este também abrange uma gama de situações.

Nesta definição, palavras como bem móvel, imóvel e material são de fácil compreensão. Bem móvel é caracterizado por poder ser transportado sem que haja destruição. O imóvel é aquele que se transportado há grande deterioração. O material tem forma física, é palpável, é possível tocar. Mas o que quer dizer de um produto classificado como bem imaterial?

Oposto de bem material é aquele que não se pode tocar. Com esta disposição, o legislador procurou abranger o maior número possível de situações e encontrou utilidade para este termo com a existência dos produtos digitais, a exemplo dos softwares de computador.

### 2.2.2 Serviço

Assim como para os termos acima o CDC também dispõe de um conceito para serviço. Encontra-se no §2º do artigo 3º “Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”. Desta vez, o legislador não só procurou caracterizar a maior quantidade de atividades, mas com o uso da palavra “qualquer” buscou ser exaustivo quanto as possibilidade. Importante lembrar que essa disposição é apenas exemplificativa.

A palavra “remuneração” neste dispositivo não está apenas relacionada com o pagamento direto, mas sim qualquer tipo de vantagem indireta. O caso do estacionamento gratuito no shopping é de fácil assimilação. Não há o pagamento, mas, inevitavelmente é um atrativo para os consumidores frequentarem aquele local.

RESPONSABILIDADE CIVIL EXTRA CONTRATUAL. SHOPPING CENTER. DESABAMENTO DE TETO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. **VÍTIMA EQUIPARADA A CONSUMIDOR**. CONDIÇÕES CLIMÁTICAS. FORÇA MAIOR NÃO CARACTERIZADA. PREVISIBILIDADE DO EVENTO CLIMÁTICO. OBRAS DETERMINANTES PARA O OCORRIDO. DANO E NEXO CAUSAL CARACTERIZADOS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA REFORMADA. Indenização por danos morais decorrentes de desabamento de teto no Shopping SP Market. Insurgência da autora. Responsabilidade civil. Ocorrência, no caso, de responsabilidade objetiva, que prescinde da existência de culpa. **Relação de consumo, por equiparação**. Art. 17 do CDC. Ilicitude, dano e nexo de causalidade evidentes. Força maior é causa excludente de responsabilidade, conforme jurisprudência. Todavia, condição climática é mera causa concorrente. Obras de ampliação foram determinantes para a ocorrência do desabamento. Conclusão pericial nesse sentido. Indenizatória procedente. Quantum fixado, no valor de R\$ 5.000,00. Suficiência e razoabilidade, considerando-se as lesões leves e a provisoriedade do temor sofrido pela autora. Recurso provido. (TJ-SP, Relator: Carlos Alberto de Salles, Data de Julgamento: 05/08/2014, 3ª Câmara de Direito Privado)

Destarte, pode ser observado no recurso acima que a jurisprudência não faz diferença entre o consumidor de fato, que efetuou a compra, ou aquele que apesar de não ter efetuado compras pode ser equiparado ao consumidor.

O código também faz questão de destacar que a atividade bancária, financeira, de crédito e securitária integram o rol de serviços na relação de consumo.

Apesar de ter sido estabelecido de forma clara, houve disputa judicial sobre a configuração da prestação de serviço ao consumidor e foi preciso que o STJ editasse a súmula 297 “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras” ratificando a aplicabilidade do CDC.

### **2.3 Princípio da Boa-fé Objetiva**

Este princípio estabelece o modelo de conduta ética que as partes devem possuir. A boa-fé objetiva não deve ser interpretada do mesmo modo que a boa-fé subjetiva, esta, está relacionada com o estado mental, a consciência do agente de acreditar que está agindo de acordo com o regramento, aquela, diz respeito ao padrão ético de comportamento.

Agir de maneira honesta, leal e com probidade são os pressupostos para uma postura ética. O inciso II, art. 4º do CDC estatui:

“Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

[...]

III – harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

[...]”

Nas relações de consumo é regramento vital, deve haver harmonia entre as partes durante todo o processo para manter o respeito e a colaboração mútua. É da boa-fé que surgem os deveres de evitar danos, de informar e de cooperação.

Buscando o consenso, Garcia coloca que “o princípio da boa-fé objetiva será o parâmetro utilizado para aferir os limites do abuso de direito (função de controle da boa-fé objetiva). Portanto, quando não houver lealdade no exercício do direito subjetivo, de forma a frustrar a confiança criada em outrem, o ato será abusivo e considerado ilícito.”. (DESSAUNE, 2011, p. 77)

O Código Civil de mesma sorte, dispõe no art. 422 que os contratos devem observar o princípio, “Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.” Vale salientar que apesar de não estar expresso no texto legal os enunciados 25 da I jornada de direito civil “ Art. 422: o art. 422 do Código Civil não inviabiliza a aplicação pelo julgador do princípio da boa-fé nas fases pré-contratual e pós-contratual” e o 170 da III jornada também de direito civil “ Art. 422: A boa-fé deve ser observada pelas partes na fase de negociação preliminares e após a execução do contrato, quando tal exigência decorrer da natureza do contrato” interpretam a aplicação da boa-fé além da execução do contrato, incluindo as fases pré e pós contratual.

### 3. A RESPONSABILIDADE CIVIL DENTRO DA LEGISLAÇÃO BRASILEIRA

#### 3.1 Responsabilidade Civil

Em poucas palavras a responsabilidade civil é a obrigação de reparar o dano causado à terceiro. Sobre o conceito da matéria Cavalieri (2012, p.2) dispõe: “Em apartada síntese, responsabilidade civil é um dever jurídico sucessivo que surge para recompor o dano decorrente da violação de um dever jurídico originário.”.

O direito de um acaba quando o do outro começa, não se pode invadir a esfera do outro e causar uma lesão sem gerar uma obrigação. Desta forma, preceitua o artigo 927, do Código Civil “Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem fica obrigado a repará-lo.”. A responsabilização do próprio ofensor, ou de alguém que por ele responda, tenta reestabelecer a condição anterior do ofendido e assim manter as relações jurídicas equilibradas.

A culpa pode ou não ser o gerador da responsabilidade. E, por isso, a doutrina dispõe de dois tipos de Responsabilidade: a Subjetiva e a Objetiva.

A responsabilidade subjetiva que se baseia na Teoria Clássica também conhecida com Teoria da Culpa, pressupõe que se não houver culpa não haverá responsabilidade. Apenas mediante a comprovação da culpa é que a vítima poderá ter o dano reparado.

Provados o nexos e o dano, pode-se falar em responsabilidade objetiva. A teoria do risco fundamenta esta responsabilidade ao dizer que basta exercer uma atividade que tenha a probabilidade de gerar danos para ser responsável. Se houver entre o dano e a atividade exercida um nexos de casualidade já é suficiente.

Apesar de o Código Civil vigente ter adotado como regra a responsabilidade subjetiva, ou seja, a necessidade da culpa, matérias como o Direito Trabalhista e Direito do Consumidor adotaram a teoria do risco, ao excluir a prova da culpa para haver reparação do dano.

### 3.2 Princípio da Dignidade da Pessoa Humana

Princípio fundamental estabelecido no inciso III, artigo 1º da Constituição Federal de 1988, a dignidade da pessoa humana é uma qualidade própria, um valor intrínseco a todo ser humano seja ele rico ou pobre, esteja ele em plena capacidade mental ou em coma, seja adulto ou um bebê. Basta o fato de ser pessoa para ter dignidade.

Devido a sua posição de princípio fundamental, todos os dispositivos das leis inferiores e os artigos seguintes da própria constituição devem observar o Princípio da Dignidade da Pessoa Humana em busca de salvaguardar a sua aplicação.

Este princípio visa proteger o ser humano, de modo a não permitir que a pessoa seja tratada como objeto e sim como um sujeito de direitos, já que a palavra humanidade remete ao fato de que possuem livre arbítrio, são seres racionais e ainda possuem capacidade de se relacionarem.

Além das características citadas, compõe o rol de proteção da dignidade humana o direito à liberdade, à integridade moral e também física, à solidariedade e, muito importante à igualdade.

O homem é livre para ir e vir, para manifestar opiniões, realizar escolhas, para pensar e outras coisas, entretanto não o é para ofender o próximo, ferir a honra de terceiros ou muito menos incitar a prática de crime. Não é livre de verdade aquele que não tem a oportunidade a educação, saúde, lazer, alimentação e ao trabalho como condições mínimas para exercê-la.

A igualdade por sua vez, é reconhecer as desigualdades e tratá-las de acordo para, então, se falar em equivalência, mesmo que não consiga sanar a desigualdade como um todo, pelo menos diminuir para que haja um tratamento onde as pessoas não precisem se preocupar em serem discriminadas pela sua cor, raça ou classe social. A igualdade independe de raça, de sexo, força ou qualquer outra aptidão que a pessoa possua, todos são iguais.



A solidariedade, no tocante de dar ao interesse do outro a mesma importância que se dá ao seu próprio, sendo esta uma forma de defender a coletividade. Como bem estabelece a Declaração Universal dos Direitos do Homem no seu artigo 1º “Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com *espírito de fraternidade*.” (grifo nosso).

E por fim, a integridade física e moral (psicofísica) que engloba não só a proteção contra danos corporais, mas também os que atingem a honra, privacidade, entre outros pertinentes aos danos psíquicos.

### 3.3 Dano Moral

Ao pensar em Dano Moral e um modo para defini-lo a primeira ideia que passa pela cabeça é dizer que é aquele dano não material, que não tem cunho patrimonial, ou ainda que está relacionado ao sentimento de sofrimento, humilhação. Na verdade, a sua definição vai muito além, é lesão aos direitos da personalidade.

A Constituição Federal ao tornar a dignidade da pessoa humana um dos direitos fundamentais ampliou a caracterização do dano moral. Afinal, a dignidade da pessoa humana pode ser considerada como a base dos valores morais. Nesse sentido, Cavalieri Filho (2012, p.88) leciona:

Tenho pra mim que todos os conceitos tradicionais de dano moral terão que ser revistos pela ótica da Constituição de 1988. Assim é porque a atual Carta, na trilha das demais Constituições elaboradas após a eclosão da chamada *questão social*, colocou o Homem no vértice do ordenamento jurídico da Nação, fez dele a primeira e decisiva realidade, transformando os seus direitos no fio condutor de todos os ramos jurídicos. Com efeito, a par dos direitos patrimoniais, que se traduzem em uma expressão econômica, o homem é ainda titular das relações jurídicas que, embora despidas de expressão pecuniária intrínseca, representam para o seu titular um valor maior, por serem atinentes à própria natureza humana. São os *direitos da personalidade*, que ocupam posição supraestatal, dos quais são titulares todos os seres humanos a partir do nascimento com vida (Código Civil, arts. 1º e 2º). São direitos inatos, reconhecidos pela ordem jurídica e não outorgados, atributos inerentes à personalidade, tais como direito à vida, à liberdade, à saúde, à honra, ao nome, à imagem, à intimidade, à privacidade, enfim, à própria dignidade da pessoa humana. (grifo do autor)

O dano moral não está somente ligado à reação psíquica da vítima, se houver a ofensa a dignidade da pessoa humana mesmo que não haja vexame ou dor, há a configuração do dano. Na realidade, esses sentimentos devem ser considerados consequências da violação ao direito fundamental e não a causa do infortúnio.

Em conformidade com o apresentado, o STJ possui várias decisões acolhendo a afronta à dignidade da pessoa humana como um dano moral, no campo do direito do consumidor e em muitos outros do universo jurídico. Abaixo um recurso do mencionado tribunal que resume todo o exposto sobre a matéria.

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. SAQUE INDEVIDO EM CONTA- CORRENTE.FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. SUJEITO ABSOLUTAMENTE INCAPAZ. **ATAQUE A DIREITO DA PERSONALIDADE. CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL.** IRRELEVÂNCIA QUANTO AO ESTADO DA PESSOA. DIREITO À DIGNIDADE. PREVISÃO CONSTITUCIONAL.PROTEÇÃO DEVIDA.

1. A instituição bancária é responsável pela segurança das operações realizadas pelos seus clientes, de forma que, **havendo falha na prestação do serviço que ofenda direito da personalidade daqueles, tais como o respeito e a honra**, estará configurado o dano moral, nascendo o dever de indenizar. Precedentes do STJ.

2. A atual Constituição Federal deu ao homem lugar de destaque entre suas previsões. Realçou seus direitos e fez deles o fio condutor de todos os ramos jurídicos. **A dignidade humana pode ser considerada, assim, um direito constitucional subjetivo, essência de todos os direitos personalíssimos e o ataque àquele direito é o que se convencionou chamar dano moral.**

3. Portanto, **dano moral é todo prejuízo que o sujeito de direito venha sofrer por meio de violação a bem jurídico específico.** É toda ofensa aos valores da pessoa humana, capaz de atingir os componentes da personalidade e do prestígio social.

4. **O dano moral não se revela na dor, no padecimento, que são, na verdade, sua consequência, seu resultado. O dano é fato que antecede os sentimentos de aflição e angústia experimentados pela vítima, não estando necessariamente vinculado a alguma reação psíquica da vítima.**

5. Em situações nas quais a vítima não é passível de detrimento anímico, como ocorre com doentes mentais, a configuração do dano moral é absoluta e perfeitamente possível, tendo em vista que, como ser humano, aquelas pessoas são igualmente detentoras de um conjunto de bens integrantes da personalidade.

6. Recurso especial provido.

(REsp 1245550/MG, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 17/03/2015, DJe 16/04/2015)(grifo nosso)

A doutrina tem imposto ao dano moral um caráter dúplice, o caráter punitivo, que como o próprio nome já diz tem a intenção de punir o causador e o caráter compensatório, que por sua vez procura reparar o dano sofrido. E é esse o entendimento que tem sido aplicado pela grande maioria das cortes brasileiras.

No entanto é impossível existir avaliação monetária exata do dano moral, os valores pagos não serão capazes de restaurar o status quo ante, apenas atuará como indenização pelo dano.

Segundo Schreiber (2013, p.20) são quatro os critérios usados para arbitrar a indenização: o grau da culpa, a capacidade econômica do ofensor, a gravidade do dano e a capacidade econômica da vítima, sendo o grau da culpa e a capacidade econômica do ofensor usados para a função punitiva já que não dizem respeito ao dano em si.

Apesar de expor com maestria sobre o duplo caráter do dano moral Schreiber (2013, p.20) apresenta alguns pontos contrários a essa aplicação. O ordenamento jurídico brasileiro não possui cominação legal para aplicação desse tipo de pena, e então fica a critério do juiz estabelecer e aplicar. Além disso não há justificativa para o ganho extra da vítima se o que se busca é punir o causador do dano, não deve a vítima lucrar com isso. Há também de se ressaltar que não existe explicação para nos danos patrimoniais não ser imputado também à indenização punitiva, se a intenção é somente punir o comportamento do ofensor não existe razão para que a punição do causador se restrinja ao dano moral. A única explicação encontrada para que a aplicação se restrinja ao campo moral é devido aos baixos valores das indenizações compensatórias, mas salienta que esse problema pode e deve ser solucionado de outra maneira.

## 4 A PERDA DO TEMPO LIVRE OU PERDA DO TEMPO ÚTIL

Apesar de o desperdício de tempo pelo próprio indivíduo também gerar irritabilidade e frustração, a escolha foi dele de dispor do seu tempo para a execução da determinada atividade, mesmo que esta venha a se mostrar desnecessária depois de concluída. Para efeito de proteção deve ser considerada a perda do tempo involuntária, ou seja, aquela imputada aos consumidores por desídia e desrespeito do fornecedor.

### 4.1 Nas relações de consumo.

Esperar demasiadamente na fila de uma agência bancária com apenas um caixa funcionando enquanto os outros três estão parados, ter que perder um dia de trabalho para esperar em casa por um profissional para produzir um orçamento sem hora prevista, essas e outras situações se tornaram tão corriqueiras que até alguns consumidores passaram a aceitar como normais, já acham que não tem mais como mudar.

Ao analisar a situação depara-se com o fato de que se perde momentos preciosos para sanar problemas que, se os serviços fossem executados com presteza, não seria preciso perder.

Ao desperdiçar o tempo, o indivíduo desperdiça na verdade um pedaço da própria vida. Esse tipo de situação gera frustração, afinal é vida que se vai e não pode voltar atrás.

As relações de consumo hoje se baseiam em um sistema de trocas, onde o fornecedor oferece o serviço ou produto e o consumidor o pagamento. Seja por descaso, má-fé, despreparo ou desatenção casos como os citados acima são práticas abusivas, causam desequilíbrio na relação e são vedadas. Com sabedoria, Dessaune (2011, p.78) explica:

“[...] prática abusiva é o comportamento desleal de um fornecedor no mercado de consumo, ou seja, é qualquer atividade empresarial que ocorra antes, durante ou depois de uma contratação, garantindo alguma vantagem exagerada para o fornecedor ou desrespeitando a

confiança e a lealdade exigidas em suas relações com o consumidor. Para ser abusiva, portanto, a prática deve estar carente de boa-fé ou induzir ao desequilíbrio da relação do fornecedor com o consumidor, podendo lhe causar prejuízos.”

O mau atendimento configura-se exatamente neste panorama, quando há a prática de atos abusivos ou ilícitos, ou ainda quando se coloca no mercado um produto defeituoso ou que possua vício, e como já dito, independe de culpa, basta haver desatenção.

[...] o consumidor, para não experimentar maiores prejuízos, se sente então forçado a *desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências* – de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer – para exigir do fornecedor que satisfaça seu mais legítimo interesse: a resolução desses problemas de consumo, que impõe ao consumidor um custo de oportunidade de natureza irrecuperável, por ele indesejado.[...] (Dessaune 2011, p. 130) (grifo do autor)

O caso do SAC é um excelente exemplo e de fácil compreensão, quem nunca precisou fazer uma reclamação ou cancelar um serviço por esse meio de comunicação? Ligar para este serviço é quase pedir para perder um turno do dia, e talvez nem conseguir resolver.

Primeiro liga-se para o telefone fornecido pela empresa para este fim e é atendido por um atendente virtual que solicita alguns dados e informações para que seja dado o correto direcionamento no atendimento ou tentar solucionar ali mesmo o problema. Após o trâmite regular acaba sendo necessário o contato com um atendente pessoal. Ele, por sua vez, faz uma série de questionamentos, algumas das perguntas às vezes já foram respondidas ao atendente virtual, como CPF e após este interrogatório é pedido ao consumidor que aguarde alguns instantes para que seja verificado os dados ou no caso de telefonia ou cartão de crédito qual é a situação do cliente. Aguarda-se na linha e entre a música da espera se ouve “mais um momento, por favor,” e o que há de fazer? Aguardar, não existe outro modo de solucionar esta pretensão. Passados alguns instantes e dependendo da situação ou da empresa com a qual se comunica um menor ou maior espaço de tempo, o atendente retorna e em diversas vezes não tem como resolver o problema transferindo a ligação para o setor competente. Parece mentira, mas é motivo de gratidão quando depois de um espera que usualmente sentida como interminável

consegue-se falar com o novo atendente, em muitos casos depois de aguardar por alguns minutos a ligação simplesmente cai e o que resta é começar novamente, fazer tudo mais uma vez. Quando isto não acontece, e prossegue o atendimento, é possível que já se esteja ao telefone por aproximadamente 40 minutos (ou até mais), e normalmente nesse momento consegue-se alguma resposta para o questionamento feito no começo do contato, outras vezes continua sendo transferido para outros setores e tendo que repetir a história desde o começo, até que consiga um posicionamento ou a ligação caia mais uma vez.

Quem ainda não utilizou este serviço provavelmente um dia irá precisar, e aquele que hoje é considerado fornecedor pode, então, estar na figura de consumidor. Assim nas palavras de Dessaune (2011, p.42):

Estando a sociedade em dois papéis distintos, mas intrinsecamente intercambiáveis, cada um de seus membros é, em determinados momentos, consumidor e, em outros fornecedor. Assim, na necessária relação de consumo que esses atores estabelecem, a missão de qualquer fornecedor é (1) contribuir para a existência digna, (2) promover o bem estar e (3) possibilitar a realização humana do seu consumidor, bem como de eventuais empregados e sócios e da comunidade que o cerca em funções dos quais ele (fornecedor) existe.

Se o cenário de impunidade pelo descaso do fornecedor não começar a ser tratado mais seriamente pelas cortes brasileiras não irá mudar e pode até piorar. E, acrescenta Dessaune (2011, p.49) ainda sobre o tema do mau atendimento de forma recorrente, que força o consumidor a abrir mãos dos seus desejos para solucionar uma questão que, vale frisar, não deu causa, mas que o afeta pessoalmente:

Explicando melhor, nessas circunstâncias recorrentes de mau atendimento, o consumidor é levado a se afastar de uma atividade que deveria ou desejaria estar realizando como trabalhar, estudar, consumir, cuidar de si, divertir-se, descansar, estar com entes queridos – para gastar seu tempo e suas competências na tentativa de resolver um problema de consumo ao qual não deu causa, mas que o está sujeitando a algum tipo de prejuízo, potencial ou efetivo.

## 4.2 Uma violação aos direitos ligados a dignidade humana

Uma das frases que mais se ouve no dia a dia é “não tenho tempo para isso”. Não se consegue administrar as horas de maneira a ter tempo disponível para atividades muito mais prazerosas, e desejadas, do que as necessárias para o determinado momento.

Mesmo sendo uma pessoa organizada é possível que já tenha sido pega no dilema de decidir entre duas atividades, tendo que abrir mão de uma em função de outra que aparentemente é mais urgente, e, possivelmente, menos querida.

Ao exercer a escolha sobre o que fazer, o indivíduo atua dentro das características que compõe a dignidade humana, a liberdade. Entretanto, em muitas situações não é realmente uma escolha, mas sim uma imposição de terceiro. Deste modo, o tempo, bem pessoal, é usurpado do seu dono. Com este pensamento, afirma o advogado Vitor Guglinski:

O tempo é hoje um bem jurídico e só o seu titular pode dele dispor. Quem injustificadamente se apropria deste bem, causa lesão que, dependendo das circunstâncias pode causar dano que vai além do simples aborrecimento do cotidiano, ou seja, dano moral. (Guglinski 2014, p.2)

As situações do dia a dia que passam a sensação de perda de tempo, como enfrentar o trânsito, ou até uma fila comum no banco, não podem ser consideradas danos morais, mais sim um mero aborrecimento, já que para que se viva em sociedade esquece-se algumas vontades pessoais em nome de um bom convívio. A própria definição de dignidade humana já relaciona a solidariedade como característica. É necessário que se olhe, que se respeite e até ajude o interesse do outro para a existência de uma sociedade equilibrada.

Quando as situações fogem da normalidade, e causam prejuízos, não só de cunho material, mas principalmente de cunho moral é preciso que se tenha uma punição.

Se a liberdade e o bem-estar são características integrantes do que é a dignidade da pessoa humana, chega-se à conclusão que a sua apropriação indevida é uma violação a esse direito primordial.

É um desrespeito para com o outro não cumprir com a obrigação, previamente acertada e ainda fazê-lo dispor de tempo para resolver as consequências deste ato.

Quando a má prestação de um serviço extravasa as raias da razoabilidade, dando lugar à irritação, a frustração, ao sentimento de descaso, ao sentimento de se sentir somente mais um número no rol de consumidores de uma empresa, é que ocorre a violação do direito à paz, à tranquilidade, à prestação adequada dos serviços contratados, enfim, a uma série de direitos intimamente relacionados à dignidade humana. (Guglinski 2014, p.2)

Acontece, por exemplo, de em contas pagas por débito automático serem pagas duas vezes por algum erro do sistema. Como dito, erro do sistema, o consumidor não deu causa, muito pelo contrário, tem cumprido a parte que lhe corresponde fielmente. Ao tentar achar uma solução, em quase todos os casos entrando em contato com o SAC, tem de passar por um longo caminho (como o exemplo dado ao falar de SAC) para conseguir ao menos o reembolso.

Conhecedores dos seus direitos sabem que esse valor deve ser restituído em dobro, assim disposto no art. 42 do Código de Defesa do Consumidor, então, automaticamente, o posicionamento da empresa já deveria, sem mais delongas, ser este.

Imagina que se para receber apenas a quantia paga já é um sufoco receber o que de fato lhe é de direito é quase impossível. Não deveria, mas é assim que tem acontecido.

Observa-se que o problema não foi gerado pelo consumidor, no entanto, é o ele que vai dispor do seu tempo para achar uma solução. O tempo gasto nesta situação não foi tomado de forma inadequada?

A partir do momento que se tem que parar as suas atividades, ou abrir mão de uma preferida para solucionar uma questão que não deu causa, ou que se a



empresa funcionasse dentro dos padrões da boa-fé e eficiência não aconteceria, pode-se falar em uma infração à dignidade da pessoa humana.

### 4.3 Como dano moral

Nos dizeres de Bittar (2015, p.113):

“Qualificam-se como danos morais os danos em razão da esfera da subjetividade, ou do plano valorativo da pessoa na sociedade, em que repercute o fato violador, havendo-se, portanto, como tais aqueles que atingem os aspectos mais íntimos da personalidade humana [...]”

Como já estabelecido no tópico anterior a apropriação do tempo de terceiro configura uma afronta à dignidade da pessoa humana. Se atingir a dignidade humana em qualquer um dos seus pressupostos gera dano moral, é certo então falar em danos morais pela perda do tempo livre. Sobre o assunto Dessaune (2011, p. 87) esclarece:

“Bodin de Moraes reforça: “De fato, não será toda e qualquer situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento que ensejará a reparação, mas apenas aquelas situações graves o suficiente para afetar a dignidade humana em seus diversos substratos materiais, já identificados, quais sejam, a igualdade, a integridade psicofísica, a liberdade e a solidariedade familiar ou social, no plano extrapatrimonial em sentido estrito.”

Não deve ser considerado um mero aborrecimento, é a perda de um instante que não volta mais é um bem que não pode ser recuperado. Transformar o apoderamento do tempo do consumidor em dano moral é ao mesmo tempo, punir o fornecedor pela sua conduta visando reduzir o número de ações de mesmo porte, e indenizar o consumidor pela perda de um bem tão precioso. Em conformidade com o exposto, e colocando em uma decisão os pontos principais deste trabalho, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, ainda no ano de 2012, decidiu:

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. COLISÃO DO COLETIVO DA CONCESSIONÁRIA NO MURO DA RESIDÊNCIA DO AUTOR. CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO. IMPUGNAÇÃO RESTRITA AOS DANOS MORAIS E JUROS MORATÓRIOS. PERDA DO TEMPO ÚTIL. CARÁTER PUNITIVO. JUROS**

MORATÓRIOS QUE INCIDEM A PARTIR DO EVENTO DANOSO. PRECEDENTE E. STJ. DESPROVIMENTO DO RECURSO. 1. Na presente hipótese, a empresa ré não nega o fato, pretende apenas a exclusão da condenação nos danos morais ou sua redução, bem como alteração do termo a quo para incidência dos juros moratórios. 2. O fato ocorreu em 15/06/2004.3. Evidente a resistência da empresa/ré, que, recusando-se a pagar os orçamentos apresentados e/ou fazendo exigências ao autor, outra alternativa não lhe restou do que a de acertadamente recorrer ao judiciário.4. Decorridos mais de sete anos de luta para recuperar o muro de sua residência, se encontra escorreita a indenização fixada.5. **A perda do tempo útil na busca de solução para recuperar o muro danificado de tão fácil solução, conduz à fixação de dano moral.**6. Precedentes jurisprudenciais.7. **O dano moral, além de compensar o tempo perdido pelo apelado, também, possui cunho punitivo, com o fito de evitar a reiteração da conduta por parte da empresa/ré apelante.**8. Comprovada a reprovabilidade da conduta da apelante, **os danos morais merecem ser imediatamente reparados**, não havendo como acolher a pretensão de redução do seu valor, que foi arbitrado em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais).9. Também não há como acolher a pretensão de alteração do termo a quo de incidência dos juros moratórios, que a parte ré pretende transferir para a data da publicação da sentença.10. Juros moratórios em caso de responsabilidade extracontratual fluem a partir do evento danoso.11. Desprovimento do recurso por ato do Relator.(TJ-RJ - APL: 12102920068190210 RJ 0001210-29.2006.8.19.0210, Relator: DES. LETICIA SARDAS, Data de Julgamento: 27/03/2012, VIGESIMA CAMARA CIVEL) (grifo nosso)

Apesar de ser aplicada há alguns anos, como se pode observar na jurisprudência acima do TJ-RJ, não existe pacificação quanto à aplicação do dano moral pelo tempo perdido. Entretanto, é satisfatório perceber que não foi de um todo esquecido, e ainda no ano corrente o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul pronunciou-se:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AGRAVO RETIDO. O erro na informação do sistema informatizado não pode prejudicar a parte. Acolhimento da contestação como tempestiva. PACOTE TURÍSTICO. CVC. **ATRASO NO VÔO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.** CABIMENTO. Trabalhando a demandada em parceria com a companhia aérea e funcionando como intermediadora da venda dos serviços de prestação de transporte aéreo aos consumidores, tem-se que é também responsável pela eventual falha no serviço, conforme estabelece o art. 14 do CDC. Reconhece-se o dano moral na espécie, uma vez que os

demandantes tiveram frustrado seu direito de transporte nos moldes e horários eleitos, com **atraso que gerou perda de tempo útil**, que ultrapassou o mero incômodo. Demonstração, de forma suficiente, de ocorrência de um ilícito - e não mero dissabor - pela demandada, capaz de tornar evidente o prejuízo causado à parte autora, sendo necessária a reparação do dano, nos termos do art. 927 do Código Civil. Tem-se como suficiente, portanto, o arbitramento de danos morais, na hipótese, em montante equivalente a R\$ 1.500,00, para cada um dos autores, analisadas as condições fáticas e jurídicas da lide em discussão. AGRAVO RETIDO DESPROVIDO E RECURSO DE APELAÇÃO PROVIDO. VENCIDO O DES. JORGE LUIZ LOPES DO CANTO NO TOCANTE AO QUANTUM INDENIZATÓRIO. (Apelação Cível Nº 70059514406, Quinta Câmara Cível - Serviço de Apoio Jurisdição, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Maria Claudia Cachapuz, Julgado em 08/04/2015).(grifo nosso)

É necessário que mais tribunais ao logo de todo território nacional e com mais assiduidade reconheçam esse posicionamento e assim como explicado nos tópicos anteriores venha a punir o causador e indenizar a vítima.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tempo é um dos regentes da vida, através dele estabelecemos as nossas prioridades. É um bem jurídico por possuir a capacidade de causar repercussão no direito ao passo que cria, modifica e extingue uma relação.

Todos nós possuímos uma fatia do tempo que denominamos de livre e é nesse espaço que podemos nos dedicar a qualquer atividade da nossa escolha.

Grande parte das relações que integramos nos dias atuais são de consumo, estão subordinadas ao CDC. O consumidor e o fornecedor são as partes integrantes da relação, a ligação entre eles é o produto ou serviço.

Comumente nos vemos envolvidos em relações de consumo e pior, em situações de mau atendimento por descaso, que por si só já deve ser considerada uma prática abusiva, do fornecedor. Este tem como dever oferecer um produto ou prestar um serviço que satisfaça a expectativa do consumidor respeitando a boa-fé objetiva da relação.

A boa-fé objetiva está associada ao comportamento ético das partes, e se funda em agir com honestidade com o intuito de manter, durante todas as fases, o equilíbrio da relação.

Se o fornecedor seguir a regra da boa-fé objetiva inúmeros casos de mau atendimento serão evitados. A não observância deste pressuposto de bom funcionamento gera danos ao consumidor.

Ao nos vermos envolvidos em uma situação de mau atendimento ficamos sem saída e, então, permanecemos submetidos ao descaso do fornecedor em prestar eficiente atendimento. Em variadas situações somos obrigados a dispor do nosso tempo para resolvermos um problema ou até as consequências de um atendimento precário, perdendo, a escolha sobre o tempo.

Por conseguinte, este cerceamento da liberdade de escolha, sobre um bem que só deve ser disposto pelo seu dono gera um vitupério ao Princípio da Dignidade da Pessoa Humana.

Este princípio característico de todo ser humano visa não permitir que o indivíduo seja tratado como objeto. Está relacionado com direitos básicos como educação e saúde que o permitem viver uma vida digna.

O tempo deve ser considerado como parte da dignidade humana, sem ele não dá para ter a vida, tempo é vida.

Essa conduta dos fornecedores deve, de alguma forma, ser punida para tentar evitar que continue se repetindo.

A melhor solução, em que haveria a punição do fornecedor e ao mesmo tempo uma compensação para o consumidor é a aplicação do dano moral, que tem caráter dúplice e pode justamente atingir este objetivo.

O dano moral não é só aplicado a situações em que o indivíduo é colocado em questões vexatórias ou humilhantes. Como citado no tópico 4.3: “A Constituição Federal ao tornar a dignidade da pessoa humana um dos direitos fundamentais ampliou a caracterização do dano moral. Afinal, a dignidade da pessoa humana pode ser considerada como a base dos valores morais”. Desta forma os danos morais incluem a violação dos valores morais.

O desperdício do tempo em situações do dia a dia não configuram danos morais já que para o pleno convívio em sociedade é necessário ceder em nome do outro. Quando as situações extrapolam o campo da normalidade entra a necessidade de proteger o prejudicado.

Assim, se a apropriação indevida do tempo do consumidor pelo fornecedor em situações que fogem a razoabilidade é uma afronta ao Princípio da Dignidade da Pessoa Humana pode e deve ser considerado um dano moral.

Atualmente, alguns Tribunais como o do Rio de Janeiro já vêm aplicando este posicionamento. Entretanto, o objetivo deste trabalho é discutir esta possibilidade para que os tribunais que ainda não aplicam e aqueles que pouco aplicam, entendam a necessidade de proteção deste bem e o descaso do fornecedor e percebam que a aplicação deste dano deverá diminuir a incidência de casos dessa natureza.

Vale frisar ao terminar esta obra que é de suma importância a propagação dessa corrente, expondo a sociedade que não deve tolerar as práticas abusivas e deve busca a reparação quando houver este tipo de dano. Visa, por fim, alertar aos operadores do direito que somente com a real punição dos fornecedores quando da prática de situações deste porte é que poderá haver uma diminuição nestas ações.

## REFERÊNCIAS

BITTAR, Carlos Alberto. **Reparação por Danos Morais** – 4. ed., ver., aum. e mod. por Eduardo C. B. Bittar – São Paulo: Saraiva, 2015.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 30/09/2015.

BRASIL. **Decreto n.º 6.523** de 31 de julho de 2008. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2008/Decreto/D6523.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Decreto/D6523.htm)>. Acesso em: 30/09/2015

BRASIL. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Código de Defesa do Consumidor**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm)>. Acesso em: 30/09/2015.

BRASIL. Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Código Civil**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm)>. Acesso em: 30/09/2015.

BRANDÃO, RAIMUNDO SANTOS. **A responsabilidade civil pela perda do tempo**. Disponível em: <<http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/8671/A-responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo>> Acesso em: 19/03/2015.

CAVALIERI Filho, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 10. Ed. São Paulo: Atlas, 2012.

DENSA, Roberta. **Direito do Consumidor**. 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2011. (Série leituras jurídicas: provas e concursos; v. 21)

DESSAUNE, Marcos. **Desvio Produtivo do Consumidor – O Prejuízo do Tempo Desperdiçado**. São Paulo: RT, 2011.

FIGUEIREDO, FÁBIO VIEIRA. **Direitos da Personalidade e o respeito à Dignidade da Pessoa Humana**. Disponível em: <<http://fabiovieirafigueiredo.jusbrasil.com.br/artigos/112094444/direitos-da-personalidade-e-o-respeito-a-dignidade-da-pessoa-humana>> Acesso em: 25/03/2015.

GAGLIANO, Pablo Stolze. **Novo curso de direito Civil, volume 3: responsabilidade civil**/ Pablo Stolze Gagliano, Rodolfo Pamplona Filho. - 12. ed. rev. e atual. – São Paulo: Saraiva, 2014.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil** 14. ed. - São Paulo : Saraiva, 2012.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil esquematizado** v.1. 2ª ed. São Paulo: Saraiva 2012.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil brasileiro, volume 4: responsabilidade civil**. 7ª ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

GUGLINSKI, VITOR **Danos Morais Pela perda do tempo útil**: uma nova modalidade. Disponível em: <<http://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/111764342/danos-morais-pela-perda-do-tempo-util-uma-nova-modalidade>> Acesso em: 19/03/2015.

JÖNSSON, Bodil. **Dez considerações sobre o tempo** - tradução de Marcos de Castro – Rio de Janeiro: José Olympio, 2004.



KUGUIMIYA, Luciana Lie. **Responsabilidade civil pela usurpação indevida do tempo útil**. Revista Jus Navigandi, Teresina, ano 18, N. 3805, 1 dez. 2013. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/25939>> Acesso em: 26/05/2015.

LENZA, Pedro. **Direito Constitucional Esquematizado**. 16<sup>a</sup>. Ed. Ver., atual. E ampl. São Paulo: Saraiva, 2012.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 4 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

MORAES, Maria Celina Bodin de. **Danos à pessoa humana: Uma leitura civil constitucional dos danos morais**. 3<sup>a</sup> t. Rio de Janeiro: Renovar, 2003.

NUNES, Rizzaatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 7<sup>a</sup> ed., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva 2013.

OLEARE, Flavia Miranda. **Você já ouviu falar em indenização por perda de tempo?** Disponível em: <<http://flaviaoleare.jusbrasil.com.br/artigos/172170039/voce-ja-ouviu-falar-em-indenizacao-por-perda-de-tempo>> Acesso em: 19/03/2015.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de direito civil**. 24<sup>a</sup> ed. Rio de Janeiro, Editora Forense, 2011.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível**: 12102920068190210 RJ 0001210-29.2006.8.19.0210, Relator: Des. Leticia Sardas, Data de Julgamento: 27/03/2012, Vigésima Câmara Cível.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível**: 70059514406, Relator: Maria Claudi Cachapuz, Data de Julgamento: 08/04/2015, Quinta Câmara Cível.

RODRIGUES, LINCOLN ALMEIDA. **Dignidade da Pessoa Humana: do conceito a sua elevação ao status de princípio constitucional**, disponível em: <<http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/7095/Dignidade-da-Pessoa-Humana-do->

conceito-a-sua-elevacao-ao-status-de-principio-constitucional>, Acesso em: 25/03/2015.

SAAD, Eduardo Gabriel. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor lei n. 8.078, de 11.9.90.** 4ª ed. São Paulo – LTR, 1999.

SCHREIBER, Anderson. **Direitos da Personalidade.** 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SCHREIBER, Anderson. **Novos Paradigmas da Responsabilidade Civil:** da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Recurso Especial** n.º 1245550/MG. Relator: Ministro Luis Felipe Salomao. Data de Julgamento: 17/03/2015, Quarta Turma.

TARTUCE, Flávio. NEVES, Daniel A.A. **Manual de direito do consumidor** : direito material e processual. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: MÉTODO, 2014.

