

DIREITO DO CONSUMIDOR E DANO POR PERDA DE TEMPO: UMA ANÁLISE À LUZ DA JURISPRUDÊNCIA DOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DOS ESTADOS DO RIO GRANDE DO SUL E DO RIO DE JANEIRO

Camila Becker dos Santos¹

RESUMO: Considerando o desenvolvimento da sociedade e a necessidade constante de readaptação do direito a ela, inovações jurídicas surgem a fim de amparar situações de fato que até então não eram protegidas. O instituto da responsabilidade civil, em especial dos danos extrapatrimoniais, é um campo que está em constante mutação ao nos possibilitar a defesa de teses jurídicas até então não exploradas, ou pouco exploradas. É caso dos danos por perda de tempo nas relações consumeristas, estudo ao qual se dedica o presente artigo. Trata-se de pesquisa qualitativa através dos métodos técnicos bibliográfico e de precedentes judiciais.

PALAVRAS CHAVE: Direito do consumidor. Responsabilidade civil. Dano. Perda de tempo. Relações de consumo.

SUMÁRIO: 1 Introdução. 2 Tutela jurídica do tempo. 2.1 Dano temporal. 3 Dano por perda de tempo nas relações de consumo. 3.1 Direito do consumidor e dano por perda de tempo na jurisprudência do TJ/RS e TJ/RJ. 4 Considerações finais. 5 Referências.

1 INTRODUÇÃO

Como decorrência de uma sociedade massificada, com produção e consumo de bens em larga escala, surge ao consumidor o desafio de lidar com a má prestação de produtos e serviços ofertados pelos fornecedores no mercado de consumo, especificamente quanto ao dispêndio de tempo para solucionar problemas advindos dessa relação jurídica.

Consumidores desperdiçam, de forma corriqueira, parcela de seu tempo para resolverem problemas atinentes às falhas nas prestações de produtos e serviços as quais foram originadas exclusivamente por seus fornecedores.

1 Bacharela em Ciências Jurídicas e Sociais pela *Uniritter Lauret International Universities*. Pós graduanda *Lato Sensu* em Direito Civil com Ênfase em Contratos e Responsabilidade Civil pela *Uniritter Lauret International Universities*. Membro da CEJA da OAB/Esteio. Advogada.

Trata-se de tema de grande relevância na contemporaneidade com reflexos diretos na esfera jurídica, especificamente na seara do direito do consumidor, pelo que se faz necessário o estudo do tema para analisar a viabilidade de se considerar a figura do “tempo” como um bem jurídico tutelável e a viabilidade de reparação na esfera do direito do consumidor.

2 TUTELA JURÍDICA DO TEMPO

Muito mais que mera unidade de medida, o tempo é a tradução do próprio viver, pois é através dele que a vida é expressada, ou seja, a própria existência das pessoas. Embora não seja tutelado de forma expressa no ordenamento jurídico brasileiro, o tempo possui papel de destaque.

O tempo cria, modifica e extingue relações jurídicas, seja através de convenção entre as partes, seja através de previsão legal, a exemplo dos prazos de direito processual e de direito material, de modo a se tornarem essenciais para que haja segurança jurídica e efetivação de direitos.

No ordenamento jurídico brasileiro, o tempo aparece como elemento basilar para exteriorização dos institutos da prescrição e da decadência, previstos, por exemplo, nos artigos 205, 206 e 207 do Código Civil de 2002, e nos artigos 26 e 27 do Código de Defesa do Consumidor. Temos o tempo como regulador para a propositura de ações, apresentações de defesas, interposições de recursos, consolidação do trânsito em julgado e interposição de manifestações processuais em geral.

De uma análise da figura do tempo no âmbito da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/88) se percebe que ele, embora não esteja expresso, aparece de modo implícito como um direito fundamental dos brasileiros e dos estrangeiros residentes no país que são a razoável duração do processo e a celeridade processual, conforme expresso no art. 5º, inciso LXXVIII, do referido diploma legal. Ou seja, nesse dispositivo, o constituinte reconheceu a essencialidade da figura do “tempo” para delimitação de período temporal para efetivação de direitos.

Como decorrência desse direito fundamental, há reiteradas decisões na jurisprudência brasileira condenando as partes em processos judiciais às penas legais da litigância de má-fé, em razão da interposição de recursos protelatórios, com clara intenção de retardar o julgamento final do processo, ocasionando morosidade no provimento jurisdicional².

² A exemplo de decisão nesse sentido, o REsp 1.376.010/SC julgado pelo Superior Tribunal de Justiça em 15/06/2015.

No viés consumerista, o Decreto nº 6.523/2008 que regulamenta o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), por exemplo, demonstra a preocupação que os legisladores tiveram com a figura do “tempo” nessa seara ao preverem, no art. 4º, parágrafo quarto, que o tempo máximo de contato entre atendente e consumidor será regulado em lei específica³.

Com base nos exemplos acima trabalhados, podemos concluir que o tempo possui papel de destaque no ordenamento jurídico, sendo reconhecido como uma figura balizadora para fiscalização de garantias materiais e processuais no âmbito judicial, de modo a se tornar figura extremamente importante na esfera jurídica, passível, portanto, de tutela.

Embora o tempo não esteja tutelado de forma expressa no ordenamento jurídico brasileiro, há que se ter em mente que o direito está em constante modificação para acompanhar o desenvolvimento social. Esse desenvolvimento acaba gerando novos direitos que, aos poucos, vêm sendo reconhecidos pela jurisprudência até eventual regulamentação. Como exemplo de novos direitos temos as teorias do dano moral punitivo⁴, abandono sócio afetivo⁵, perda de uma chance⁶, etc., que nada mais são do que construções doutrinárias que visam dar amparo jurídico a determinada situação de fato que anteriormente não era reconhecida como tal.

Isso porque, em que pese determinados interesses sejam previstos em legislação, eventual inexistência de previsão legal não impede que ocorra o reconhecimento de determinado assunto em razão de sua relevância social, transformando-a em interesse jurídico passível de tutela, porque é papel do julgador, no caso concreto, realizar uma análise teleológica de todo o sistema jurídico e verificar se ocorreu, ou não, infringência a ele.

Considerar o tempo como um bem jurídico tutelável é reconhecer a possibilidade desse bem ser lesionado e, conseqüentemente, de pleitear sua compensação. Essa compensação se perfectibiliza através do instituto da responsabilidade civil, especificamente por meio da figura do dano ao tempo, podendo também ser definido como dano temporal.

³ Art. 4º, § 4º, do Decreto 6523/08: Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada.

⁴ ANDRADE, André Gustavo Correa de. *Dano moral e indenização punitiva*. Disponível em: <http://www.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=dd10e43d-25e9-478f-a346-ec511dd4188a>. Acessado em: 05/05/2017.

⁵ CARDIN, Valéria Galdino. *Dano moral no direito de família*. 1ª ed. Livro Digital São Paulo: Saraiva, 2012.

⁶ SILVA, Rafael Peteffi da. *Responsabilidade civil pela perda de uma chance*: uma análise do direito comparado e brasileiro. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2013.

2.1 DANO TEMPORAL

Para compreender o dano temporal é necessário analisar quem são seus titulares e, portanto, quem pode sofrer esse dano, bem como a forma que ele é exteriorizado no mundo da vida, tendo, em muitos casos, reflexos diretos na esfera jurídica.

Sendo o tempo o bem da vida responsável por proporcionar o próprio viver de cada pessoa, logo é a própria pessoa o titular do seu tempo, cabendo a ela, e tão somente a ela, definir a forma que irá dispor dele, sob pena de, assim não ocorrendo, ocasionar lesão ao tempo em razão de apropriação indevida por parte de terceiro. Ainda que pareça um tanto filosófico, de fato o tempo é essencial nos dias atuais, em uma sociedade massificada e tecnológica, e sua lesão merece proteção do sistema jurídico.

A figura do “tempo” deve ser vista não só como o transcurso de determinada unidade de medida de tempo, contada em segundos, minutos, horas, dias, semanas, meses e anos, mas como o decurso natural da própria vida, em que se destina parcela de tempo da vida à realização de determinado objetivo que é afeito. Ou seja, o tempo gasto com determinada realização de tarefa é, em outras palavras, o transcurso de parte do tempo da própria existência da pessoa.

Se a perda de tempo causa inconformismo em seus titulares quando decorre exclusivamente de seus atos, esse sentimento é agravado quando a perda do tempo decorre exclusivamente de terceiro que, por assim dizer, furta o tempo do seu titular sem que haja qualquer permissão desse para tanto, gerando um problema: o tempo perdido não pode ser restabelecido.

Em razão da impossibilidade de restabelecimento do tempo perdido por ato exclusivo de terceiro e em razão da lesão causada a esse bem implicitamente tutelado pelo ordenamento jurídico, é que surge a possibilidade de pleitear compensação do dano gerado através do instituto da responsabilidade civil.

A responsabilidade civil é instituto jurídico criado pelo legislador cuja função é reparar as consequências negativas de um ato, fato ou negócio danoso gerado por uma atividade, seja de pessoa física ou jurídica, que venha a causar dano a alguém ou alguma coisa, salvo se estiver amparado por alguma excludente do dever de indenizar⁷.

7 VENOSA, Sílvio de Salvo. *Direito Civil: Responsabilidade Civil*. 14.ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 01.

Não se falaria em responsabilidade civil e, conseqüentemente, em ressarcimento e compensação, ou, se preferir, indenização em sentido *lato sensu*, se não existisse a figura do dano, pois pode haver responsabilidade que não haja culpa, mas não pode haver responsabilidade sem que haja dano. Isso porque o dano é pressuposto do dever de indenizar e sem que haja uma concreta lesividade ao patrimônio econômico ou moral, não há falar em incidência do instituto da responsabilidade civil, sob pena de configuração de enriquecimento ilícito⁸.

No caso do dano temporal, a lesividade está atrelada ao ato de terceiro que furtou o tempo de seu titular sem que houvesse qualquer consentimento do sujeito lesado, ocorrendo de forma arbitrária a supressão do tempo e ocasionando a perda de tempo útil. Essa perda de tempo é verificada de forma clara quando analisada na esfera consumerista, pelo que necessário seu estudo.

3 DANO POR PERDA DE TEMPO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Quando se trata de direito do consumidor, a responsabilidade civil foge da regra geral prevista no art. 927 do Código Civil, que impõe a necessidade de comprovação dos requisitos da conduta, dano, nexos causal e culpa/dolo, e passa a aplicar a responsabilidade civil sob a ótica objetiva.

A responsabilidade civil objetiva é aquela que prescinde da prova da culpa e do dolo para que haja o dever de indenizar por parte do agente causador do dano. Ou seja, para que haja sua configuração é necessário que apenas exista uma relação de causalidade entre a ação e o dano, mormente pela desnecessidade de comprovação de culpa ou dolo⁹.

Nessa espécie de responsabilidade civil, “é irrelevante o nexos psicológico entre o fato ou a atividade e a vontade de quem pratica, bem como o juízo de censura moral ou de aprovação da conduta,¹⁰” uma vez que baseada na teoria do risco¹¹.

⁸ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 11.ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 92.

⁹ GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil. 5.ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p. 49.

¹⁰ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 11.ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 181.

¹¹ A teoria do risco foi desenvolvida, principalmente na França, com o avanço da revolução industrial, quando frequentes eram os problemas que pairavam sobre a reparação do dano em acidentes de trabalho. Sob essa perspectiva, a teoria do risco tem o propósito de que todo prejuízo seja atribuído ao seu autor, independentemente de ter havido no ato a existência de culpa ou dolo, já que dispensável juízo de valores sobre a conduta do causador do dano. Isso porque toda pessoa que exerce atividade perigosa deve assumir os riscos dela decorrentes, arcando com a reparação do dano. CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 11 ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 180-181.

À luz do direito do consumidor, essa teoria é baseada no risco do empreendimento, em que aquele que exerce atividade no mercado de consumo está obrigado a responder pela segurança e qualidade de todos os produtos e serviços que colocou à disposição dos consumidores, respondendo por qualquer infringência, e em se tratando de fato do serviço a responsabilização está prevista no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor¹².

Falar de dano temporal nas relações consumeristas é falar de danos causados exclusivamente por falhas de fornecedores de produtos e/ou serviços durante a prestação dos mesmos, de modo que a solução não foi prestada de forma adequada por utilizar tempo demasiado de vida do consumidor. Explicamos.

O Código de Defesa do Consumidor prevê no art. 4^a, inciso I, alínea “d”, e inciso V, que todos os serviços posto no mercado de consumo devem ser prestados com qualidade, sob pena de o fornecedor responder pelos danos que essa falha venha a causar no consumidor, seja de ordem material, seja de ordem imaterial.

O dano temporal, ou perda do tempo útil, está localizado dentro dos danos imateriais e muitas vezes é qualificado no dia a dia da doutrina e da jurisprudência como um mero dissabor, ou aborrecimento, que o consumidor sofreu em razão da má prestação de serviço por parte do fornecedor, razão pela qual não dá ensejo à incidência da responsabilização civil e, conseqüentemente, de compensação por dano moral.

Longe de querer transformar a responsabilidade civil em uma indústria do dano moral, o que se busca é a compensação de danos concretos. Alias, “não há indústria sem matéria-prima, de sorte que se hoje os casos judiciais envolvendo responsabilidade civil são tão numerosos é porque ainda mais numerosos são os casos de danos injustos”¹³.

Trabalhando acerca dessa matéria, existe o posicionamento do advogado Marcos Dessaune, que elaborou tese de doutorado intitulada de “Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada”. Na sua concepção, o desvio produtivo nada mais é do que o desperdício do tempo que o consumidor se vê obrigado a realizar para resolver problema atinente à má prestação de serviços gerados exclusiva-

12 CAVALIERI FILHO, Filho, Sérgio. *Programa de Direito do Consumidor*. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 309.

13 CAVALIERI FILHO, Filho, Sérgio. *Programa de Direito do Consumidor*. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2014, p. 308.

mente pelo fornecedor, ocasionando não só a perda de tempo como também a liberdade do consumidor, afetando diretamente seus momentos de dedicação à família, amigos, estudos, trabalho, lazer e descanso¹⁴.

Logo, conclui-se que a perda de tempo útil não só significa a perda sob um viés econômico, em que o consumidor deixa de auferir eventual renda durante o tempo que desperdiçou para resolver falha promovida exclusivamente pelo fornecedor, como também significa a perda do próprio tempo de vida, que é extremamente importante nesta atual sociedade massificada, com produção e consumo de bens em larga escala, em que ter tempo é sinônimo de vida digna com reflexos diretos para a promoção de relações familiares, profissionais e financeiras¹⁵.

O fator determinante para verificar se o consumidor fará *jus* à compensação por dano moral decorrente da perda de tempo útil, e consequentemente ultrapassando a esfera do mero aborrecimento, é o agir do fornecedor quando da resolução de eventual problema ocasionado por produto ou serviço que colocou no mercado de consumo. Se a atuação ocorreu de forma ágil, prestando devidamente a atenção necessária à solução do problema, não se estará diante de um dano moral indenizável. Agora, se o fornecedor foi ocioso na solução do problema, estaremos diante de clara incidência da responsabilidade civil por dano temporal¹⁶.

Para melhor compreensão do dano temporal por perda do tempo útil, essencial a realização de análise jurisprudencial sobre o assunto.

3.1 DIREITO DO CONSUMIDOR E DANO POR PERDA DE TEMPO NA JURISPRUDÊNCIA DO TJ/RS e TJ/RJ

Embora se trate de tese jurídica pouco explorada, existem Tribunais de Justiça Estaduais que já emanaram decisões fundamentando a existência do instituto da responsabilidade civil por perda de tempo útil, a exemplo dos Tribunais de Justiça dos Estados do Rio Grande do Sul e do Rio de Janeiro, que serão analisados no decorrer deste tópico.

14 DESSAUNE, Marcos. *Desvio Produtivo do Consumidor*: o prejuízo do tempo desperdiçado. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 130-134.

15 GAGLIANO, Pablo Stolze. *Responsabilidade civil pela perda do tempo*. Revista Seleções Jurídicas. Rio de Janeiro: COAD, 2013, p. 30.

16 MAIA, Maurílio 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, vol. 92, mar-abr, 2014, p. 161 – 176.

Com a finalidade de verificar o posicionamento do Superior Tribunal de Justiça (STJ) quanto à matéria, nada foi localizado. Em que pese a consulta jurisprudencial tenha indicado 7 acórdãos¹⁷ contendo a expressão “perda de tempo útil” aplicado à relação consumerista, em nenhum acórdão houve a análise pelo Tribunal acerca da existência ou não da responsabilidade civil, justamente por se tratarem de Agravos em Recurso Especial não admitidos com fundamento na Súmula 07 daquele órgão, que veda a análise probatória e, conseqüentemente, reanálise do caso.

Dado interessante à presente pesquisa é que todos os 7 acórdãos mencionados na pesquisa jurisprudencial do STJ têm por origem o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, razão pela qual imperiosa a análise de decisões daquele Tribunal Estadual acerca da matéria, que se mostra uns dos principais Tribunais do país aplicando a responsabilidade civil por perda de tempo útil na esfera consumerista.

Em pesquisa jurisprudencial realizada no endereço eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, foram localizados 196 acórdãos contendo a expressão “perda de tempo útil”, sendo que destes 110 se referem exclusivamente ao âmbito do direito do consumidor, julgados pelas câmaras especializadas de direito do consumidor, correspondendo a aproximadamente 56% de todos os acórdãos já julgados.

De forma unânime, o posicionamento do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro tem decidido pela aplicação da teoria da perda de tempo útil, para fundamentar condenação ao pagamento de compensação por danos morais, quando constatado que o consumidor despendeu muito tempo para solucionar problemas ocasionados exclusivamente pelos fornecedores de serviços e que não tenha obtido qualquer êxito na via administrativa, necessitando ingressar no Poder Judiciário para fazer valer seus direitos.

Foi necessário, para tanto, realizar uma análise do tempo gasto pelos consumidores em tentar solucionar problemas na via administrativa, seja através de deslocamento reiterado do consumidor à empresa ré, seja através de diversos contatos telefônicos infrutíferos, seja através de espera reiterada de visita técnica que não ocorreu, entre outros. Tais decisões são realizadas com base no argumento de que o caso apresentado foge ao mero aborrecimento e às frustrações comuns do cotidiano, porque se trata,

¹⁷ São os 7 acórdãos mencionados na consulta jurisprudencial realizada no endereço eletrônico do STJ em 03/05/2017: AREsp 653800, AREsp 114331, AREsp 253639, AREsp 469417, AREsp 348703, AREsp 209680 e Ag 1379186.

definitivamente, de falha na prestação dos serviços que ocasionou a perda de tempo útil do consumidor, pois poderia tê-lo gasto a outro fim, como, por exemplo, seu momento de lazer.

Nesse sentido se manifestou o Desembargador Relator Marcelo Lima Buhatem:

Em que pese não ter ocorrido a negatização do nome da recorrente nos cadastros restritivos de crédito pela parte recorrida, a hipótese dos autos **não se caracteriza como mero aborrecimento**. Portanto, há que se considerar que houve **perda do tempo útil da apelante**, impondo-se a contatos telefônicos demorados, irritantes e infrutíferos, retirando o consumidor de seus deveres e obrigações, e da parcela de seu tempo que poderia ter direcionado ao lazer ou para qualquer outro fim. Uma vez que não tomou a devida cautela, na condução da relação jurídica e na observância das determinações legais, o dano decorre *in re ipsa*, ensejando o pagamento de compensação a título de danos morais. Logo, deve se reconhecer a responsabilidade civil da parte ré, diante do ilícito constatado, devendo compensar a parte autora pelos danos morais sofridos¹⁸. (Grifo originário).

Outra decisão interessante do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro foi proferida pela Desembargadora Relatora Sandra Santarém Cardinali ao analisar o tempo como bem jurídico a ser protegido, sendo sua violação passível de indenização:

Sobreleva assinalar que a reclamação do autor/consumidor diz respeito à falha na prestação do serviço da ré, reconhecida em sentença, que culminou em aborrecimento e perda de tempo útil do autor. **O tempo, pela sua escassez, é um bem precioso para o indivíduo, tendo um valor que extrapola sua dimensão econômica, sendo irrecuperável sua perda**. Nesse diapasão, o conceito de dano moral vem sofrendo ampliação para englobar situações nas quais um contratante se vê obrigado a perder seu tempo livre em razão da conduta abusiva do outro. Portanto, mostram-se cabíveis os danos morais, ante o proceder da empresa ré, que não solucionou administrativamente a falha no serviço, vendo-se o consumidor compelido a ingressar em juízo para ver solucionado o problema enfrentado e não resolvido pela ré, configurado o desvio produtivo caracterizador da

¹⁸ RIO DE JANEIRO, Tribunal de Justiça, Apelação Cível: 0099632-11.2011.8.19.0001, Relator: Des. Marcelo Lima Buhatem, Data de Julgamento: 19/11/2013, Vigésima Segunda Câmara Cível.

violação a direito da personalidade¹⁹.

De forma enfática, a Desembargadora Relatora Denise Nicoll Simões, também do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, mencionou, como razões de decidir no julgamento da apelação nº 0037807-92.2013.8.19.0002, que o consumidor deve ser compensado por toda a perda de tempo útil que sofreu e todos os transtornos ocasionados, não sendo crível que prevaleça a tese do mero aborrecimento quando se trata, de fato, de má qualidade na prestação dos serviços²⁰.

Da análise de alguns julgados do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, verifica-se o reconhecimento de dano moral in reipsa, pelo fato do consumidor buscar tutela do Poder Judiciário para ver satisfeito seu direito, pois não solucionado na via administrativa, em decorrência de (a) desconto de valores indevidos na fatura²¹; (b) demora na entrega de produto contratado²²; (c) ausência de saneamento de vício do produto²³; entre outros.

Quanto ao posicionamento do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJ/RS) acerca do tema, em que pese tímido quando comparado ao TJ/RJ, foram localizadas 3 decisões em que foi reconhecida a possibilidade de compensação por danos morais quando decorrente de perda de tempo útil.

O primeiro processo localizado data de 2003, há 14 anos, tendo sido reconhecido que a perda de tempo com deslocamentos realizados pela consumidora para solução de problemas junto ao prestador de serviços e sendo ela profissional liberal, o tempo se torna elemento essencial em sua vida, porque depende dele para captação de sua clientela, razão pela qual gera o dever de indenizar²⁴.

As outras duas decisões do TJ/RS datam de 2015 e 2016 e se referem

¹⁹ RIO DE JANEIRO, Tribunal de Justiça, Apelação Cível: 0045377-38.2014.8.19.0021, Relatora: Desa. Sandra Santarém Cardinali, data de Julgamento: 20/04/2017, Vigésima Sexta Câmara Cível Consumidor.

²⁰ RIO DE JANEIRO, Tribunal de Justiça, Apelação Cível: 0037807-92.2013.8.19.0002, Relatora: Desa. Denise Nicoll Simões, data de Julgamento: 14/07/2016, Vigésima Sexta Câmara Cível Consumidor.

²¹ RIO DE JANEIRO, Tribunal de Justiça, Apelação Cível: 0037807-92.2013.8.19.0002, Relator: Des. Arthur Narciso de Oliveira Neto, data de Julgamento: 09/03/2017, Vigésima Sexta Câmara Cível Consumidor.

²² RIO DE JANEIRO, Tribunal de Justiça, Apelação Cível: 0001756-50.2015.8.19.0087, Relator: Des. Arthur Narciso de Oliveira Neto, data de Julgamento: 02/02/2017, Vigésima Sexta Câmara Cível Consumidor.

²³ RIO DE JANEIRO, Tribunal de Justiça, Apelação Cível: 0039559-72.2013.8.19.0205, Relator: Des. Sandra Santarém Cardinali, data de Julgamento: 25/08/2016, Vigésima Sexta Câmara Cível Consumidor.

²⁴ RIO GRANDE DO SUL, Tribunal de Justiça, Apelação Cível: 70003750700, Relator: Des. Carlos Eduardo Zietlow Duro, data de Julgamento: 24/06/2003, Primeira Câmara Especial Cível.

ao reconhecimento de compensação por danos morais de perda de tempo útil por (a) perda de tempo em deslocamento de viagem decorrente de atraso de voo que perdurou por 30 horas, ao invés de 5 horas²⁵, e (b) extravio de bagagem em voo internacional que causou, no todo, perda de tempo útil da viagem para reaver as bagagens²⁶.

Conforme restou demonstrado, ainda que de forma breve, o Poder Judiciário tem acolhido a tese da perda de tempo útil às relações consumeristas, reconhecendo que falhas reiteradas e/ou longas são passíveis de compensação por danos morais por parte dos fornecedores de produtos e serviços, por ultrapassar o mero dissabor do cotidiano, sob pena de, assim não fazendo, legitimar condutas que infringem o ordenamento jurídico.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A sociedade está sempre em constante modificação quanto ao seu desenvolvimento social e surgimento de situações até então não abarcadas pela literalidade do texto legal. Os aplicadores do Direito, deparando-se com tal situação, deverão utilizar uma interpretação hermenêutica teleológica para buscar respaldo e proteção a situações lesivas que são diariamente postas à apreciação do Poder Judiciário, tal qual o direito ao tempo que, muito embora não tenha previsão legal, é essencial para constituição do dano temporal.

O dano temporal, dano por perda do tempo útil ou dano por desvio produtivo, constitui papel relevante na atual sociedade massificada, com produção e consumo de bens em larga escala, para barrar condutas abusivas dos fornecedores de produtos e serviços no mercado de consumo, especificamente quanto a ociosidade em promover soluções ágeis aos problemas ocasionados exclusivamente por eles.

Essa ociosidade caba refletindo diretamente na vida de cada consumidor afetado, justamente por interferir na disposição do tempo de cada um com atividades que lhes são oportunas, tais quais as relações familiares, profissionais e financeiras.

De modo tímido, verifica-se utilização dessa teoria pelo Tribunal de

²⁵ RIO GRANDE DO SUL, Tribunal de Justiça, Apelação Cível: 70059514406, Relatora: Des. Maria Cláudia Cachapuz, data de Julgamento: 14/04/2015, Quinta Câmara Cível.

²⁶ RIO GRANDE DO SUL, Tribunal de Justiça, Apelação Cível: 70059514406, Relator: Juiz Luís Francisco Franco, data de Julgamento: 25/08/2016, Terceira Turma Recursal Cível.

Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, ao contrário do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, que há muito profere decisões reconhecendo a perda de tempo útil do consumidor para condenar fornecedores ao pagamento de indenização por danos morais, com clara intenção de frear a má prestação de produtos e serviços colocados no mercado de consumo.

5 REFERÊNCIAS

ANDRADE, André Gustavo Correa de. **Dano moral e indenização punitiva**. Disponível em: <http://www.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=dd10e43d-25e9-478f-a346-ec511dd4188a>. Acessado em: 05/05/2017.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 05/05/2017.

_____. Decreto n. 6.523, de 31 de julho de 2008. Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm>. Acessado em: 05/05/2017.

_____. 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>. Acesso em: 05/05/2017.

_____. 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>. Acesso em: 05/05/2017.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Agravo em Recurso Especial 653800, Relator: Humberto Martins, Data de Julgamento: 11/03/2015, Segunda Turma.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Agravo em Recurso Especial 114331, Relator: Maria Isabel Gallotti, Data de Julgamento: 20/06/2014, Quarta Turma.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Agravo em Recurso Especial 253639, Relator: Ricardo Villas Bôas Cueva, Data de Julgamento: 16/06/2014, Terceira Turma.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Agravo em Recurso Especial 469417, Relator: Marco Buzzi, Data de Julgamento: 16/05/2014, Terceira Turma.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Agravo em Recurso Especial 469417, Relator: Marco Buzzi, Data de Julgamento: 16/05/2014, Quarta Turma.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Agravo em Recurso Especial 348703, Relator: Humberto Martins, Data de Julgamento: 28/06/2013, Segunda Turma.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Agravo em Recurso Especial 209680, Relator: Ricardo Villas Bôas Cueva, Data de Julgamento: 31/10/2012, Terceira Turma.

_____. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial 1.376.010, Relator: Ricardo Villas Bôas Cueva, Data de Julgamento: 26/06/2015, Terceira Turma.

CARDIN, Valéria Galdino. **Dano moral no direito de família**. 1ª ed. Livro Digital São Paulo: Saraiva, 2012.

CAVALIERI FILHO, Filho, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2014.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 11.ed. São Paulo: Atlas, 2014.

DESSAUNE, Marcos. **Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado**.

GAGLIANO, Pablo Stolze. **Responsabilidade civil pela perda do tempo**. Revista Seleções Jurídicas. Rio de Janeiro: COAD, 2013.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil**. 5.ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

MAIA, Maurílio 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, vol. 92, mar - abr, 2014.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. Apelação Cível: 0001756-50.2015.8.19.0087, Relator: Des. Arthur Narciso de Oliveira Neto, Data de Julgamento: 02/02/2017, Vigésima Sexta Câmara Cível Consumidor.

_____. Tribunal de Justiça. Apelação Cível: 0037807-92.2013.8.19.0002, Relatora: Des. Denise Nicoll Simões, Data de Julgamento: 14/07/2016, Vigésima Sexta Câmara Cível Consumidor.

_____. Tribunal de Justiça. Apelação Cível: 0037807-92.2013.8.19.0002, Relator: Des. Arthur Narciso de Oliveira Neto, Data de Julgamento: 09/03/2017, Vigésima Sexta Câmara Cível Consumidor.

_____. Tribunal de Justiça. Apelação Cível: 0039559-72.2013.8.19.0205, Relator: Des. Sandra Santarém Cardinali, Data de Julgamento: 25/08/2016, Vigésima Sexta Câmara Cível Consumidor.

_____. Tribunal de Justiça. Apelação Cível: 0045377-38.2014.8.19.0021, Relatora: Des. Sandra Santarém Cardinali, Data de Julgamento: 20/04/2017, Vigésima Sexta Câmara Cível Consumidor.

_____. Tribunal de Justiça. Apelação Cível: 0099632-11.2011.8.19.0001, Relator: Des. Marcelo Lima Buhatem, Data de Julgamento: 19/11/2013, Vigésima Segunda Câmara Cível.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Apelação Cível: 70003750700, Relator: Des. Carlos Eduardo Zietlow Duro, Data de Julgamento: 24/06/2003, Primeira Câmara Especial Cível.

_____. Tribunal de Justiça. Apelação Cível: 70059514406, Relatora: Des. Maria Cláudia Cachapuz, Data de Julgamento: 14/04/2015, Quinta Câmara Cível.

_____. Tribunal de Justiça. Apelação Cível: 70059514406, Relator: Juiz Luís Francisco Franco, Data de Julgamento: 25/08/2016, Terceira Turma Recursal Cível.

SILVA, Rafael Peteffi da. **Responsabilidade civil pela perda de uma chance**: uma análise do direito comparado e brasileiro. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2013.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: Responsabilidade Civil**. 14.ed. São Paulo: Atlas, 2014.