

UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ – UNIVALI
VICE-REITORIA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E EXTENSÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU EM CIÊNCIA JURÍDICA – PPCJ
CURSO DE DOUTORADO EM CIÊNCIA JURÍDICA – CDCJ
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: FUNDAMENTOS DO DIREITO POSITIVO
LINHA DE PESQUISA: CONSTITUCIONALISMO E PRODUÇÃO DO DIREITO
PROJETO DE PESQUISA: FUNDAMENTOS TEÓRICOS CONTEMPORÂNEOS DOS
PRINCÍPIOS E GARANTIAS CONSTITUCIONAIS

TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO: ANÁLISE A PARTIR DOS FUNDAMENTOS CONSTITUCIONAIS E DO CONSUMIDOR

SÔNIA EUNICE ODWAZNY

Itajaí-SC, março de 2026

UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ – UNIVALI

VICE-REITORIA DE PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E EXTENSÃO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU EM CIÊNCIA JURÍDICA – PPCJ

CURSO DE DOUTORADO EM CIÊNCIA JURÍDICA – CDCJ

ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: FUNDAMENTOS DO DIREITO POSITIVO

LINHA DE PESQUISA: CONSTITUCIONALISMO E PRODUÇÃO DO DIREITO

**PROJETO DE PESQUISA: FUNDAMENTOS TEÓRICOS CONTEMPORÂNEOS DOS
PRINCÍPIOS E GARANTIAS CONSTITUCIONAIS**

TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO: ANÁLISE A PARTIR DOS FUNDAMENTOS CONSTITUCIONAIS E DO CONSUMIDOR

SÔNIA EUNICE ODWAZNY

Dissertação submetida ao Curso de Mestrado em
Ciência Jurídica da Universidade do Vale do Itajaí –
UNIVALI, como requisito parcial à obtenção do título
de Mestre em Ciência Jurídica.

Orientador: Professor Doutor Alexandre Moraes da Rosa

Itajaí-SC, março de 2026

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer profissionais e professores que me acompanharam na elaboração deste trabalho, cuja dedicação e compartilhamento de conhecimento foram essenciais para o seu desenvolvimento.

Estendo meus agradecimentos, de modo especial, aos amigos Antônio, Edson, Juliano, Liana, Lizandra, Maira, Maurício, Surami e Taynara, pela presença constante e apoio ao longo dessa jornada.

Agradeço, ainda, de forma especial, à minha família, Juan e Alícia, pelo incentivo, compreensão e força que sempre me ofereceram.

TERMO DE ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Declaro, para todos os fins de direito, que assumo total responsabilidade pelo aporte ideológico conferido ao presente trabalho, isentando a Universidade do Vale do Itajaí, a Coordenação do Curso de Mestrado em Ciência Jurídica, a Banca Examinadora e o Orientador de toda e qualquer responsabilidade acerca do mesmo.

Itajaí-SC, março de 2026



Documento assinado digitalmente

SONIA EUNICE ODWAZNY

Data: 21/04/2026 11:25:24-0300

Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Sônia Eunice Odwazny
Mestranda

PÁGINA DE APROVAÇÃO

MESTRADO

Conforme Ata da Banca de defesa de mestrado, arquivada na Secretaria do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu em Ciência Jurídica* PPCJ/UNIVALI, em 10/03/2026, às onze horas e trinta minutos, a mestranda Sônia Eunice Odwazny fez a apresentação e defesa da Dissertação, sob o título "TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO: ANÁLISE A PARTIR DOS FUNDAMENTOS CONSTITUCIONAIS E DO CONSUMIDOR".

A Banca Examinadora foi composta pelos seguintes professores: Doutor Alexandre Moraes da Rosa (UNIVALI), como presidente e orientador, Doutora Maria Vital da Rocha (Universidade Federal do Ceará e Centro Universitário 7 de setembro), como membro, Doutor José Everton da Silva (UNIVALI), como membro e Doutor Marcio Ricardo Staffen (UNIVALI), como membro suplente. Conforme consta em Ata, após a avaliação dos membros da Banca, a Dissertação foi aprovada.

Por ser verdade, firmo a presente.

Itajaí (SC), 10 de março de 2026.



PROF. DR. PAULO MÁRCIO DA CRUZ
Coordenador/PPCJ/UNIVALI

ROL DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CC/2002	Código Civil de 2002
CDC	Código do Direito do Consumidor
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CPC	Código de Processo Civil
CRFB/88	Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 e emendas constitucionais posteriores
MP	Ministério Público
PL	Projeto de Lei
PROCON	Programa de Proteção e Defesa do Consumidor
SINDEC	Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor
STF	Supremo Tribunal Federal
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TDP	Teoria do Desvio Produtivo
TJ	Tribunal de Justiça

ROL DE CATEGORIAS

Boa-fé Objetiva

A boa-fé objetiva consiste em padrão normativo de conduta, que impõe às partes deveres anexos de lealdade, cooperação, transparência e proteção da confiança nas relações jurídicas, como também exerce função interpretativa, integrativa e limitadora do exercício de direitos. No âmbito das relações de consumo, assume posição estruturante, sendo erigida a princípio da Política Nacional das relações de consumo (art. 4º, III, do CDC) e parâmetro de controle de validade das cláusulas contratuais (art. 51, IV, do CDC). Conforme leciona Judith Martins-Costa¹, a boa-fé objetiva constitui fonte de integração do conteúdo contratual. No presente trabalho, a boa-fé objetiva fundamenta o dever do fornecedor de estruturar sua atividade econômica de modo a não impor ao consumidor obstáculos injustificados que o obriguem ao desvio produtivo de seu tempo útil, sob pena de violação ao equilíbrio e à confiança que devem reger a relação de consumo.

Constitucionalização do Direito Privado

A Constitucionalização do Direito Privado consiste no fenômeno de releitura dos institutos civis à luz dos valores constitucionais. Para Gustavo Tepedino², trata-se da superação da autonomia do Direito Civil, com a funcionalização das situações jurídicas patrimoniais a valores não patrimoniais. A dissertação utiliza essa categoria para demonstrar que a proteção do tempo útil do consumidor decorre da incidência direta da dignidade da pessoa humana nas relações contratuais.

Dano Extrapatrimonial

O dano extrapatrimonial consiste na lesão a bens jurídicos imateriais ligados à personalidade. Conforme Judith Martins-Costa³, o dano é definido como a diminuição ou subtração de um interesse juridicamente tutelado. A dissertação sustenta que o dano por desvio produtivo configura modalidade autônoma de dano extrapatrimonial.

Dignidade da Pessoa Humana

¹ MARTINS-COSTA, Judith. **A boa-fé no direito privado**: sistema e tópica no processo obrigacional. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000, p. 440.

² TEPEDINO, Gustavo. **Marchas e Contramarchas da Constitucionalização do Direito Civil**: a Interpretação do Direito Privado à Luz da Constituição da República. 2013, p. 16.

³ MARTINS-COSTA, Judith. **Comentários ao Novo Código Civil**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2008, p. 170.

A dignidade da pessoa humana constitui fundamento da República (art. 1º, III, CF/88). Para Immanuel Kant⁴, dignidade corresponde ao valor intrínseco do ser humano. No trabalho, a dignidade fundamenta a compreensão de que o tempo de vida não pode ser tratado como recurso disponível ao arbítrio do fornecedor.

Mero Dissabor

Mero dissabor é construção jurisprudencial utilizada para afastar indenizações. Conforme Marcos Dessaune⁵, essa classificação muitas vezes encobre violações reais ao tempo útil do consumidor. A dissertação contrapõe o conceito de mero dissabor ao dano temporal efetivo.

Responsabilidade Civil Objetiva

A responsabilidade civil objetiva é fundada no risco da atividade. Segundo Carlos Roberto Gonçalves⁶, toda pessoa que exerce alguma atividade cria um risco de dano para terceiros. No âmbito consumerista, trata-se de responsabilidade por fato do serviço, nos termos do art. 14 do CDC.

Tempo Útil

O tempo útil é concebido como bem jurídico de natureza existencial. Na dissertação, o tempo útil é compreendido como projeção concreta da autonomia existencial.

Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor

A Teoria do Desvio Produtivo foi sistematizada por Marcos Dessaune⁷ como o dano decorrente da perda do tempo útil injustamente imposto ao consumidor. A teoria tem sido reconhecida pela jurisprudência dos tribunais pátrios como fundamento indenizatório autônomo.

⁴ KANT, Immanuel. **Fundamentação da Metafísica dos Costumes**. Lisboa: Edições 70, 2007, p. 77-79.

⁵ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo do Consumidor**. 3. ed. Vitória: Ed. do Autor, 2022.

⁶ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2017, p. 48.

⁷ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo do Consumidor**. 3. ed. Vitória: Ed. do Autor, 2022.

ROL DE TABELAS

Tabela 1 73

SUMÁRIO

RESUMO.....	12
RESUMEN.....	13
INTRODUÇÃO.....	14
CAPÍTULO 1 DA RESPONSABILIDADE PATRIMONIAL AO DANO MORAL: MARCOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL BRASILEIRA.....	18
1.1. ORIGENS DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO BRASIL.....	19
1.2. A REPARAÇÃO DO DANO MORAL NO CÓDIGO CIVIL DE 1916.....	29
1.3. A CONSOLIDAÇÃO CONSTITUCIONAL DE 1988.....	34
1.4. A RESPONSABILIDADE OBJETIVA E O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	38
1.5. MERO DISSABOR E OS LIMITES DA BANALIZAÇÃO DO DANO MORAL...	45
1.6. SÍNTESE EVOLUTIVA DA RESPONSABILIDADE CIVIL.....	50
CAPÍTULO 2 – A TUTELA DO TEMPO COMO BEM JURÍDICO: A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR.....	52
2.1. A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO.....	53
2.2. ORIGENS E DESENVOLVIMENTO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO...	57
2.3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR.....	67
2.4. O RECONHECIMENTO DO DANO TEMPORAL NO JUDICIÁRIO BRASILEIRO	72
2.5. A CONSOLIDAÇÃO INADIÁVEL DO DESVIO PRODUTIVO: REFUTAÇÃO DAS CRÍTICAS E EXIGÊNCIA DE POSITIVAÇÃO.....	80
2.5.1. Prós e Contras à TDP.....	81
2.5.2. As Críticas e Suas Refutações.....	82
2.5.2.1 A Banalização Do Dano E O “Mero Dissabor”: Uma Falácia Reducionista	82
2.5.2.2 O Risco Econômico E O Custo Ao Consumidor: Uma Inversão Inaceitável	82
2.5.2.3 A Quantificação E A Necessidade De Sistematização: Superando O Subjetivismo.....	83
2.5.3. Perspectivas Inadiáveis: A Exigência De Positivação Normativa.....	83
2.6. CONSIDERAÇÕES FINAIS SOBRE A TEORIA E SEUS DESAFIOS.....	89

CAPÍTULO 3 - CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DA PERDA DO TEMPO ÚTIL.....	90
3.1. A POSITIVAÇÃO DO DIREITO AO TEMPO.....	91
3.2. PROPOSTA LEGISLATIVA DO DIREITO AO TEMPO.....	96
3.3. CRITÉRIOS DE PRECIFICAÇÃO DO TEMPO PERDIDO.....	100
3.4. EVOLUÇÃO NECESSÁRIA DA TUTELA CONSUMERISTA.....	105
3.5. PROPOSTA LEGISLATIVA PARA ALTERAÇÃO DO CDC.....	111
3.6. CONCLUSÃO DO CAPÍTULO.....	117
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	119
REFERÊNCIAS.....	124

RESUMO

Essa dissertação foi desenvolvida no Programa de Mestrado em Ciência Jurídica da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), inserindo-se na Área de Concentração em Fundamentos do Direito Positivo e na Linha de Pesquisa “Constitucionalismo e Produção do Direito”, estando vinculada ao Projeto de Pesquisa “Fundamentos Teóricos Contemporâneos dos Princípios e Garantias Constitucionais”. O estudo analisa a responsabilidade de fornecedores e prestadores de serviços pelo tempo indevidamente perdido pelo consumidor na tentativa de sanar vícios de produtos e serviços, à luz do Código de Defesa do Consumidor (CDC), da doutrina, da jurisprudência, com destaque para os votos paradigmáticos da Ministra Nancy Andrighi no Superior Tribunal de Justiça, proferidos a partir de 2018, e da Diretiva Europeia 2019/771. A pesquisa justifica-se diante da crescente incidência de práticas abusivas que transferem ao consumidor o ônus temporal da ineficiência do mercado, fenômeno que desafia os limites tradicionais da responsabilidade civil e exige releitura à luz da dignidade da pessoa humana e da centralidade constitucional do tempo como bem existencial. Tem por objetivo demonstrar que a perda do tempo útil configura dano autônomo e indenizável, por afetar diretamente a liberdade existencial do consumidor, fundamentos da chamada Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Adota-se metodologia teórico-analítica, de natureza bibliográfica e documental, com base em doutrina nacional e estrangeira, legislação e precedentes jurisprudenciais, além de abordagem propositiva voltada à atualização do artigo 18 do CDC. No Capítulo 1, reconstrói-se a evolução histórica e constitucional da responsabilidade civil, evidenciando a incorporação da dignidade da pessoa humana como vetor interpretativo das relações privadas. No Capítulo 2, examina-se a consolidação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor na doutrina e na jurisprudência brasileira, destacando-se a contribuição do Superior Tribunal de Justiça para o reconhecimento do tempo como bem jurídico tutelável. No Capítulo 3, propõe-se a atualização legislativa do artigo 18 do CDC, em diálogo com a Diretiva Europeia 2019/771, visando conferir maior efetividade à proteção do consumidor contra a perda indevida do tempo útil. Os resultados evidenciam a consolidação da Teoria do Desvio Produtivo como categoria autônoma de responsabilidade civil e apontam a necessidade de sua posituação legislativa, à luz dos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana e da reparação integral. Conclui-se que a tutela do tempo representa avanço ético e civilizatório no sistema jurídico brasileiro, reafirmando o compromisso do Direito do Consumidor com a proteção da pessoa e a eficiência nas relações de consumo. A pesquisa vincula-se aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas, especialmente ao ODS 12 (Consumo e Produção Responsáveis), ao promover relações de consumo mais equilibradas, transparentes e eficientes, e ao ODS 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes), ao fortalecer mecanismos de acesso à justiça e efetividade dos direitos.

Palavras-chave: Dano Temporal; Dignidade da Pessoa Humana; Responsabilidade Civil; Tempo do Consumidor; Teoria do Desvio Produtivo.

RESUMEN

Esta disertación se ha elaborado en el Programa de Maestría en Ciencias Jurídicas de la Universidad del Vale do Itajaí (UNIVALI), en el área de concentración en *Fundamentos del derecho positivo* y en la línea de Investigación *Constitucionalismo y Producción del Derecho*, y está vinculada al proyecto de investigación *Fundamentos teóricos contemporáneos de los principios y garantías constitucionales*. El estudio analiza la responsabilidad de los proveedores y prestadores de servicios por el tiempo indebidamente perdido por el consumidor en el intento de subsanar defectos de productos y servicios, a la luz del Código de Defensa del Consumidor (CDC), de la doctrina y de la jurisprudencia brasileña, destacando los votos paradigmáticos de la ministra Nancy Andrighi en el Tribunal Superior de Justicia, emitidos a partir de 2018, así como de la Directiva Europea 2019/771. La investigación se justifica ante la creciente incidencia de prácticas abusivas que trasladan al consumidor la carga temporal derivada de la ineficiencia del mercado, fenómeno que desafía los límites tradicionales de la responsabilidad civil y exige una reinterpretación a la luz de la dignidad de la persona humana y de la centralidad constitucional del tiempo como bien existencial. Su objetivo es demostrar que la pérdida del tiempo útil configura un daño autónomo e indemnizable, al afectar directamente a la libertad existencial del consumidor, fundamentos de la denominada Teoría del Desvío Productivo del Consumidor. Se adopta una metodología teórico-analítica, de naturaleza bibliográfica y documental, basada en doctrina nacional y extranjera, la legislación y los precedentes jurisprudenciales, además de un enfoque propositivo orientado a la actualización del artículo 18 del CDC. En el capítulo 1, se reconstruye la evolución histórica y constitucional de la responsabilidad civil, poniendo de manifiesto la incorporación de la dignidad de la persona humana como vector interpretativo de las relaciones privadas. En el capítulo 2, se examina la consolidación de la Teoría del Desvío Productivo del Consumidor en la doctrina y la jurisprudencia brasileñas, destacando la contribución del Tribunal Superior de Justicia al reconocimiento del tiempo como bien jurídico tutelable. En el capítulo 3, se propone la actualización legislativa del artículo 18 del CDC, en consonancia con la Directiva Europea 2019/771, con el fin de conferir mayor eficacia a la protección del consumidor frente a la pérdida indebida del tiempo útil. Los resultados evidencian la consolidación de la Teoría del Desvío Productivo como categoría autónoma de responsabilidad civil y señalan la necesidad de su positivización legislativa, a la luz de los principios constitucionales de la dignidad de la persona humana y de la reparación integral. Se concluye que la tutela del tiempo representa un avance ético y civilizatorio en el sistema jurídico brasileño, reafirmando el compromiso del Derecho del Consumidor con la protección de la persona y la eficiencia en las relaciones de consumo. La investigación se vincula a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, especialmente al ODS 12 (Producción y Consumo Responsables), al promover relaciones de consumo más equilibradas, transparentes y eficientes, y al ODS 16 (Paz, Justicia e Instituciones Sólidas), al fortalecer los mecanismos de acceso a la justicia y la efectividad de los derechos.

Palabras clave: daño temporal; dignidad de la persona humana; responsabilidad civil; tiempo del consumidor; Teoría del Desvío Productivo.

INTRODUÇÃO

A presente dissertação insere-se na Linha de Pesquisa “Constitucionalismo e Produção do Direito”, vinculada à Área de Concentração em Fundamentos do Direito Positivo, do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Ciência Jurídica da Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI). O estudo integra o Projeto de Pesquisa “Fundamentos Teóricos Contemporâneos dos Princípios e Garantias Constitucionais”, que investiga a reconstrução crítica dos fundamentos normativos do Direito à luz da centralidade constitucional dos direitos fundamentais e de sua incidência nas relações privadas.

A temática da responsabilidade civil pela perda do tempo útil do consumidor dialoga diretamente com os eixos do referido projeto, ao examinar a concretização dos princípios constitucionais, especialmente a dignidade da pessoa humana e a garantia da reparação integral, no âmbito das relações de consumo, reafirmando o movimento de constitucionalização do Direito Privado.

A escolha do orientador desta dissertação foi realizada pela Coordenação do Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Ciência Jurídica da UNIVALI, em conformidade com as orientações regimentais do PPCJ. A indicação buscou assegurar afinidade acadêmica com a temática da responsabilidade civil, bem como experiência teórica e prática nas áreas diretamente relacionadas ao objeto desta pesquisa.

O objetivo institucional desta dissertação é a obtenção do título de Mestre em Ciência Jurídica, na Área de Concentração em Fundamentos do Direito Positivo, vinculada à linha de pesquisa em Constitucionalismo e Produção do Direito.

O objetivo científico deste trabalho é analisar a responsabilidade de fornecedores e prestadores de serviços pela indevida apropriação do tempo do consumidor, à luz do Código de Defesa do Consumidor e da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. Pretende-se demonstrar que a perda de tempo produtivo configura dano autônomo e reparável, cuja tutela jurídica decorre diretamente dos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana e da reparação integral.

A proteção ao tempo do consumidor emerge, no século XXI, como uma das fronteiras mais relevantes do Direito privado contemporâneo. Em um contexto de consumo massificado, digitalização de serviços e aceleração das relações

econômicas, o tempo deixa de ser apenas um dado cronológico para assumir o papel de bem jurídico fundamental. Nesse cenário, a centralidade da dignidade da pessoa humana como fundamento normativo do Direito contemporâneo reforça a necessidade de proteção jurídica de dimensões existenciais da vida humana, entre as quais se insere o tempo como expressão da liberdade e da autonomia do indivíduo⁸. Sua perda, ainda que imaterial, representa prejuízo concreto à dignidade e à liberdade do indivíduo, exigindo novas respostas normativas, interpretativas e institucionais.

A justificativa deste trabalho reside na crescente relevância social e jurídica da Teoria do Desvio Produtivo (TDP), que transcende a dimensão técnica da responsabilidade civil para revelar um problema ético, político e estrutural: a transferência sistemática do custo temporal da ineficiência do mercado ao consumidor. O reconhecimento do tempo como bem jurídico impacta diretamente o acesso à justiça, a eficiência regulatória e a sustentabilidade das relações de consumo, especialmente em uma sociedade marcada por plataformas digitais, atendimento automatizado e assimetria informacional.

Sob essa perspectiva, o presente estudo apresenta impacto social, ao contribuir para o fortalecimento da dignidade do consumidor, impacto político-institucional, ao propor aperfeiçoamentos legislativos voltados à efetividade do sistema consumerista, e impacto tecnológico-regulatório, ao enfrentar os desafios decorrentes da digitalização das relações de consumo e da externalização do tempo como custo oculto do mercado.

A pesquisa também se vincula aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas, especialmente ao ODS 12 (Consumo e Produção Responsável), ao promover relações de consumo mais equilibradas e eficientes, e ao ODS 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes), ao fortalecer mecanismos de efetividade de direitos e acesso à justiça nas relações privadas.

O problema motivador desta pesquisa é expresso na seguinte interrogação: “Em face da evolução da responsabilidade civil brasileira e da constitucionalização do dano, a perda injustificada do tempo útil do consumidor,

⁸ ATIENZA, Manuel. **A propósito de la dignidad humana**. *Novos Estudos Jurídicos*, Itajaí, v. 13, n. 1, p. 133-138, 2009.

causada por falhas do fornecedor, configura dano autônomo e reparável, ou deve ser tratada como mero dissabor?”

A partir dessa questão, foram formuladas as seguintes hipóteses de pesquisa:

I - O tempo perdido pelos consumidores, ao tentar solucionar problemas de consumo causados por falhas do fornecedor, deve ser reconhecido como dano autônomo (Desvio Produtivo) e não como dano menor ou acessório, pois protege um bem jurídico distinto do sofrimento psíquico do dano moral tradicional;

II - A perda injusta do tempo útil configura violação à dignidade da pessoa humana (artigo 1º, III, da Constituição Federal), e exige a atuação do Direito para garantir a reparação integral dos prejuízos existenciais;

III - Para que o direito ao tempo útil se torne plenamente efetivo e alcance a segurança jurídica, é indispensável a sua positivação expressa no sistema jurídico brasileiro, a exemplo do Projeto de Lei n. 2.856/2022.

Quanto à metodologia empregada, esta dissertação desenvolve uma análise de caráter teórico e prático, combinando reflexões filosóficas, doutrinárias, legislativas e jurisprudenciais. Utiliza-se o método de abordagem argumentativo, apoiando-se em autores como Norberto Bobbio, Immanuel Kant e Manuel Atienza para fundamentar a passagem do direito ideal ao direito positivo. A pesquisa apoia-se em análise jurisprudencial de acórdãos do Superior Tribunal de Justiça, com destaque para o reconhecimento da perda do tempo útil como dano indenizável.

O resultado do trabalho de exame das hipóteses formuladas encontra-se exposto nos três capítulos interdependentes que compõem esta dissertação:

No Capítulo 1 – DA RESPONSABILIDADE PATRIMONIAL AO DANO MORAL: MARCOS DA RESPONSABILIDADE, traça-se o percurso histórico da responsabilidade civil, desde as raízes históricas (vingança privada e *Lex Aquilia*) até a constitucionalização do dano moral pela CF/88, momento em que a dignidade da pessoa humana se consolida como valor fundamental e vetor de reorientação axiológica do Direito. Analisa-se a evolução do conceito de dano e a superação da visão patrimonialista em favor da tutela da personalidade.

No Capítulo 2 – A TUTELA DO TEMPO COMO BEM JURÍDICO: A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: examina-se a emergência do tempo como bem jurídico, a formulação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor (TDP) por Marcos Dessaune, seus fundamentos jurídicos (Dignidade

Humana, Boa-Fé e Responsabilidade Objetiva) e o desenvolvimento de sua aceitação na jurisprudência nacional, a partir de 2018.

No Capítulo 3 – CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DO TEMPO ÚTIL, propõe-se uma leitura normativa, discutindo a necessidade de positivação do direito ao tempo útil, a análise do Projeto de Lei n. 2.856/2022 e os critérios de precificação do tempo perdido (método bifásico do STJ). Por fim, apresenta-se sugestões de atualização do Código de Defesa do Consumidor, especialmente do artigo 18, para alinhar a tutela consumerista aos valores Kantianos de liberdade e autonomia.

A dissertação se encerra com as Considerações Finais, nas quais são apresentados aspectos da criatividade e originalidade da investigação e as contribuições oferecidas à comunidade científica e jurídica, reafirmando-se que a tutela do tempo útil traduz o amadurecimento de um sistema jurídico que compreende que reparar é também devolver ao indivíduo o direito de dispor livremente da própria existência.

Declara-se, por fim, inexistir qualquer conflito de interesse de natureza pessoal, profissional ou financeira que possa comprometer a imparcialidade ou a integridade científica da pesquisa.

Registra-se que a autora contou com o apoio financeiro institucional por parte do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, no âmbito das políticas de incentivo à qualificação profissional e ao aperfeiçoamento acadêmico de servidores e magistrados. Tal apoio limitou-se ao custeio institucional do curso, sem qualquer interferência na condução da pesquisa ou nas conclusões alcançadas.

CAPÍTULO 1 DA RESPONSABILIDADE PATRIMONIAL AO DANO MORAL: MARCOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL BRASILEIRA

A responsabilidade civil passou por um processo contínuo de transformação. Inicialmente voltada exclusivamente à reparação de prejuízos patrimoniais, ela evoluiu para abarcar lesões de ordem moral e existencial, em consonância com o desenvolvimento da noção de dignidade da pessoa humana como valor jurídico fundamental. Essa trajetória reflete não apenas uma mudança técnica no conceito de dano, mas uma reorientação axiológica profunda do Direito, que passou a reconhecer a centralidade da pessoa nas relações jurídicas.

O presente capítulo tem por objetivo traçar as origens e os marcos evolutivos da responsabilidade civil no Brasil, com ênfase na consolidação do dano moral como categoria autônoma. Parte-se das raízes históricas da responsabilidade, desde a vingança privada e a *Lex Aquilia* no direito romano até os primeiros contornos normativos no direito brasileiro, ainda sob forte influência penal. Em seguida, analisa-se a doutrina e a jurisprudência sob o Código Civil de 1916, com destaque para os primeiros julgados que reconheceram a reparação por danos extrapatrimoniais, mesmo diante da resistência interpretativa predominante.

A positivação expressa do dano moral pela Constituição Federal de 1988 é tratada como ponto de inflexão valorativa e normativa, que consagrou a dignidade da pessoa humana como fundamento da responsabilidade civil contemporânea. A partir desse novo paradigma, examina-se a responsabilidade objetiva nas relações de consumo, introduzida pelo Código de Defesa do Consumidor, e as implicações desse modelo na ampliação do conceito de dano.

Por fim, aborda-se a tese do mero dissabor e os limites de sua aplicação jurisprudencial, com destaque para as críticas doutrinárias que apontam sua função como barreira indevida ao reconhecimento de novas formas de lesão à dignidade. Essa discussão prepara o terreno para o capítulo seguinte, em que se analisa a emergência da teoria do desfio produtivo do consumidor, responsável por reposicionar o tempo, bem existencial e insubstituível, no centro da proteção jurídica.

1.1. ORIGENS DA RESPONSABILIDADE CIVIL NO BRASIL

A responsabilidade civil, historicamente, nasceu vinculada quase exclusivamente à recomposição do patrimônio lesado. Por um longo período, o direito ocupou-se primordialmente de reparar danos materiais concretos e mensuráveis, como perdas econômicas e destruição de bens. Contudo, com o desenvolvimento da consciência jurídica acerca da complexidade da personalidade humana e da centralidade da dignidade pessoa humana como valor fundamental, ampliou-se progressivamente o aspecto da tutela indenizatória.

A responsabilidade civil contemporânea passou por significativa ampliação de seus fundamentos e finalidades, deslocando-se de uma visão estritamente patrimonial para uma tutela mais ampla da pessoa e de seus interesses existenciais, fenômeno amplamente discutido na doutrina civilista contemporânea⁹.

Essa ampliação não se restringiu aos danos de ordem patrimonial, mas passou a abarcar ofensas morais e existenciais, reconhecendo-se que lesões imateriais pudessem comprometer gravemente a integridade subjetiva e os direitos da personalidade. Nesse contexto, a dignidade da pessoa humana passou a ocupar papel central como fundamento axiológico da responsabilidade civil.

Como bem sintetiza o pensamento de Kant ¹⁰, a distinção entre preço e dignidade revela um marco conceitual fundamental para a compreensão do valor intrínseco da pessoa humana. No chamado "reino dos fins", explica o filósofo alemão:

Tudo tem ou um preço ou uma dignidade. Quando uma coisa tem um preço, pode-se pôr em vez dela qualquer outra como equivalente; mas quando uma coisa está acima de todo o preço, e portanto não permite equivalente, então tem ela dignidade.

A partir dessa distinção, Kant¹¹ demonstra que aquilo que pode ser trocado tem valor meramente relativo, ao passo que a pessoa humana, enquanto ser racional, possui valor absoluto, insuscetível de equivalência ou quantificação.

⁹HIRONAKA, Giselda Maria Fernandes Novaes. **Responsabilidade civil e contemporaneidade:** retrato e moldura. Novos Estudos Jurídicos, Itajaí, v. 8, n. 3, p. 579-596, 2008.

¹⁰ KANT, Immanuel. **Fundamentação da Metafísica dos Costumes**. Tradução: Paulo Quintela. Lisboa, Portugal: Edições 70, 2007, pp.77-79.

¹¹ KANT, Immanuel. **Fundamentação da Metafísica dos Costumes**. Tradução: Paulo Quintela. Lisboa, Portugal: Edições 70, 2007, pp.77-79.

Essa compreensão filosófica encontra ressonância direta na teoria jurídica contemporânea. Para Atienza¹², o núcleo normativo da dignidade humana reside precisamente na obrigação de reconhecer cada pessoa como sujeito moral autônomo, titular do direito (e do dever) de desenvolver livremente sua própria forma de vida, desde que compatível com a igual liberdade dos demais.

Trata-se de uma concepção ampla de dignidade, de inspiração Kantiana, que incorpora tanto o imperativo da não instrumentalização do ser humano quanto os valores da igualdade e da autonomia, podendo ser compreendida como o fundamento último dos direitos humanos, e, por consequência, da própria prática jurídica em Estados constitucionais democráticos.

Torna-se evidente, portanto, que a dignidade, compreendida como esse valor intrínseco e incondicional do ser humano, não admite equivalência ou quantificação, o que justifica sua centralidade como princípio normativo e fundamento de proteção contra violações que atinjam a esfera existencial, e não apenas patrimonial, dos indivíduos.

Nesse sentido, a trajetória histórica da responsabilidade civil, ao evoluir da simples reparação patrimonial à valorização dos direitos de personalidade e da integridade subjetiva, revela-se como caminho natural para o reconhecimento de novas formas de lesão igualmente imateriais e relevantes.

Esse percurso histórico permite compreender como a evolução da responsabilidade civil no Brasil, da punição patrimonial à valorização dos direitos de personalidade, prepara o terreno para o reconhecimento de novas categorias de dano, como o valor do tempo.

Porém, a origem da responsabilidade civil remonta das formas mais primitivas de reação ao dano, inicialmente por meio da vingança coletiva, “que se caracterizava pela reação conjunta do grupo contra o agressor pela ofensa a uma de seus componentes”¹³, substituída posteriormente pela vingança privada, em que os homens faziam justiça pelas próprias mãos, sob a égide da Lei de Talião, ou seja, da reparação do mal pelo mal, sintetizada nas fórmulas “olho por olho, dente por dente”, “quem com ferro fere, com ferro será ferido” e, mais adiante, pela composição voluntária, que era a reparação de cunho patrimonial oferecida pelo ofensor. Essa modalidade considerava que “seria mais conveniente entrar em composição com o

¹² ATIENZA, Manuel. **Curso de Argumentación Jurídica**. Madrid: Editorial Trotta, 2022. p.127.

¹³ DINIZ, Maria H. **Curso de Direito Civil Brasileiro - Responsabilidade Civil Vol.7 - 38ª Edição 2024**. 38. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2024. *E-book*. p.11. ISBN 9788553621392.

autor da ofensa – para que ele reparasse o dano mediante a prestação da *poena* (pagamento de certa quantia em dinheiro), a critério da autoridade pública, se o delito fosse público (perpetrado contra direitos relativos à *res publica*), e do lesado, se se tratasse de delito privado (efetivado contra interesses de particulares) – do que cobrar a retaliação, porque esta não reparava dano algum, ocasionando na verdade duplo dano: o da vítima e o de seu ofensor, depois de punido”.¹⁴

Essa passagem histórica evidencia a permanência de um traço sancionatório na responsabilidade civil, cuja função não se limita à compensação do lesado, mas também desempenha papel pedagógico e dissuasório. Como observa Sérgio Cavallieri Filho, não se trata “de criar um sistema de equivalência, mas, sim, de impor uma reparação que alcance a satisfação do lesado e a punição do causador do dano na justa medida”¹⁵. A reparação, portanto, deve igualmente servir de advertência, inibindo comportamentos antijurídicos e prevenindo novas lesões. Essa dimensão pedagógica, especialmente nas relações de consumo, reforça o caráter ético da reparação e alinha-se à Teoria do Desvio Produtivo, que busca desestimular a ineficiência e o desrespeito ao tempo alheio.

Nesse cenário de evolução e ampliação dos contornos da responsabilidade civil e, dando continuidade aos ensinamentos de Maria Helena Diniz¹⁶, observa-se o surgimento da *Lex Aquilia de damno*, que representou um marco fundamental na consolidação da reparação pecuniária dos danos, ao estabelecer que os prejuízos causados deveriam ser suportados pelo patrimônio do responsável, tendo como base o valor do bem atingido (*res*). Com isso, delineou-se a ideia de que a culpa do agente passaria a ser elemento determinante da responsabilidade, permitindo a exclusão da obrigação de indenizar caso se comprovasse a ausência de culpa. Essa legislação romana estabeleceu os alicerces da responsabilidade extracontratual, conferindo forma monetária à compensação dos prejuízos mediante a valoração do dano causado. Introduziu-se, assim, a figura do *damnum injuria datum*, isto é, o dano injustamente causado a bem de outrem,

¹⁴ DINIZ, Maria H. **Curso de Direito Civil Brasileiro** - Responsabilidade Civil Vol.7 - 38ª Edição 2024. 38. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2024. *E-book*. p.12. ISBN 9788553621392.

¹⁵ DIREITO, Carlos Alberto Menezes; CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Comentários ao novo Código Civil**, volume XIII: da responsabilidade civil, das preferências e privilégios creditórios. Rio de Janeiro: Forense, 2004. p. 351.

¹⁶ DINIZ, Maria H. **Curso de Direito Civil Brasileiro** - Responsabilidade Civil Vol.7 - 38ª Edição 2024. 38. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2024. *E-book*. p.12. ISBN 9788553621392.

implicando empobrecimento do lesado sem que houvesse enriquecimento correlato do causador.

Com o passar do tempo, o alcance da norma foi ampliado para abranger também danos decorrentes de omissões ou situações que não implicassem necessariamente destruição física do bem. Nesse contexto, o Estado passou a exercer um papel ativo na regulação dos conflitos privados, fixando o quantum indenizatório e afastando a prática de vingança privada. Ainda assim, a composição mantinha-se com natureza híbrida, funcionando simultaneamente como pena de cunho privado e como forma de reparação, em razão da inexistência, naquele momento, de uma separação nítida entre responsabilidade civil e penal no direito romano.

No Brasil, a responsabilidade civil foi inicialmente regida pelas Ordenações do Reino, que serviam de fundamento jurídico durante o período colonial e nas primeiras décadas após a independência. Somente com a Constituição de 1824¹⁷, com a determinação de organização dos Códigos Civil e Criminal, é que se estabeleceu a previsão de um sistema codificado próprio para o país.

O Código Criminal do Império¹⁸, embora tenha sido primordialmente voltado à repressão penal, ele exerceu papel relevante no embrião do sistema de responsabilidade civil brasileiro¹⁹. Trata-se do primeiro diploma legislativo que, ainda

¹⁷ BRASIL. **Constituição política do Império do Brasil de 25 de março de 1824**. Rio de Janeiro: Typographia Nacional, 1824. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao24.htm. Acesso em: 20 jul. 2025

¹⁸ BRASIL. **Código Criminal do Império do Brasil de 1830**. Rio de Janeiro: Typographia Nacional, 1830. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/189206/codigo_criminal.pdf. Acesso em: 20 jul. 2025.

¹⁹ No direito brasileiro, a separação entre a responsabilidade civil e criminal não foi marcada, de imediato, legislativamente. Ao tempo da independência, ainda vigiam as Ordenações do Reino. A legislação “atendia mais diretamente ao dano, como crime, prescrevendo penalidade, pena pecuniária e reparação (...) as idéias de reparação, pena e multa eram confusas, não visando claramente à indenização, nem mesmo quando os bens do criminoso sofriam confiscação”. A reparação, em termos comparáveis com os atuais, veio curiosamente no Código Criminal de 1830, que continha capítulo dedicado à satisfação, determinando a reparação do dano conforme regras gerais. O Código determinava a satisfação do dano causado pelo delito, mais completa possível, avaliando-se o mal resultante ao ofendido “em todas as suas partes e consequências”. A regra legal preferia a restituição da coisa, indenizados deterioramentos e, na falta, o equivalente, em seu preço ordinário e, quando não excedente, o de afeição, contando e regradando os juros. Por fim, no que interessa ao estudo, fixava a solidariedade da obrigação, tendo mais de um ofensor, e a transmissibilidade ao herdeiro, até o limite dos bens herdados. Percebe-se, portanto, uma série de regras que, de um lado, são idênticas às regras vigentes atualmente e, de outro, uma carência de regras aplicáveis ao dano moral, ressalvados os comandos gerais de satisfação do dano da forma mais completa possível. Mais marcante, a satisfação era subordinada à condenação criminal, com três exceções delineadas no art. 31 do Código. Excepcionava-se da exigência de condenação criminal quando o ofendido preferisse a

que dentro de uma ótica penal, introduziu elementos de responsabilização por danos causados, ainda que não se tratasse, formalmente, de responsabilidade civil autônoma. Assim, pode-se dizer que o instituto da responsabilidade civil no Brasil começou a se desenvolver dentro de um contexto penal, só adquirindo a estrutura própria com o avanço doutrinário e a posterior positivação do Código de 1916²⁰.

Especificando responsabilidade civil e responsabilidade penal, ensina Carlos Roberto Gonçalves²¹:

Entre os romanos não havia nenhuma distinção entre responsabilidade civil e responsabilidade penal. Tudo, inclusive a compensação pecuniária, não passava de uma pena imposta ao causador do dano. A Lex Aquilia começou a fazer uma leve distinção: embora a responsabilidade continuasse sendo penal, a indenização pecuniária passou a ser a única forma de sanção nos casos de atos lesivos não criminosos.

Discorrendo a respeito da distinção entre responsabilidade civil e responsabilidade penal, escreveu Aguiar Dias: “Para efeito de punição ou da reparação, isto é, para aplicar uma ou outra forma de restauração da ordem social é que se distingue: a sociedade toma à sua conta aquilo que a atinge diretamente, deixando ao particular a ação para restabelecer-se, à custa do ofensor, no *statu quo* anterior à ofensa.

Temos, portanto, que em épocas passadas, não se fazia distinção nítida entre responsabilidade penal e responsabilidade civil. Essa antiga sobreposição deixou vestígios em diversos institutos jurídicos, os quais, por muito tempo, foram tratados como meros reflexos desse período de confusão.

No entanto, tais marcas persistem e, mais recentemente, vêm até se ampliando, o que evidencia a relevância de, em determinadas situações, articular a

ação civil e nos casos de ausência ou falecimento do ofensor. Nesta sistemática, cabia ao júri estimar e determinar o ressarcimento do dano. CAHALI, Y. S. **Dano Moral**, 2ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998. p. 31. 121 ROSENVALD, N. Op. Cit. p. 40; DIAS, J. A. Op. Cit. p. 31. 122 AZEVEDO, V. P. V. Op. Cit. pp. 34 e 35. 123 DIAS, J. A. Op. Cit. p. 34. AZEVEDO, V. P. V. Op. Cit. p. 37. 124 BRASIL. Lei de 16 de dezembro de 1830. Manda executar o Código Criminal. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lim/lim-16-12-1830.htm>. Acesso em: 28/02/2025. 125 Ibid. 126 Ibid. 127 DIAS, J. A. Op. Cit. p. 35 128 Código criminal de 1830 129 AZEVEDO, V. P. V. Op. Cit. p. 40. 39 39 A separação ampla entre o juízo criminal e o juízo civil em matéria de tutela dos danos adveio no direito brasileiro com a Lei 261, de 3 de dezembro de 1841, cujo art. 68, que revogou o art. 31 do Código Criminal de 1830, e determinava que a “indenização em todos os casos será pedida por acção civil”¹³⁰. A lei estabelecia, no entanto, que o fato e a autoria não poderiam ser discutidos após estabelecidos pelo juízo criminal¹³¹, completando um quadro similar com o cenário atual do direito pátrio. (COSTA, Vivian Chieregati. **Codificação e formação do Estado-nacional brasileiro: o Código Criminal de 1830 e a positivação das leis no pós-Independência**. 2013. Dissertação (Mestrado em Culturas e Identidades Brasileiras) – Instituto de Estudos Brasileiros, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/31/31131/tde-04112013-164930/publico/Dissertacao_VivianCosta.pdf. Acesso em: 20 jul. 2025)

²⁰ BRASIL. **Código Civil dos Estados Unidos do Brasil de 1916**. Decreto nº 3.071, de 1º de janeiro de 1916. Promulga o Código Civil. Rio de Janeiro: Imprensa Nacional, 1916. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/72513/codigo_civil_1916.pdf. Acesso em: 20 jul. 2025.

²¹ VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil 3: esquematizado**. 5. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 53.

lógica penal de punição do agente com a função civil de reparação ao prejudicado. Nesses moldes, podem ser citados como resquícios da apontada “confusão”: arts. 930 e 940 do Código Civil – CC/02²², que repetem preceitos das antigas Ordenações Filipinas²³; o art. 941 do CC/02, que ainda utiliza a terminologia de ‘penas’ como ‘sanções’ (provado o dolo ou malícia); art. 608 do CC/02, com previsão de sanções civis.

Há, ainda, hipóteses contemporâneas que revelam a associação entre punição e reparação no plano estritamente civil: art. 42, par.único, do Código de Defesa do Consumidor - CDC²⁴; bem como a Medida Provisória n. 2.172-32²⁵, que foi sucessivamente reeditada até ser transformada em uma “medida provisória definitiva” pelo art. 2º da Emenda Constitucional n. 32²⁶, de 11/09/2001, a qual decreta a nulidade de “estipulações usurárias” e impõe a restituição em dobro das quantias pagas em excesso.

No âmbito do próprio direito penal, essa interpretação manifesta-se, por exemplo, nas multas reparatórias previstas no art. 297 do Código de Trânsito Brasileiro - CTB²⁷ e, especialmente, na pena restritiva de direitos consistente na prestação pecuniária, cujo valor é destinado à vítima ou seus dependentes e deve ser considerado para fins de reparação civil, nos termos do art. 387, inciso IV, do CPP, que impõe ao juiz criminal o dever de fixar, na sentença condenatória, valor mínimo para a reparação dos danos causados pela infração.

²² BRASIL. **Código Civil**. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano CXXXIX, n. 8, p. 1-47, 11 jan. 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

²³ BRASIL. **Ordenações Filipinas**. Brasília, DF: Câmara dos Deputados, Edições do Senado Federal, 1999. (Série Grandes Obras do Pensamento Jurídico). Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/221752/Ordenacoes_Filipinas.pdf. Acesso em: 20 jul. 2025.

²⁴ BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

²⁵ BRASIL. **Medida Provisória nº 2.172-32, de 23 de agosto de 2001**. Altera dispositivos das Leis nºs 9.991, de 24 de julho de 2000, 9.648, de 27 de maio de 1998, 9.427, de 26 de dezembro de 1996, 9.074, de 7 de julho de 1995, e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 24 ago. 2001. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/2172-32.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

²⁶ BRASIL. **Emenda Constitucional nº 32, de 11 de setembro de 2001**. Altera dispositivos dos arts. 22, 48, 57, 62, 84 e 246 da Constituição Federal, relativos ao processo legislativo das medidas provisórias e à delegação legislativa. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 2001. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc32.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

²⁷ BRASIL. **Código de Trânsito Brasileiro**. Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997. Institui o Código de Trânsito Brasileiro. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 24 set. 1997. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9503.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

Finalmente, outras figuras que igualmente revelam essa associação entre ressarcimento e punição podem ser identificadas na indenização por danos extrapatrimoniais, que desempenha também função pedagógica, e nas multas cominatórias, compreendidas como sanções pecuniárias de caráter compulsório²⁸.

Essa estrutura inicial, ainda entrelaçada ao direito penal, mostra a evolução histórica da construção do pensamento que redundou no instituto autônomo da responsabilidade civil. Essa consolidação se deu progressivamente, do Código Criminal de 1830²⁹ ao Código Civil de 1916³⁰, quando se fixou a teoria da culpa como seu fundamento.

O sistema da culpa provada, estabelecido como cláusula geral no art. 159 do Código Civil de 1916, traduzia com fidelidade o ideário liberalista do século XIX. Livre, o agente é responsável, e a culpa, o corolário da liberdade. Tal sistema, entretanto, revelou-se insuficiente antes mesmo da entrada em vigor daquele Código. Tanto é assim que a chamada “Lei das Estradas de Ferro”, de 1912, já havia estabelecido a responsabilidade objetiva para aquele meio de transporte.³¹

Portanto, em relação a seu fundamento, a responsabilidade civil pode ser: subjetiva, que encontra sua justificativa na culpa ou dolo por ação ou omissão, lesiva a determinada pessoa; ou objetiva, se fundada no risco, que explica essa responsabilidade no fato de haver o agente causado prejuízo à vítima ou a seus bens. É irrelevante a conduta culposa ou dolosa do causador do dano, uma vez que bastará a existência do nexo causal entre o prejuízo sofrido pela ofendido e a ação do agente para que surja o dever de indenizar.³²

Como efeito da responsabilidade civil, temos a reparação do dano, que segundo Sílvio de Salvo Venosa:

pode ser compreendido como toda ofensa e diminuição de patrimônio. Não há como darmos um conceito unitário de dano, tendo em vista os inúmeros

²⁸ NORONHA, Fernando. **Direito das Obrigações 1**. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 511-515.

²⁹ BRASIL. **Código Criminal do Império do Brasil de 1830**. Rio de Janeiro: Typographia Nacional, 1830. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/189206/codigo_criminal.pdf. Acesso em: 20 jul. 2025.

³⁰ BRASIL. **Código Civil dos Estados Unidos do Brasil de 1916**. Decreto nº 3.071, de 1º de janeiro de 1916. Rio de Janeiro: Imprensa Nacional, 1916. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/72513/codigo_civil_1916.pdf. Acesso em: 20 jul. 2025.

³¹ MENEZES DIREITO, Carlos Alberto; CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Comentários ao novo Código Civil, volume XIII**: da responsabilidade civil, das preferências e privilégios creditórios. Rio de Janeiro: Forense, 2004, p. 5.

³² DINIZ, Maria H. **Curso de Direito Civil Brasileiro - Responsabilidade Civil Vol.7 - 38ª Edição 2024**. 38. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2024. E-book. p.137.

matizes que o vocabulário abrange. O dano que interessa à responsabilidade civil é o indenizável, que se traduz em prejuízo, em diminuição de um patrimônio. Todo prejuízo resultante da perda, deterioração ou depreciação de um bem é, em princípio, indenizável. Nesse sentido, não há diferença entre dano contratual e extracontratual. A questão do dano moral poderá ter outra dimensão.³³

Aprofundando as características do dano e sua abrangência, temos a lição de Fernando de Noronha³⁴:

O dano pode ser caracterizado simplesmente como sendo o prejuízo resultante de uma lesão antijurídica de bem alheio. Numa noção mais esclarecedora, poderá dizer-se que é o prejuízo, econômico ou não-econômico, de natureza individual ou coletiva, resultante de ato ou fato antijurídico que viole qualquer valor inerente à pessoa humana, ou atinja coisa do mundo externo que seja juridicamente tutelada.

Dentro desse contexto, passou-se a reconhecer que certos danos, embora não causem prejuízo econômico imediato, afetam de forma grave e intolerável a esfera psíquica, a honra, a imagem e a integridade moral do indivíduo, impondo ao ordenamento o dever de reparação. Assim, o dano moral emergiu como categoria autônoma dentro da responsabilidade civil, marcando o deslocamento do foco exclusivo no patrimônio para uma proteção mais abrangente da pessoa em sua dimensão existencial.

Remonta a dezembro de 1913, o primeiro julgado no Brasil a reconhecer a indenização por dano moral.

A Lei de Estrada de Ferro de 1912³⁵ previa a possibilidade de indenização em casos de lesão corpórea ou deformidade, além de perdas e danos materiais. Assim, o Agravo n. 1.723³⁶, submetido a julgamento no Supremo Tribunal Federal, reconheceu a indenização por dano moral em um caso específico, marcando um passo importante na evolução da compreensão e aplicação do conceito de dano moral na justiça brasileira. Este caso foi central para a compreensão de que a dor moral sofrida por um indivíduo também poderia ser objeto de indenização, além de danos materiais.

De se notar, que desde suas origens no sistema jurídico brasileiro, a reparabilidade do dano moral foi marcada por intensos debates e resistências. Embora a questão já despertasse atenção da doutrina e dos tribunais no início do

³³ VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: responsabilidade civil**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 303.

³⁴ NORONHA, Fernando. **Direito das obrigações 1**. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 555.

³⁵ BRASIL. **Lei nº 2.447, de 10 de setembro de 1912**. Dispõe sobre a regulamentação das estradas de ferro no Brasil. Diário Oficial da União, Rio de Janeiro, 11 set. 1912.

³⁶ BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Agravo n. 1.723**. Julgado em: dez. 1913.

século XX, os julgados enfrentavam grande dificuldade em admitir a indenização por lesões extrapatrimoniais. O julgamento citado – Agravo n. 1.723 - inicialmente reconheceu a indenização por danos materiais e morais decorrentes de acidente ferroviário fatal. Contudo, a decisão foi parcialmente reformada em 1915, afastando-se a compensação pelos danos morais sob o argumento de que sua reparação configuraria uma “extravagância do espírito humano”. Nesse contexto, vozes isoladas, como a do Ministro Pedro Lessa – fortemente apoiado na doutrina de Laurent³⁷ – já sustentavam a imprescindibilidade da tutela jurídica aos danos morais, afirmando que a expressão ‘dano’ deveria abranger tanto o prejuízo patrimonial quanto o extrapatrimonial.

Cito trecho da obra de Laurent ³⁸, citada por Ricardo D. Rabinovich-Berkman, na obra *Un viaje por la Historia del Derecho* ³⁹:

Os intérpretes do Código enveredaram por um caminho falso: negligenciam o texto da lei. Do qual se desviam a todo momento, para buscar o que chamam de espírito da lei (...) e, no final, esse suposto espírito da lei nada mais é do que a opinião individual de cada intérprete (...). O legislador codificou a lei para acabar com a desastrosa incerteza que reinava na antiga ciência do direito. Como aconteceu que a incerteza reapareceu e se tornou maior do que nunca, a ponto de nada parecer estável em uma ciência que deveria ter a estabilidade das ciências exatas, já que se baseia em textos autênticos? Será que os intérpretes se esqueceram de que há um texto que os vincula, do qual são escravos?⁴⁰

Mesmo assim, prevaleceu durante décadas uma concepção restritiva, que seria superada com a consolidação do paradigma constitucional de proteção da dignidade da pessoa humana.

³⁷ François Laurent (1810–1887) foi um renomado jurista belga do século XIX, amplamente reconhecido por sua contribuição à ciência do Direito Civil. Autor da obra *Principes de Droit Civil*, originalmente publicada em francês, destacou-se como um dos principais expoentes da tradição romanística europeia. Sua produção doutrinária exerceu notável influência sobre os sistemas jurídicos de países de tradição codificada, inclusive no Brasil. Defensor de fundamentos jurídicos universais, entre suas teses mais conhecidas está a de que todo prejuízo deve ser reparado, princípio que ainda hoje reverbera na dogmática civilista contemporânea.

³⁸ Curso Elementar de Derecho Civil (1878).

³⁹ RABINOVICH-BERKMAN, Ricardo David. **Um viaje por la historia del Derecho**. 1. ed., 1. reimp. Buenos Aires: Quorum, 2007, p.295.

⁴⁰ “Los intérpretes del Código se han enrolado en una falsa vía: descuidan el texto de la ley. Del que se apartan a cada instante, para buscar lo que ellos llaman el espíritu de la ley (...) y, en definitiva, este pretendido espíritu de la ley no es otra cosa que la opinión individual de cada intérprete (...). El legislador ha codificado el derecho para poner fin a la incertidumbre funesta que reinaba en la antigua ciencia del derecho. Como ocurrió que la incertidumbre haya reaparecido y se haya vuelto más grande que nunca, al punto que nada parece estable en una ciencia que debería tener la estabilidad de las ciencias exactas, puesto que reposa sobre textos auténticos? Es que los intérpretes han olvidado que hay un texto que los ata, del cual son esclavos”.

O excerto a seguir, escrito por Raphael de Barros Monteiro Filho, então Ministro do Superior Tribunal de Justiça, e extraído de análise doutrinária sobre o tema⁴¹, evidencia o posicionamento hesitante da Corte e a defesa isolada de alguns de seus membros em favor do reconhecimento da indenização moral:

A despeito de tratar-se ainda hoje, no final do século, de palpitante e polêmico assunto, a questão concernente à reparabilidade do dano moral tem merecido de há muito especial atenção da literatura jurídica mundial e, bem assim, dos nossos Pretórios. Em dezembro de 1913, à análise do Supremo Tribunal Federal foi submetido o Agravo n. 1.723, que cuidava precisamente da liquidação de danos havidos em acidente ferroviário, no qual perdera a vida um chefe de família. A princípio concedida a indenização por dano material, de um lado, e por dano moral, de outro (cfr. RF vol. XXV, págs. 73-77), tal decisão foi parcialmente reformada por Acórdão de 26 de junho de 1915, da mesma Suprema Corte, que culminou por excluir a indenização pelo dano moral. A pretensão de reduzir o sofrimento físico ou moral foi ali tida como uma "extravagância do espírito humano". Vencido naquele julgamento restou o Ministro Pedro Lessa, que se mantinha na defesa ardorosa da indenizabilidade do dano moral. S. Exa, considerado por Rui Barbosa o "mais completo de nossos juízes" (2-4-1917), sustentava que "não é necessário que a lei contenha declaração explícita acerca da indenização do dano moral, para que esta seja devida. Na expressão dano, está incluído o dano moral". Reportara-se à lição de Laurent, para quem todo prejuízo deve ser reparado, o dano moral tanto quanto o material. Defendeu a imperiosidade de ressarcimento do dano moral, pouco importando a dificuldade com que se possa freqüentemente deparar em arbitrar-se aí o quantum da indenização: os legisladores têm muito racionalmente preferido a imperfeita sanção do ressarcimento pecuniário à completa recusa de qualquer proteção jurídica a tão preciosas condições do progresso humano.⁴²

Dessa forma, a história da responsabilidade civil no Brasil revela um percurso marcado pela lenta, mas constante superação das resistências ao reconhecimento da tutela integral da pessoa humana. Do primado da reparação meramente patrimonial, avançou-se rumo à compreensão de que o dano, em suas múltiplas dimensões, inclusive imateriais, merece proteção jurídica efetiva. Trata-se de um campo em permanente evolução, no qual a dignidade da pessoa humana se consolida como o principal valor orientador, sustentando a ampliação do conceito de dano e, conseqüentemente, do próprio dever de indenizar.

⁴¹ MONTEIRO FILHO, Raphael de Barros. **Indenização Por Dano Moral: Evolução Da Jurisprudência**. Exposição realizada em 30 de março de 1995, no Tribunal Regional Federal da 3ª Região, durante o "Fórum de Debates", patrocinado pelo Centro de Estudos Judiciários do Conselho da Justiça Federal. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/publicacaoainstitucional/index.php/informativo/author/proofGalleyFile/299/264>. Acesso em: 20 jul. 2025.

⁴² MONTEIRO FILHO, Raphael de Barros. **Indenização Por Dano Moral: Evolução Da Jurisprudência**. Exposição realizada em 30 de março de 1995, no Tribunal Regional Federal da 3ª Região, durante o "Fórum de Debates", patrocinado pelo Centro de Estudos Judiciários do Conselho da Justiça Federal. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/publicacaoainstitucional/index.php/informativo/author/proofGalleyFile/299/264>. Acesso em: 20 jul. 2025.

1.2. A REPARAÇÃO DO DANO MORAL NO CÓDIGO CIVIL DE 1916

Superadas as primeiras controvérsias, o Código Civil de 1916 passou a representar o primeiro marco legislativo brasileiro com previsão, ainda que implícita, de reparação para os danos morais. Embora não houvesse disposição expressa sobre o tema, o art. 159 do referido diploma: “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, fica obrigado a reparar o dano” consagrou a obrigação genérica de indenizar qualquer dano decorrente de ato ilícito. A doutrina e parte da jurisprudência passaram, então, a interpretar que a ausência de distinção entre danos materiais e imateriais permitia a reparação também dos prejuízos morais⁴³. Ainda assim, a consolidação plena da indenização por dano moral permaneceria dependente de avanços jurisprudenciais e, sobretudo, do posterior reforço constitucional que viria com a Constituição de 1988.

Assim, até o início do século XX, prevalecia no Brasil, a visão patrimonialista da responsabilidade civil, segundo a qual apenas prejuízos economicamente mensuráveis seriam indenizáveis. Ainda assim, juristas como Pedro Lessa⁴⁴, já no julgamento do STF em 1915, sustentavam a tese de que o conceito de “dano” abarcaria tanto o dano material quanto o moral, com fundamento em doutrinadores estrangeiros como François Laurent.

No entanto, a ausência de previsão legal expressa fazia com que a jurisprudência brasileira oscilasse. Alguns julgados pontuais, começaram a admitir a reparação do dano moral em hipóteses excepcionais, especialmente em casos de honra, imagem e morte de entes queridos, mas sem que houvesse uniformidade nos tribunais superiores.

Com a entrada em vigor do Código Civil de 1916, alguns setores da doutrina passaram a sustentar que o art. 159, ao impor a reparação de “qualquer dano”, permitia a indenização de danos morais.

⁴³ Não era correto, igualmente, o argumento no sentido de inexistir amparo legal para a reparação do dano moral. Na verdade, o art. 159 do Código Civil de 1916, ao cogitar do dano como elemento da responsabilidade civil, não fazia qualquer distinção sobre a espécie do dano causado. Falava-se, ali, em “violar direito ou causar prejuízo”, de sorte que, ainda que se apegasse ao entendimento de que o termo prejuízo era restrito ao dano material, a expressão violar direito estendia a tutela legal aos bens personalíssimos, como a honra, a imagem, o bom nome (FILHO, Sergio C. **Programa de Responsabilidade Civil** - 16ª Edição 2023. 16. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2023. E-book. p. 107).

⁴⁴ Nomeado Ministro do Supremo Tribunal Federal, em 1907.

Ainda assim, a jurisprudência seguia vacilante. Em muitos casos, os tribunais entendiam que os danos morais não passavam de meros “sentimentos subjetivos”, não indenizáveis, pois não haveria como objetivamente aferir sua extensão ou calcular o respectivo valor compensatório. Parte da resistência estava também associada ao receio de abrir caminho para o enriquecimento ilícito.

A partir da década de 60, com a crescente influência dos direitos da personalidade e do constitucionalismo internacional (especialmente a Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948), a doutrina brasileira começou a se consolidar em favor da reparação dos danos extrapatrimoniais como instituto autônomo, dotado, portanto, de natureza própria e merecedor de tutela.

Para ilustrar esse período, trago à colação Arnaldo Rizzardo, em apanhado doutrinário histórico, com conceitos de dano moral:

Arnaldo Marmitt⁴⁵:

No dano moral, o ressarcimento identifica-se com a compensação. É uma reparação compensatória. O patrimônio moral é formado de bens ideais ou inatos, ou direitos naturais, muito embora sua reparação tenha a característica de reparação comum. Em várias passagens nossa lei reconhece o ressarcimento do dano moral. Tal sucede com os arts. 76, 1.537, 1.538, 1.53, 1.548, 1.549, 1.550, e com o próprio art. 159, que não distingue entre dano moral e dano patrimonial. Figurada que está em lei, a reparação torna-se imperativa. Nem a extinção da punibilidade do ofensor apaga essa viabilidade reparatória na esfera cível.

Agostinho Alvim⁴⁶, citando Gabba “Dano moral ou não-patrimonial é o dano causado injustamente a outrem, que não atinja ou diminua o seu patrimônio”

Yussef Said Cahali⁴⁷: “A caracterização do dano extrapatrimonial tem sido deduzida na doutrina sob a forma negativa, na sua contraposição ao dano patrimonial”.

Pontes de Miranda⁴⁸: “o dano patrimonial é aquele que alcança o patrimônio do ofendido; moral, é o dano que só atinge o ofendido como ser humano, sem repercussão no patrimônio”.

Afrânio Lyra⁴⁹:

Sendo o dano material o prejuízo decorrente da depreciação ou perda de bens materiais ou da integridade física da pessoa atingida, segue-se que o

⁴⁵ MARMITT, Arnaldo. **Perda e Danos**. 2ª ed., Rio de Janeiro, Ed. Aide, 1992.

⁴⁶ ALVIM, Agostinho. **Da compra e Venda e da Troca**, Rio de Janeiro. Ed. Forense, 1966.

⁴⁷ CAHALI, Yussef Said. **Dano e Indenização**, São Paulo, Ed. RT, 1980.

⁴⁸ PONTES DE MIRANDA, Francisco Calvacanti. **Tratado de Direito Privado**. 3º Ed. 1971, vols. I, XXII, XXIII, XXIV; 3º ed. 2ª reimpressão, São Paulo, Ed. Revista dos Tribunais, 1974, vol. XIII, 2ª ed., vol XXVI, 4ª ed. Revista dos Tribunais, 1967, vols. II, LIII, LIV e LVIII, 4ª Ed. Revista dos Tribunais, 1974, 3ª ed., Rio de Janeiro, Editor Borsoi, 1972, vol. XLIVV, 2ª Ed. Editor Bolsoi, 1964, vol. XLV.

⁴⁹ LYRA, Afrânio. **Responsabilidade Civil**. 2ª ed. São Paulo, Livraria Jurid. Vellenich Ltda.

dano moral consiste no prejuízo infligido aos sentimentos, à reputação, à honra, à integridade moral, em resumo, do indivíduo .

Além do dano moral puro, cita também a defesa da existência reflexa do dano moral no dano patrimonial:

Cunha Gonçalves⁵⁰:

Não deve, também, supor-se que o dano moral é, sempre, extrapatrimonial... Além disto, há diversas classes de danos morais, a saber: a) os que necessariamente se refletem no crédito e, por isso, no patrimônio da vítima – injúria, difamação, usurpação de nome, firma ou marca; b) os que, produzindo a privação do amparo econômico e moral de que a vítima gozava, prejudicam também o seu patrimônio; c) os que, representando a possível privação do incremento duma eventual sucessão, constituem, igualmente, um atentado patrimonial; d) os que, determinando grande choque moral, equivalem ou excedem a graves ofensas corporais, ainda mais do que uma difamação ou calúnia, por serem feridas incuráveis; e esse choque moral, debilitando a resistência física ou a capacidade de trabalho, e, podendo abreviar a existência de quem o sofreu, produz efeitos reflexos de caráter patrimonial. Enfim, todos estes danos, sendo suscetíveis de avaliação e indenização pecuniária, não devem ser havidos como extrapatrimoniais. Por isso, dano material é o prejuízo resultante da depreciação ou perda duma coisa da integridade física duma pessoa. Dano moral, com possível ou efetivo prejuízo do patrimônio.

Em 03/12/1969, foi aprovada, em sessão plenária, a Súmula 491 do STF: “É indenizável o acidente que cause a morte de filho menor, ainda que não exerça trabalho remunerado”.⁵¹

Nos ensinamentos de Yussef Said Cahali:

Na realidade, mesmo com a invocação da Súmula 491, de resto aliás desnecessária, a jurisprudência vinha entendendo que, nos casos de morte de filho menor, de pouca idade, que não exerce atividade laborativa, o que se indeniza é apenas o dano moral; embora, por vezes, se equivoque na forma de indenizar os danos morais assim reconhecidos, para estipular como forma de reparação o pagamento de pensão alimentar, forma que seria própria se considerados os danos indenizados a teor da Súmula 491 como sendo de natureza patrimonial.⁵²

Nos anos 1970 e 1980, o Supremo Tribunal Federal e o Superior Tribunal de Justiça começaram a admitir com maior frequência a indenização por danos morais, especialmente em casos de morte de familiares, difamação, calúnia e violação da honra objetiva e subjetiva. Ainda assim, o reconhecimento dependia muito das peculiaridades de cada caso concreto e da interpretação de cada órgão julgador.

⁵⁰ CUNHA GONÇALVES, Luis da. **Tratado de Direito Civil**. 1ª ed. Brasileira, vol. VIII, tomo I. São Paulo, Max Limonad, 1957, vol. XII, tomos I e II.

⁵¹ BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Súmula nº 491**. É indenizável o acidente que causa a morte de filho menor, ainda que não exerça trabalho remunerado. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/jurisprudencia/sumariosumulas.asp?base=30&sumula=3055>. Acesso em: 20 jul. 2025.

⁵² CAHALI, Yussef Said. **Dano Moral**. 3ª ed., Editora Revista dos Tribunais, São Paulo, 2005, pág. 81.

Com o amadurecimento da doutrina e o paulatino reconhecimento da relevância dos direitos da personalidade, o Supremo Tribunal Federal passou a admitir, ainda que de forma não uniforme, a possibilidade de indenização por dano moral com fundamento direto no art. 159 do Código Civil de 1916. Nesse contexto, a Corte iniciou um processo de consolidação jurisprudencial que prepararia o terreno para a positivação expressa dessa modalidade de reparação com a Constituição Federal de 1988.

Nesse sentido⁵³:

O dano moral é ressarcível. A corrente que lhe restringe a ressarcibilidade é contrária à lei e à lógica jurídica. A regra geral é a da responsabilidade plena, não havendo como confundir o princípio da liquidação com o princípio atinente ao direito de reparação Ac. unân. do STF, j. 26/04/1966, Rel. Min. Aliomar Baleeiro, Revista Forense, vol. 217:67.

Esse julgamento marca uma inflexão doutrinária importante ao afastar concepções restritivas então vigentes. Na década seguinte, a jurisprudência evoluiu para situações concretas emblemáticas, como a responsabilização pela morte de menor em acidente de trânsito, onde o Supremo reconhece o direito cumulativo ao dano moral, aos lucros cessantes e às despesas funerárias⁵⁴:

A morte de menor em acidente de trânsito inclui-se na condenação à indenização dos lucros cessantes e do dano moral, além das despesas de funeral, luto e sepultura Ac. unân. do STF, j. 29/10/1970, Rel. Min. Amaral Santos, RTJ 56:783.

No mesmo sentido de ampliação da tutela aos direitos da personalidade, destaca-se o acórdão das Câmaras Reunidas do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, que reconheceu a indenização por dano moral em razão da morte do chefe de família, ocorrida em contexto de deficiência na assistência hospitalar:

O dano moral decorrente da morte do chefe de família, assistido, deficientemente, em hospital é indenizável em face ao estado atual da jurisprudência Ac. unân. das Câm. Cív. Reunidas do TJ/RJ, j. 12/11/1975, Rel. Des. Décio Pio Borges, RT, vol. 496:172.⁵⁵

⁵³ ALMEIDA, Leonardo. **Dano moral e sua reparação: o problema do quantum debeatur justo**. 2014. 78 f. Monografia (Graduação em Direito) – Faculdade de Direito, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014. Disponível em: https://www.pucrs.br/direito/wp-content/uploads/sites/11/2017/03/leonardo_almeida_2014_2.pdf. Acesso em: 20 jul. 2025.

⁵⁴ ALMEIDA, Leonardo. **Dano moral e sua reparação: o problema do quantum debeatur justo**. 2014. 78 f. Monografia (Graduação em Direito) – Faculdade de Direito, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014. Disponível em: https://www.pucrs.br/direito/wp-content/uploads/sites/11/2017/03/leonardo_almeida_2014_2.pdf. Acesso em: 20 jul. 2025.

⁵⁵ ALMEIDA, Leonardo. **Dano moral e sua reparação: o problema do quantum debeatur justo**. 2014. 78 f. Monografia (Graduação em Direito) – Faculdade de Direito, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014. Disponível em: https://www.pucrs.br/direito/wp-content/uploads/sites/11/2017/03/leonardo_almeida_2014_2.pdf. Acesso em: 20 jul. 2025.

Observe-se que neste período o dano moral já é reconhecido como categoria autônoma, mas ainda carece de critérios objetivos para a sua quantificação, como bem ilustra o voto do Ministro Thompson Flores⁵⁶:

Embora o dano moral seja um sentimento de pesar íntimo da pessoa ofendida, para o qual não se encontre estimação perfeitamente adequada, não é isso razão para que se lhe recuse uma compensação qualquer. Essa será estabelecida como e quando possível, por meio de uma soma, que não importando uma exata reparação, todavia representará a única solução cabível nos limites das forças humanas Ac. unân. do STF, Rel. Min. Thompson Flores, RT, vol. 485:230.

A própria admissão do arbitramento como meio técnico de fixação da indenização, conforme decidido pelo Tribunal de Justiça de São Paulo em 1976, reforça essa percepção⁵⁷:

O nosso Código Civil admite o ressarcimento do dano exclusivamente moral. Em nosso sistema, o arbitramento é a forma recomendada para fixar-se a indenização de danos morais quando, como aqui ocorre, a lei não prevê outra modalidade de liquidação Ac. unân. da 3.^a Câ. Cív. Do TJ/SP, j. 29/04/1976, Rel. Des. Almeida Camargo, RT, vol. 489:92.

Ao longo desses precedentes, percebe-se também o esforço hermenêutico do Supremo Tribunal Federal em interpretar o art. 159 do Código Civil de 1916, à luz da principiologia da reparação integral, incluindo o sofrimento psíquico e as lesões existenciais no rol dos danos indenizáveis, como sintetiza o seguinte julgado⁵⁸:

A construção jurisprudencial do Supremo Tribunal Federal, no sentido da indenização pela morte de filhos menores, em decorrência de ato ilícito, inspirou-se no princípio da reparação do dano moral (RE 59.940, in RTJ, vol. 39:3; RE 59.111, in RTJ, vol. 41:844; RE 65.281, in RTJ, vol. 41:844; RE 64.771, RJ, vol. 56:783) Ac. unân. do STF, no RE 83.875, Revista Trimestral de Jurisprudência, vol. 57:82.

Por fim, a própria doutrina contemporânea à época, como o Professor Sílvio Rodrigues, influenciou essa virada jurisprudencial, ao destacar a “acentuada

⁵⁶ ALMEIDA, Leonardo. **Dano moral e sua reparação: o problema do quantum debeatur justo**. 2014. 78 f. Monografia (Graduação em Direito) – Faculdade de Direito, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014. Disponível em: https://www.pucrs.br/direito/wp-content/uploads/sites/11/2017/03/leonardo_almeida_2014_2.pdf. Acesso em: 20 jul. 2025.

⁵⁷ ALMEIDA, Leonardo. **Dano moral e sua reparação: o problema do quantum debeatur justo**. 2014. 78 f. Monografia (Graduação em Direito) – Faculdade de Direito, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014. Disponível em: https://www.pucrs.br/direito/wp-content/uploads/sites/11/2017/03/leonardo_almeida_2014_2.pdf. Acesso em: 20 jul. 2025.

⁵⁸ ALMEIDA, Leonardo. **Dano moral e sua reparação: o problema do quantum debeatur justo**. 2014. 78 f. Monografia (Graduação em Direito) – Faculdade de Direito, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014. Disponível em: https://www.pucrs.br/direito/wp-content/uploads/sites/11/2017/03/leonardo_almeida_2014_2.pdf. Acesso em: 20 jul. 2025.

tendência” para o reconhecimento do dano moral como espécie indenizável, o que reflete o processo de diálogo entre a jurisprudência e a doutrina⁵⁹:

Quanto ao dano moral, a acentuada tendência para a sua indenização, demonstrada recentemente pelo ilustre professor Sílvio Rodrigues em sua obra *Direito Civil*, vol. 4, 1975, p. 195 e ss., Saraiva, São Paulo, refletiu-se no Supremo Tribunal Federal, cuja jurisprudência, hoje predominante, é no sentido da admissão da aludida verba (RE 72.679, 1.^a Turma; Embargos no RE 64.771, Tribunal Pleno; RE 59.111, 1.^a Turma, fls. 142-3) Ac. unân. do STF, Revista Trimestral de Jurisprudência, vol. 85, p. 203. 30 SILVA, Wilson Melo da. O dano e sua reparação. 3.^a ed. Rio de Janeiro: Forense, 1983, p. 552.

O conjunto desses precedentes demonstra uma evolução gradativa do reconhecimento do dano moral como categoria jurídica autônoma, ainda sob o Código Civil de 1916. Tal percurso jurisprudencial evidencia a transição de uma concepção patrimonialista da responsabilidade civil para uma visão humanista e principiológica, centrada na dignidade da pessoa humana, ainda que antes da posituação expressa desse valor pela Constituição de 1988. Essas decisões pioneiras, ao acolherem a reparabilidade dos danos extrapatrimoniais, lançaram as bases para a doutrina e jurisprudência atuais, nas quais o dano moral figura como componente indispensável do sistema de tutela da personalidade.

1.3. A CONSOLIDAÇÃO CONSTITUCIONAL DE 1988

Esse desenvolvimento acumulado preparou o terreno para a consagração definitiva na Constituição Federal de 1988 – CRFB/88⁶⁰, que, ao prever expressamente o direito à indenização por danos morais no art. 5º, incisos V e X, consolidou a matéria no plano dos direitos fundamentais. Com isso, eliminou-se qualquer dúvida quanto à sua admissibilidade, transformando o dano moral não apenas em uma possibilidade indenizatória, mas em uma tutela obrigatória do Estado na proteção dos bens existenciais da pessoa humana.

Diferentemente do tratamento implícito conferido pelo Código de 1916, o texto constitucional trouxe previsão expressa e inequívoca da proteção aos direitos da personalidade, assegurando a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da

⁵⁹ ALMEIDA, Leonardo. **Dano moral e sua reparação: o problema do quantum debeatur justo**. 2014. 78 f. Monografia (Graduação em Direito) – Faculdade de Direito, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014. Disponível em: https://www.pucrs.br/direito/wp-content/uploads/sites/11/2017/03/leonardo_almeida_2014_2.pdf. Acesso em: 20 jul. 2025.

⁶⁰ BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

honra e da imagem das pessoas (art. 5º, X), bem como o direito à indenização pelos danos materiais e morais decorrentes de sua violação. Ao fazer do dano moral um verdadeiro direito fundamental, a nova ordem constitucional não apenas pacificou as divergências doutrinárias e jurisprudenciais até então existentes, como também inaugurou um novo paradigma valorativo na responsabilidade civil brasileira, centrado na tutela integral da dignidade da pessoa humana.

O reconhecimento do dano moral como espécie indenizável constitui uma das mais expressivas transformações dogmáticas da responsabilidade civil contemporânea. Essa evolução reflete não apenas mudanças técnicas, mas sobretudo uma profunda inflexão valorativa do Direito, marcada pela centralidade da dignidade da pessoa humana e pela constitucionalização das relações privadas.

Por longo tempo, a responsabilidade civil esteve praticamente restrita à reparação de danos patrimoniais economicamente mensuráveis. O Código Civil de 1916 seguiu essa tradição patrimonialista, que via com desconfiança a indenização de ofensas extrapatrimoniais.

Embora o Código Civil de 1916 (art. 159) estabelecesse a obrigação de reparar o dano oriundo de ato ilícito, não distinguia expressamente dano patrimonial e moral, o que gerou resistência doutrinária à sua aplicação para os chamados danos imateriais.

O avanço pós-constitucionalismo pós-Segunda Guerra Mundial, particularmente após a Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, trouxe para o centro do debate jurídico a proteção da dignidade humana como valor normativo superior. Nesse contexto, os chamados direitos da personalidade (honra, imagem, privacidade, integridade psíquica) passaram a ser reconhecidos como bens jurídicos autônomos e merecedores de tutela civil independentemente de repercussões patrimoniais.

O Código Civil de 2002⁶¹, cujo projeto é anterior à CRFB/88, cita o dano moral, exclusivamente, em seu art. 186: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.

Superada a discussão sobre a existência do dano moral no ordenamento, o debate se desloca para os critérios de sua configuração e para os

⁶¹ BRASIL. **Código Civil**. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano CXXXIX, n. 8, p. 1-47, 11 jan. 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

instrumentos legais de sua proteção, especialmente nas relações marcadas pela vulnerabilidade do consumidor.

Analisando a questão, observaram Carlos Alberto Menezes Direito e Sérgio Cavalieri Filho:

O dano moral, o grande vilão atual da responsabilidade civil, recebeu singela referência no artigo 186 do Código Civil, não obstante o enorme prestígio que mereceu na Constituição, conforme já ressaltado. Perdeu-se a oportunidade de disciplinar melhor questões relevantes a seu respeito, que estão sendo enfrentadas pela jurisprudência, tais como os princípios a serem observados no seu arbitramento e a legitimação para pleitear o dano moral no caso de indeterminação de ofendidos. O direito, todavia, é um conjunto de normas que não pode nos conduzir a conclusões absurdas. O Código Civil de 1916 nada dispôs a respeito porque, ao tempo de sua edição, sequer admitia-se indenização por dano moral; no novo Código a omissão é injustificável”⁶².

O marco jurídico definitivo no Brasil ocorreu com a promulgação da Constituição Federal de 1988, a qual não apenas consolidou a reparabilidade do dano moral, mas também redefiniu os contornos da própria responsabilidade civil, incorporando a dignidade da pessoa humana como vetor interpretativo central.

Os incisos V e X do art. 5º consagraram expressamente o direito à indenização por danos morais:

V – é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;
X – são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.⁶³

A partir de então, o dano moral não mais dependeu de construção hermenêutica minoritária, passando a integrar o núcleo dos direitos fundamentais.

Esse texto não apenas consolidou a reparabilidade do dano moral, mas também redefiniu os contornos da própria responsabilidade civil, incorporando a dignidade da pessoa humana como vetor interpretativo central. Essa inflexão normativa preparou o terreno para novos arranjos de responsabilização, especialmente nas relações de consumo, que passaram a demandar modelos mais responsivos às complexidades da vida contemporânea. Nesse cenário, emerge a responsabilidade objetiva como resposta à crise da culpa.

⁶² DIREITO, Carlos Alberto Menezes; CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Comentários ao novo Código Civil**, volume XIII: da responsabilidade civil, das preferências e privilégios creditórios. Rio de Janeiro: Forense, 2004. p. 35-36.

⁶³ BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

A partir da virada constitucional de 1988, o dano moral passou a ser reconhecido não apenas como um prejuízo compensável, mas como um atentado à dignidade da pessoa humana, deslocando o foco do patrimônio para a tutela da personalidade.

Como destaca Flávio Tartuce ⁶⁴:

As interações entre o Direito Civil e a Constituição trouxeram, para o Brasil, uma nova forma de pensar o Direito Privado. A constitucionalização do Direito Civil constitui um fenômeno amplamente discutido nas páginas da doutrina jurídica nacional e também nos julgados dos Tribunais brasileiros. A propósito, a tendência consolidada da constitucionalização do Direito Civil está muito bem justificada pelas palavras de Gustavo Tepedino: “O Código Civil perde, assim, definitivamente, o seu papel de Constituição do direito privado. Os textos constitucionais, paulatinamente, definem princípios relacionados a temas antes reservados exclusivamente ao Código Civil e ao império da vontade: a função social da propriedade, os limites da atividade econômica, a organização da família, matérias típicas do direito privado, passam a integrar uma nova ordem pública constitucional. Por outro lado, o próprio Direito Civil, através da legislação extracodificada, desloca a sua preocupação central, já que não se volta tanto para o indivíduo, senão para as atividades por ele desenvolvidas e os riscos dela decorrentes.

Sobre o patamar alcançado pelo dano moral na Constituição, anotam Carlos Alberto Menezes Direito e Sérgio Cavalieri Filho:

Sem dúvida, a maior inovação introduzida pela Constituição de 1988 na área da responsabilidade civil diz respeito ao dano moral. A Constituição deu ao dano moral uma nova feição e maior dimensão por uma razão muito simples. A dignidade da pessoa humana foi consagrada pela atual Constituição como um dos fundamentos do estado democrático de direito (artigo 1, III). Temos hoje o que pode ser chamado de *direito subjetivo constitucional à dignidade*. E a dignidade nada mais é do que a base de todos os valores morais, a síntese de todos os direitos do homem. O direito à honra, à imagem, ao nome, à intimidade, à privacidade ou a qualquer outro direito da personalidade, todos estão englobados no direito à dignidade, verdadeiro fundamento e essência de cada preceito constitucional relativo aos direitos fundamentais. ⁶⁵

A constitucionalização do dano moral, ao colocá-lo sob a proteção dos direitos fundamentais, implicou não apenas a sua positivação explícita, mas também a redefinição dos parâmetros com que se deve analisar a ocorrência de lesão extrapatrimonial. Daí decorre a necessidade de constante reinterpretação das práticas judiciais que, sob o pretexto de conter abusos, podem frustrar a eficácia normativa da Constituição.

⁶⁴ TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade Civil** - 5ª Edição 2023. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023. *E-book*. p. 40.

⁶⁵ DIREITO, Carlos Alberto Menezes; CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Comentários ao novo Código Civil**, volume XIII: da responsabilidade civil, das preferências e privilégios creditórios. Rio de Janeiro: Forense, 2004. p. 35-36.

Essa inclinação normativa lançou as bases para novos arranjos de responsabilização, especialmente nas relações de consumo, que passaram a demandar modelos mais responsivos às complexidades da vida contemporânea. Nesse cenário, emerge a responsabilidade objetiva como resposta à crise da culpa.

1.4. A RESPONSABILIDADE OBJETIVA E O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O crescimento exponencial dos litígios envolvendo responsabilidade civil impulsionou a evolução doutrinária e jurisprudencial do instituto, levando à superação de modelos tradicionais centrados exclusivamente na culpa.

Com o tempo, a responsabilidade civil passou a admitir hipóteses em que a demonstração de culpa do agente não era mais requisito para a reparação. Nascia, assim, a Teoria do Risco, segundo a qual todo aquele que, no exercício de determinada atividade, causa prejuízo a outrem, deve repará-lo, independentemente de dolo ou culpa.

A doutrina passou, então, a distinguir entre duas espécies principais de responsabilidade civil: a subjetiva, baseada na teoria da culpa, e a objetiva, fundada no risco da atividade:

A responsabilidade subjetiva constitui regra geral em nosso ordenamento jurídico, baseada na *teoria da culpa*. Dessa forma, para que o agente indenize, ou seja, para que responda civilmente, é necessária a comprovação da sua culpa genérica, que inclui o dolo (intenção de prejudicar) e a culpa em sentido restrito (imprudência, negligência ou imperícia).⁶⁶

Já a “responsabilidade objetiva independente de culpa e é fundada na *teoria do risco*”⁶⁷.

O Código Civil prevê a responsabilidade objetiva em seu art. 927⁶⁸, *in verbis*:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, é obrigado a repará-lo.
Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade

⁶⁶ TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil**: volume único. 3. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2013. p. 486.

⁶⁷ TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil**: volume único. 3. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2013. p. 488.

⁶⁸ BRASIL. **Código Civil**. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano CXXXIX, n. 8, p. 1-47, 11 jan. 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

O parágrafo único, ao admitir expressamente a responsabilidade objetiva nos casos previstos em lei e naquelas atividades que, por sua natureza, gerem riscos a terceiros, representou um avanço na consolidação do princípio da reparação integral e da proteção da vítima.

Do dispositivo citado, retira-se que um dos casos de responsabilidade civil objetiva, refere-se aos casos previstos em lei. Dentre esses casos, citamos o Código de Defesa do Consumidor – Lei n. 8.078/1990⁶⁹, que institucionalizou um regime próprio de responsabilidade civil objetiva para fornecedores de bens e serviços. Assim, a partir da sua entrada em vigor, o ordenamento jurídico brasileiro passou a operar com um microssistema de proteção do consumidor centrado na inversão da lógica da culpa.

A sociedade de consumo expôs o cidadão a novos e complexos riscos, antes inimagináveis. Diante da falência dos mecanismos clássicos de responsabilização, o ordenamento brasileiro passou a reconhecer a insuficiência da teoria da culpa para lidar com as consequências dos defeitos sistêmicos na produção e prestação de serviços ⁷⁰.

Nesse contexto, o Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990) representou uma inflexão paradigmática, ao instituir um regime jurídico próprio e avançado de responsabilidade objetiva, baseado na Teoria do Risco:

Temos como certo que a responsabilidade nas relações de consumo é a última e a mais avançada etapa dessa longa evolução de que estamos tratando. O advento do Código de Defesa do Consumidor, Lei n. 8.078, de 11.09.1990, engendrou um novo sistema de responsabilidade civil, com

⁶⁹ BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

⁷⁰ “A evolução da responsabilidade civil assistiu a um novo avanço com o fortalecimento da ideia da cidadania na perspectiva do usuário e do consumidor. As exigências da sociedade de consumo, expondo o cidadão aos mais diversos riscos decorrentes da sua condição de consumidor, não encontrou, na teoria da responsabilidade civil, mesmo considerando os seus enormes tentáculos, com formulações doutrinárias e conquistas jurisprudenciais, com a interpretação construtiva dos Tribunais, instrumentos adequados para enfrentar os desafios desse novo tempo de consumo, próprio das sociedades de mercado. O certo é que com toda essa evolução da responsabilidade civil, os acidentes de consumo continuavam sendo um problema praticamente insolúvel, porque o desenvolvimento tecnológico e científico, a par dos incontáveis benefícios que trouxe para a humanidade, deu outra dimensão aos riscos, ampliando o seu campo de exposição, por mais paradoxal que isso possa parecer. Na produção em série, um único defeito de concepção ou de fabricação pode gerar riscos e danos efetivos para um número indeterminado de pessoas. Riscos em série, riscos coletivos, riscos que não podem ser razoavelmente previstos, que nascem no próprio processo produtivo” (DIREITO, Carlos Alberto Menezes; CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Comentários ao novo Código Civil**, volume XIII: da responsabilidade civil, das preferências e privilégios creditórios. Rio de Janeiro: Forense, 2004. p. 16 e 17.

fundamentos e princípios próprios. Deu uma guinada de 180 graus na disciplina jurídica então existente, transferindo os riscos do consumo do consumidor para o fornecedor. Adotou o Código o sistema da responsabilidade objetiva para todos os casos de acidente de consumo, quer decorrentes do fato do produto, quer do fato do serviço. Como destaca Luiz Antônio Rizzato Nunes, o Código de Defesa do Consumidor controla “o resultado da produção viciada/defeituosa, cuidando de garantir ao consumidor o ressarcimento pelos prejuízos sofridos. (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, Ed. Saraiva, 2000, p. 148)⁷¹

Esse novo paradigma responde aos desafios da sociedade de consumo, marcada por cadeias produtivas complexas, produção em série e riscos coletivos, nos quais um único defeito de concepção ou fabricação pode gerar danos a um número indeterminado de pessoas. Nessas circunstâncias, exigir a prova da culpa do fornecedor significaria inviabilizar a efetiva reparação dos consumidores, em clara afronta ao princípio da vulnerabilidade, pedra angular do sistema produtivo.

Entretanto, o próprio CDC, em uma manifestação de equilíbrio e razoabilidade, prevê hipóteses legais de excludentes da responsabilidade objetiva, conferindo ao fornecedor a possibilidade de se exonerar do dever de indenizar, desde que comprove certas causas previstas nos artigos 12, § 3º, e 14, § 3º, da Lei n. 8.078/90.

No caso do fornecedor de produtos, o art. 12, § 3º⁷² dispõe que ele não será responsabilizado quando demonstrar:

- I – que não colocou o produto no mercado;
- II- que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste; ou
- III – que a culpa exclusiva é do consumidor ou de terceiro.

Para os prestadores de serviços, o art. 14, § 3º, estabelece os mesmos critérios, permitindo a exclusão da responsabilidade nos casos em que o serviço prestado não foi defeituoso, ou quando o dano decorrer exclusivamente de culpa do consumidor ou de terceiro.⁷³

Essas hipóteses de exclusão não se confundem com excludentes de ilicitude do Direito Penal ou com suas causas excludentes da responsabilidade subjetiva (como caso fortuito e força maior). No sistema do CDC, a ênfase recai sobre a proteção do consumidor e a redistribuição dos riscos do mercado, cabendo

⁷¹ DIREITO, Carlos Alberto Menezes; CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Comentários ao novo Código Civil**, volume XIII: da responsabilidade civil, das preferências e privilégios creditórios. Rio de Janeiro: Forense, 2004. p. 20-21.

⁷² BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

⁷³ BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

ao fornecedor o ônus probatório da exclusão, sob pena de responder integralmente pelos danos causados, ainda que sem culpa.

Apesar de a responsabilidade objetiva dispensar a comprovação de culpa, é comum que fornecedores ou prestadores de serviços invoquem as figuras do caso fortuito e da força maior como causas excludentes de responsabilidade. Ambas se referem, em linhas gerais, a eventos imprevisíveis, inevitáveis e estranhos à vontade das partes, que rompem o nexo causal e, por consequência, afastam o dever de indenizar. No entanto, quando esses eventos estão ligados à própria organização da atividade do fornecedor e, portanto, decorrem de riscos assumidos por ele no exercício da atividade econômica, entra em cena o conceito de fortuito interno ⁷⁴.

A doutrina distingue o fortuito interno, inerente à própria atividade do fornecedor e, portanto, incapaz de romper o nexo causal, do fortuito externo, completamente alheio à cadeia de fornecimento e apto a afastar a responsabilidade. No âmbito do Código de Defesa do Consumidor, apenas o fortuito externo exclui a obrigação de indenizar, uma vez que o risco inerente à atividade deve ser suportado por quem dela auferir proveito econômico. Essa compensação reforça a lógica do risco-proveito e legitima a proteção ampliada do consumidor.

A aplicação dessa distinção, especialmente no campo das relações de consumo, demanda uma análise mais cuidadosa, pois a responsabilidade civil no CDC visa justamente imputar ao fornecedor os riscos inerentes à sua atividade, ainda que decorrentes de falhas sistêmicas, estruturais ou previsíveis. ⁷⁵

Para melhor ilustrar, trazemos à colação, entendimento jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça⁷⁶:

-Risco da atividade: ao julgar casos sobre esse tema, a orientação jurisprudencial do STJ, segundo o Ministro Marco Aurélio Bellizze, firmou-se no sentido de que é dever do estabelecimento comercial zelar pela segurança de seu ambiente (REsp 1.732.398).

⁷⁴ Modernamente se tem feito, com base na lição de Agostinho Alvim, a distinção entre 'fortuito interno' (ligado à pessoa, ou à coisa, ou à empresa do agente) e "fortuito externo" (força maior, ou Act of God dos ingleses). Somente o fortuito externo, isto é, a causa ligada à natureza, estranha à pessoa do agente e à máquina, excluiria a responsabilidade, principalmente se esta se fundar no risco. O fortuito interno, não. (GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil 3: responsabilidade civil, direito de família, direito das sucessões**. 5. ed. esquematizado. Coord. Pedro Lenza. São Paulo: Saraiva Jur, 2018. p. 290-300).

⁷⁵ BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

⁷⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Caso fortuito, força maior e os limites da responsabilização**. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/porta/paginas/Comunicacao/Noticias/Caso-fortuito--forca-maior-e-os-limites-da-responsabilizacao.aspx>.

- Furto em veículo: Para a Segunda Seção do STJ, trata-se de fato de terceiro que exclui a responsabilidade da empresa, por se tratar de fortuito externo. Com esse entendimento, o colegiado pacificou o tema no tribunal. De salientar que a moto e os pertences pessoais de um consumidor estavam no estacionamento gratuito, aberto e de livre acesso do estabelecimento (REsp 1.431.606). De salientar, que em grandes estabelecimentos como shoppings e hipermercados, ao oferecerem estacionamento aos clientes, ainda que gratuitamente, o STJ entende que estes respondem pelos danos sofridos, porque a responsabilidade é atribuída a este tipo de estabelecimento em razão da aplicação da teoria risco-proveito, pois se valem da legítima expectativa de segurança do cliente.

- Furto de carteira dentro do shopping: o ministro Moura Ribeiro entendeu que o shopping deve responder civilmente na hipótese de furto de carteira ocorrido nas dependências de uma de suas lojas, pois a prestação de segurança devida por esse tipo de estabelecimento é inerente à atividade comercial exercida por ele (AgRg no REsp 1.487.443).

- Drive-thru: assalto à mão armada. O Ministro Luis Felipe Salomão considerou que ao disponibilizar o serviço de drive-thru aos seus clientes, o estabelecimento atrai para si a obrigação de indenizar o consumidor por eventuais danos sofridos, em razão dos ganhos indiretos gerados pelo conforto oferecido (REsp 1.450.434).

- Tempestade: A Ministra Nancy Andrighi decidiu pela indenização à consumidora, pois considerou que a ocorrência de chuvas fortes estão dentro da margem de previsibilidade, em uma cidade como São Paulo, e que o consumidor não imagina que o teto de um shopping possa desabar, ainda que haja uma forte tempestade (REsp 1.764.439).

- Tiroteio: a Terceira Turma reconheceu a responsabilidade solidária de quatro empresas em um tiroteio entre seguranças particulares e bandidos que deixou uma estudante tetraplégica, afastando a caracterização de fortuito externo (REsp 1.732.398).

Desses julgados retira-se que apesar de a responsabilidade objetiva dispensar a comprovação de culpa, é comum que fornecedores ou prestadores de serviços invoquem as figuras do caso fortuito ou força maior como causas excludentes de responsabilidade. Ambas se referem, em linhas gerais, a eventos imprevisíveis, inevitáveis e estranhos à vontade das partes, que rompem o nexo causal e, por consequência, afastam o dever de indenizar. No entanto, quando tais eventos estão ligados à própria organização da atividade do fornecedor e, portanto, decorrem de riscos assumidos por ele no exercício da atividade econômica, entra em cena o conceito de fortuito interno.

O reconhecimento do fortuito interno assume especial relevância para a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, pois impede que o fornecedor transfira para o consumidor os ônus decorrentes de falhas previsíveis e inerentes à sua própria estrutura de funcionamento. Assim, o tempo perdido pelo consumidor em

razão de eventos como falhas operacionais, pane de sistemas, problemas de logística ou falhas de subcontratados, por exemplo, não caracterizam fortuito externo e não têm o condão de excluir a responsabilidade do fornecedor. Trata-se, nesses casos, de fortuito interno, ou seja, riscos que devem ser suportados pelo próprio agente econômico, conforme os princípios da boa-fé objetiva, da confiança e da proteção ao consumidor.

Nesse contexto, cabe ainda destacar a nulidade das cláusulas de exoneração de responsabilidade nos contratos de consumo, as chamadas cláusulas de não indenizar. Tais disposições contratuais, que pretendem afastar a responsabilidade do fornecedor em caso de falha na prestação do serviço ou vício do produto, são vedadas pelo art. 25 do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece expressamente:

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenue a obrigação de indenizar por danos causados ao consumidor por defeitos relativos ao produto ou à prestação dos serviços.⁷⁷

O § 1º do mesmo artigo reforça que, em caso de existência de tal cláusula, esta será considerada nula de pleno direito. O objetivo é evidente, visa impedir que o fornecedor transfira, por via contratual, os riscos de sua atividade ao consumidor, parte hipossuficiente da relação. Como observa Carlos Roberto Gonçalves, tais cláusulas, que se aplicam a maior parte dos contratos, tem sua estipulação obstada pelo CDC, que em seu art. 51, ao tratar das cláusulas abusivas, considera nulas de pleno direito as cláusulas que “impossibilitem, exonarem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos”, incluídos os acidentes de consumo e os vícios redibitórios⁷⁸.

Dessa forma, o regime de responsabilidade objetiva no Código de Defesa do Consumidor busca compatibilizar a proteção eficiente do consumidor com a preservação de garantias mínimas ao fornecedor, exigindo deste uma postura proativa na demonstração das causas de excludentes, sempre com base nos princípios da boa-fé e da equidade.

⁷⁷ BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

⁷⁸ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil 3: responsabilidade civil, direito de família, direito das sucessões**. 5. ed. esquematizado. Coord. Pedro Lenza. São Paulo: Saraiva Jur, 2018.

O caráter não apenas compensatório, mas também pedagógico da responsabilidade civil nas relações de consumo reforça a necessidade de ampliar a compreensão do dano moral além de seus traços patrimoniais.

Esclarecida a lógica da responsabilidade objetiva à luz do microssistema consumerista, passa-se à análise da categoria de danos morais gerados não apenas por prejuízos financeiros, mas também por frustrações, exposições e abusos que comprometem o tempo e a dignidade do consumidor.

Esse fundamento normativo será essencial, no próximo capítulo, para compreender como determinadas falhas, ainda que aparentemente triviais, podem ensejar a obrigação de indenizar quando implicarem ofensa à dignidade do consumidor, em especial quando geram frustrações que extrapolam o mero aborrecimento.

Compreendido o alicerce normativo da responsabilidade civil nas relações de consumo, passa-se à análise dos critérios de configuração do dano moral e à crítica da banalização promovida pela tese do mero dissabor.

1.5. MERO DISSABOR E OS LIMITES DA BANALIZAÇÃO DO DANO MORAL

A ampliação da tutela dos direitos da personalidade e o aumento expressivo de ações indenizatórias no Judiciário brasileiro provocaram uma reação jurisprudencial marcada pela tentativa de distinguir o dano moral efetivo de situações de aborrecimento cotidiano.

Entre os critérios doutrinários para a distinção entre mero aborrecimento e dano moral, encontra-se a formulação proposta por Cavalieri Filho, que propôs um critério baseado na intensidade e na duração do sofrimento, sua abordagem influenciou fortemente a matéria, especialmente nas relações de consumo. No entanto, tal entendimento também foi criticado por operar, muitas vezes, como um filtro restritivo que desconsidera o caráter cumulativo ou simbólico de certas agressões à esfera moral do indivíduo:

Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a agressão a um bem ou atributo da personalidade que cause dor, vexame, sofrimento ou humilhação; que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem da normalidade do nosso dia a dia, no trabalho,

no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos.

Dor, vexame, sofrimento e humilhação, repetimos, são consequência, e não causa. Assim como a febre é o efeito de uma agressão orgânica, dor, vexame e sofrimento só poderão ser considerados dano moral quando tiverem por causa uma agressão à dignidade de alguém.⁷⁹

A distinção entre mero dissabor e o verdadeiro dano moral tornou-se, assim, uma válvula de contenção da banalização da responsabilidade civil, especialmente em face de relações de consumo, onde frequentemente se pleiteiam indenizações por atrasos, falhas de atendimento, pequenas frustrações contratuais e problemas cotidianos.

Apesar da utilidade do critério do mero dissabor para evitar a mercantilização do dano moral, parte da doutrina critica a aplicação automática e excessivamente formal desse filtro, advertindo para o risco de esvaziamento do próprio princípio constitucional da dignidade humana.

O movimento histórico que elevou o dano moral ao nível constitucional traduziu não apenas um avanço dogmático, mas uma profunda reorientação axiológica do Direito, que passou a reconhecer a centralidade da pessoa humana e a necessidade de tutela efetiva de seus bens existenciais. No entanto, a expansão da responsabilidade civil para danos extrapatrimoniais também exigiu o desenvolvimento de filtros, como o conceito de mero dissabor, a fim de preservar a função reparatória legítima do instituto e evitar sua banalização.

A Súmula 75 do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, editada em 2005⁸⁰, consolidou um entendimento jurisprudencial restritivo quanto à caracterização do dano moral, especialmente em demandas oriundas de relações de consumo. Seu enunciado afirmava que: “O simples aborrecimento ou dissabor não configura, por si só, dano moral indenizável”.

Cabe destacar que o entendimento consagrado pela Súmula 75 não era um fenômeno isolado no Brasil. Diversos tribunais, em diferentes momentos,

⁷⁹ FILHO, Sergio C. **Programa de Responsabilidade Civil** - 16ª Edição 2023. 16. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2023. E-book. p.109.

⁸⁰ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (TJRJ). **Súmula n. 75** (mero aborrecimento). Publicada em 02 mar. 2005 (DORJ-III, S-I, n.39, p.9); cancelada pelo Órgão Especial em 17 dez. 2018 (Processo Administrativo nº 0056716-18.2018.8.19.0000). Disponível em: <site do TJRJ>. Acesso em: 20 jul. 2025.

assumiram posturas restritivas na análise de danos morais considerados “leves” ⁸¹. Entretanto, esse receio deve ser equilibrado com o dever constitucional de oferecer resposta efetiva às violações da personalidade.

Inspirada na jurisprudência da época, a súmula refletia uma preocupação do Judiciário com a banalização do instituto do dano moral, defendendo que apenas lesões efetivas e relevantes à esfera da personalidade, como a honra, a imagem ou a integridade psíquica, deveriam ensejar reparação. Nessa linha, aborrecimentos “corriqueiros”, falhas pontuais e frustrações do cotidiano seriam toleráveis como parte da convivência social, e não mereciam reparação pecuniária.

Nesse sentido, ilustrava o Ministro José Delegado⁸²:

Os aborrecimentos triviais aos quais o cidadão encontra-se sujeito são aqueles que não ultrapassem o limite do razoável, tais como: a longa espera em filas para atendimento, a falta de estacionamentos públicos suficientes, engarrafamentos etc. Não se incluem nestes a grosseria, o mau atendimento ou mesmo o não-atendimento, como muitas vezes acontece. Não se deve tolerar o descaso do administrador ou seus prepostos na solução ou elucidação de um problema do administrado que se vê completamente desamparado por aqueles a quem, em princípio, caberia prestar-lhe socorro. Pior ainda, quando o problema foi ocasionado pela própria administração.

No entanto, ao buscar esse ponto de equilíbrio, o entendimento sumulado frequentemente acabou por legitimar condutas abusivas, especialmente em contextos de desigualdade estrutural entre consumidor e fornecedor. A objetivação de critérios abstratos, como “limite razoável”, embora funcional em teoria, revelou-se insatisfatória diante das múltiplas formas pelas quais a dignidade pode ser violada, ainda que sem trauma psíquico profundo.

Nesse norte, a súmula era amplamente invocada para afastar pretensões indenizatórias baseadas em alegações de aborrecimentos menores,

⁸¹ “Tanto doutrina como jurisprudência sinalizam para o fato de que os danos morais suportados por alguém não se confundem com os meros transtornos ou aborrecimentos que a pessoa sofre no dia a dia. Isso sob pena de colocar em descrédito a própria concepção da responsabilidade civil e do dano moral. Cabe a juiz, analisando o caso concreto e diante da sua experiência, apontar se a reparação imaterial é cabível ou não. Nesse sentido, foi aprovado, na III Jornada de Direito Civil, o Enunciado n. 159 do Conselho da Justiça Federal, pelo qual o dano moral não se confunde com os meros aborrecimentos decorrentes de prejuízo material”.

“Para concretizar tal dedução, o Superior Tribunal de Justiça tem entendido de forma reiterada que a mera quebra de um contrato ou o mero descumprimento contratual não gera dano moral (nessa linha: STJ, Ag. Rg. 303.129/GO, data da decisão: 29.03.2001, 3ª Turma, Rel. Min Ari Pargendler, DJ 28.05.2001, p. 199) (TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil**: volume único. 3. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2013. p. 464).

⁸² BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 608.918-RS**, 1ª Turma, julgado em 20 de maio de 2004, Relator Ministro José Delegado.

contribuindo para uma visão restritiva e seletiva da responsabilização civil, centrada na ideia de que o dano moral deve ultrapassar um liminar mínimo de gravidade.

Contudo, com o passar do tempo, essa compreensão começou a ser criticada por parte da doutrina e jurisprudência, que passaram a apontar a dificuldade prática e teórica de estabelecer critérios objetivos para diferenciar “mero dissabor” de ofensa moral legítima. A ausência de parâmetros claros contribuiu para decisões contraditórias e subjetivas, gerando insegurança jurídica e, por vezes, negando tutela a situações que atentavam contra a dignidade.

A crítica principal passou a girar em torno da ideia de que a dignidade da pessoa humana não pode ser relativizada ao ponto de tornar-se insensível a pequenos atos de desrespeito, pois muitas vezes é justamente na repetição dos pequenos constrangimentos cotidianos que se instala a violação à esfera moral do indivíduo.

Diante desse novo cenário, marcado por uma visão mais ampla da tutela dos direitos da personalidade e pela valorização crescente do princípio da dignidade humana, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro deliberou, em dezembro de 2012, pelo cancelamento da Súmula 75⁸³. A decisão sinaliza uma inflexão jurisprudencial relevante, reconhecendo que o conceito de dano moral não pode ser rigidamente limitado por fórmulas genéricas e que a análise da ocorrência de lesão extrapatrimonial deve ser feita à luz do caso concreto, com sensibilidade às circunstâncias e aos efeitos reais da conduta lesiva sobre a vítima.

O Desembargador Mauro Pereira Martins, relator do caso do julgamento que redundou no cancelamento da Súmula, pontuou:

a Súmula 75 acabou por legitimar abusos de fornecedores, especialmente das grandes empresas. Consequentemente, o número de ações no Judiciário aumentou, e não diminuiu, diante da atitude das companhias.⁸⁴

O cancelamento da súmula representou, assim, um passo importante no sentido de superar a visão minimalista do dano moral, abrindo espaço para uma interpretação mais compatível com a Constituição de 1988, que consagra a

⁸³ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (TJRJ). **Súmula n. 75** (mero aborrecimento). Publicada em 02 mar. 2005 (DORJ-III, S-I, n. 39, p. 9); cancelada pelo Órgão Especial em 17 dez. 2018 (Processo Administrativo nº 0056716-18.2018.8.19.0000). Disponível em: <site do TJRJ>. Acesso em: 20 jul. 2025.

⁸⁴ CONJUR. **Leia a decisão do TJ-RJ que cancelou a súmula do mero aborrecimento**. Consultor Jurídico, São Paulo, 18 dez. 2018. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-dez-18/leia-decisao-tj-rj-cancelou-sumula-mero-aborrecimento/>. Acesso em: 20 jul. 2025.

inviolabilidade da honra, da imagem, da intimidade e da vida privada como direitos fundamentais passíveis de proteção plena e efetiva.

A reversão desse entendimento, pelo próprio Tribunal que o consagrou, pode ser lida como sintoma de um amadurecimento institucional em direção à proteção efetiva da dignidade da pessoa humana, conforme delineada pelo art. 1º, III, da Constituição Federal. Como apontam Menezes Direito e Cavalieri Filho:

Sendo a Justiça um sistema aberto de valores em constante mutação, por melhor que seja a lei, por mais avançado que seja um código, haverá sempre a necessidade de se engendrar novas fórmulas jurídicas para ajustá-las às constantes transformações sociais e aos novos ideais da Justiça. O legislador cria a lei, mas o direito é muito maior que a lei; esta, por mais perfeita, não passa de uma forma de positivação do direito. Quem dá vida à lei, quem a torna efetiva e eficaz são os profissionais do direito, não apenas eles, mas também os destinatários da lei, sem os quais o direito não passará de uma estrutura formal e a Justiça será mera utopia.⁸⁵

Ao ser revogada, a Súmula 75 não apenas deixou de produzir efeitos normativos, mas também refletiu a transformação, o modo como se compreendia o dano moral no Brasil. A transição de uma concepção patrimonialista e minimizadora para uma abordagem comprometida com a integridade moral do indivíduo inaugura um novo ciclo, no qual se tornam possíveis categorias de dano até então invisibilizadas.

Ou seja, essas discussões vieram a abrir espaço para a formulação de novas categorias indenizáveis, especialmente diante de lesões que não se enquadram facilmente no paradigma clássico de dano moral puro, mas que também não podem ser reduzidas a simples aborrecimentos. É nesse contexto que surge, na doutrina e na jurisprudência brasileiras recentes, a teoria da indenização pela perda do tempo útil do consumidor, também conhecida como teoria do desvio produtivo, a qual busca reconhecer o tempo despendido pelo indivíduo na tentativa de solucionar problemas causados por falhas na prestação de serviços e vícios de produtos como um bem jurídico digno de proteção específica.

A superação da jurisprudência que naturalizava aborrecimentos corriqueiros, ao mesmo tempo que reprimiu abusos, evidenciou a necessidade de reconhecer novos contornos para o dano moral nas relações de consumo, entre os

⁸⁵ DIREITO, Carlos Alberto Menezes; CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Comentários ao novo Código Civil**, volume XIII: da responsabilidade civil, das preferências e privilégios creditórios. Rio de Janeiro: Forense, 2004. p. 42.

quais se insere a perda injustificada do tempo do consumidor como um bem jurídico autônomo.

Portanto, a crítica à banalização do dano moral, longe de enfraquecer o instituto, reforçou a necessidade de um olhar mais atento às pequenas violências contemporâneas e às novas formas de vulnerabilização do consumidor. É nesse contexto de transição e ampliação hermenêutica que se consolida o terreno teórico e normativo propício ao reconhecimento da perda do tempo útil como lesão jurídica.

Esta, portanto, será objeto de análise no próximo capítulo.

Portanto, a crítica à banalização do dano moral, longe de enfraquecer o instituto, reforçou a necessidade de um olhar mais atento às pequenas violências contemporâneas e às novas formas de vulnerabilização do consumidor. É nesse contexto de transição e ampliação hermenêutica que se consolida o terreno teórico e normativo propício ao reconhecimento da perda do tempo útil como lesão jurídica.

Como advertiu Louis Josserand⁸⁶, para quem o termo pertinente para explicar os novos destinos da responsabilidade civil seria revolução, “a verdade de ontem não é mais a de hoje, que deverá, por sua vez, ceder o lugar à de amanhã”.

Assim, o conceito de mero dissabor, embora útil como ferramenta interpretativa, não pode servir como barreira absoluta à proteção da dignidade. Essa reorientação abre espaço para a consolidação de categorias autônomas de dano, como o desvio produtivo do consumidor, foco do próximo capítulo, no qual o tempo, enquanto recurso existencial valioso, é erigido à condição de bem jurídico digno de tutela.

1.6. SÍNTESE EVOLUTIVA DA RESPONSABILIDADE CIVIL

A evolução da responsabilidade civil brasileira, como se pôde demonstrar, revela um movimento contínuo de expansão do conceito de dano e de alargamento dos bens jurídicos tutelados. Partindo da lógica patrimonialista, o sistema avançou rumo à proteção dos direitos da personalidade, incorporando a dignidade da pessoa humana como fundamento axiológico da reparação dos danos imateriais. Esse deslocamento, consagrado pela Constituição de 1988, redefine o

⁸⁶ JOSSERAND, Louis. **Evolução da responsabilidade civil**. Tradução de Raul Lima. *Revista Forense*, Rio de Janeiro, v. 82, n. 296, p. 548, 1986.

papel da responsabilidade civil contemporânea, orientando-a não apenas à recomposição de perdas econômicas, mas sobretudo à tutela integral da pessoa.

Entretanto, a reconfiguração do sistema reparatório não se esgota na positivação do dano moral. O cenário atual, marcado pela complexidade das relações de consumo, evidencia novas formas de lesão, até recentemente invisibilizadas pelo discurso jurídico tradicional. Nesse contexto, emerge a necessidade de reconhecer o tempo como bem existencial e como elemento suscetível de violação e, portanto, digno de proteção jurídica.

A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, concebida no Brasil por Marcos Dessaune⁸⁷, representa uma resposta doutrinária inovadora a esse desafio. Ao identificar o tempo despendido pelo consumidor na tentativa de solucionar falhas da própria prestação de serviços como uma forma autônoma de dano, essa teoria contribui para a reconfiguração do conceito de dano moral no direito brasileiro.

A partir das premissas estabelecidas neste capítulo, o próximo tópico examinará a evolução, os fundamentos e as implicações jurídicas da indenização pela perda injustificada do tempo útil, um passo necessário na construção de um sistema de responsabilidade civil verdadeiramente comprometido com a proteção integral da dignidade da pessoa humana.

⁸⁷ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022, p. 266-267.

CAPÍTULO 2 – A TUTELA DO TEMPO COMO BEM JURÍDICO: A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

A consolidação do dano moral como categoria jurídica autônoma, conforme analisado no capítulo anterior, representou um marco decisivo na reconfiguração da responsabilidade civil brasileira, permitindo a tutela de lesões à esfera subjetiva e existencial do indivíduo. Contudo, a constante transformação das relações sociais, impulsionada pelas dinâmicas da vida contemporânea e pela complexidade das relações de consumo, exige que o Direito continue a expandir sua capacidade de reconhecer e reparar novas formas de dano.

Neste capítulo, examina-se a emergência do tempo como bem jurídico suscetível de lesão e a consequente formulação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, cuja principal contribuição está na identificação da perda injustificada do tempo útil como uma categoria autônoma de dano indenizável.

A seção 2.1 apresenta a teoria propriamente dita, situando-a no contexto das relações de consumo e destacando sua proposta central, a responsabilização do fornecedor pelos prejuízos existenciais decorrentes do tempo desperdiçado pelo consumidor na tentativa de resolver problemas causados por falhas na prestação de serviços ou em produtos defeituosos.

A seção 2.2 explora as origens e o desenvolvimento da teoria, desde sua formulação doutrinária por Marcos Dessaune até seu reconhecimento gradual pelos tribunais brasileiros, especialmente pelo Superior Tribunal de Justiça, a partir de 2018.

Na seção 2.3, são examinados os fundamentos jurídicos que sustentam a teoria, com ênfase na dignidade da pessoa humana, no princípio da boa-fé objetiva, na responsabilidade objetiva do fornecedor e na proteção do tempo como bem jurídico existencial.

A seção 2.4 analisa os principais precedentes jurisprudenciais que acolheram a teoria, demonstrando sua crescente aceitação nos tribunais superiores e sua distinção em relação à tese do mero dissabor, superada em muitos julgados.

Por fim, a seção 2.5 apresenta as críticas doutrinárias ainda existentes à teoria, os limites de sua aplicação e as perspectivas de positivação normativa, discutindo os desafios e as potencialidades de sua consolidação como novo paradigma da responsabilidade civil nas relações de consumo.

Com essa estrutura, o presente capítulo buscar demonstrar que o reconhecimento da perda do tempo útil como dano indenizável representa não apenas uma inovação doutrinária, mas uma exigência da própria lógica constitucional de tutela da dignidade humana diante das novas formas de vulnerabilidade e de lesão existencial no mundo contemporâneo.

2.1. A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO

O Aurélio⁸⁸ define tempo sob uma perspectiva objetiva e cronológica, como o “período sem interrupções no qual os acontecimentos ocorrem”, a “continuidade que corresponde à duração das coisas”, aquilo “que se consegue medir através dos dias, dos meses ou dos anos”, ou ainda como “certo intervalo definido a partir do que nele acontece”, “parte da vida que se difere das demais” e “circunstância oportuna para que alguma coisa seja realizada”.

Já na poesia, o tempo assume contornos subjetivos. Em “O Tempo”⁸⁹, Mário Quinto o traduz como uma experiência marcada por perdas e urgências:

A vida é o dever que nós trouxemos para fazer em casa.
Quando se vê, já são seis horas!
Quando se vê, já é sexta-feira!
Quando se vê, já é Natal...

Na economia, aparece como um recurso escasso. Benjamin Franklin eternizou a máxima “tempo é dinheiro”, que sintetiza a lógica de custo de oportunidade. De modo semelhante, José “Pepe” Mujica adverte que “Quando você vai comprar algo, não paga com dinheiro, paga com um tempo de sua vida que teve que gastar para ter esse dinheiro”⁹⁰. Na música, o tempo se converte em urgência existencial, como expressou Renato Russo ao cantar: “Não temos tempo a perder”.

Assim, o tempo revela múltiplas faces e, no campo jurídico, ganha um contorno específico e inovador, o de verdadeiro bem jurídico, especialmente quando se reconhece a perda injustificada do “tempo útil” como lesão indenizável.

O tempo, na sociedade contemporânea, constitui um recurso cada vez mais escasso e valioso. Em meio a agendas lotadas e fluxos incessantes de informação, a gestão do tempo assume papel central na qualidade de vida e no

⁸⁸ DÍCIO. Tempo. In: **Dicio – Dicionário Online de Português**. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/tempo/>. Acesso em: 27 set. 2025.

⁸⁹ QUINTANA, Mário. *O tempo*. In: _____. **Esconderijos do tempo**. Porto Alegre: Globo, 1980.

⁹⁰ MUJICA, José. **Quando você vai comprar algo, não paga com dinheiro, paga com um tempo de sua vida que teve que gastar para ter esse dinheiro**. In: *Pensador*. Disponível em: <https://www.pensador.com/frase/MTc5MTAxNA/>. Acesso em: 27 set. 2025.

exercício das atividades pessoais e profissionais. O tempo não apenas organiza as relações sociais e econômicas, mas representa, sobretudo, um bem jurídico de natureza existencial, essencial à realização do projeto de vida do indivíduo.

Esse contexto justifica a necessidade de reflexão sobre a tutela jurídica do tempo. Se no passado o tempo era concebido como bem imaterial e intangível, na atualidade sua perda, quando injustamente imposta ao indivíduo, começa a ser reconhecida como dano indenizável.

No âmbito das relações de consumo, o consumidor frequentemente vê-se compelido a desperdiçar seu tempo em razão de falhas na prestação de serviços ou defeitos de produtos. Filas, longos atendimentos telefônicos, burocracias e negativas injustificadas obrigam o consumidor a desviar-se de suas atividades produtivas e existenciais para buscar a resolução de problemas que não deveria enfrentar. Trata-se de um prejuízo concreto, embora imaterial, que compromete o direito ao tempo livre e à autodeterminação existencial.

É nesse cenário que emerge a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, formulada pelo jurista Marcos Dessaune⁹¹, pioneiro na sistematização da perda do tempo útil como dano indenizável. Segundo o autor, o desvio produtivo caracteriza-se pela necessidade imposta ao consumidor de empregar tempo, considerado um recurso produtivo, na tentativa de solucionar problemas decorrentes de falhas do fornecedor, afastando-se de suas atividades habituais e sofrendo prejuízo existencial.

A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor é uma proposta doutrinária desenvolvida para reconhecer e compensar o tempo perdido pelo consumidor ao tentar resolver problemas causados por defeitos em produtos ou serviços adquiridos. Ela se baseia na ideia de que, quando um consumidor precisa investir tempo e esforço para corrigir uma falha que deveria ser evitada pelo fornecedor, ele sofre um prejuízo que vai além do simples aborrecimento: trata-se de uma perda de um recurso valioso e irrecuperável, o tempo.⁹²

Essa teoria começou a ganhar destaque na cultura jurídica brasileira a partir de 2018, quando foi reconhecida em decisões do Superior Tribunal de Justiça

⁹¹ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022, p. 266-267.

⁹² DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022, p. 266-267.

(STJ), notadamente nas decisões relatadas pela Ministra Nancy Andrighi⁹³, que destacou que o consumidor frequentemente enfrenta uma verdadeira batalha para ter sua expectativa legítima atendida em relação ao uso adequado de um produto e/ou serviço. Desde então, a teoria tem sido incorporada gradualmente na jurisprudência e nas discussões doutrinárias no Brasil, ganhando relevância na proteção dos direitos do consumidor.

Anteriormente à consolidação da Teoria do Desvio Produtivo, os problemas relacionados ao tempo perdido pelo consumidor não eram tradicionalmente compensados pelas vias jurídicas tradicionais, que geralmente eram apenas tratados através dos conceitos de dano material e dano moral. O dano material focava na reparação financeira por prejuízos econômicos concretos sofridos pelo consumidor, enquanto o dano moral buscava compensar o sofrimento, angústia ou humilhação que o consumidor poderia ter experimentado. No entanto, essas categorias de dano nem sempre conseguiam captar adequadamente a perda de tempo, que não se encaixava perfeitamente em nenhuma delas, deixando uma lacuna na proteção ao consumidor.

Nas palavras do próprio autor, a teoria do desvio produtivo do consumidor pode ser assim compreendida:

Quando o fornecedor descumpre sua missão e deveres jurídicos originários, atende mal e cria um problema de consumo, dá ensejo à sua responsabilidade civil de sanar o problema ou indenizar o consumidor voluntária, tempestiva e efetivamente. Ocorre que inúmeros fornecedores, em vez de agir conforme a lei ou o contrato determina, acabam se valendo das mais variadas justificativas ou artifícios para não solucionar o problema criado em prazo compatível com a essencialidade, a utilidade ou a característica do produto ou do serviço, gerando para o consumidor duas novas alternativas de ação: empreender esforços para resolver a situação lesiva, quando possível, ou submeter-se a um prejuízo.⁹⁴

Ainda, segundo o autor, esse *modus operandi* cria um problema de consumo, gerando a responsabilidade civil de sanar ou indenizar o consumidor. No entanto, em vez de agir de forma célere e eficaz, muitos fornecedores recorrem a artifícios e omissões, transferindo ao consumidor alternativas indesejadas, como empenhar tempo e esforço para resolver o problema, ou se conformar com o prejuízo.⁹⁵

⁹³ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 1.634.851/RJ**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Brasília, DF, j. 19 set. 2017, DJe 25 set. 2017.

⁹⁴ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022, p. 266-267.

⁹⁵ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022, p. 266-267.

Esse comportamento configura prática abusiva, vedada pelo Código de Defesa do Consumidor. Tal conduta desleal obriga o consumidor, em condição de vulnerabilidade, a desperdiçar tempo e a postergar ou suprimir atividades planejadas. Por vezes, ainda assume encargos e custos que deveriam caber ao fornecedor, seja para atender a uma necessidade imediata, seja para evitar maiores danos ou buscar a reparação de prejuízos já sofridos.

A valorização do tempo como bem jurídico e existencial tem encontrado eco crescente na doutrina contemporânea. Pablo Stolze Gagliano traduz esse fenômeno em um relato que conjuga reflexão pessoal e crítica social ⁹⁶:

Todavia, se aprofundarmos a investigação científica do tema, descobriremos que a força do tempo expande-se em diversos outros espaços do universo jurídico. Confesso que, muitas vezes, apanho-me, nostálgico, relembando bons momentos vividos na década de 80, em minha infância, época em que, posto não tivéssemos os confortos tecnológicos da modernidade – internet, tablet, celular – vivíamos com mais intensidade as 24 horas do nosso dia, mais próximos do calor dos nossos amigos – na alegre troca de figurinhas (como as dos inesquecíveis álbuns ‘Stamp Color’ e ‘Amar é’), em entusiasmadas disputas de ‘gude’, ou em divertidas brincadeiras como ‘picula’ ou ‘esconde-esconde’. Atualmente, tenho a impressão de que as 24 horas do dia não suprem mais – infelizmente – as nossas necessidades. E, se por um lado, esta falta de tempo para viver bem é algo trágico em nossa sociedade – e que merece uma autorreflexão crítica – por outro, é forçoso convir que as circunstâncias do nosso cotidiano impõem um aproveitamento adequado do tempo de que dispomos, sob pena de experimentarmos prejuízos de variada ordem, quer seja nas próprias relações pessoais, quer seja nos âmbitos profissional e financeiro. Vale dizer, uma indevida interferência de terceiro, que resulte no desperdício intolerável do nosso tempo livre, é situação geradora de potencial dano, na perspectiva do princípio da função social. Não faz muito, um amigo passou por um problema que bem exemplifica isso. Uma determinada empresa passou a cobrar-lhe, indevidamente, por um determinado serviço não prestado. Eu, então, indaguei se ele já havia entrado em contato com a referida companhia. Respondeu-me, então: ‘Ainda não. Eu sei que, ao ligar, levarei a tarde inteira ao telefone. Por isso, estou tentando conseguir uma folga no trabalho, para tentar resolver isso. E se eu for à filial da empresa é pior ainda. Terei de acampar lá’. Esta circunstância tão corriqueira exige uma reflexão. É justo que, em nossa atual conjuntura de vida, determinados prestadores de serviço ou fornecedores de produtos, imponham-nos um desperdício inaceitável do nosso próprio tempo? A perda de um turno ou de um dia inteiro de trabalho – ou até mesmo a privação do convívio com a nossa família – não ultrapassaria o limiar do mero percalço ou aborrecimento, ingressando na seara do dano indenizável, na perspectiva da função social? Em situações de comprovada gravidade, pensamos que esta tese é perfeitamente possível e atende ao aspecto, não apenas compensatório, mas também punitivo ou pedagógico da própria responsabilidade civil.

Fica evidente, portanto, que a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor não apenas preenche uma lacuna no sistema jurídico nacional, como

⁹⁶ GAGLIANO, Pablo Stolze. **Responsabilidade civil pela perda do tempo**. Jus Navigandi, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em: <https://www.jus.com.br/artigos/23925>. Acesso em: 27 set. 2025.

também impõe uma nova forma de pensar a reparação de danos nas relações de consumo. Ao deslocar o eixo do mero dissabor para o prejuízo existencial, a teoria inaugura um paradigma reparatório centrado no tempo como bem jurídico fundamental.

É justamente por isso que se faz necessário separar, de maneira nítida, o desvio produtivo da categoria do chamado “mero aborrecimento”. Enquanto este último foi consagrado pela jurisprudência como expressão de transtorno banais, ínsitos à vida em sociedade e desprovidos de gravidade jurídica, o desvio produtivo representa um dano qualitativamente distinto: traduz a perda irrecuperável do tempo vital do consumidor, que se vê compelido a abdicar de atividades essenciais (trabalho, lazer, estudo, convívio familiar) para resolver problemas criados pelo próprio fornecedor.

Confundir tais institutos seria minimizar a densidade axiológica da teoria, rebaixando-a a um patamar de irrelevância indenizatória. Ao contrário, a sua correta aplicação revela-se indispensável para superar a lógica reducionista do “mero aborrecimento” e afirmar a centralidade do tempo, da dignidade e da liberdade individual como bens jurídicos tutelados pela ordem constitucional.

2.2. ORIGENS E DESENVOLVIMENTO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO

A formulação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor deve-se ao jurista brasileiro Marcos Dessaune, que, ao sistematizar situações vivenciadas por consumidores em litígios cotidianos, identificou uma lacuna no sistema de responsabilização tradicional. Seu estudo pioneiro, desenvolvido a partir de 2011 e consolidado no artigo “Teoria Aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: um panorama”, trouxe à tona uma categoria de dano até então desconsiderada pela doutrina e jurisprudência: o tempo perdido injustificadamente pelo consumidor como lesão jurídica indenizável.⁹⁷

Essa elaboração não surgiu de forma repentina, mas foi fruto de uma trajetória pessoal e profissional marcada por sensibilidade para as relações de consumo. Ainda nos anos 1990, Dessaune já se inquietava com os fenômenos dessa seara, impulsionado pelos parâmetros éticos e de qualidade inspirados tanto

⁹⁷ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022, p. 18.

pela música clássica quanto pelo rigor germânico vivenciado em sua atuação no mercado de trabalho. Entretanto, a partir de 2003, com sua inserção no campo jurídico, começou a encontrar as “peças faltantes” para compreender o quadro complexo das relações entre consumidores e fornecedores.

Entre 2005 e 2007, desenvolveu o *Código de Atendimento ao Consumidor* (CAC 2007), obra pioneira que buscava sistematizar os aspectos éticos, econômicos, sociológicos e jurídicos das relações de consumo. Nesse contexto, identificou pela primeira vez o fenômeno que viria a denominar “desvio produtivo do consumidor”. Seu trabalho foi progressivamente amadurecido. Inicialmente, apresentado em seu trabalho de conclusão de curso, posteriormente lançado em livro pela Editora Revista dos Tribunais (2011) e, mais tarde, ampliado em edições autorais.⁹⁸

A teoria parte de três hipóteses centrais. A primeira reconhece que, diante da omissão do fornecedor em resolver um problema de consumo, o consumidor, hipossuficiente e vulnerável, é forçado a desviar-se de suas atividades cotidianas e a assumir encargos que caberiam à outra parte da relação. A segunda enfatiza que essa perda de tempo representa um prejuízo existencial efetivo, por se tratar de um recurso limitado, irreversível e incompatível com outras atividades simultâneas. Já a terceira sustenta que o dano é certo, imediato e injusto, pois decorre de um ato desleal do fornecedor que compromete bens e interesses existenciais juridicamente protegidos: o tempo e as atividades do consumidor.⁹⁹

Assim inspirado, Dessaune observou que o sistema reparatório brasileiro tendia a invisibilizar o prejuízo existencial decorrente da perda de tempo útil. Diante da ausência de enquadramento adequado nas categorias clássicas, dano material e dano moral, propôs a concepção do desvio produtivo como categoria autônoma de dano, por ter verificado “que muitos profissionais autônomos e liberais, inúmeras empresas e o próprio Estado, em vez de atender o consumidor com qualidade em observância à sua missão e aos seus deveres jurídicos originários, corriqueiramente submetem o consumidor a situações de mau atendimento”¹⁰⁰.

Esclarece que “mau atendimento” é a:

⁹⁸ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022, p. 18.

⁹⁹ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022, p. 18.

¹⁰⁰ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022, p. 57.

situação que se evidencia quando o fornecedor, descumprindo sua missão e deveres jurídicos originários, fornece um produto final defeituoso ou emprega uma prática abusiva no mercado, assim criando um problema de consumo potencial ou efetivamente danoso, bem como gerando insatisfação ou algum tipo de prejuízo para o consumidor, individual ou coletivamente.¹⁰¹

Segundo a teoria, o desvio produtivo do consumidor configura-se quando o indivíduo, em razão de uma falha na prestação de serviço ou defeito de produto, é obrigado a desviar parte do seu tempo, recurso existencial finito, para solucionar um problema que deveria ser resolvido diretamente pelo fornecedor. Trata-se de um tempo subtraído da esfera de liberdade e autodeterminação do consumidor, impondo-lhe frustração, desgaste e prejuízo não apenas subjetivo, mas também objetivo.¹⁰²

A teoria inova ao erigir o tempo perdido à condição de bem jurídico. A inovação não está apenas na nomeação da perda de tempo, mas em elevá-lo a bem jurídico autônomo, inserido no rol dos direitos existenciais. O tempo, antes considerado valor intangível ou subjetivo, passa a ser reconhecido como elemento da personalidade do indivíduo, integrando sua esfera existencial e merecendo tutela jurídica específica. Assim, a teoria do desvio produtivo não apenas identifica uma nova categoria de dano, mas propões uma reinterpretação do conceito de dano moral, expandindo sua abrangência para além das fronteiras tradicionais.¹⁰³

O reconhecimento judicial da teoria iniciou-se no âmbito do Tribunal de Justiça de São Paulo e ganhou amplitude a partir de 2018, quando o Superior Tribunal de Justiça, em decisões relatadas pela Ministra Nancy Andrighi¹⁰⁴, passou a adotar expressamente o conceito de desvio produtivo. Nessas decisões, o STJ reconheceu que o tempo perdido pelo consumidor configura um prejuízo concreto, decorrente da falha do fornecedor em atender sua legítima expectativa quanto à regularidade do produto ou serviço.

¹⁰¹ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022, p. 57.

¹⁰² DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022, p. 57.

¹⁰³ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022, p. 57.

¹⁰⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 1.634.851/RJ**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Brasília, DF, j. 19 set. 2017. *Diário da Justiça Eletrônico*, 25 set. 2017.; BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 1.737.412/SP**. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, DF, j. 12 set. 2019. *Diário da Justiça Eletrônico*, 18 set. 2019.; BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 1.929.288/SP**. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Brasília, DF, j. 24 nov. 2020. *Diário da Justiça Eletrônico*, 1º dez. 2020.

Desde então, a teoria do desvio produtivo vem sendo gradualmente incorporada tanto pela jurisprudência quanto pela doutrina, consolidando-se como categoria indenizável nas relações de consumo. Seu desenvolvimento representa um importante avanço na evolução da responsabilidade civil brasileira, ao evidenciar a necessidade de proteção do tempo como bem jurídico essencial à dignidade da pessoa humana.

A teoria, portanto, contribui para a superação da visão patrimonialista clássica da responsabilidade civil, abrindo espaço para a reparação de novas formas de lesão existencial, características da sociedade contemporânea.

Em sua formulação original, Dessaune destaca que o tempo despendido em atendimentos ineficazes, reclamações repetidas ou procedimentos burocráticos impostos pelo fornecedor constitui uma violação concreta à dignidade do consumidor. Esse desperdício de tempo não pode ser tratado como mero dissabor ou como elemento acessório do dano moral tradicional. Trata-se de um prejuízo autônomo, suscetível de indenização específica.¹⁰⁵

Pontuou Vitor Guglinski:

Massificado o consumo, massificaram-se as respectivas demandas, fazendo com que milhares de consumidores passassem a lidar com uma série de infortúnios junto aos fornecedores para tentar solucionar os problemas decorrentes das relações travadas entre esses dois sujeitos.¹⁰⁶

A consequência direta, segundo o autor da teoria, é que os fornecedores evitam custos que se transformam em lucro extra, transferindo ao consumidor a contrariedade e os prejuízos pessoais.

Em continuação, Dessaune observa a existência de relação direta entre o domínio do conhecimento, o poder econômico e a intenção de certos fornecedores em se comportar de modo desleal, não cooperativo e danoso no mercado de consumo. Sintetiza a questão declarando “um exame empírico dessas relações sugere que, quanto maiores são o domínio do conhecimento e o poder econômico de um dado fornecedor, maior parece ser a intencionalidade dele na subversão da ordem jurídica para se beneficiar economicamente de problemas de consumo”¹⁰⁷.

¹⁰⁵ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022.

¹⁰⁶ GUGLINSKI, Vitor. **Danos morais pela perda de tempo útil: uma nova modalidade**. Revista Jus Navigandi. Teresina, ano 17, n. 3237, 12-05-2012, citado por DESSAUNE p. 60

¹⁰⁷ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022, p. 70.

Para melhor demonstrar suas conclusões, apresentou o Boletim SINDEC 2015¹⁰⁸, de onde retira-se que naquele ano, as cinco atividades mais reclamadas pelos consumidores nos Procons do Brasil eram exercidas por megaforneecedores de telefonia celular, de telefonia fixa, de cartão de crédito, de TV por assinatura além de banco comercial, nessa ordem¹⁰⁹.

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Telefonia Celular	338.247	13,4%
2º	Telefonia Fixa	241.311	9,5%
3º	Cartão de Crédito	183.846	7,3%
4º	TV por Assinatura	174.676	6,9%
5º	Banco comercial	144.138	5,7%

O último Boletim SINDEC, data de 2023, do qual cito os números atualizados das dez atividades mais demandas no Brasil. Veja-se ¹¹⁰:

Posição	Assunto	Quantidade	%
1º	Banco Comercial	51.303	11,6%
2º	Telefonia Celular	33.902	7,7%
3º	Cartão de Crédito	29.723	6,7%
4º	Financeira	27.301	6,2%
5º	Energia Elétrica	21.259	4,8%
6º	Telefonia Fixa	12.250	2,8%
7º	Água / Esgoto	10.244	2,3%
8º	Seguro	8.839	2,0%
9º	Internet (Serviços)	7.181	1,6%
10º	Aparelho Celular	7.075	1,6%

A fim de ilustrar o pano de fundo fático que deu ensejo à formulação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, e de demonstrar sua persistente relevância prática mais de uma década após sua proposição, é oportuno o exame de dados empíricos coletados pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do

¹⁰⁸ BRASIL. Ministério da Justiça. **Boletim Sindec 2015**. Brasília, DF: Ministério da Justiça, 2015. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/mais-de-2-6-milhoes-de-consumidores-foram-atendidos-nos-procons-em-2015/boletim-sindec-2015-final.pdf>. Acesso em: 27 set. 2025

¹⁰⁹ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022, p. 71.

¹¹⁰ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Boletim Sindec / Boletim ProConsumidor 2023**. Brasília, DF: Ministério da Justiça, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/boletins-1/boletim_proconsumidor_sindec_2023_v11_compressed.pdf. Acesso em: 27 set. 2025.

Consumidor (Sindec), comparando os rankings de fornecedores com maior número de reclamações, acima retratados.

A primeira tabela, presente na edição de 2015 do livro de Marcos Dessaune, revela os fornecedores mais demandados à época por práticas lesivas aos consumidores. Nela figuram, em destaque, empresas de telecomunicações, bancos e empresas de energia elétrica, setores notoriamente marcados por falhas reiteradas no atendimento e na solução de conflitos de consumo.

Com o avanço dos anos, o boletim atualizado do Sindec evidencia poucas mudanças estruturais no perfil dos fornecedores mais reclamados. Na tabela de 2023, verifica-se a persistência dos mesmos grupos econômicos no topo do ranking, ainda que com alterações pontuais nas posições ocupadas por cada um. A constância desses nomes, quase uma década depois, denota a inércia de comportamento dos fornecedores e, mais do que isso, a manutenção de práticas lesivas que continuam a provocar o desvio produtivo de consumidores em todo o país.

Na sequência, o autor aponta, do mesmo Boletim SINDEC 2015¹¹¹, os principais problemas enfrentados pelo consumidor brasileiro, naquele ano:

Posição	Problema	Quantidade	%
1º	Problemas com Cobrança	992.546	39,2%
2º	Problemas com Contrato	437.962	17,3%
3º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	401.436	15,9%
4º	Problemas com SAC	173.617	6,9%
5º	Problemas na Entrega de Produtos	100.579	4,0%
6º	Problemas com Garantia de Produtos	86.912	3,4%
7º	Problemas na Oferta	66.903	2,6%

Segue, portanto, a atualização dos problemas dos consumidores do último Boletim SINDEC, de 2023¹¹²:

¹¹¹ BRASIL. Ministério da Justiça. Boletim Sindec 2015. Brasília, DF: Ministério da Justiça, 2015. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/mais-de-2-6-milhoes-de-consumidores-foram-atendidos-nos-procons-em-2015/boletim-sindec-2015-final.pdf>. Acesso em: 27 set. 2025

¹¹² BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Boletim Sindec / Boletim ProConsumidor 2023**. Brasília, DF: Ministério da Justiça, 2023. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/boletins-1/boletim_proconsumidor_sindec_2023_v11_compressed.pdf. Acesso em: 27 set. 2025.

Posição	Problemas	Quantidade	%
1º	Problemas com Cobrança	151.704	34,4%
2º	Problemas com Contrato	56.616	12,8%
3º	Problemas com SAC	53.411	12,1%
4º	Vício ou Má Qualidade de Produto ou Serviço	43.261	9,8%
5º	Problemas na Entrega de Produtos	18.662	4,2%
	Demais Problemas	117.070	26,6%
	Total	440.724*	100,0%

Por último, a lista dos 50 fornecedores mais demandados em 2015¹¹³:

¹¹³ BRASIL. Ministério da Justiça. **Boletim Sindec 2015**. Brasília, DF: Ministério da Justiça, 2015. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/mais-de-2-6-milhoes-de-consumidores-foram-atendidos-nos-procons-em-2015/boletim-sindec-2015-final.pdf>. Acesso em: 27 set. 2025

	Fornecedor	Total
1º	CLARO/EMBRATEL/NET	204.145
2º	OI FIXO/CELULAR	200.659
3º	VIVO/ TELEFÔNICA /GVT	165.048
4º	ITAÚ	92.934
5º	SKY	89.273
6º	TIM/INTELIG	72.647
7º	BRADESCO	68.275
8º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	66.600
9º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	52.187
10º	SANTANDER	28.029
11º	SAMSUNG	25.128
12º	MÁQUINA DE VENDAS (RICARDO ELETRO / INSINUANTE / CITY LAR / ELETROSHOPPING)	20.931
13º	BANCO DO BRASIL	20.372
14º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	17.404
15º	CCE/DIGIBRAS/LENOVO	16.582
16º	BGN/CARDIF/CETELEM	15.581
17º	SONY	15.282
18º	MAGAZINE LUIZA	15.205
19º	MOTOROLA	14.209
20º	BMG	13.017
21º	HSBC	12.652
22º	UOL/PAGSEGURO	11.350
23º	BV FINANCEIRA	11.116
24º	NEXTEL	11.040
25º	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO	10.247
26º	BRITANIA ELETRODOMÉSTICOS/PHILCO ELETRÔNICOS	9.872
27º	BANCO PANAMERICANO	9.862
28º	CARREFOUR	9.737
29º	ELECTROLUX	8.855
30º	WHIRLPOOL/CONSUL/BRASTEMP	8.431
31º	CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ - CELPA	7.970
32º	LG	7.912
33º	AVISTA ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO	7.791
34º	WALMART	6.700
35º	EDITORIA GLOBO	6.329
36º	CENTRAIS ELÉTRICAS MATOGROSSENSES - CEMAT	6.241
37º	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO - CELPE	5.006
38º	ESPÍRITO SANTO CENTRAIS ELÉTRICAS - ESCELSA	4.842
39º	CREFISA	4.469
40º	PERNAMBUCANAS	4.451
41º	EMPRESA ENERGÉTICA DE MATO GROSSO DO SUL - ENERSUL	4.393
42º	EMPRESA BAIANA DE ÁGUAS E SANEAMENTO - EMBASA	4.371
43º	LEADER MAGAZINE	4.243
44º	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA - COELBA	4.200
45º	EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS	4.180
46º	EDITORIA ABRIL	4.143
47º	POSITIVO INFORMÁTICA	4.107
48º	C&A MODAS	4.069
49º	NOVO MUNDO	4.029
50º	CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SÃO PAULO - SABESP	3.761

E a lista atualizada de 2023¹¹⁴:

¹¹⁴ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Boletim Sindec / Boletim ProConsumidor 2023**. Brasília, DF: Ministério da Justiça, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/boletins-1/>

Posição	Fornecedor	Quantidade
1º	CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	19.289
2º	BRADESCO	16.578
3º	VIVO/ TELEFONICA /GVT	16.322
4º	ITAÚ	13.933
5º	TIM/INTELIG	11.239
6º	BMG	9.087
7º	BANCO PAN	8.543
8º	OI FIXO/CELULAR	8.328
9º	SANTANDER	7.775
10º	MAGAZINE LUIZA / NETSHOES	6.199
11º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	6.193
12º	CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA.COM	5.952
13º	MERCADO LIVRE / MERCADO PAGO	4.484
14º	ENEL DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO (ELETROPAULO)	4.293
15º	CASAS PERNAMBUCANAS	4.228
16º	CIA DE SANEAMENTO BASICO DO ESTADO DE SAO PAULO - SABESP	4.048
17º	BANCO MERCANTIL	3.937
18º	BANCO DAYCOVAL	3.500
19º	C6 BANK / BANCO FICSA	3.495
20º	BANCO DO BRASIL	3.493
21º	BANCO AGIBANK	2.946
22º	CPFL PAULISTA	2.922
23º	SAMSUNG	2.878
24º	CARREFOUR	2.799
25º	PAULISTA - SERVIÇOS DE RECEBIMENTOS E PAGAMENTOS	2.621
34º	SERASA	1.442
35º	CPFL PIRATININGA	1.423
36º	BRITANIA / PHILCO	1.422
37º	SEBRASEG CLUBE DE BENEFICIOS	1.356
38º	BANCO MÁXIMA S.A	1.352
39º	B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	1.324
40º	SKY	1.305
41º	CEMIG DISTRIBUIÇÃO	1.287
42º	CREFISA	1.237
43º	FACTA FINANCEIRA	1.229
44º	UOL / PAGSEGURO	1.175
45º	ALGAR TELECOM (CTBC)	1.161
46º	BRASIL CARD	1.160
47º	BINCLUB SERVIÇOS DE ADMININISTRAÇÃO E PROGRAMAS FINANCEIROS	1.156
48º	ENEL DISTRIBUIÇÃO GOIÁS (CELG)	1.120
49º	ASSOCIAÇÃO MUTUALISTA PARA BENEFICIOS COLETIVOS - AMBEC	1.109
50º	CREDZ	1.086

A comparação entre as duas tabelas (2015 e 2023) permite concluir que apesar do avanço doutrinário e jurisprudencial quanto à caracterização do tempo como bem jurídico digno de tutela, a realidade do mercado permanece hostil ao consumidor. O fenômeno do desvio produtivo continua presente e reiterado, como evidenciam os números das reclamações. Mais grave ainda é constatar que os mesmos fornecedores, passados quase dez anos, continuam a ocupar o topo dos rankings de queixas. Essa permanência não pode ser atribuída ao acaso, mas indica a existência de práticas abusivas estruturais e uma regulação insuficiente para dissuadir condutas reiteradamente lesivas.

Tal constatação revela que os números ainda favorecem a manutenção do ilícito, revelando-se mais vantajoso aos fornecedores suportar condenações pontuais, indenizações de baixo valor ou desgastes reputacionais limitados, do que investir na melhoria dos seus serviços e na prevenção de falhas. A reincidência, portanto, não apenas enfraquece a efetividade do sistema protetivo, como normaliza a transferência dos custos da ineficiência empresarial para o consumidor, que continua sendo obrigado a desviar tempo e energia na busca de soluções.

Dessa forma, a repetição do quadro ao longo de quase uma década evidencia que o desvio produtivo não é um evento esporádico ou excepcional, mas um padrão sistemático de violação aos direitos do consumidor, imposto por fornecedores que adotam deliberadamente estratégias de procrastinação e burocratização para evitar a resolução espontânea dos conflitos. Essa realidade reforça a necessidade de uma resposta regulatória mais incisiva, que avance em

medidas preventivas e sancionatórias capazes de alterar a lógica econômica dessas práticas.

Assim, a análise comparativa desses dados empíricos fortalece os fundamentos fáticos da teoria e evidencia a urgente necessidade de positivação normativa da indenização pela perda de tempo útil, acompanhada de mecanismos regulatórios eficazes. Caso contrário, corre-se o risco de perpetuar a desigualdade material entre consumidor e fornecedor nas relações de mercado e consolidar um cenário em que o ilícito se torne estruturalmente vantajoso para quem o pratica.

2.3. FUNDAMENTOS JURÍDICOS DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor encontra respaldo em uma construção doutrinária sólida, baseada em princípios fundamentais do direito civil contemporâneo e, em especial, no microssistema de proteção do consumidor. Seu ponto de partida é a afirmação de que o tempo do consumidor constitui um bem jurídico existencial, dotado de valor autônomo e merecedor de tutela específica.¹¹⁵

A teoria reconhece que, ao ser compelido a empregar tempo pessoal na resolução de falhas causadas exclusivamente por fornecedores ou prestadores de serviços, o consumidor sofre uma lesão que vai além do mero aborrecimento: trata-se de uma violação a sua dignidade, sua liberdade existencial e seu projeto de vida.¹¹⁶

Entre os fundamentos jurídicos que legitimam essa teoria, destaca-se, em primeiro lugar, a dignidade da pessoa humana (artigo 1º, III, da CFRB/88), erigida como fonte de todo o ordenamento jurídico brasileiro. A perda injustificada do tempo útil compromete o exercício pleno da autonomia pessoal e o usufruto de atividades essenciais, como o trabalho, o descanso, o estudo, o lazer e o convívio social, dimensões diretamente ligadas à dignidade.

A centralidade do tempo, enquanto expressão da dignidade da pessoa humana, tem despertado crescente atenção da doutrina e da jurisprudência, sobretudo diante da constatação de que sua perda indevida compromete não apenas o exercício pleno da autonomia individual, mas também o usufruto de

¹¹⁵ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022.

¹¹⁶ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022.

atividades essenciais à existência digna, como o trabalho, o descanso, o estudo, o lazer e o convívio social.

Nesse contexto, ganha força a compreensão de que o tempo, especialmente em sua dimensão útil, deve ser reconhecido como um bem jurídico autônomo, passível de tutela específica. Parte da doutrina propõe, inclusive, a caracterização da perda do tempo como uma nova modalidade de dano, distinta do dano moral tradicional.

Ao tratar do tema, Flávio Tartuce registra a expressão “tempo útil” com uma pitada de ironia, ecoando a crítica formulada por Marcos Catalan à ideia de que possa haver, por contraste, um “tempo inútil”. Afinal, como bem observa o autor, muitas vezes é justamente esse tempo livre, desacompanhado de finalidade prática, que proporciona as experiências mais prazerosas e subjetivamente significativas da vida¹¹⁷.

O adjetivo “útil” sugere uma lógica instrumental, segundo a qual o valor do tempo é medido pela sua produtividade ou pela capacidade de gerar resultados mensuráveis. A ironia está justamente em admitir, por contraste, a existência de um “tempo inútil”, como se houvesse lapsos da vida que pudessem ser descartados, destituídos de sentido. Ocorre que essa cisão linguística não se sustenta, ao contrário, o chamado “tempo inútil” pode ser, na perspectiva existencial, o mais valioso, pois se relaciona ao ócio criativo, ao descanso, ao lazer e às experiências subjetivas que constituem a dimensão qualitativa da vida.

Essa tensão semântica revela, ainda, uma crítica indireta ao paradigma contemporâneo do desempenho¹¹⁸, em que apenas o tempo produtivo é reconhecido como digno. A escolha da expressão, portanto, não é neutra, ela carrega consigo uma visão de mundo que reduz a existência ao rendimento. A ironia de Tartuce, acompanhada da crítica de Catalan, desvela esse reducionismo, ao lembrar que a vida não se esgota na lógica do trabalho e da eficiência. Nesse sentido, a discussão sobre “tempo útil” transcende o debate jurídico e adquire ressonâncias filosóficas e culturais, funcionando como chave hermenêutica para compreender o alcance da teoria do desvio produtivo, pois não se trata de compensar qualquer contratempo trivial, mas de tutelar a dimensão vital e insubstituível do tempo humano em todas as

¹¹⁷ TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade Civil** - 6ª Edição 2024. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book. p.465. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530995492/>.

¹¹⁸ HAN, Byung-Chul. **Sociedade do Cansaço** - 3ª ed. – Petrópolis-RJ : Vozes, 2024.

suas formas, inclusive naquilo que parece “inútil”, mas que constitui a essência da experiência existencial.

A crítica de que não existe tempo inútil encontra respaldo também em Paul Lafargue, em sua obra clássica “O Direito à Preguiça”¹¹⁹. O autor denuncia a ideologia que exalta o trabalho como medida exclusiva de valor e defende o ócio como dimensão essencial da vida humana. Nessa linha, aquilo que à primeira vista poderia ser considerado “inútil”, o descanso, a contemplação, o lazer, revela-se, em verdade, como tempo valioso e insubstituível para a realização da pessoa.

Décadas mais tarde, Domenico De Masi retoma essa reflexão ao propor o conceito de “ócio criativo” como a integração harmoniosa entre trabalho, estudo e lazer: “Quando trabalho, estudo e jogo coincidem, estamos diante daquela síntese exaltante que eu chamo de “ócio criativo”¹²⁰. Assim, tanto Lafargue quanto De Masi demonstram que o chamado “tempo inútil” é, na essência, o mais fértil para a liberdade, a criatividade e a dignidade da vida.

Outro fundamento essencial é o princípio da boa-fé objetiva, previsto no Código Civil¹²¹ (artigo 422), cuja função é impor aos contratantes um dever de lealdade, cooperação e confiança mútua. Quando o fornecedor cria obstáculos desnecessários à solução de problemas de consumo, como a imposição de múltiplos atendimentos, repetição de informações, descumprimento de prazos ou exigência de trâmites excessivos, ele viola esse princípio, transferindo indevidamente ao consumidor o ônus do próprio inadimplemento.

Essa lógica é reforçada pela distinção entre fortuito interno e fortuito externo. Falhas no sistema, interrupções de atendimentos, panes operacionais ou atrasos logísticos configuram fortuitos internos, pois decorrem de riscos previsíveis e inerentes à própria estrutura do empreendimento. Por essa razão, não afastam o dever de indenizar. O fornecedor, que auferir proveito da atividade, deve também suportar os encargos decorrentes de sua ineficiência.

Sob essa ótica, a aplicação desse entendimento preserva a coerência do sistema de responsabilidade objetiva e reforça a tutela do tempo útil como bem jurídico protegido, afastando qualquer tentativa de transferir ao consumidor os riscos ordinários da atividade econômica.

¹¹⁹ LAFARGUE, Paul. **O direito à preguiça**. São Paulo: Editora Hucitec, 1999.

¹²⁰ DE MASI, Domenico. **O Ócio Criativo**. Rio de Janeiro: Sextante, 2012.

¹²¹ BRASIL. **Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 11 jan. 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm. Acesso em: 27 set. 2025.

É nessa mesma linha que se insere a base normativa da teoria, fundada na responsabilidade objetiva do fornecedor, prevista nos artigos 12, 14 e 20 do Código de Defesa do Consumidor¹²². Basta, para a configuração do dever de indenizar, a demonstração do defeito na prestação do serviço ou na fabricação do produto e do dano suportado pelo consumidor, sendo desnecessária a prova de culpa. Assim, o tempo perdido para contornar uma falha injustificada constitui dano indenizável, ainda que não venha acompanhado de abalo psicológico intenso ou prejuízo econômico direto.

Do ponto de vista sistêmico, a proteção do tempo útil do consumidor se alinha ao princípio da vulnerabilidade (artigo 4º, I, do CDC), reconhecendo que o consumidor, além de hipossuficiente técnica e economicamente, é estruturalmente colocado em posição de desvantagem na relação contratual. A exigência de que ele assumo o ônus da ineficiência alheia agrava essa desigualdade e perpetua práticas abusivas naturalizadas no cotidiano do consumo.

Tem-se assim que a perda de tempo não é um mero desconforto, mas um dano a um bem jurídico relacional, isto é, um valor que adquire relevância não apenas pelo seu conteúdo econômico, mas sobretudo pela sua função existencial e por sua ligação com outros direitos fundamentais.

Como esclarece Carlos Alberto Bittar:

entendendo-se que os danos suscetíveis de produzir reação jurídica são os prejuízos injustamente impostos a outrem, tem-se, de início como de caráter moral aqueles que atingem o complexo valorativo da personalidade humana, nos aspectos da intimidade e da afetividade pessoal e da consideração social¹²³.

Como resposta, o ordenamento jurídico apresenta a responsabilidade civil e suas nuances, tutelando bens jurídicos.

Tem-se assim que a perda de tempo não é um mero desconforto, mas um dano a um bem jurídico relacional, isto é, um valor que adquire relevância não apenas pelo seu conteúdo econômico, mas sobretudo pela sua função existencial e por sua ligação com outros direitos fundamentais.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem reconhecido expressamente esse entendimento. Em emblemático julgado, a Ministra Nancy

¹²² BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 27 set. 2025.

¹²³ BITTAR, Carlos A. **Reparação civil por danos morais**, 4ª edição.. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2015. E-book. p.227. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788502223233/>. Acesso em: 05 set. 2025.

Andrighi assentou que: “o tempo livre do ser humano é bem jurídico relevante, pois se destina à realização de atividades existenciais”.¹²⁴

Em outra oportunidade, afirmou:

Na sociedade atual, marcada pela escassez de tempo e pela sobrecarga de tarefas”, compelir o consumidor a desviar-se de suas atividades ordinárias para buscar solução de problemas causados por falhas na prestação de serviços é forma de lesão a sua dignidade.¹²⁵

Por fim, a teoria do desvio produtivo dialoga com o próprio dever de indenizar por dano imaterial, previsto no artigo 5º, X, da CRFB/88 e no artigo 6º, VI, do CDC. Ao alçar a perda de tempo à condição de dano indenizável, a teoria não cria uma nova categoria jurídica, mas amplia o conteúdo do dano moral, incorporando uma perspectiva contemporânea, mais sensível à centralidade da pessoa e aos desafios da vida cotidiana.

Com base nesses elementos, a teoria propõe uma releitura dos institutos tradicionais da responsabilidade civil, em sintonia com os valores constitucionais e com as exigências de justiça material nas relações de consumo. Trata-se de um avanço normativo e hermenêutico que visa restabelecer o equilíbrio contratual e proteger o tempo do consumidor como patrimônio subjetivo insubstituível.

2.4. O RECONHECIMENTO DO DANO TEMPORAL NO JUDICIÁRIO BRASILEIRO

A consolidação da Teoria do Desvio Produtivo como categoria indenizatória não decorreu apenas do esforço doutrinário, mas também da sua progressiva incorporação pela jurisprudência, sobretudo a partir de 2018, com o julgamento do Recurso Especial n. 1.634.851/RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi:

PROCESSO CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. AUSÊNCIA. JUNTADA DE DOCUMENTOS COM A APELAÇÃO. POSSIBILIDADE. VÍCIO DO PRODUTO. REPARAÇÃO EM 30 DIAS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO COMERCIANTE.

1. Ação civil pública ajuizada em 07/01/2013, de que foi extraído o presente recurso especial, interposto em 08/06/2015 e concluso ao Gabinete em 25/08/2016. Julgamento pelo CPC/73.

¹²⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 1.737.412/SP**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. Brasília, DF, j. 13 set. 2019. *Diário da Justiça Eletrônico*, 13 set. 2019.

¹²⁵ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 1.634.851/RJ**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. Brasília, DF, j. 8 mar. 2018. *Diário da Justiça Eletrônico*, 8 mar. 2018.

2. Cinge-se a controvérsia a decidir sobre: (i) a negativa de prestação jurisdicional (art. 535, II, do CPC/73); (ii) a preclusão operada quanto à produção de prova (arts. 462 e 517 do CPC/73); (iii) a responsabilidade do comerciante no que tange à disponibilização e prestação de serviço de assistência técnica (art. 18, caput e § 1º, do CDC).
3. Devidamente analisadas e discutidas as questões de mérito, e fundamentado o acórdão recorrido, de modo a esgotar a prestação jurisdicional, não há que se falar em violação do art. 535, II, do CPC/73.
4. Esta Corte admite a juntada de documentos, que não apenas os produzidos após a inicial e a contestação, inclusive na via recursal, desde que observado o contraditório e ausente a má-fé.
5. À frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, não é razoável que se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado – ou, ao menos, atenuado – se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo.
6. À luz do princípio da boa-fé objetiva, se a inserção no mercado do produto com vício traz em si, inevitavelmente, um gasto adicional para a cadeia de consumo, esse gasto deve ser tido como ínsito ao risco da atividade, e não pode, em nenhuma hipótese, ser suportado pelo consumidor. Incidência dos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, em especial o da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I, do CDC) e o da garantia de adequação, Documento: 1576048 - Inteiro Teor do Acórdão - Site certificado - DJe: 15/02/2018 Página 1 de 10 a cargo do fornecedor (art. 4º, V, do CDC), e observância do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos por ele (art. 6º, VI, do CDC).
7. Como a defesa do consumidor foi erigida a princípio geral da atividade econômica pelo art. 170, V, da Constituição Federal, é ele – consumidor – quem deve escolher a alternativa que lhe parece menos onerosa ou embaraçosa para exercer seu direito de ter sanado o vício em 30 dias – levar o produto ao comerciante, à assistência técnica ou diretamente ao fabricante –, não cabendo ao fornecedor impor-lhe a opção que mais convém.
8. Recurso especial desprovido.¹²⁶

No corpo do acórdão, a Ministra relatora esclareceu que esse julgamento ofereceu a oportunidade para reconsideração de seu posicionamento anterior: “Isso porque, malgrado na teoria a tese seja bastante sedutora, o dia a dia – e todos que já passaram pela experiência bem entendem isso – revela que o consumidor, não raramente, trava verdadeira batalha para, enfim, atender a sua legítima expectativa de obter o produto adequado ao uso, em sua quantidade e qualidade”.

Na continuação do voto, nascia um dos primeiros precedentes que recepcionavam a “Teoria do Desvio Produtivo”:

A começar pela tentativa – por vezes frustrada – de localizar a assistência técnica próxima de sua residência ou local de trabalho ou até mesmo de onde adquiriu o produto; e ainda o esforço de agendar uma “visita” da

¹²⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 1.634.851/RJ**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. Brasília, DF, j. 8 mar. 2018. *Diário da Justiça Eletrônico*, 8 mar. 2018.

autorizada – tarefa que, como é de conhecimento geral, tem frequentemente exigido bastante tempo do consumidor, que se vê obrigado a aguardar o atendimento no período da manhã ou da tarde, quando não por todo o horário comercial.

Aliás, já há quem defenda, nessas hipóteses, a responsabilidade civil pela perda injusta e intolerável do tempo útil: Marcos Dessaune (Desvio Produtivo do Consumidor – O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011, p. 47-48); Pablo Stolze (Responsabilidade civil pela perda do tempo. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em: . Acesso em: 3 mar. 2017); Vitor Vilela Guglinski (Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade. Jus Navigandi, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012. Disponível em: . Acesso em: 3 mar. 2017).

(...) A modernidade exige soluções mais rápidas e eficientes, e o comerciante, porque desenvolve a atividade econômica em seu próprio benefício, tem condições de realizá-las!

Assim, não é razoável que, à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado – ou, ao menos, atenuado – se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo.

(...) Logo, à luz do princípio da boa-fé objetiva, se a inserção no mercado do produto com vício traz em si, inevitavelmente, um gasto adicional para a cadeia de consumo, esse gasto deve ser tido como ínsito ao risco da atividade, e não pode, em nenhuma hipótese, ser suportado pelo consumidor.

Toda essa dinâmica que se revela na prática, portanto, demonstra que a via-crúcis a que o fornecedor muitas vezes submete o consumidor vai de encontro aos princípios que regem a política nacional das relações de consumo, em especial o da vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I, do CDC) e o da garantia de adequação, a cargo do fornecedor (art. 4º, V, do CDC), além de configurar violação do direito do consumidor de receber a efetiva reparação de danos patrimoniais sofridos por ele (art. 6º, VI, do CDC).

Assegurado o direito líquido e certo dos consumidores, portanto, não impressionam os argumentos deduzidos pela recorrente – em tom quase ameaçador – de que “é preciso atentar para as graves consequências da determinação constante do acórdão recorrido, dados os efeitos maléficos que pode causar ao mercado de consumo e aos próprios consumidores”, ou de que “deste cenário decorra o aumento do preço final dos produtos, em prejuízo ao próprio consumidor” (fl. 348, e-STJ).

Há de ser ressaltado, por oportuno, que a defesa do consumidor foi erigida a princípio geral da atividade econômica pelo art. 170, V, da Constituição Federal.

Por isso, depois de novamente refletir sobre a questão, rogando vênias aos eminentes pares, concluo que é o consumidor quem deve escolher a alternativa que lhe pareça menos onerosa ou embaraçosa para exercer seu direito de ter sanado o vício em 30 dias – levar o produto ao comerciante, à

assistência técnica ou diretamente ao fabricante –, não cabendo ao fornecedor impor-lhe a opção que mais convém.¹²⁷

Esse reconhecimento representa um marco importante no processo de expansão da responsabilidade civil e da proteção ao consumidor no Brasil, especialmente no que tange à valorização do tempo como bem jurídico digno de tutela.

A partir da atuação da Ministra Nancy Andrighi no Superior Tribunal de Justiça, a Corte passou a reconhecer expressamente que o tempo despendido pelo consumidor na resolução de problemas indevidamente transferidos a ele pelos fornecedores caracteriza dano indenizável. Em diversos julgados, a Terceira Turma do STJ assentou que a imposição de esforço e tempo pessoal para solucionar falhas de consumo configura violação à dignidade do consumidor, autorizando a compensação por dano moral.

Outro precedente, digno de nota, advindo do STJ, com aplicação da teoria do desvio produtivo, advém do julgamento do REsp 1.737.412¹²⁸, onde, na ação civil pública originária, buscava-se que uma instituição financeira cumprisse as regras de tempo máximo para atendimento presencial em suas agências.

No caso específico, a legislação local previa como constrangimento do consumidor, a espera superior a 15 minutos em dias normais e 30 minutos em dias especiais, porém a espera ultrapassava 2 horas.

Destacou a Ministra relatora: "É imperioso concluir que a inadequada prestação de serviços bancários, caracterizada pela reiterada existência de caixas eletrônicos inoperantes, sobretudo por falta de numerário, e pelo consequente excesso de espera em filas por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal, é apta a caracterizar danos morais coletivos".¹²⁹

Em outra decisão, consolidando o entendimento da Corte, afirmou: "O tempo livre do ser humano é bem jurídico relevante, pois se destina à realização de atividades existenciais".¹³⁰

¹²⁷ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 1.634.851/RJ**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. Brasília, DF, j. 8 mar. 2018. *Diário da Justiça Eletrônico*, 8 mar. 2018.

¹²⁸ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 1.737.412/SP**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. Brasília, DF, j. 13 set. 2019. *Diário da Justiça Eletrônico*, 13 set. 2019.

¹²⁹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 1.737.412/SP**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. Brasília, DF, j. 13 set. 2019. *Diário da Justiça Eletrônico*, 13 set. 2019.

¹³⁰ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 1.737.412/SP**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. Brasília, DF, j. 13 set. 2019. *Diário da Justiça Eletrônico*, 13 set.

Esse reconhecimento jurisprudencial evidencia uma inflexão importante: a perda de tempo, anteriormente desconsiderada ou tratada como mero dissabor, passou a ser compreendida como dano autônomo, desde que demonstrado o desvio significativo da rotina existencial do consumidor.

Importante destacar que essa mudança de paradigma ocorre no contexto de uma crítica à chamada jurisprudência do mero aborrecimento, cuja aplicação indiscriminada, transformava o consumidor em alguém resignado ao desrespeito.

Em contraponto a essa lógica minimalista, o reconhecimento do dano temporal supõe a consideração da experiência concreta do consumidor, o impacto existencial da perda de tempo e a desproporção entre o dever de qualidade da prestação e o ônus indevidamente suportado pela parte vulnerável.

A ampliação da proteção ao tempo útil do consumidor também tem repercutido em tribunais estaduais, com diversas decisões reconhecendo o direito à indenização por desvio produtivo mesmo quando não presentes elementos tradicionais do dano moral clássico. Em geral, o reconhecimento se dá nos casos em que o consumidor é submetido a atendimentos repetitivos, demora injustificada na resolução de problemas, negativa reiterada de solução administrativa ou descumprimento de obrigações contratuais básicas, como é o caso de atrasos ou cancelamento de vôos que juntamente com falhas de comunicação e omissão no fornecimento de assistência adequada, fomentam o chamado “caos aéreo”.

Tribunais como o TJSP já reconheceram expressamente o cabimento de indenização por dano moral em razão do desvio produtivo de consumidores que, diante do cancelamento ou atraso de voos, foram forçados a despender tempo e energia na busca de soluções que deveriam ter sido providas diretamente pelas empresas aéreas.

Essa jurisprudência representa um avanço na tutela dos direitos fundamentais dos consumidores, ao reconhecer o tempo como um bem jurídico passível de proteção e compensação:

Dano moral configurado. Viagem original cancelada pela autora, diante da pandemia do Covid-19, a qual suportou verdadeiro calvário a fim de obter a remarcação das passagens dentro do prazo de 12 meses (Lei 14.034/2020), bem como suportou frustração quanto ao cancelamento do voo de retorno a São Paulo, tendo percorrido, ainda, nova “via crucis” ao tentar obter o reembolso do valor das passagens, fazendo-se necessário o ajuizamento da presente demanda. Aplicação da teoria da Perda do Desvio Produtivo do

Consumidor. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais). Valor que está em consonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como com os precedentes desta Câmara (Apelação Cível nº 1034882- 93.2022.8.26.0100, Rel. Elói Estevão Trolly, j. em 27/11/2023).¹³¹

APELAÇÃO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA - RECURSO - VOO DOMÉSTICO - PRIMEIRO CANCELAMENTO DEVIDO A CONDIÇÕES ADVERSAS DE TEMPO - SEGUNDO CANCELAMENTO POR MOTIVOS OPERACIONAIS - INEXISTÊNCIA DE CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR - EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE INOCORRENTE - AUSÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO DO AUTOR SOBRE OS CANCELAMENTOS - CONEXÕES COM TEMPO DE ESPERA DESARRAZOADO - VIAGEM DE VOLTA QUE DUROU 20 HORAS EM TRECHO QUE FOI FEITO EM 8 HORAS NA IDA - CHEGADA AO DESTINO 04 DIAS APÓS A DATA PREVISTA - TRANSTORNOS QUE REFOGEM DO MERO ABORRECIMENTO - DANOS MORAIS EVIDENCIADOS - MONTANTE INDENITÁRIO QUE COMPORTA REDUÇÃO PARA R\$ 5.000,00 - JUROS DE MORA QUE INCIDEM DESDE A CITAÇÃO POR SE TRATAR DE ILÍCITO CONTRATUAL - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO (TJSP, Apelação Cível 1000694- 98.2022.8.26.0189, Relator: Carlos Abrão, 14ª Câmara de Direito Privado, j. em 01/08/2022).¹³²

Esse movimento jurisprudencial revela uma abertura à constitucionalização da responsabilidade civil, compreendendo que os danos imateriais não se reduzem à dor ou à humilhação, mas abrangem igualmente a frustração de expectativas legítimas, a interferência indevida na vida cotidiana e a perda de oportunidades existenciais, todas ligadas à centralidade da pessoa humana como sujeito de direitos.

Vale citar importante precedente da Corte Catarinense, envolvendo consumidor e empresa de telefonia, em voto de relatoria do Exmo. Des. Saul Steil, nos autos do recurso de Apelação Cível n. 0304565-50.2017.8.24.0015, onde embora o consumidor estivesse amparado pela legislação consumerista, essa acabou não se mostrando suficiente, ou pelo menos não tão abrangente, a fim de acompanhar a evolução e a dinâmica das relações consumeristas, o que estava resultando em uma relação desvantajosa para o consumidor:

Aliás, o tempo útil do consumidor vem sendo motivo de reflexão por parte dos operadores do direito no desenvolvimento da teoria do desvio produtivo, que estuda a perda do tempo decorrente de atos e omissões reiterados dos fornecedores de produtos e serviços, que, com o objetivo único de otimizar o lucro, vêm descumprindo os deveres da boa-fé, da ética, deixando de observar os princípios e regras que regem as relações contratuais.¹³³

¹³¹ BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação Cível nº 1034882-93.2022.8.26.0100**. Relator: Desembargador Elói Estevão Trolly. Brasília, DF, j. 27 nov. 2023.

¹³² BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Apelação Cível nº 1000694-98.2022.8.26.0189**. Relator: Desembargador Carlos Abrão. 14ª Câmara de Direito Privado. Brasília, DF, j. 1 ago. 2022.

Nesse espaço, a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor (ou a proteção do tempo perdido) vem preencher uma lacuna, sustentando a tutela do direito individual do tempo livre do consumidor, que, quando violado, resulta no dever reparatório.

A amplitude da discussão sobre o valor do tempo não se limita às relações de consumo. Em decisões recentes, o Poder Judiciário reconheceu que o desperdício injusto do tempo de vida pode configurar, por si só, uma modalidade autônoma de dano indenizável. Exemplo paradigmático encontra-se em julgado do Tribunal de Justiça de Santa Catarina em que a teoria do desvio produtivo do consumidor, originalmente concebida no âmbito do Direito do Consumidor, foi expressamente evocada como parâmetro para a compreensão do tempo perdido em razão de um erro judiciário, projetando sua força argumentativa para além da esfera privada e revelando seu potencial de transformação na tutela dos direitos fundamentais:

FAZENDA PÚBLICA. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ERRO JUDICIÁRIO. EXPEDIÇÃO E CUMPRIMENTO EQUIVOCADOS DE MANDADO DE PRISÃO EM DESFAVOR DO AUTOR. RESTRIÇÃO INJUSTA E ESPÚRIA DE LIBERDADE PELO PERÍODO DE 4 (QUATRO) DIAS. PARCIAL PROCEDÊNCIA. INSURGÊNCIA DO AUTOR COM O ESCOPO DE MAJORAR A INDENIZAÇÃO MORAL FIXADA. PERTINÊNCIA DO PLEITO. SE O DANO MORAL DEVE SERVIR PARA O FIM DE REPARAR MONETARIAMENTE O DANO DECORRENTE DO ILÍCITO E, TAMBÉM, PARA QUE AS PRÁTICAS DE GESTÃO DE INFORMAÇÃO SEJAM AMPLIADAS, A MAJORAÇÃO DO DANO MORAL É NECESSÁRIA. FINALIDADE PEDAGÓGICA. A SUBTRAÇÃO DA LIBERDADE DE MODO ESPÚRIO RENDE ENSEJO À CONDENAÇÃO POR DANO MORAL. SENTENÇA REFORMADA NO PONTO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

"No tocante ao dano decorrente do tempo de vida desperdiçado, a teoria do desvio produtivo do consumidor (Marcos Dessaune) constitui parâmetro relevante e útil - inclusive já vem sendo aplicada noutras áreas, como no direito do trabalho. Tendo em vista que o Brasil optou expressamente na Constituição pelo sistema econômico capitalista (art. 170, II e IV), uma das consequências imediatas é a de que o dinheiro é imprescindível à sobrevivência. Então, se o tempo de prisão não for considerado como modalidade de dano indenizável, não há como negar, por outro lado, que durante o tempo em que alguém fica à disposição do juízo, mormente quando em prisão cautelar, deixa de obter condições para a própria sobrevivência, de galgar posições no mercado de trabalho, de aproveitar oportunidades de negócios e inúmeras outras atividades com potencialidades econômicas que não podem ser medidas ou, ainda, de perder o emprego/ocupação diante da ruptura da dinâmica do trabalho por ato que ao final se mostrou injustificado. Esse é o dano. O valor da

¹³³ BRASIL. Tribunal de Justiça de Santa Catarina. **Apelação Cível nº 0304565-50.2017.8.24.0015**, Comarca de Canoinhas. Relator: Desembargador Saul Steil. Terceira Câmara de Direito Civil. Brasília, DF, j. 20 ago. 2019.

indenização deve ser arbitrado como forma de compensação, porque em casos de condenações indevidas e de prisões indevidas não há nada que possa "reparar" o tempo de vida perdido. Resta apenas fixar algum valor para compensar." (CANI, Luiz Eduardo; MORAIS DA ROSA, Alexandre. Guia para Mitigação dos Erros Judiciários. Florianópolis: EMais, 2022).¹³⁴

Segundo Dessaune:

o tempo físico ou objetivo é um acontecimento natural, ou seja, o tempo que flui, que estabelece o ritmo da vida e que é medido pelos relógios. Por outro lado, o tempo pessoal ou subjetivo é o suporte implícito da existência humana, isto é, da vida, que dura certo tempo e nele se desenvolve. Dito de outra maneira, o tempo total de vida de cada pessoa é um bem finito individual; é o capital pessoal que, por meio de escolhas livres e voluntárias, pode ser convertido em outros bens materiais e imateriais, do qual só se deve dispor por autodeterminação.¹³⁵

Assim, o Judiciário vem desempenhando papel fundamental na legitimação da Teoria do Desvio Produtivo, atribuindo ao tempo um valor jurídico concreto e reconhecendo que sua apropriação indevida, ainda que não resulte em prejuízo econômico direto, constitui prática abusiva e enseja responsabilidade civil.

Não se pode perder de vista, contudo, a ameaça sempre presente de se reduzir o desvio produtivo à categoria do chamado "mero aborrecimento". Essa confusão conceitual compromete a densidade normativa da teoria e enfraquece a tutela do consumidor, pois banaliza a gravidade da perda de tempo vital ao equipará-la a simples contratempos cotidianos. É justamente nesse ponto que a doutrina e a jurisprudência devem permanecer vigilantes e afastar a sombra do "mero dissabor" e reconhecer que o desvio produtivo traduz uma lesão autônoma e relevante a direitos existenciais, incompatível com a lógica de minimização indenizatória que marcou a jurisprudência anterior.

Nesse contexto, o julgamento do REsp 1.962.275/GO¹³⁶, em que se firmou o entendimento de que "o simples descumprimento do prazo estabelecido em legislação específica para a prestação de serviço bancário não gera por si só dano moral in re ipsa", reforça a necessidade de constante atenção à linha tênue que separa o desvio produtivo do consumidor do mero aborrecimento cotidiano.

¹³⁴ BRASIL. Tribunal de Justiça de Santa Catarina. **Procedimento do Juizado Especial Cível nº 5004686-86.2019.8.24.0018**, Florianópolis (Capital). Relator: Desembargador Alexandre Moraes da Rosa. Terceira Turma Recursal. Brasília, DF, j. 10 nov. 2021.

¹³⁵ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022, p. 172-173.

¹³⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 1.962.275/GO**. Relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Brasília, DF, j. 24 abr. 2024. DJe 29 abr. 2024.

No caso, restou destacado na Corte ser imprescindível a demonstração do dano e do nexo de causalidade. Assim, sem a comprovação dos danos efetivos, não ultrapassava a esfera do mero aborrecimento.

O julgamento foi concluído pela Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça em 24 de abril de 2024 e resultou na tese do Tema 1.156¹³⁷ do STJ¹³⁸.

Detalhe da maior importância, está no fato de que o julgado considerou a perda de tempo como parte do dano moral e não como uma modalidade autônoma:

Admitir a indenização nas hipóteses aventadas constituiria incentivo a judicialização de questões infinitas, de modo a sobrecarregar o já superlotado Poder Judiciário. Não se deve deflagrar uma onda de ações em prol do suposto direito à melhor utilização do tempo livre, algo extremamente pessoal e que depende de análise acerca da extensão do dano (art. 944 do CC/2002), passível de invocação aleatória, podendo, inclusive, ensejar enriquecimento sem causa (art. 884 do CC/2002). A mera alegação genérica de que se está deixando de cumprir compromissos diários, profissionais, de lazer e de descanso, sem a comprovação efetiva do dano, possibilita verdadeiro abuso na interposição de ações por indenização em decorrência de supostos danos morais. (REsp 1962275 – GO, Rel. Min. RICARDO VILLAS BÓAS CUEVA, j em 24/04/2024.¹³⁹

Assim, o julgamento do REsp 1.962.275/GO evidencia a postura cautelosa do STJ em não admitir a perda de tempo como modalidade autônoma de dano, limitando-a ao âmbito do dano moral.

O reconhecimento da autonomia do dano temporal possui implicações práticas decisivas. Em primeiro lugar, assegura a reparação integral do consumidor, evitando que a indenização por dano moral absorva um prejuízo de natureza diversa. Além disso, delimita com clareza os critérios de valoração e de incidência de cada espécie de dano, prevenindo decisões que reduzam o tempo perdido à condição de mero dissabor. Por fim, ao reconhecer o tempo como recurso existencial e não apenas econômico, o direito reafirma sua função humanizadora e sua vinculação à dignidade da pessoa humana, fundamento que inspira toda a Teoria do Desvio Produtivo.

Embora compreensível a preocupação da Corte com a banalização da tutela e com o risco de uma “judicialização infinita”, esse entendimento também

¹³⁷ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Tema Repetitivo n. 1.156**: Definir se a demora na prestação de serviços bancários superior ao tempo previsto em legislação específica gera dano moral individual *in re ipsa* apto a indenização ao consumidor. Recurso Especial n. 1.962.275/GO. Relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Brasília, DF, j. 24 abr. 2024. DJe 29 abr. 2024.

¹³⁸ Tese firmada: O simples descumprimento do prazo estabelecido em legislação específica para a prestação de serviço bancário não gera por si só dano moral *in re ipsa*.

¹³⁹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 1.962.275/GO**. Relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Brasília, DF, j. 24 abr. 2024. DJe 29 abr. 2024.

revela a fragilidade do sistema em reconhecer a gravidade estrutural do desvio produtivo. O temor da multiplicação de ações e indenizações não pode servir como justificativa para neutralizar a proteção ao tempo existencial, sob pena de perpetuar práticas abusivas de fornecedores que, a cada ano, continuam a impor ao consumidor o ônus de sua própria ineficiência.

2.5. A CONSOLIDAÇÃO INADIÁVEL DO DESVIO PRODUTIVO: REFUTAÇÃO DAS CRÍTICAS E EXIGÊNCIA DE POSITIVAÇÃO

A Teoria do Desvio Produtivo (TDP), apesar da relevância crescente, diante do acolhimento pelos Tribunais e ordenamento jurídico, é frequentemente atacada por críticos que se apegam a argumentos de fragilidade conceitual e risco sistêmico. É imperativo confrontar as resistências de forma incisiva, pois elas ameaçam neutralizar a tutela do tempo útil, um bem existencial fundamental.

A teoria não se propõe a ampliar indiscriminadamente o campo da responsabilidade civil, mas a preencher uma lacuna do sistema, que é o tempo perdido do consumidor em razão da ineficiência dos fornecedores e prestadores de serviço. O reconhecimento dessa categoria não se traduz em inflacionar o dano moral, mas em conferir-lhe precisão e justiça material.

2.5.1. Prós e Contras à TDP

A tabela sintetiza os principais argumentos favoráveis (fundamentos e necessidades) e desfavoráveis (críticas e resistências) à aplicação da TDP¹⁴⁰:

ARGUMENTOS FAVORÁVEIS À TDP (NECESSIDADE E FUNDAMENTO)	CRÍTICAS E RESISTÊNCIAS À TDP (LIMITES)
Proteção Existencial da Dignidade Humana: O tempo é um bem jurídico existencial, escasso e irrecuperável, sendo a sua perda injustificada uma violação direta à dignidade da pessoa humana.	Risco de Banalização e Judicialização Infinita: A adoção irrestrita da teoria pode levar à banalização da responsabilidade civil, aproximando o dano temporal do conceito de “mero dissabor” e convertendo qualquer falha contratual em indenização. O STJ manifestou temor de uma “judicialização de questiúnculas infinitas”.

¹⁴⁰ Tabela 1 elaborada pela autora.

Superação do Mero Dissabor: A TDP é uma categoria de dano qualitativamente distinta do mero aborrecimento, preenchendo uma lacuna no sistema. O mero dissabor é uma falácia reducionista que legitima condutas abusivas dos fornecedores.	Dificuldade de Quantificação e Insegurança Jurídica: O tempo perdido não é facilmente mensurável em termos econômicos objetivos, o que pode levar a decisões arbitrárias ou excessivamente subjetivas e gerar insegurança jurídica, devido à falta de critérios claros.
Combate à Ineficiência Estrutural e Abuso de Direito: O desvio produtivo é um padrão sistemático de violação, imposto por fornecedores que adotam a procrastinação para evitar custos e se beneficiar economicamente do ilícito. A teoria visa alterar a lógica econômica dessas práticas.	Impacto Econômico e Repasse de Custos: Críticos alegam que a aplicação generalizada da TDP causaria graves consequências ao mercado e que o aumento dos custos das indenizações seria repassado ao preço final dos produtos, em prejuízo do próprio consumidor.
Fundamento na Responsabilidade Objetiva e Boa-Fé: A teoria se apoia na responsabilidade objetiva do fornecedor (Teoria do Risco) e pune a violação do princípio da boa-fé objetiva (dever de cooperação e lealdade), pois o fornecedor transfere o ônus do próprio inadimplemento ao consumidor.	Limitação da Autonomia (Visão Cautelosa do STJ): Julgados recentes do STJ (Tema 1.156) demonstraram uma postura cautelosa, limitando a perda de tempo ao âmbito do dano moral (não a considerando dano autônomo), exigindo a comprovação do dano efetivo para evitar o enriquecimento sem causa.
Função Punitiva, Compensatória e Pedagógica: A indenização pelo desvio produtivo tem função tríplice: compensar o recurso existencial perdido, dissuadir a conduta abusiva do fornecedor e atuar como punição pelo comportamento desleal.	Dificuldade de Comprovação Fática: Em muitos casos, o consumidor enfrenta dificuldades práticas para comprovar o tempo efetivamente perdido ou o desvio relevante de suas atividades existenciais, comprometendo a aplicação uniforme da teoria.
Exigência de Positivação para Efetividade: Para que o direito não se mantenha na "retórica", é inadmissível que a TDP permaneça apenas como construção doutrinária. Sua positivação em lei (como o PL 2.856/2022) é necessária para garantir a segurança jurídica e a efetividade da tutela.	Resistência à Tutela Autônoma: Parte da doutrina e jurisprudência ainda resiste em admitir que a perda de tempo útil, por si só, configure violação à dignidade, mantendo o entendimento tradicional de que é necessário haver sofrimento emocional intenso ou abalo psicológico relevante.

2.5.2. As Críticas e Suas Refutações

2.5.2.1 A Banalização Do Dano E O “Mero Dissabor”: Uma Falácia Reducionista

A crítica segundo a qual a TDP levaria à banalização da responsabilidade civil é insustentável. O desvio produtivo não se confunde com pequenos aborrecimentos cotidianos, por ser um dano qualitativamente distinto, que representa a perda irrecuperável de tempo vital causada por falhas evitáveis do fornecedor. A TDP visa coibir um padrão sistemático de violação dos direitos do consumidor, frequente imposto por mega fornecedores que adotam estratégias de procrastinação e burocratização deliberadas para evitar a resolução espontânea dos conflitos. A busca pela reparação não é abuso, mas exercício legítimo da cidadania e da boa-fé objetiva. Ignorar essa distinção significaria institucionalizar a ineficiência e perpetuar a desigualdade nas relações de consumo.

A verdadeira banalização não decorre do reconhecimento do dano, mas da tolerância com práticas reiteradas que desperdiçam o tempo do consumidor. Assim, a TDP surge como instrumento de reequilíbrio social e econômico, desestimulando a ineficiência e reafirmando o dever ético de eficiência nas relações de consumo.

2.5.2.2 O Risco Econômico E O Custo Ao Consumidor: Uma Inversão Inaceitável

Argumentar que a TDP causaria graves consequências ao mercado ou que o custo das indenizações seria repassado ao preço final dos produtos, em prejuízo do próprio consumidor, é inverter a lógica da atividade econômica (risco-proveito). O fornecedor, que se beneficia economicamente da atividade, deve assumir os riscos dela decorrentes. A reincidência dos mesmos mega fornecedores nos rankings de reclamações comprova que o ilícito é estruturalmente vantajoso para quem o pratica (custo-benefício), pois estariam evitando custos de melhoria e transformando a ineficiência em lucro adicional. A tutela do tempo não busca punir o mercado, mas restabelecer o equilíbrio entre eficiência empresarial e respeito ao consumidor, o que se coaduna com o princípio geral da atividade econômica.

2.5.2.3 A Quantificação E A Necessidade De Sistematização: Superando O Subjetivismo

A alegação de que o tempo não pode ser quantificado repete as objeções outrora dirigidas ao dano moral, hoje plenamente consolidado. O tempo útil

é intangível, mas mensurável sob critérios de razoabilidade judicial, aplicando-se o método bifásico do STJ, que pondera a gravidade da conduta, o poder econômico do ofensor e a vulnerabilidade da vítima, sem recorrer à tarifação rígida que empobreceria o sentido da justiça. A reparação deve ser proporcional à intensidade da lesão, que é a redução não consentida no bem-estar da vítima.

Com efeito, esse temor não se sustenta principalmente quando confrontado com a evolução histórica da responsabilidade civil. A dificuldade de mensuração não é argumento para negar a existência do direito. Conforme ocorreu com o dano moral, cuja consolidação demandou maturidade interpretativa e critérios de razoabilidade judicial.

2.5.3. Perspectivas Inadiáveis: A Exigência De Positivação Normativa

Apesar dessas críticas e limites, a Teoria do Desvio Produtivo vem abrindo espaço para um novo olhar sobre os danos imateriais, alargando a proteção ao consumidor e valorizando dimensões existenciais muitas vezes invisibilizadas pelo direito civil clássico. A consolidação dessa teoria depende, no entanto, de uma sistematização normativa mais clara, que delimite seus pressupostos, critérios e alcance, evitando distorções interpretativas, superando a subjetividade judicial.

Nesse sentido, discute-se a possibilidade de positivação da teoria, seja por meio de alterações legislativas no Código de Defesa do Consumidor, seja por súmulas vinculantes ou enunciados doutrinários que confirmem maior segurança jurídica à sua aplicação. A tipificação legal do dano temporal, como categoria distinta e autônoma, pode contribuir para uma aplicação mais coerente e previsível, assegurando a efetividade da tutela aos direitos da personalidade.

A teoria do desvio produtivo, como já bem mencionado, reconhece o tempo do consumidor como um bem jurídico tutelado. No entanto, para que a indenização seja devida, é preciso demonstrar que o fornecedor agiu de forma abusiva, causando um desvio significativo na rotina do consumidor.

Parte da doutrina teme a “inflação indenizatória”, porém, o critério do método bifásico do STJ, que será devidamente estudado no próximo capítulo, funciona como contenção racional.

Importante salientar e repisar, que o nascimento da tese deve-se ao comportamento abusivo pelo fornecedor, pois é sua obrigação entregar um bem

íntegro e funcional. Neste universo, não há como repassar o risco da atividade comercial ao consumidor sob a ameaça velada de que caso não haja conformação pelo consumidor, haverá alta de preços.

Apesar das críticas citadas e inúmeras outras que podem surgir no decorrer do processo, a Teoria do Desvio Produtivo caracteriza uma importante evolução na proteção dos direitos dos consumidores, especialmente em um contexto onde o tempo é cada vez mais valorizado como um recurso escasso e precioso. No entanto, sua aplicação requer uma análise cuidadosa e criteriosa para evitar os potenciais problemas apontados por seus críticos, tendo-se sempre em mente que lutar por um direito não é abuso, é exercício cívico.

Dos ensinamentos de Marcos Dessaune¹⁴¹, que bem esclarece o cenário, verifica-se que diversos profissionais autônomos, empresas de vários setores e até mesmo o próprio Estado, em vez de oferecerem ao consumidor um atendimento de qualidade, que esteja de acordo com suas responsabilidades jurídicas e sua missão institucional, frequentemente acabam impondo ao consumidor experiências de atendimento inadequadas ou deficientes.

Esse tipo de mau atendimento se caracteriza quando o fornecedor, ao negligenciar seus deveres primordiais, entrega um produto final com defeitos ou pratica condutas abusivas no mercado, criando assim problemas de consumo que podem ser potencialmente prejudiciais ou causar danos reais, gerando insatisfação e prejuízos para o consumidor, seja de forma individual ou coletiva.

É importante destacar que as razões por trás desse mau atendimento geralmente podem ser atribuídas a uma série de fatores, incluindo despreparo dos funcionários, desatenção aos detalhes, falta de consideração para com o cliente ou até mesmo, em alguns casos, má-fé por parte do fornecedor. Seja qual for o motivo, a consequência é sempre a mesma, o consumidor acaba sendo vítima de um problema de consumo que não deveria existir, que não foi causado por ele, e pelo qual ele não pode ser responsabilizado, frustrando assim suas legítimas expectativas, interesses e a confiança que ele depositou no fornecedor.

Quando o fornecedor adota uma postura deliberadamente inadequada, como se esconder, ignorar o problema, transferir responsabilidades ou até mesmo enganar o consumidor, as consequências são extremamente negativas. O

¹⁴¹ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022, p. 299.

consumidor, ao perceber que está sendo negligenciado ou maltratado, tende a reagir de maneira mais severa, o que pode acarretar danos não apenas à imagem da empresa, mas também em consequências financeiras.

Apesar disso, deve-se levar em consideração que muitos consumidores, mesmo quando se sentem prejudicados ou insatisfeitos em situações de mau atendimento, acabam não formalizando suas reclamações. Os motivos para isso podem variar, indo desde a falta de tempo, a avaliação de que o custo-benefício da reclamação não vale a pena, até o medo de represálias, desinformação, vergonha ou, ainda, o simples ceticismo e conformismo diante da ideia de que a situação não será resolvida satisfatoriamente.

Esse cenário é agravado pela lentidão do sistema judiciário brasileiro e pelas penas normalmente leves que são aplicadas aos fornecedores. Muitas empresas já esperam que a Justiça reconheça, ainda que de forma tardia, o direito do consumidor, e isso as incentiva a adotar posturas inertes ou de resistência, pois acreditam que esse comportamento seja economicamente vantajoso a curto prazo.

Dessa forma, muitos fornecedores, mesmo conscientes de que estão prejudicando o consumidor com problemas de consumo reais ou potenciais, escolhem se esquivar de suas responsabilidades, deixando para o consumidor o ônus temporal, financeiro e emocional de solucionar os problemas por conta própria. E, caso venham a ser pressionados ou acionados judicialmente, esses fornecedores ainda adotam estratégias de resistência às reclamações legítimas dos consumidores, acreditando que essa postura, combinada com estratégias jurídicas, resultará em menores custos para eles.

Como resultado direto dessa atitude desleal e pouco colaborativa, frequentemente observada após a conclusão do contrato de compra ou prestação de serviço, os fornecedores evitam incorrer em custos que poderiam ser transformados em investimentos para a resolução dos problemas, e acabam transformando esses valores em lucro adicional. No entanto, isso ocorre às custas de submeter os consumidores a uma experiência de frustração e prejuízos pessoais.

Em outras palavras, o que se observa no mercado é que, ao invés de oferecer produtos e serviços de qualidade, que atendam às necessidades, desejos e expectativas dos consumidores, promovam o seu bem-estar, contribuam para uma vida digna e liberem seus recursos produtivos, muitos fornecedores frequentemente falham ao oferecer um bom atendimento. Não só criam problemas no curso de suas

atividades, como também se omitem de resolvê-los de maneira eficiente e no prazo adequado, conforme a importância do produto ou serviço para o consumidor.

Assim, tem-se que é obrigação do fornecedor entregar um bem íntegro e funcional e tal argumento afasta a alegação de abuso por parte do consumidor.

A entrega de um bem íntegro e funcional é um direito básico do consumidor, e qualquer violação a esse direito deve ser devidamente reparada.

Como bem ressalta Dessaune, o tempo é “um recurso produtivo limitado que não pode ser acumulado nem recuperado ao longo da vida” ¹⁴². Portanto, a reparação deve reconhecer que a injustiça não está apenas no defeito do produto ou serviço, mas sobretudo no deslocamento da carga de resolução para quem não deu causa ao problema.

A verdadeira consolidação da TDP ocorrerá quando sua adoção resultar, primariamente, na melhoria do atendimento e na prevenção das falhas por parte dos fornecedores, reafirmando o valor do tempo como um patrimônio subjetivo insubstituível.

Essa perspectiva prática, ao ser transposta para o campo da dogmática, encontra respaldo na teoria da argumentação jurídica de Atienza (2022), que exige que tal conclusão seja justificada de forma racional, coerente e eticamente consistente, fundada em razões públicas controláveis. Não se trata, portanto, de uma escolha intuitiva ou meramente retórica, mas de uma decisão que deve ser legitimada no plano normativo.

Nessa mesma linha, Isabel Lifante Vidal (2018, pp. 218,219) sustenta que a interpretação jurídica deve ser orientada pela melhoria da prática jurídica, exigindo do intérprete a apresentação de razões que possam ser aceitas a partir de uma perspectiva imparcial, vinculada aos propósitos e valores que estruturam o próprio Direito. Para a autora, interpretar o Direito implica atribuir sentido às normas com base nos valores que o Direito pretende realizar, o que afasta decisões discricionárias ou puramente voluntaristas e reforça a necessidade de critérios de correção racional da decisão jurídica.

Essa exigência de correção valorativa da interpretação encontra correspondência direta na teoria do Direito como integridade de Dworking (2007), para quem a atividade interpretativa é inevitavelmente valorativa e deve buscar a

¹⁴² DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022, p. 299.

articulação coerente entre a dimensão autoritativa do Direito e sua dimensão axiológica. Nesse sentido, a decisão jurídica legítima é aquela que se ajusta ao sistema normativo existente e, ao mesmo tempo, o justifica à luz dos princípios de justiça, equidade⁴ e respeito igual pelas pessoas.

Essas lições orientam a análise da Teoria do Desvio Produtivo sob um prisma de fundamentação sólida, que articule valores jurídicos e éticos. A consideração do tempo perdido como dano indenizável deve apoiar-se em princípios estruturantes, como a responsabilidade civil e a boa-fé contratual, garantindo que a resposta do direito não seja apenas intuitiva ou retórica, mas devidamente legitimada no plano normativo.

Importa ressaltar que a análise da Teoria do Desvio Produtivo deve ser realizada caso a caso, com base em uma argumentação robusta que examine o comportamento das partes envolvidas e o impacto concreto do tempo perdido na vida do consumidor. Somente a partir dessa reconstrução argumentativa é possível verificar se a perda temporal assume relevância jurídica suficiente para ensejar reparação, em consonância com os princípios da proporcionalidade e da coerência do sistema jurídico.

Cabível ainda citar os ensinamentos de Neil MacCormick (2011), para quem o direito é um sistema de normas que visa coordenar o comportamento humano para o bem comum. Dessa forma, o uso da teoria em estudo estaria justificado pela necessidade de garantir que o sistema jurídico responda de maneira eficaz às transformações sociais, como a crescente demanda por uma maior tutela do tempo e da qualidade de vida dos consumidores, sempre com um raciocínio jurídico consistente com os valores que sustentam o ordenamento jurídico. Assim, pode-se argumentar que a teoria do desvio produtivo amplia a compreensão tradicional do dano indenizável, mas mantém a coerência com a proteção ao consumidor, que é um princípio já estabelecido no direito.

Por fim, na análise de MacCormick (2011), a proporcionalidade é um elemento chave na justificação de normas e decisões jurídicas, o que vem ao encontro da defesa de que cada caso deve ser analisado individualmente, verificando-se se o tempo perdido é significativo e capaz de causar impacto na vida do consumidor, momento em que a reparação será devida. Além disso, ainda pode haver diferentes escalas desse impacto, devendo a reparação ser também

proporcional ao mal sofrido. Em consequência, teremos uma resposta racional e coerente às demandas da sociedade moderna.

É urgente que a TDP seja positivada no ordenamento jurídico, pois, conforme o pensamento de Bobbio, o direito só se torna efetivo ao migrar do plano ideal para o normativo. A tipificação legal do dano temporal, como propõe o Projeto de Lei n. 2.856/2022, deve garantir a segurança jurídica, a previsibilidade e a efetividade da reparação.

Proteger o tempo do consumidor é reconhecer que o tempo é patrimônio existencial, ou seja, finito, irrepetível e dotado de valor jurídico.

Essa perspectiva normativa, que será objeto de aprofundamento no Capítulo 3, revela o potencial transformador da Teoria do Desvio Produtivo. Mais do que propor uma nova categoria de dano, ela convoca o direito a reavaliar sua função social frente às exigências contemporâneas de tempo, dignidade e equilíbrio nas relações privadas.

2.6. CONSIDERAÇÕES FINAIS SOBRE A TEORIA E SEUS DESAFIOS

A Teoria do Desvio Produtivo representa um marco conceitual relevante na evolução do direito privado brasileiro, ao introduzir uma nova perspectiva sobre os danos imateriais e atribuir valor jurídico ao tempo do consumidor. Ao reconhecer a perda de tempo útil como lesão autônoma e indenizável, a teoria amplia o escopo da responsabilidade civil e fortalece a proteção à dignidade da pessoa humana nas relações de consumo.

Contudo, como toda inovação jurídica, sua consolidação depende de enfrentamentos críticos. O debate doutrinário e jurisprudencial ainda é permeado por incertezas quanto aos critérios de aplicação, aos limites objetivos da tese e à viabilidade de sua quantificação. Essas lacunas tornam urgente a reflexão sobre formas de sistematização e positivação da teoria, de modo a garantir maior segurança jurídica, coesão interpretativa e efetividade prática.

Do ponto de vista prático, persistem desafios relacionados à quantificação do dano temporal e ao risco de alegações genéricas, mas tais problemas não devem ser superdimensionados. Trata-se de dificuldades semelhantes às que outrora se levantaram contra o reconhecimento do próprio dano moral, hoje amplamente consolidado. A superação dessas resistências depende

menos de negar a indenizabilidade do tempo perdido e mais de criar parâmetros objetivos, hermenêuticos e normativos para sua adequada aplicação.

Em síntese, a evolução doutrinária e jurisprudencial já realizada precisa ser acompanhada por uma sistematização normativa capaz de garantir segurança jurídica, previsibilidade e efetividade. É precisamente essa dimensão, a da positivação e regulamentação do dano temporal, que constitui o próximo passo necessário e será objeto de análise no Capítulo 3, onde se discutirá a possibilidade de reconhecimento legislativo do tempo como bem jurídico indenizável e os parâmetros possíveis para a mensuração desse prejuízo.

CAPÍTULO 3 - CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DA PERDA DO TEMPO ÚTIL

O tempo, outrora como simples elemento inerente à experiência humana, passou a ocupar posição destacada nas discussões jurídicas contemporâneas, especialmente no campo do direito do consumidor. Nesse contexto, passou a ser compreendido não apenas como um recurso existencial, mas também como um bem jurídico digno de tutela. O cotidiano do consumidor revela, com frequência, situações em que o tempo é injustamente desperdiçado em razão de falhas na prestação de serviços ou no fornecimento de produtos, o que configura o chamado desvio produtivo. Ainda assim, apesar de reconhecida pela doutrina e acolhida por parte da jurisprudência, a teoria formulada por Marcos Dessaune segue sem previsão legal específica, o que compromete a uniformidade das decisões e a efetividade da reparação.

À luz do pensamento de Norberto Bobbio, segundo o qual os direitos só se tornam efetivos quando passam do plano ideal para o normativo, este capítulo busca discutir a necessidade de positivação do direito ao tempo útil, conferindo-lhe densidade jurídica própria. Parte-se da premissa de que esse reconhecimento não é apenas avanço técnico, mas expressão concreta dos valores constitucionais da dignidade da pessoa humana e da reparação integral.

O desenvolvimento do capítulo organiza-se em cinco partes: (i) a positivação do direito ao tempo; (ii) análise do Projeto de Lei 2.856/2022, que propõe incluir no Código de Defesa do Consumidor uma seção específica sobre o tema; (iii) os critérios de precificação do tempo perdido, explorando parâmetros doutrinários e jurisprudenciais que orientam a quantificação do dano extrapatrimonial; (iv) a atualização necessária da tutela consumerista, culminando com (v) a proposta legislativa de reforma do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, sugerindo ajustes normativos que tornem o sistema mais eficiente e alinhado às demandas sociais contemporâneas.

Dessa forma, o capítulo busca contribuir para o amadurecimento do debate sobre o valor jurídico do tempo e para a construção de uma dogmática mais sensível à realidade cotidiana do consumidor, em que a proteção do tempo útil se revela não apenas um imperativo de justiça individual, mas também um instrumento de promoção da cidadania e da confiança nas relações de consumo.

3.1. A POSITIVAÇÃO DO DIREITO AO TEMPO

Norberto Bobbio enfatiza a importância das leis acompanharem as transformações sociais para garantir a eficácia e a justiça do ordenamento jurídico. Ele argumenta que a dicotomia entre público e privado é fundamental para compreender as mudanças nas relações sociais e políticas ao longo do tempo. Bobbio afirma que a relevância conceitual e também classificatória desta dicotomia “revela-se no fato de que nela compreende, ou nela convergem, outras dicotomias tradicionais e recorrentes nas ciências sociais, que a completam e podem inclusive substituí-la”¹⁴³. Isso sugere que as leis devem ser dinâmicas e adaptáveis às novas realidades sociais, refletindo as mudanças nas interações entre o Estado e a sociedade civil, a fim de manter sua relevância e eficácia.

Hoje, o desvio produtivo é reconhecido pela doutrina e por parte da jurisprudência, mas ainda não está positivado em lei. Isso leva a decisões inconsistentes e à dificuldade de proteção ao consumidor. Segundo Bobbio, não basta o reconhecimento teórico de um direito, é preciso que ele esteja claramente previsto na legislação e que existam mecanismos para garanti-lo.

Caso a teoria do desvio produtivo fosse expressamente incorporada ao Código de Defesa do Consumidor ou prevista em legislação específica, haveria um fortalecimento da segurança jurídica, permitindo que os consumidores reivindicassem seus direitos de maneira mais eficaz. Tal previsão normativa reduziria a subjetividade na interpretação judicial, evitando que essas situações fossem equivocadamente classificadas como meros dissabores e promovendo um equilíbrio mais justo nas relações de consumo.

O conceito de dano temporal, amplamente associado à teoria do desvio produtivo do consumidor, tem ganhado relevância na doutrina e na jurisprudência brasileira, ainda que não haja legislação específica que o regule. Essa teoria, formulada por Marcos Dessaune¹⁴⁴, reconhece que o tempo despendido pelo indivíduo na solução de problemas decorrentes de falhas na prestação de serviços ou defeitos em produtos configura uma forma de dano indenizável. Contudo, a

¹⁴³ BOBBIO, Norberto. **Estado, Governo, Sociedade**: Para uma Teoria Geral da Política. São Paulo: Paz e Terra, 1987, p. 15.

¹⁴⁴ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022.

ausência de um marco legal específico levanta questões sobre a segurança jurídica e a efetividade da tutela desse direito.

Sob a perspectiva de Norberto Bobbio¹⁴⁵, a análise do dano temporal pode ser inserida no contexto mais amplo da relação entre direito e sociedade. Bobbio destaca a importância da evolução dos sistemas normativos para garantir a proteção de novos direitos e a concretização da justiça. Para o autor, a efetividade do direito depende da sua capacidade de acompanhar as transformações sociais e de atender às novas demandas da cidadania. Assim, a lacuna legislativa quanto ao dano temporal reflete uma defasagem entre os direitos de fato reconhecidos pela sociedade e aqueles formalmente positivados no ordenamento jurídico.

Ao refletir sobre a evolução dos direitos humanos, Norberto Bobbio¹⁴⁶ recorre ao pensamento Kantiano e destaca que certos eventos históricos podem ser interpretados como sinais premonitórios do progresso moral da humanidade.

Em um dos seus últimos escritos, Kant formulou a pergunta: “Se o gênero humano está em constante progresso para o melhor?”. A essa questão, que ele qualificava como profética, respondeu de modo afirmativo, ainda que com cautela. Como exemplo desse progresso, identificou o entusiasmo despertado pela Revolução Francesa, cuja causa, segundo ele, só poderia residir em uma “disposição moral da humanidade”. Para ele, “o verdadeiro entusiasmo — comentava — refere-se sempre ao que é ideal, ao que é puramente moral (...), e não pode residir no interesse individual.”

Nesse mesmo raciocínio, Kant afirmava que a Revolução o “direito que tem um povo de não ser impedido, por outras forças, de dar a si mesmo uma Constituição civil que julga boa”. Por “Constituição civil”, explicava, entendia-se uma ordem em harmonia com os direitos naturais, na qual “os que obedecem à lei devem também, reunidos, legislar”.

Na Metafísica dos Costumes, reforça esse ponto ao sustentar que o único direito inato do homem é a liberdade, entendida como independência frente a vontade do outro, isto é, a liberdade como autonomia.

Inspirado nas lições de Kant, arremata Bobbio:

do ponto de vista da filosofia da história, o atual debate sobre os direitos do homem, cada vez mais amplo, cada vez mais intenso, tão amplo que agora

¹⁴⁵ BOBBIO, Norberto. **Estado, Governo, Sociedade**: Para uma Teoria Geral da Política. São Paulo: Paz e Terra, 1987, p. 15.

¹⁴⁶ BOBBIO, Norberto. **Estado, Governo, Sociedade**: Para uma Teoria Geral da Política. São Paulo: Paz e Terra, 1987, p. 15.

envolveu todos os povos da Terra, tão intenso que foi posto na ordem do dia pelas mais autorizadas assembleias internacionais pode ser interpretado como um “sinal premonitório” (*signum prognosticum*) do progresso moral da humanidade.¹⁴⁷

Na mesma obra, o autor, em diálogo com Gregorio Peces-Barba, aponta e distingue, em matéria de direitos humanos, etapas na construção do estado democrático de direito. Estas etapas institucionalizavam a perspectiva dos governadores que passam a ter direitos e não apenas deveres. A primeira etapa é a da positivação, ou seja, a da conversão do valor da pessoa humana e do reconhecimento em Direito Positivo, da legitimidade da perspectiva *ex parte populi*. São as Declarações de Direitos. A segunda etapa, intimamente ligada à primeira, é a generalização, ou seja, o princípio da igualdade e o seu corolário lógico, o da não discriminação. A terceira é a internacionalização, proveniente do reconhecimento, que se inaugura de maneira abrangente com a Declaração Universal de 1948 que, num mundo interdependente a tutela dos direitos humanos, requer o apoio da comunidade internacional e normas de Direito Internacional Público.¹⁴⁸

Finalmente, a especificação assina um aprofundamento da tutela, que deixa de levar em conta apenas os destinatários genéricos – o ser humano, o cidadão – e passa a cuidar do ser em situação – o idoso, a mulher, a criança, o deficiente. A Constituição de 1988 contém nos seus dispositivos todas essas etapas e exprime o impulso à especificação, para o qual Bobbio chama a nossa atenção com o rigor e o caráter heurístico dos seus distinguos.¹⁴⁹

Ou seja, um direito só se torna efetivo quando é transformado em norma jurídica e aplicado pelo Estado.

Hoje, o desvio produtivo é reconhecido pela doutrina e por parte da jurisprudência, mas ainda não está positivado em lei. Isso leva a decisões inconsistentes e à dificuldade de proteção ao consumidor. Segundo Bobbio, não basta o reconhecimento teórico de um direito; é preciso que ele esteja claramente previsto na legislação e que existam mecanismos para garanti-lo.

Caso a teoria do desvio produtivo fosse expressamente incorporada ao Código de Defesa do Consumidor ou prevista em legislação específica, haveria um

¹⁴⁷ BOBBIO, Norberto. **Estado, Governo, Sociedade**: Para uma Teoria Geral da Política. São Paulo: Paz e Terra, 1987, p. 15.

¹⁴⁸ BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos**. 2. ed. Rio de Janeiro: GEN LTC, 2004. *E-book*. p.7. ISBN 9788535293272. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788535293272/>.

¹⁴⁹ BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos**. 2. ed. Rio de Janeiro: GEN LTC, 2004. *E-book*. p.7. ISBN 9788535293272. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788535293272/>.

fortalecimento da segurança jurídica, permitindo que os consumidores reivindicassem seus direitos de maneira mais eficaz. Tal previsão normativa reduziria a subjetividade na interpretação judicial, evitando que essas situações fossem equivocadamente classificadas como meros dissabores e promovendo um equilíbrio mais justo nas relações de consumo.

Ao analisar a evolução dos direitos humanos ao longo da história, Norberto Bobbio¹⁵⁰ destaca não apenas os avanços conquistados, mas também os desafios que acompanham sua concretização. Ele observa que, apesar das contradições e limitações, o processo de especificação dos direitos tem se aprofundado, levando a novas categorias de proteção e a uma crescente conscientização sobre a necessidade de garantir direitos efetivos a diferentes grupos.

Nesse sentido, ele afirma¹⁵¹:

Desde seu primeiro aparecimento no pensamento político dos séculos XVII e XVIII, a doutrina dos direitos do homem já evoluiu muito, ainda que entre contradições, refutações, limitações. Embora a meta final de uma sociedade de livres e iguais, que reproduza na realidade o hipotético estado de natureza, precisamente por ser utópica, não tenha sido alcançada, foram percorridas várias etapas, das quais não se poderá facilmente voltar atrás. Além de processos de conversão em direito positivo, de generalização e de internacionalização, aos quais me referi no início, manifestou-se nestes últimos anos uma nova linha de tendência, que se pode chamar de especificação; ela consiste na passagem gradual, porém cada vez mais acentuada, para uma ulterior determinação dos sujeitos titulares de direitos. Ocorreu, com relação aos sujeitos, o que desde o início ocorrera com relação à ideia abstrata de liberdade, que se foi progressivamente determinando em liberdades singulares e concretas (de consciência, de opinião, de imprensa, de reunião, de associação), numa progressão ininterrupta que prossegue até hoje: basta pensar na tutela da própria imagem diante da invasão dos meios de reprodução e difusão de coisas do mundo exterior, ou na tutela da privacidade diante do aumento da capacidade dos poderes públicos de memorizar nos próprios arquivos os dados privados da vida de cada pessoa. Assim, com relação ao abstrato sujeito “homem”, que já encontrara uma primeira especificação no “cidadão” (no sentido de que podiam ser atribuídos ao cidadão novos direitos com relação ao homem em geral), fez-se valer a exigência de responder com nova especificação à seguinte questão: que homem, que cidadão?

Ao transpor a análise do plano ideal para o contexto real, o autor torna evidente a distinção entre a formulação teórica dos direitos humanos — que se expandem continuamente e demandam fundamentação jurídica robusta — e a efetiva garantia de sua proteção. Nesse sentido, é essencial reconhecer que a

¹⁵⁰ BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos**. 2. ed. Rio de Janeiro: GEN LTC, 2004. *E-book*. p.34. ISBN 9788535293272. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788535293272/>.

¹⁵¹ BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos**. 2. ed. Rio de Janeiro: GEN LTC, 2004. *E-book*. p.34. ISBN 9788535293272. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788535293272/>.

efetivação desses direitos depende da existência de marcos legais específicos que os regulamentem de maneira adequada. À medida que novas demandas sociais emergem e os direitos se diversificam, sua implementação torna-se mais complexa, exigindo normativas distintas para cada tipo de direito.

O contraste entre declarações solenes e sua efetivação jurídica é evidente, revelando a necessidade de instrumentos normativos capazes de transformar princípios abstratos em garantias efetivas. Se o intenso debate contemporâneo sobre os direitos humanos pode ser interpretado como um indicativo de progresso moral da humanidade, é essencial destacar que esse avanço não se mede apenas pelo discurso, mas pela existência de legislações específicas que assegurem sua implementação. Afinal, sem um arcabouço normativo adequado, a materialização desses direitos permanece limitada ao plano das intenções.

Diante disso, ao adotar a perspectiva da filosofia da história, Bobbio¹⁵² coloca a questão do significado intrínseco da própria história e do papel do direito em sua construção. A sucessão de eventos narrada pelos historiadores não parece possuir um único sentido objetivo, mas sim aquele que lhe é atribuído em cada contexto, de acordo com os valores, necessidades e desafios de cada época. Assim, a análise da evolução dos direitos humanos pode ser interpretada como um indicativo de progresso moral, mas essa leitura não esgota as múltiplas facetas da contemporaneidade. A história demonstra que boas intenções não bastam para consolidar direitos; é imprescindível que cada dimensão desses direitos seja acompanhada de regulamentação específica, capaz de assegurar sua efetividade diante dos desafios sociais e políticos do mundo contemporâneo.

Nessa perspectiva, o tempo, como valor fundamental, precisa ser protegido contra abusos que o comprometam injustamente. A evolução dos direitos e a busca pelo progresso da humanidade são temas recorrentes no pensamento filosófico e político. Norberto Bobbio¹⁵³, inspirado por Kant, enfatiza que o avanço a sociedade não é uma necessidade inevitável, mas uma possibilidade que depende da ação consciente e da vontade coletiva. Diante desse desafio, torna-se fundamental refletir sobre o papel das leis e das instituições na garantia de um futuro mais justo e equitativo.

¹⁵² BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos**. 2. ed. Rio de Janeiro: GEN LTC, 2004. *E-book*. p.34. ISBN 9788535293272. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788535293272/>.

¹⁵³ BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos**. 2. ed. Rio de Janeiro: GEN LTC, 2004. *E-book*. p.36. ISBN 9788535293272. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788535293272/>.

Do mesmo autor¹⁵⁴:

Com relação às grandes aspirações dos homens de boa vontade, já estamos demasiadamente atrasados. Busquemos não aumentar esse atraso com nossa incredulidade, com nossa indolência, com nosso ceticismo. Não temos muito tempo a perder.

Se a evolução dos direitos humanos depende da sua positivação, como lembra Bobbio, o mesmo deve ocorrer com o direito ao tempo útil do consumidor. A ausência de previsão legal específica mantém esse direito no campo da retórica, sem plena eficácia prática.

3.2. PROPOSTA LEGISLATIVA DO DIREITO AO TEMPO

Para que a Teoria do Desvio Produtivo não permaneça apenas como uma construção doutrinária ou como tese aplicada em decisões judiciais isoladas, é indispensável que seja positivada de forma expressa no ordenamento jurídico brasileiro.

Nesse sentido, um avanço relevante ocorreu com a apresentação do Projeto de Lei n. 2856/2022¹⁵⁵, de autoria do Senador Fabiano Contarato, que

¹⁵⁴ BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos**. 2. ed. Rio de Janeiro: GEN LTC, 2004. *E-book*. p.36. ISBN 9788535293272. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788535293272/>.

¹⁵⁵ BRASIL. Congresso Nacional. **Projeto de Lei n. 2.856/2022**, que altera a Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre o tempo como bem jurídico, aperfeiçoar a reparação integral dos danos e prevenir o desvio produtivo do consumidor. Brasília, DF, 2022. PROJETO DE LEI Nº 2.856, DE 2022 Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre o tempo como um bem jurídico, aperfeiçoar a reparação integral dos danos e prevenir o desvio produtivo do consumidor. O CONGRESSO NACIONAL decreta: Art. 1º Esta Lei altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para dispor sobre o tempo como um bem jurídico, aperfeiçoar a reparação integral dos danos e prevenir o desvio produtivo do consumidor. Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida dos arts. 25-A a 25-F, com a seguinte redação: “Seção III-A Da Responsabilidade pelo Desvio Produtivo do Consumidor. Art. 25-A O tempo é bem jurídico essencial para o desenvolvimento das atividades existenciais do consumidor, sendo assegurado o direito à reparação integral dos danos patrimoniais e extrapatrimoniais decorrentes de sua lesão. Art. 25-B O fornecedor de produtos ou serviços deverá empregar todos os meios e esforços para prevenir e evitar lesão ao tempo do consumidor. Art. 25-C As condutas do fornecedor que impliquem perda indevida do tempo do consumidor são consideradas práticas abusivas. Parágrafo único. Considera-se também abusiva a prática de disparar, reiterada ou excessivamente, mensagens eletrônicas, robochamadas ou ligações telefônicas pessoais para o consumidor sem o seu consentimento prévio e expresso, ou após externado o seu incômodo ou recusa. Art. 25-D Na apuração dos danos patrimoniais e extrapatrimoniais decorrentes da lesão ao tempo do consumidor, deverão ser consideradas as seguintes circunstâncias, entre outras: I - o descumprimento, pelo fornecedor, do tempo máximo para atendimento presencial e virtual ao consumidor, conforme estabelecido pela legislação e normas administrativas específicas; II - o descumprimento, pelo fornecedor, do prazo legal ou contratual para sanar o vício do produto ou serviço, bem como para responder a demanda do consumidor; III - a inobservância, pelo fornecedor, de prazo compatível com a essencialidade, a utilidade ou a característica do produto ou do serviço, quando não existir prazo legal ou contratual para o fornecedor resolver o problema de consumo ou responder a demanda do consumidor; IV - o tempo total durante o qual o consumidor ficou privado do uso ou consumo do produto ou serviço com vício ou defeito; V - o tempo total gasto pelo consumidor na

propõe alterar o Código de Defesa do Consumidor para reconhecer o tempo como bem jurídico tutelado, prevenir o desvio produtivo do consumidor e aperfeiçoar o princípio da integral dos danos.

Entre as inovações do projeto, destaca-se a criação de uma seção específica intitulada “Da Responsabilidade pelo Desvio Produtivo do Consumidor”, que tipifica como práticas abusivas as condutas que causem perda indevida de tempo, presume o dano extrapatrimonial em determinadas circunstâncias e estabelece critérios objetivos de mensuração, levando em conta fatores como o prazo de atendimento, a essencialidade do serviço e o tempo despendido em demandas administrativas ou judiciais.

A justificação do projeto¹⁵⁶ parte de dados empíricos que demonstram o impacto real do tempo perdido nas atividades cotidianas dos consumidores. Uma pesquisa realizada em 2008, citada por Marcos Dessaune¹⁵⁷, revelou que 33,8% das pessoas desviam-se do trabalho para resolver problemas de consumo criados por fornecedores, 21,2% afastam-se dos estudos e 20,7%, sacrificam o descanso. Quando questionados sobre o valor do tempo, 52% o consideraram “muito importante” e outros 46,2% o classificaram como “um bem ou recurso fundamental na vida”. Apenas 7,5% entenderam essas situações como um “mero dissabor ou um contratempo normal na vida de qualquer pessoa”, enquanto 92,5% as reconheceram como um dano efetivo, passível de punição ou indenização, o que reforça a insuficiência da jurisprudência tradicional que insiste em enquadrar tais situações como aborrecimentos triviais.

Apesar dos méritos, o texto do PL 2.856/2022 ainda demanda aprimoramentos técnicos, especialmente quanto à definição de critérios mais

resolução da sua demanda administrativa, judicial ou apresentada diretamente ao fornecedor. Art. 25-E Considera-se presumido o dano extrapatrimonial decorrente da lesão ao tempo do consumidor, podendo sua reparação, em tutela individual ou coletiva, ocorrer concomitantemente com a indenização de dano material ou moral. Art. 25-F A reparação do dano extrapatrimonial decorrente da lesão ao tempo do consumidor deverá ser quantificada de modo a atender às funções compensatória, preventiva e punitiva da responsabilidade civil. Parágrafo único. A reparação prevista no caput deste artigo deverá ser majorada quando envolver qualquer das seguintes situações, entre outras: I - produto ou serviço essencial; II - consumidor hipervulnerável; III - fornecedor de grande porte; IV - demandas repetitivas contra o mesmo fornecedor ou sua figuração reiterada em cadastro de reclamações fundamentadas mantido pelos órgãos públicos de defesa do consumidor.” Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

¹⁵⁶ BRASIL. Congresso Nacional. **Projeto de Lei n. 2.856/2022**, que altera a Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre o tempo como bem jurídico, aperfeiçoar a reparação integral dos danos e prevenir o desvio produtivo do consumidor. Brasília, DF, 2022.

¹⁵⁷ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022, p. 299.

precisos para a quantificação do dano e à adequação das sanções de acordo com o porte econômico do fornecedor e a habitualidade de sua conduta. É necessário também explicitar graduações de vulnerabilidade do consumidor, de modo a evitar tanto a banalização das indenizações quanto o risco de incentivo ao descumprimento sistemático de normas.¹⁵⁸

A positivação legislativa, portanto, não se esgota na simples inserção de dispositivos no Código de Defesa do Consumidor, requer normas operacionais, objetivas e harmônicas com os princípios da responsabilidade civil e da boa-fé contratual.

Mais do que uma inovação técnica, a positivação da Teoria do Desvio Produtivo deve ser compreendida como desdobramento lógico dos princípios estruturantes do sistema jurídico brasileiro, em especial a dignidade da pessoa humana, a boa-fé objetiva e a vedação ao abuso de direito. Reconhecer expressamente o tempo como bem jurídico é reafirmar que o direito do consumidor ultrapassa a mera reparação patrimonial e alcança o plano da proteção existencial, no qual o tempo é expressão direta da liberdade e da autonomia pessoal.

Nesse ponto, é oportuno recordar o exemplo trazido por Sílvio de Salvo Venosa, ao afirmar que:

é incômodo perfeitamente tolerável aguardar alguns minutos em uma fila para obter um serviço público ou privado; é incômodo intolerável e atenta contra a dignidade da pessoa ficar numa fila mais de 24 horas para se obter vaga para o filho em escola pública ou para ser atendido pelo sistema oficial de saúde.¹⁵⁹

A observação de Venosa traduz, de forma clara, o núcleo ético e jurídico da questão: a diferença entre o desconforto inerente à vida social e a violação efetiva da dignidade humana.

A partir dessa distinção, percebe-se que a legislação deve ser construída com base em critérios de razoabilidade, proporcionalidade e essencialidade do serviço, de modo a distinguir situações corriqueiras, inevitáveis em uma sociedade complexa, daquelas em que o tempo é injustamente subtraído do cidadão. É necessário considerar também a intensidade do prejuízo, o grau de vulnerabilidade do consumidor, a recorrência da conduta do fornecedor e o impacto existencial da espera. Esses critérios conferem objetividade à aplicação da norma e

¹⁵⁸ O Projeto de Lei encontra-se na Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania, aguardando designação de relator, desde 10/05/2023. Não foram oferecidas emendas no prazo regimental.

¹⁵⁹ VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil 3: esquematizado**. 5. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018, p. 312.

evitam tanto a banalização da indenização quanto a desproteção das situações que efetivamente configuram dano injusto.

A elaboração desses parâmetros, contudo, não pode ignorar o caráter contingente e imprevisível da vida social. Como observa Zygmunt Bauman:

Todos nós estamos acostumados com ocasiões desagradáveis e desconfortáveis em que as coisas ou pessoas nos causam preocupações que não esperaríamos, e certamente não desejaríamos, que causassem. O que torna essas adversidades ("golpes do destino", como às vezes as chamamos) particularmente incômodas é que elas chegam sem aviso – não esperamos que elas cheguem e com muita frequência não acreditamos que possam estar perto. Elas nos atingem, como dizemos, 'como um raio em céu azul'.¹⁶⁰

A reflexão de Bauman reforça a ideia de que critérios e previsões são indispensáveis, mas jamais suficientes. A lei deve oferecer clareza e objetividade, mas também espaço para interpretação prudente, de modo que o julgador possa adaptar a norma às singularidades de cada caso. A clareza da regra deve caminhar junto da abertura interpretativa, sob pena de o direito tornar-se insensível às particularidades da experiência humana e às múltiplas formas de violação do tempo útil do consumidor.

Por isso, a previsão normativa precisa ser acompanhada de parâmetros suficientemente claros, proporcionais e operacionais, capazes de orientar o julgador e prevenir a banalização da tutela. A norma deve possuir função pedagógica e preventiva, estimulando os fornecedores a aprimorarem seus canais de atendimento, a adotarem práticas eficientes e a respeitarem o tempo dos seus clientes, transformando a reparação do dano em mecanismo de indução à qualidade nas relações de consumo.

Em síntese, a proposta legislativa representa um marco relevante ao reconhecer expressamente o tempo como bem jurídico e ao propor instrumentos concretos para coibir o desvio produtivo. Contudo, sua efetividade dependerá da precisão dos critérios normativos e da capacidade de equilibrar segurança jurídica e proteção substancial do consumidor.

O verdadeiro desafio não está apenas em positivá-lo, mas em torná-lo aplicável e funcional, de modo a assegurar que o tempo, recurso finito e irrecuperável, seja finalmente protegido como valor jurídico essencial nas relações de consumo.

¹⁶⁰ BAUMAN, Zygmunt. **Tempos Líquidos**. Rio de Janeiro: Zahar, 1998, p. 99.

Evidentemente, a positivação do direito ao tempo útil não deve conduzir a uma tarifação rígida ou engessada do dano, sob pena de contrariar sua própria natureza imaterial e individual. O desafio que se impõe é justamente o de conciliar previsibilidade e equidade, permitindo que a norma seja aplicável sem perder de vista a singularidade de cada caso concreto. É sob essa perspectiva que se abre o debate seguinte, voltado à análise dos critérios de precificação do tempo perdido, tema que demanda sensibilidade jurídica e prudência judicial para evitar que a justa reparação se converta em mera padronização aritmética.

3.3. CRITÉRIOS DE PRECIFICAÇÃO DO TEMPO PERDIDO

Conforme argumenta Bobbio, “o problema fundamental em relação aos direitos do homem, hoje, não é tanto o de justificá-los, mas o de protegê-los”¹⁶¹.

Nesse contexto, surge o debate legislativo do Projeto de Lei do Senado n. 150/1999, de autoria do Senador Antônio Carlos Valadares, abordando o dano moral e sua reparação, posteriormente, devido a sua natureza bicameral, encaminhado à Câmara dos Deputados e distribuído como PL 7124/2002¹⁶².

¹⁶¹ BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos**. 2. ed. Rio de Janeiro: GEN LTC, 2004. *E-book*. p.21. ISBN 9788535293272. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788535293272/>

¹⁶² BRASIL. Congresso Nacional. **Projeto de Lei n.º 7.124/2002**, que dispõe sobre danos morais e sua reparação. Brasília, DF, 2002. S U M Á R I O: I - Projeto inicial II - Projetos apensados: PLs 1.443/03, 1.914/03, 7.329/10 emenda apresentada III - Na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania: - - - parecer do relator parecer da Comissão O Congresso Nacional decreta: Art. 1º Constitui dano moral a ação ou omissão que ofenda o patrimônio moral da pessoa física ou jurídica, e dos entes políticos, ainda que não atinja o seu conceito na coletividade. Art. 2º São bens juridicamente tutelados por esta Lei inerentes à pessoa física: o nome, a honra, a fama, a imagem, a intimidade, a credibilidade, a respeitabilidade, a liberdade de ação, a auto-estima e o respeito próprio. Art. 3º São bens juridicamente tutelados por esta Lei inerentes à pessoa jurídica e aos entes políticos: a imagem, a marca, o símbolo, o prestígio, o nome e o sigilo da correspondência. Coordenação de Comissões Permanentes - DECOM – P_4213 CONFERE COM O ORIGINAL AUTENTICADO 2 Art. 4º São considerados responsáveis pelo dano moral todos os que tenham colaborado para a ofensa ao bem jurídico tutelado, na proporção da ação ou da omissão. Art. 5º A indenização por danos morais pode ser pedida cumulativamente com os danos materiais decorrentes do mesmo ato lesivo. § 1º Se houver cumulação de pedidos de indenização, o juiz, ao exarar a sentença, discriminará os valores das indenizações a título de danos patrimoniais e de danos morais. § 2º A composição das perdas e danos, assim compreendidos os lucros cessantes e os danos emergentes, não se reflete na avaliação dos danos morais. Art. 6º A situação de irregularidade do agente ou preposto da Administração não a isenta da responsabilidade objetiva de indenizar o dano moral, ressalvado o direito de regresso. Art. 7º Ao apreciar o pedido, o juiz considerará o teor do bem jurídico tutelado, os reflexos pessoais e sociais da ação ou omissão, a possibilidade de superação física ou psicológica, assim como a extensão e duração dos efeitos da ofensa. § 1º Se julgar procedente o pedido, o juiz fixará a indenização a ser paga, a cada um dos ofendidos, em um dos seguintes níveis: I – ofensa de natureza leve: até R\$ 20.000,00 (vinte mil reais); II – ofensa de natureza média: de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) a R\$ 90.000,00 (noventa mil reais); III – ofensa de natureza grave: de R\$ 90.000,00 (noventa mil reais) a R\$ 180.000,00 (cento e oitenta mil reais). § 2º Na fixação do valor da indenização, o juiz levará em conta, ainda, a situação social, política e econômica das pessoas envolvidas, as condições em que ocorreu a ofensa ou o prejuízo moral, a intensidade do sofrimento

A proposta além de conceituar dano moral, também estabelecia parâmetros para sua reparação, inclusive com fixação de valores máximos. Contudo, a proposta foi rejeitada por ferir a Constituição, exatamente por fixar valores, o que limitaria o poder do juiz em analisar as peculiaridades de cada caso.

Segundo Venosa:

por esse projeto o juiz fixará a indenização a ser paga por danos morais de acordo com a natureza da ofensa. Para ofensa leve, até vinte mil reais; para ofensa de natureza média, de vinte mil a noventa mil reais; e para ofensa de natureza grave, de noventa mil a cento e oitenta mil reais. Não é a melhor solução” ... Não fosse pela inconveniência de atribuir ao juiz mais uma tarefa, qual seja, a de definir a gravidade da ofensa moral, a solução poderá ser ineficaz se os valores envolvidos entre as partes forem vultosos, de milhões de reais, e o valor legal máximo passa a ser irrisório.¹⁶³

Com o amadurecimento da matéria, doutrina e jurisprudência concluíram que a quantificação das indenizações do dano extrapatrimonial, dentre elas as ligadas a perda do tempo útil, não comporta fórmulas matemáticas ou tabelas fixas.

Carlos Alberto Gherzi sintetiza critérios para avaliação de danos morais¹⁶⁴:

- a) os danos morais não devem necessariamente guardar proporção com outros danos indenizáveis, os quais, inclusive, podem inexistir;
- b) o dano moral não está sujeito a cânones escritos;
- c) não se deve recorrer a cálculos puramente matemáticos;
- d) devem ser levados em conta as condições pessoais de quem será indenizado, os padecimentos causados, as circunstâncias traumáticas da conduta do ofensor e as sequelas que afetam a vítima e, finalmente;
- e) deve ser considerada a idade da vítima.

Venosa cita ainda o autor Antonio Jeová Santos¹⁶⁵, que no mesmo caráter, propõe em matéria de fixação de indenização por dano moral:

- a) Não se deve aceitar uma indenização meramente simbólica;
- b) Deve ser evitado o enriquecimento injusto;
- c) Os danos morais não se amoldam a uma tarifação;

ou humilhação, o grau de dolo ou culpa, a existência de retratação espontânea, o esforço efetivo para minimizar a ofensa ou lesão e o perdão, tácito ou expresso. § 3º A capacidade financeira do causador do dano, por si só, não autoriza a fixação da indenização em valor que propicie o enriquecimento sem causa, desproporcional, da vítima ou de terceiro interessado. § 4º Na reincidência, ou diante da indiferença do ofensor, o juiz poderá elevar ao triplo o valor da indenização. Art. 8º Prescreve em 6 (seis) meses o prazo para o ajuizamento de ação indenizatória por danos morais, a contar da data do conhecimento do ato ou omissão lesivos ao patrimônio moral. Art. 9º Os arts. 159 e 1.518 da Lei nº 3.071, de 1º de janeiro de 1916 – Código Civil, não se aplicam às ações de reparação de danos morais. Art. 10. Esta Lei entra em vigor após decorrido 120 (cento e vinte) dias de sua publicação oficial. Senado Federal, em 7 de agosto de 2002 Senador Ramez Tebet Presidente do Senado Federal

¹⁶³ VENOSA, Silvio Salvo. **Direito Civil: responsabilidade civil** 13ªed. - São Paulo: 2013, p. 320

¹⁶⁴ GHERSI, Carlos A. (Coord). **Valuacion económica del dano moral y psicologico**. 2. Ed. Buenos Aires: Astrea, 2000 Apud VENOSA, p. 321

¹⁶⁵ SANTOS, Antonio Jeová. **Dano Moral**. 3. Ed. São Paulo: Método, 2001 apud VENOSA, p. 321.

- d) Não deve haver paralelismo ou relação na indenização por dano moral com o dano patrimonial;
- e) Não é suficiente a referência ao mero prudente arbítrio do juiz;
- f) Há que se levar em consideração a gravidade do caso bem como as peculiaridades da vítima de seu ofensor;
- g) Os casos semelhantes podem servir de parâmetro para as indenizações;
- h) A indenização deve atender ao chamado prazer compensatório, que nós preferimos chamar de lenitivo e, finalmente;
- i) Há que se levar em conta o contexto econômico do país.”

Os parâmetros elencados por Ghersi e Santos evidenciam o consenso doutrinário de que a valoração do dano moral deve considerar tanto aspectos objetivos (gravidade da conduta, capacidade econômica do ofensor) quanto subjetivos (condições pessoais da vítima, intensidade do sofrimento).

De acordo com Paulo de Tarso Sanseverino¹⁶⁶, citado por Dessaune¹⁶⁷:

o melhor critério para quantificação da indenização por prejuízos extrapatrimoniais em geral, no atual estágio do direito brasileiro, é por arbitramento pelo juiz, de forma equitativa, com fundamento no postulado da razoabilidade”, o que “exige a harmonização da norma geral ao caso individual.

Argumenta Dessaune¹⁶⁸ que:

um exame empírico das relações de consumo sugere que, quanto maiores são o domínio do conhecimento e o poder econômico de um dado fornecedor, maior parece ser a intencionalidade dele na subversão da ordem jurídica para se beneficiar economicamente de problemas de consumo. Em outras palavras, uma observação casuística dessas relações indica a existência de uma relação direta entre o domínio do conhecimento, o poder econômico e a intenção de certos fornecedores em se comportar de modo desleal, não cooperativo e danoso no mercado de consumo.

Venosa defende que:

a indenização por dano moral representa um estudo particular de cada vítima e de cada ofensor envolvidos, estados sociais, emocionais, culturais, psicológicos, comportamentais, traduzidos por vivências as mais diversas. Os valores arbitrados deverão ser então individuais, não podendo ser admitidos padrões de comportamento em pessoas diferentes, pois cada ser humano é um universo único.¹⁶⁹

E conclui “há que se apreciar sempre a conjugação dos três fatores: compensação, dissuasão e punição. Dependendo do caso concreto, ora preponderará um, ora outro, mas os três devem ser levados em consideração”.¹⁷⁰

Conforme elucida Carlos Alberto Bittar:

¹⁶⁶ SANSEVERINO, Paulo de Tarso V. **Princípios da reparação integral**: indenização no código civil. 1. ed., 2. Tir. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 282-283 e 286-287

¹⁶⁷ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022, p. 276.

¹⁶⁸ DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022, p. 276.

¹⁶⁹ VENOSA, Sílvio Salvo. **Direito Civil**: responsabilidade civil 13ªed. - São Paulo: 2013, p. 320

¹⁷⁰ VENOSA, Sílvio Salvo. **Direito Civil**: responsabilidade civil 13ªed. - São Paulo: 2013, p. 320

a indenização por danos morais deve traduzir-se em montante que represente advertência ao lesante e à sociedade de que não se aceita o comportamento assumido, ou evento lesivo advindo. Consubstancia-se, portanto, em importância compatível com o vulto dos interesses em conflito, refletindo-se, de modo expressivo, no patrimônio do lesante, a fim de que sinta, efetivamente, a resposta da ordem jurídica aos efeitos do resultado lesivo produzido. Deve, pois, ser a quantia economicamente significativa, em razão das potencialidades do patrimônio do lesante.¹⁷¹

Do ponto de vista econômico, a dificuldade de precificar danos extrapatrimoniais reflete a ausência de um “mercado” para o bem moral e, por consequência, para o tempo útil desperdiçado, o que reforça a necessidade de critérios equitativos e não tarifados.

Considerando que a indenização é a reparação de um dano causado por um ato ilícito e, ainda, que dano é um prejuízo, pode-se dizer que a dificuldade de valoração dos danos está também na dificuldade de conceituar o que é dano, pelo fato deste ser subjetivo. “No caso dos danos materiais, é relativamente simples perceber que a coisa danificada teve seu valor de mercado alterado”, condição que difere nos danos morais, onde “não existe um mercado para o bem moral, razão pela qual sua avaliação é inteiramente subjetiva e, portanto, incalculável. Essa é a razão pela qual o jurista tradicionalmente usa o valor de mercado como uma aproximação imperfeita do verdadeiro valor do bem imaterial (proxy) e simplesmente atribui um valor arbitrário ao dano moral”.¹⁷²

E continua o autor Ivo Teixeira Junior:

A evolução do direito para incluir os danos a bens imateriais como passíveis de indenização tem uma lógica perfeitamente compatível com a abordagem econômica, a qual reconhece que o bem-estar de alguém não se limita a bens materiais. Nesse sentido, de maneira mais sucinta possível, podemos dizer que *dano é uma redução não consentida no bem-estar da vítima*.¹⁷³

Ademais, acrescenta-se que “cada um de nós valoriza coisas diferentes com intensidades diferentes”.¹⁷⁴

Considerando que a indenização é a reparação de um dano causado por um ato ilícito e, ainda, que dano é um prejuízo, pode-se dizer que dificuldade de

¹⁷¹ BITTAR, Carlos Alberto. **Reparação civil por danos morais**. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1993. p.233.

¹⁷² PINHEIRO, Armando Castelar; PORTO, Antônio J. Maristello; SAMPAIO, Patrícia Regina Pinheiro (coord.). **Direito e Economia: Diálogos**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2019.

¹⁷³ JUNIOR, Ivo Teixeira Gico. Responsabilidade Civil Extracontratual. In: PINHEIRO, Armando Castelar; PORTO, Antônio J. Maristello; SAMPAIO, Patrícia Regina Pinheiro (coord.). **Direito e Economia: Diálogos**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2019, p. 327.

¹⁷⁴ JUNIOR, Ivo Teixeira Gico. Responsabilidade Civil Extracontratual. In: PINHEIRO, Armando Castelar; PORTO, Antônio J. Maristello; SAMPAIO, Patrícia Regina Pinheiro (coord.). **Direito e Economia: Diálogos**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2019, p. 327.

valoração dos danos está também na dificuldade de conceituar o que é dano, pelo fato deste ser subjetivo.

Essa constatação conduz à ideia proxy, isto é, uma aproximação imperfeita entre o valor econômico e o valor imaterial. O arbitramento judicial funciona, assim, como um instrumento substitutivo e necessário para compensar a redução não consentida no bem-estar da vítima, representando a única via possível para restaurar, ainda que parcialmente, o equilíbrio lesado. A ausência de um preço de mercado para o tempo, a honra ou a tranquilidade interior não impede sua reparação, ao contrário, exige que o julgador adote critérios de flexibilidade e razoabilidade, como os previstos no método bifásico do STJ, que combina análise objetiva da gravidade da conduta e ponderação subjetiva das circunstâncias do caso concreto.

Dessa forma, rejeita-se a tarifação rígida das indenizações, como propõe o PL 7.124/2002¹⁷⁵, por representar uma limitação artificial da justiça reparatória. O valor do dano imaterial não pode ser pré-fixado, pois varia conforme a extensão da lesão e o contexto existencial do ofendido. O arbitramento judicial, longe de ser arbitrariedade, é expressão da busca pela proporcionalidade e pela reparação integral, princípios estruturantes da responsabilidade civil contemporânea.

A perspectiva econômica confirma o valor do tempo como bem escasso e não substituível, cuja perda implica diminuição concreta do bem-estar.

A fim de definir o montante devido nas indenizações por danos morais, o Superior Tribunal de Justiça adotou o método bifásico, onde o valor básico para a reparação é analisado considerando o interesse jurídico lesado, segundo precedentes da matéria. Na sequência, são verificadas as circunstâncias do caso para fixação em definitivo da indenização, respeitadas as peculiaridades do caso:

Ademais, oportuno consignar que, nos termos do art. 944 do CC, o direito à indenização deve ser medido pela extensão do dano, ressaltando-se, ainda, que, não obstante o alto grau de subjetividade que envolve a matéria, a fixação do quantum indenizatório deve atender a um juízo de razoabilidade e de proporcionalidade, compatível com a reprovabilidade da conduta ilícita, a intensidade e a duração do sofrimento experimentado pela vítima, a capacidade econômica do causador do dano e as condições sociais do ofendido.

Assim, a fixação do valor devido, segundo a jurisprudência desta Corte, "deve considerar o método bifásico, sendo este o que melhor atende às exigências de um arbitramento equitativo da indenização por danos extrapatrimoniais, uma vez que minimiza eventual arbitrariedade ao se adotar critérios unicamente subjetivos do julgador, além de afastar eventual

¹⁷⁵ BRASIL. Congresso Nacional. **Projeto de Lei n.º 7.124/2002**, que dispõe sobre danos morais e sua reparação. Brasília, DF, 2002.

tarifação do dano" (AgInt nos EDcl no REsp 1.809.457/SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 20/2/2020, DJe de 3/3/2020).¹⁷⁶

A precificação do tempo perdido, portanto, insere-se no campo mais amplo dos danos extrapatrimoniais, cuja complexidade reside na natureza imaterial do bem jurídico violado. Assim como o dano moral, o dano pelo desvio produtivo exige uma apreciação equitativa e casuística, capaz de harmonizar os princípios da razoabilidade proporcionalidade e dignidade da pessoa humana.

O método bifásico do Superior Tribunal de Justiça representa, nesse cenário, um importante avanço para mitigar a arbitrariedade judicial, sem engessar a decisão, permitindo que o julgador considere tanto a gravidade da conduta e o poder econômico do fornecedor quanto a intensidade da lesão e a vulnerabilidade do consumidor. Em última análise, a reparação pelo tempo perdido deve ser compreendida não apenas como compensação individual, mas também como instrumento de dissuasão social, reafirmando o valor jurídico do tempo como expressão da liberdade e da autonomia pessoal no âmbito das relações de consumo.

3.4. EVOLUÇÃO NECESSÁRIA DA TUTELA CONSUMERISTA

A efetividade da tutela do consumidor, sobretudo diante da valorização do tempo como bem jurídico, demanda a revisão de dispositivos legais que, embora historicamente adequados, tornaram-se anacrônicos diante da dinâmica atual das relações de consumo. Um dos exemplos mais emblemáticos é o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor¹⁷⁷, que impõe ao consumidor a espera de até trinta dias para o conserto do produto defeituoso, antes que possa exercer o direito de substituição, abatimento proporcional do preço ou restituição do valor pago (resolução do contrato).

Tal sistemática, concebida em 1990, respondia a um contexto econômico-industrial diverso, no qual a reparação de vícios era vista como instrumento de equilíbrio entre fornecedor e consumidor, diante de cadeias produtivas mais lentas e produtos menos descartáveis. No entanto, em um cenário

¹⁷⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **AgInt no Agravo em Recurso Especial n. 2.518.946/RJ**, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 13 maio 2024, DJe 15 maio 2024.

¹⁷⁷ 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. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990, art. 18.

contemporâneo marcado pela efemeridade tecnológica, produção em larga escala e alto grau de automação, a exigência de aguardar o prazo de trinta dias para o reparo revela-se desproporcional e incompatível com o princípio da eficiência e com o valor jurídico do tempo útil do consumidor.

Sob a ótica dos princípios da boa-fé objetiva e da função social das relações de consumo, não se justifica que o consumidor, já lesado por um produto viciado, seja compelido a aguardar novo prazo para o exercício de um direito que, em essência, visa restaurar a confiança na relação contratual.

Essa discussão se conecta ao dever de segurança, que fundamenta a responsabilidade objetiva do fornecedor, conforme leciona Sérgio Cavalieri Filho:

à ocorrência do risco contrapõe-se o dever de segurança (...). Para quem se propõe a fornecer produtos e serviços no mercado de consumo, a lei impõe o dever de segurança; dever de fornecer produtos e serviços seguros, sob pena de responder independentemente de culpa pelos danos que causar ao consumidor.¹⁷⁸

Esse dever, consagrado nos artigos 12 e 14 do CDC, constitui verdadeira cláusula geral de proteção e deve ser interpretado de forma evolutiva, à luz da realidade contemporânea.

O dever de segurança implica, em sua dimensão material, o dever de garantir a conformidade do produto, isto é, assegurar que o bem corresponda às legítimas expectativas do consumidor quanto à sua qualidade, funcionalidade e durabilidade. A falta de conformidade, portanto, não é apenas uma questão técnica, mas uma violação ao dever de segurança e à confiança que estrutura a relação de consumo. Quando o fornecedor impõe ao consumidor a obrigação de esperar longos prazos para o conserto de um produto defeituoso, transfere a ele o ônus do próprio inadimplemento, violando também a dimensão temporal desse dever de segurança.

Nessa perspectiva, o desvio produtivo do consumidor surge como a expressão moderna da falta de conformidade, traduzida em tempo útil indevidamente perdido para corrigir falhas previsíveis e evitáveis. A atualização do artigo 18 do CDC, portanto, não representa ruptura, mas aperfeiçoamento do sistema original, pois amplia o dever de segurança para incluir a segurança temporal, reafirmando o compromisso do direito do consumidor com a dignidade, a eficiência e a boa-fé.

¹⁷⁸ FILHO, Sergio C. **Programa de Direito do Consumidor** - 6ª Edição 2022. 6. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022. E-book. p.354. ISBN 9786559772766. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559772766/>.

Assim, sugere-se as seguintes modificações no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor¹⁷⁹:

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pela falta de conformidade (qualidade ou quantidade) que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, bem como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes do recipiente, embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza.

As modificações do § 1º reformulam o núcleo do direito do consumidor, conferindo-lhe autonomia plena de escolha entre substituição, resolução

¹⁷⁹ 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. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990. “SEÇÃO III

Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior.

contratual ou abatimento proporcional do preço, sem a necessidade de submissão a prazos de conserto:

§ 1º O consumidor poderá, a seu critério, exigir, no mesmo estabelecimento em que o adquiriu, e sem necessidade de aguardar prazo prévio, uma das seguintes medidas:

I - a substituição imediata do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a resolução do contrato, com restituição imediata da quantia paga, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço, de acordo com a diminuição do valor do bem em comparação com aquele que teria se estivesse em conformidade com o contrato, com o recebimento do valor em até 30 dias.

A nova redação do § 2º introduz o critério de proporcionalidade, permitindo que o fornecedor recuse a medida escolhida apenas quando materialmente impossível ou manifestamente desproporcional. Esse texto preserva a razoabilidade econômica sem comprometer o direito do consumidor à solução eficaz:

§ 2º A escolha do consumidor somente poderá ser recusada pelo fornecedor quando a medida eleita se revelar materialmente impossível ou lhe impor custos manifestamente desproporcionais, consideradas todas as circunstâncias do caso, inclusive o valor que o produto teria se estivesse em conformidade e a gravidade da falta de conformidade, desde que tal recusa não acarrete ônus ou perda de tempo desproporcional ao consumidor.

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenue a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação."

O novo § 3º eleva à categoria legal o dever de que toda reparação ou substituição seja gratuita, tempestiva e sem inconveniente significativo, reconhecendo o tempo útil do consumidor como bem jurídico protegido. Trata-se de uma inovação compatível com a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, segundo a qual o tempo perdido injustamente configura dano indenizável:

§ 3º As medidas adotadas para sanar a falta de conformidade deverão ser executadas gratuitamente, em prazo razoável e sem inconveniente significativo para o consumidor, tendo em conta a natureza e a finalidade do produto para a qual foi adquirido, sob pena de responsabilidade do fornecedor pelos prejuízos causados, inclusive pelo tempo útil indevidamente perdido, entendido como o período em que o consumidor se viu compelido a empregar esforços, deslocamentos ou espera injustificada para obter a solução de sua demanda.

O § 4º incorpora a regra europeia segundo a qual todos os custos de devolução, transporte e reinstalação correm por conta do fornecedor, e o consumidor não responde pelo uso normal do bem substituído. Essa previsão reforça a vedação a cláusulas abusivas e simplifica a restituição:

§ 4º As despesas de transporte, remoção, instalação ou qualquer outro custo decorrente da substituição, restituição ou resolução contratual correrão exclusivamente por conta do fornecedor. O consumidor não responderá pelo uso normal do bem substituído durante o período anterior à substituição.

O novo § 5º tem natureza eminentemente preventiva, busca evitar o desvio produtivo do consumidor antes que ele se produza, eliminando práticas que impõem esperas injustificadas ou deslocamentos desnecessários. É um fundamento geral à proteção do tempo útil e da confiança legítima, consolidando a proibição de cláusulas abusivas que obriguem o consumidor a fazer uso prévio de assistência técnica. Também é instrumento de ligação entre a nova redação do artigo e os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana e da boa-fé objetiva.

§ 5º O exercício do direito à troca imediata constitui prerrogativa do consumidor e deve observar os princípios da boa-fé objetiva, da confiança legítima e da tutela do tempo útil, sendo nula qualquer cláusula contratual que imponha ao consumidor obrigação de tentativa prévia de reparo, de deslocamento a centros técnicos não solicitados ou de cumprimento de prazos que inviabilizem o uso pleno e tempestivo do bem.

Essas alterações tornariam o sistema mais justo e funcional, ao evitar que o consumidor suporte o ônus de aguardar um conserto incerto e ao reduzir o tempo improdutivo gasto com reclamações, filas, protocolos e assistência técnica, tempo esse que por si só configura dano autônomo, que a estrutura atual do artigo 18 não previne, ao contrário, institucionaliza. Na prática, esse modelo impõe ao consumidor um ônus desproporcional, obrigando-o a suportar deslocamentos, longos períodos de espera e incertezas quanto ao resultado da assistência técnica. Em tempos de consumo digital e atendimento automatizado, tal exigência mostra-se ultrapassada e dissociada da realidade contemporânea das relações de consumo.

Além disso, a reformulação normativa, ao conferir efetividade prática ao princípio da reparação integral, harmoniza-se plenamente com a Teoria do Desvio

Produtivo do Consumidor, na medida em que impede que o consumidor precise acionar o Poder Judiciário para reaver o tempo perdido em processos administrativos protelatórios. Ao reconhecer que o tempo despendido para solucionar problemas não causados por ele configura dano injusto e indenizável, a alteração legislativa concretiza também o princípio constitucional da dignidade da pessoa humana, assegurando a proteção do tempo e da integridade existencial do consumidor.

A proposta de revogação do prazo de 30 dias previsto no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor não se limita a um ajuste técnico de prazos, mas representa uma mudança estrutural na lógica de proteção ao tempo do consumidor. Ao eliminar a espera obrigatória, transfere-se ao fornecedor o dever de solucionar imediatamente a falta de conformidade, sem impor ao consumidor o ônus de um período de incerteza e improdutividade.

Essa alteração tem efeito preventivo direto sobre o desvio produtivo, pois reduz o tempo total gasto pelo consumidor para resolver o problema, um dos critérios previstos no PL 2.856/2022¹⁸⁰ para quantificação do dano temporal. Ao diminuir a duração da lesão, evita-se o próprio surgimento do dano e, em consequência, a necessidade de reparação em valores mais elevados.

Sob essa ótica, a reforma legislativa alinha-se à função pedagógica e preventiva da responsabilidade civil, ao incentivar práticas empresariais mais eficientes e proativas. A redução do tempo desperdiçado não apenas protege o consumidor, mas também promove a racionalidade econômica e previsibilidade indenizatória, fortalecendo o equilíbrio e a boa-fé nas relações de consumo.

Nessa perspectiva, a alteração do artigo 18 deve ser compreendida como um verdadeiro mecanismo de garantia da tutela do tempo do consumidor. O direito ao tempo útil já se encontra reconhecido no plano material pela teoria do desvio produtivo, o que se propõe, portanto, é dotá-lo de um instrumento normativo de efetividade, capaz de impedir sua violação. Como ensina Norberto Bobbio, a parte mais difícil dos direitos humanos está na sua proteção. Assim, a revogação do prazo de 30 dias concretiza o princípio de que não basta reconhecer direitos no plano teórico, é preciso assegurá-los por meio de mecanismos eficazes de defesa, que impeçam a apropriação indevida do tempo existencial do consumidor.

¹⁸⁰ BRASIL. Congresso Nacional. **Projeto de Lei n. 2.856/2022**, que altera a Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre o tempo como bem jurídico, aperfeiçoar a reparação integral dos danos e prevenir o desvio produtivo do consumidor.

Trata-se, portanto, de uma medida de política legislativa inteligente, que substitui a lógica da reparação pela lógica da prevenção e da eficiência, núcleo ético do microssistema consumerista. Ao deslocar o foco da compensação para a tutela antecipada, o sistema jurídico avança em direção à efetividade real dos direitos, em consonância com o pensamento de Bobbio e com a própria função social da responsabilidade civil.

Ademais, a presente proposta busca atualizar o Código de Defesa do Consumidor à luz das transformações sociais e tecnológicas das relações de consumo, garantindo maior efetividade, celeridade e respeito ao tempo do consumidor, reconhecido como bem jurídico imaterial.

O novo texto confere ao consumidor a primazia da escolha, assegurando-lhe maior autonomia e equilíbrio nas relações de consumo. O modelo proposto aproxima-se das práticas já adotadas em legislações estrangeiras.

Assim, a proposta reafirma o papel do Código de Defesa do Consumidor como instrumento de tutela da dignidade da pessoa consumidora e concretiza o valor jurídico do tempo, unindo a efetividade do direito à proteção da autonomia existencial.

3.5. PROPOSTA LEGISLATIVA PARA ALTERAÇÃO DO CDC

PROJETO DE LEI Nº ___, DE 2025

Altera dispositivos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para assegurar ao consumidor o direito à troca imediata de produto com vício e proteger o tempo útil do consumidor nas relações de consumo.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pela falta de conformidade (qualidade ou quantidade) que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, bem como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes do recipiente, embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza.

“§ 1º O consumidor poderá, a seu critério, exigir, no mesmo estabelecimento em que o adquiriu, e sem necessidade de aguardar qualquer prazo prévio, uma das seguintes medidas:

I – a substituição imediata do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II – a resolução do contrato, com restituição imediata da quantia paga, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III – o abatimento proporcional do preço, de acordo com a diminuição do valor do bem em comparação com aquele que teria se estivesse em conformidade com o contrato, com o recebimento do valor em até 30 dias.

“§ 2º A escolha do consumidor somente poderá ser recusada pelo fornecedor quando a medida eleita se revelar materialmente impossível ou lhe impor custos manifestamente desproporcionais, consideradas todas as circunstâncias do caso, inclusive o valor que o produto teria se estivesse em conformidade e a gravidade da falta de conformidade, desde que tal recusa não acarrete ônus ou perda de tempo desproporcional ao consumidor.

“§ 3º As medidas adotadas para sanar a falta de conformidade deverão ser executadas gratuitamente, em prazo razoável e sem inconveniente significativo para o consumidor, tendo em conta a natureza e a finalidade do produto, sob pena de responsabilidade do fornecedor pelos prejuízos causados, inclusive pelo tempo útil indevidamente perdido, entendido como o período em que o consumidor se viu compelido a empregar esforços, deslocamentos ou espera injustificada para obter a solução de sua demanda.

“§ 4º As despesas de transporte, remoção, instalação ou qualquer outro custo decorrente da substituição, restituição ou resolução contratual correrão exclusivamente por conta do fornecedor. O consumidor não responderá pelo uso normal do bem substituído durante o período anterior à substituição.

“§ 5º O exercício do direito à troca imediata constitui prerrogativa do consumidor e deve observar os princípios da boa-fé objetiva, da confiança legítima e da tutela do tempo útil, sendo nula qualquer cláusula contratual que imponha ao consumidor obrigação de tentativa prévia de reparo, deslocamentos a centros técnicos não solicitados ou de cumprimento de prazos que inviabilizem o uso pleno e tempestivo do bem.

Art. 2º Esta Lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICATIVA

A presente proposta tem por finalidade modernizar a disciplina da responsabilidade por falta de conformidade no Código de Defesa do Consumidor, conferindo-lhe maior efetividade, celeridade e racionalidade econômica. O modelo vigente do art. 18, concebido há mais de três décadas, condiciona o exercício do direito de substituição do produto à tentativa prévia de reparo no prazo de até trinta dias. Essa sistemática, adequada em 1990, revela-se anacrônica no cenário atual de consumo digital e massificado, em que o tempo se tornou um recurso escasso e de valor jurídico reconhecido.

A nova redação reforça o dever de segurança, previsto nos artigos 12 e 14 do CDC, estendendo-o à dimensão temporal de conformidade, como também propõe inverter a lógica do sistema, assegurando ao consumidor a autonomia para decidir de imediato entre a substituição do produto, a restituição da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço, sem necessidade de aguardar prazo prévio. Ao mesmo tempo, introduz no ordenamento jurídico o dever do fornecedor de responder pelo tempo útil indevidamente perdido pelo consumidor na tentativa de solucionar a falta de conformidade.

Essa formulação harmoniza-se integralmente com o Projeto de Lei n. 2.856/2022, que propõe a positivação do dano temporal como modalidade autônoma de responsabilidade civil. Em ambos os casos, busca-se reconhecer o tempo como bem jurídico existencial, cuja indevida apropriação configura violação à dignidade da pessoa humana e a boa-fé objetiva.

O texto proposto traduz, em termos normativos, os princípios da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, segundo a qual o tempo desperdiçado em razão de falhas empresariais representa um prejuízo real, mensurável e socialmente relevante. Ao eliminar a espera obrigatória de trinta dias e impor ao fornecedor o dever de evitar qualquer inconveniente significativo ao consumidor, a proposta atua de forma preventiva, impedindo que o desvio produtivo se concretize.

Essa função preventiva reflete a dimensão pedagógica da responsabilidade civil contemporânea, ao evitar a perda do tempo útil, o sistema reduz o próprio quantum de indenizações futuras e estimula condutas empresariais

mais diligentes e eficientes. O resultado é duplo, maior proteção ao consumidor e maior previsibilidade jurídica ao mercado.

Do ponto de vista comparado, a proposta também se alinha à Diretiva Europeia 2019/771¹⁸¹, que estrutura o direito europeu da conformidade dos bens, e consagra o dever de reparação em prazo razoável e sem inconveniente significativo. A introdução do conceito de “falta de conformidade” substitui a terminologia

¹⁸¹ UNIÃO EUROPEIA. **Diretiva (UE) 2019/771** do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens. Jornal Oficial da União Europeia, L 136, 22 maio 2019. *Diretiva (EU) 2019/771 - Artigo 13*

Recursos para falta de conformidade

1. Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito a que os bens sejam repostos em conformidade ou a receber uma redução proporcional do preço, ou a rescindir o contrato, nas condições estabelecidas no presente artigo.

2. Para que os bens sejam repostos em conformidade, o consumidor pode escolher entre a reparação e a substituição, a menos que a solução escolhida seja impossível ou, em comparação com a outra solução, imponha custos ao vendedor que sejam desproporcionais, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo:

(um) o valor que os bens teriam se não houvesse falta de conformidade;

(b) a importância da falta de conformidade; e

(c se a solução alternativa poderia ser fornecida sem inconvenientes significativos para o consumidor.)

3. O vendedor pode recusar-se a colocar os bens em conformidade se a reparação e a substituição forem impossíveis ou impuserem ao vendedor custos desproporcionais, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as mencionadas nas alíneas (a) e (b) do parágrafo 2.

4. O consumidor terá direito a uma redução proporcional do preço, nos termos do artigo 15.º, ou à resolução do contrato de venda, nos termos do artigo 16.º, em qualquer dos seguintes casos:

(um o vendedor não concluiu a reparação ou a substituição ou, quando aplicável, não concluiu a)
) reparação ou a substituição de acordo com o artigo 14(2) e (3), ou o vendedor recusou-se a tornar os bens conformes de acordo com o parágrafo 3 deste artigo;

(b) uma falta de conformidade aparece apesar do vendedor ter tentado tornar os bens conformes;

(c a falta de conformidade for de natureza tão grave que justifique uma redução imediata do preço ou)
) a rescisão do contrato de venda; ou

(d o vendedor declarou, ou fica claro pelas circunstâncias, que o vendedor não colocará os bens em)
) conformidade dentro de um prazo razoável ou sem inconvenientes significativos para o consumidor.

5. O consumidor não terá o direito de rescindir o contrato se a falta de conformidade for apenas leve. O ônus da prova quanto à leveza da falta de conformidade caberá ao vendedor.

6. O consumidor terá o direito de reter o pagamento de qualquer parte do preço em dívida, ou de uma parte dele, até que o vendedor tenha cumprido as suas obrigações nos termos da presente Diretiva. Os Estados-Membros podem determinar as condições e modalidades para o consumidor exercer o direito de reter o pagamento.

7. Os Estados-Membros podem regular se e em que medida a contribuição do consumidor para a falta de conformidade afeta o direito do consumidor a recursos.

Artigo 14

Reparo ou substituição dos bens

1. Os reparos ou substituições devem ser realizados:

(um) gráti;

tradicional de vício, ampliando a tutela para abranger não apenas defeitos materiais, mas também a correspondência do produto às expectativas legítimas do contrato.

A alteração proposta cria instrumentos que garantem a efetividade do direito. Nesse sentido, a alteração do art. 18 não cria um novo direito, mas institui mecanismo jurídico que assegura a proteção efetiva do tempo do consumidor, transformando o reconhecimento teórico em tutela concreta.

A proposta reafirma, portanto, o caráter humanista e moderno do CDC, consolidando-o como instrumento de proteção não apenas do patrimônio, mas também do tempo, da confiança e da autonomia do cidadão-consumidor. Representa um avanço normativo e civilizacional que simplifica o sistema, reduz a judicialização e reforça a confiança nas relações de consumo, aproximando o Brasil das melhores práticas internacionais de proteção ao consumidor.

(b dentro de um prazo razoável a partir do momento em que o vendedor foi informado pelo) consumidor sobre a falta de conformidade; e

(c sem qualquer inconveniente significativo para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e) a finalidade para a qual o consumidor os requereu.

2. Caso a falta de conformidade deva ser sanada por meio de reparo ou substituição do bem, o consumidor deverá disponibilizar o bem ao vendedor. O vendedor deverá aceitar a devolução do bem substituído às suas expensas.

3. Quando um reparo exigir a remoção de bens que foram instalados de maneira consistente com sua natureza e finalidade antes que a falta de conformidade se tornasse aparente, ou quando tais bens forem substituídos, a obrigação de reparar ou substituir os bens incluirá a remoção dos bens não conformes e a instalação de bens de substituição ou bens reparados, ou o pagamento dos custos dessa remoção e instalação.

4. O consumidor não será responsável pelo pagamento do uso normal feito dos bens substituídos durante o período anterior à sua substituição.

Artigo 15

Redução de preço

A redução do preço será proporcional à diminuição do valor dos bens recebidos pelo consumidor em comparação ao valor que os bens teriam se estivessem em conformidade.

Artigo 16

Rescisão do contrato de venda

1. O consumidor exercerá o direito de resolução do contrato de compra e venda mediante declaração dirigida ao vendedor, expressando a decisão de resolução do contrato de compra e venda.

2. Quando a falta de conformidade se referir apenas a alguns dos bens entregues ao abrigo do contrato de venda e houver motivo para a rescisão do contrato de venda nos termos do artigo 13.º, o consumidor poderá rescindir o contrato de venda apenas em relação a esses bens e em relação a quaisquer outros bens que o consumidor tenha adquirido juntamente com os bens não conformes, se não for razoável esperar que o consumidor aceite ficar apenas com os bens conformes.

3. Quando o consumidor rescindir um contrato de venda na sua totalidade ou, nos termos do n.º 2, em relação a alguns dos bens entregues ao abrigo do contrato de venda:

(um) o consumidor deverá devolver ao vendedor, às custas deste, a mercadoria; e

(b o vendedor reembolsará ao consumidor o preço pago pelas mercadorias após o recebimento das) mesmas ou da comprovação fornecida pelo consumidor de que as devolveu.

Para efeitos do presente número, os Estados-Membros podem determinar as modalidades de regresso e reembolso.

3.6. CONCLUSÃO DO CAPÍTULO

A consolidação do tempo como bem jurídico representa um dos desafios mais urgentes do Direito contemporâneo. A experiência cotidiana do consumidor demonstra que o tempo não é apenas um elemento acessório das relações sociais, mas um recurso existencial que, uma vez perdido, não pode ser restituído. Ao reconhecer essa realidade, a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor rompe com a lógica tradicional da responsabilidade civil centrada no patrimônio e afirma o tempo como dimensão essencial da dignidade da pessoa humana.

No entanto, como sustentam Bobbio e Kant, o reconhecimento de um direito não se esgota na sua justificação teórica, é necessário que ele seja efetivamente protegido por meio de instrumentos normativos claros e operacionais. Nesse sentido, a positivação do direito ao tempo útil, já delineada no Projeto de Lei n. 2.856/2022, surge como etapa indispensável na evolução da tutela consumerista, permitindo que o sistema jurídico avance da retórica da proteção para a efetividade da reparação.

O Projeto da Lei n. 2.856/2022, ao propor a inclusão do tempo como bem jurídico no Código de Defesa do Consumidor, sinaliza um importante passo nesse processo de evolução. Ainda que demande aprimoramentos técnicos, a proposta inaugura uma nova perspectiva normativa, capaz de unir previsibilidade e flexibilidade, critérios objetivos e sensibilidade humana. O exemplo de Venosa ilustra, com precisão, a linha tênue entre o incômodo tolerável e o dano intolerável, e a reflexão de Bauman recorda que a lei jamais poderá antecipar todas as contingências da vida social. Daí decorre a necessidade de um direito aberto, racional e prudente, capaz de responder às complexidades do cotidiano sem se tornar refém da rigidez formal.

Da mesma forma, a análise dos critérios de precificação do tempo perdido evidencia que a reparação deve respeitar a natureza imaterial do dano, afastando soluções tarifadas e privilegiando o arbitramento equitativo pelo julgador. O método bifásico do Superior Tribunal de Justiça, ao conjugar parâmetros objetivos e apreciação casuística, se revela como o caminho mais compatível com os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e dignidade da pessoa humana. Trata-se, em última instância, de harmonizar a técnica jurídica com a experiência

humana do tempo, reafirmando que a tutela jurídica deve proteger também o tempo existencial, compreendido como expressão da liberdade e da dignidade.

A trajetória desenvolvida neste capítulo, da fundamentação filosófica à formulação legislativa, demonstra que a efetividade do direito ao tempo útil depende da articulação entre teoria e norma, entre princípio e mecanismo operativo.

Por fim, a proposta de evolução da tutela consumerista, com a revisão do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor e a introdução de mecanismos de troca imediata, reforça o compromisso do legislador com a efetividade da proteção e com a redução dos ônus indevidos suportados pelo consumidor. Essa atualização não apenas moderniza o sistema, mas o aproxima de sua função originária, de prevenir o desvio produtivo e equilibrar as relações de consumo à luz da boa-fé e da confiança legítima.

Assim, o reconhecimento do tempo como bem jurídico não é apenas uma inovação legislativa, mas uma exigência ética e civilizatória. A tutela do tempo útil do consumidor traduz o amadurecimento de um sistema jurídico que compreende que reparar é também devolver ao indivíduo o direito de dispor livremente da própria existência. O tempo, finito e irreversível, deixa de ser mero dado cronológico para se tornar parâmetro de justiça e medida de respeito à dignidade humana. Valores esses que sustentam, em última análise, toda a construção do Direito.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A consolidação do tempo como bem jurídico representa um dos desafios mais significativos do Direito contemporâneo. A experiência cotidiana do consumidor demonstra que o tempo não é um simples dado cronológico, mas um recurso existencial escasso, irrecuperável e essencial à construção da própria dignidade. A Teoria do Desvio Produtivo (TDP) emerge, nesse contexto, como uma das mais relevantes inovações da responsabilidade civil moderna, pois reconhece a perda injusta do tempo útil como uma forma de dano autônomo, que exige resposta jurídica específica e proporcional.

Ao longo desta dissertação, buscou-se demonstrar que a tutela do tempo útil não se confunde com o dano moral tradicional. Enquanto este visa reparar o sofrimento psíquico, o desvio produtivo protege um bem distinto, a liberdade existencial do indivíduo de dispor do próprio tempo. Essa distinção é fundamental para compreender que a violação do tempo útil não apenas causa aborrecimento, mas fere a estrutura mesma da autonomia pessoal, configurando, portanto, uma lesão à dignidade da pessoa humana, valor supremo do ordenamento constitucional brasileiro.

No Capítulo 1, recuperou-se o percurso histórico da responsabilidade civil, desde as antigas formas de vingança privada e da *Lex Aquilia* até a constitucionalização do dano moral pela Constituição Federal de 1988. Esse resgate evidenciou o processo de humanização do Direito, no qual a pessoa, e não mais o patrimônio, torna-se o centro da tutela jurídica. Ao valorizar o dano imaterial, a doutrina e a jurisprudência pavimentaram o caminho para o reconhecimento de novas categorias de danos existenciais, como o dano estético, o dano por perda de uma chance e, agora, o dano temporal. Esse movimento revela, como ensinou Norberto Bobbio, que o progresso jurídico não reside na proclamação de novos direitos, mas na capacidade de garantir a efetividade daqueles já conhecidos.

O Capítulo 2 desenvolveu a fundamentação teórica e empírica da TDP, demonstrando que a apropriação indevida do tempo do consumidor não é fato isolado, mas padrão estrutural de conduta no mercado de consumo. A análise de dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) revelou a persistência das mesmas empresas no topo dos rankings de reclamações,

evidenciando que a ineficiência operacional não é mero acidente, mas estratégia econômica de contenção de custos. Ao deslocar para o consumidor o ônus da burocracia e da espera, o fornecedor viola o princípio da boa-fé objetiva e desvirtua a lógica da função social do contrato.

Nesse mesmo capítulo, destacou-se o papel da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, especialmente os votos da Ministra Nancy Andrighi, na consolidação da TDP como categoria indenizável. A magistrada compreendeu que a subtração indevida do tempo útil atinge diretamente a dignidade do consumidor e deve ser reparada, mesmo na ausência de sofrimento moral intenso ou prejuízo econômico direto. Essa leitura humanista da responsabilidade civil representa um avanço notável na proteção da pessoa, pois reconhece que o tempo é, em si, um patrimônio subjetivo.

O Capítulo 3, por sua vez, enfrentou a dimensão normativa e propositiva da pesquisa, ao analisar o Projeto de Lei n. 2.856/2022 e sugerir a reforma do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, com vistas a eliminar a espera obrigatória de trinta dias para o reparo de vícios em produtos. Essa proposta busca transformar a tutela do tempo em instrumento de prevenção do desvio produtivo, reduzindo o tempo total gasto pelo consumidor na solução de conflitos e evitando que a reparação jurídica se converta em mero paliativo. Nessa perspectiva, a função pedagógica da responsabilidade civil se manifesta com clareza, a reparação não serve apenas para compensar, mas também para desestimular práticas abusivas e incentivar a eficiência empresarial.

A análise teórica realizada confirma as hipóteses apresentadas na introdução. A primeira, de que o tempo perdido pelo consumidor constitui dano autônomo, foi amplamente comprovada ao longo do estudo, tanto pela base doutrinária quanto pela evolução jurisprudencial. A segunda hipótese, de que a perda injusta do tempo útil viola a dignidade humana, revelou-se verdadeira, pois a apropriação do tempo do outro é, em essência, uma forma de dominação incompatível com o ideal kantiano de autonomia. A terceira, de que a efetividade da tutela depende de sua posituação, foi reafirmada pela constatação de que, sem um alicerce normativo claro, o reconhecimento da TDP permanece sujeito a oscilações e incertezas interpretativas.

A posituação do dano temporal é, portanto, um imperativo de segurança jurídica e de justiça material. O direito, como lembra Bobbio, realiza-se

plenamente quando passa do plano ideal ao plano normativo, criando mecanismos de garantia que tornam o princípio efetivo. Do mesmo modo, o direito se concretiza quando protegido por garantias jurídicas e institucionais. Nesse sentido, a inclusão expressa da tutela do tempo útil no Código de Defesa do Consumidor não constitui inovação arbitrária, mas etapa natural da evolução do sistema, coerente com o processo histórico de ampliação dos direitos da personalidade.

A proposta de alteração legislativa apresentada nesta dissertação reforça a dimensão ética e preventiva da responsabilidade civil. Ao eliminar o prazo de trinta dias para reparo e garantir ao consumidor a imediata escolha entre substituição, abatimento ou restituição, o sistema deixa de legitimar a espera forçada e passa a proteger o tempo como expressão de dignidade. Essa mudança tem efeitos práticos relevantes, pois reduz a litigiosidade, estimula o cumprimento espontâneo das obrigações e reequilibra as relações contratuais. A medida também aproxima o Brasil dos padrões internacionais de proteção ao consumidor, especialmente do Direito europeu, que já reconhece o tempo e a confiança como dimensões da boa-fé e da qualidade do serviço.

Ainda assim, não se ignora que a aplicação da TDP enfrenta desafios consideráveis. A subjetividade na mensuração do dano temporal, a resistência cultural à ampliação das categorias indenizáveis e a defasagem legislativa são obstáculos que exigem abordagem cautelosa. Tais desafios, contudo, não invalidam a teoria, ao contrário, apenas demonstram que ela se encontra em fase de consolidação, processo semelhante ao vivido pelo dano moral há algumas décadas. A evolução da jurisprudência brasileira, com o Tema 1.156/STJ, revela que a discussão sobre a autonomia do dano temporal não é apenas dogmática, mas paradigmática, pois redefine o modo como o Direito percebe a dignidade em sua dimensão temporal.

O reconhecimento do tempo como bem jurídico exige, portanto, uma mudança de paradigma. Vivemos, como observa Ulrich Beck, em uma sociedade marcada pela aceleração e pelo risco, na qual o tempo se tornou um bem escasso e disputado. Em consonância, Byung-Chul Han adverte que a pressão produtiva e a lógica do desempenho corroem o ócio, a contemplação e a própria liberdade interior. Nessa perspectiva, proteger o tempo do consumidor é mais do que garantir eficiência, é restituir ao indivíduo o direito de viver em ritmo humano, contra a colonização do tempo pela lógica econômica. Assim, o desvio produtivo não é

apenas uma questão de consumo, mas um problema civilizatório que desafia o Direito a se repensar diante da temporalidade da vida moderna.

Ao mesmo tempo, essa proteção não se restringe à reparação *ex post* (após o fato). ela também cumpre uma função preventiva e pedagógica, ao induzir os fornecedores a adotarem padrões éticos de conduta e sistemas mais eficazes de atendimento. O reconhecimento jurídico do tempo útil incentiva a inovação responsável, o uso de tecnologias que simplifiquem o atendimento e a valorização da experiência do consumidor como sujeito de direitos, e não mero destinatário de produtos.

Nesse sentido, a Teoria do Desvio Produtivo reafirma o caráter humanista do Código de Defesa do Consumidor. O CDC nasceu sob a influência da solidariedade e da boa-fé, buscando equilibrar relações historicamente assimétricas. A tutela do tempo útil atualiza esse compromisso, incorporando ao texto legal o valor da eficiência solidária, ideia de que o desenvolvimento econômico só é legítimo quando respeita o tempo e a dignidade das pessoas.

A contribuição desta dissertação, portanto, não se limita ao campo doutrinário. Ela propõe uma integração entre teoria e prática, entre filosofia e técnica jurídica, ao defender a necessidade de que o Direito acompanhe as transformações sociais e tecnológicas sem perder sua vocação ética. O tempo, ao ser reconhecido como bem jurídico, deixa de ser mera categoria econômica e passa a constituir o núcleo de uma nova concepção de justiça, uma justiça temporal, que reconhece que a vida humana se realiza no tempo, e que o tempo perdido é, em última instância, vida que se esvai.

Mais do que uma inovação legislativa, a tutela do tempo útil simboliza um amadurecimento ético e jurídico do sistema brasileiro. Significa compreender que reparar é também devolver ao indivíduo o direito de dispor livremente da própria existência. Assim como o dano moral consolidou-se como expressão da dignidade subjetiva, o dano temporal afirma-se como expressão da dignidade existencial, a dignidade de quem exige respeito ao seu tempo de ser e de viver.

Além de sua relevância teórica e prática, a tutela do tempo útil dialoga diretamente com compromissos internacionais assumidos pelo Brasil, especialmente com a Agenda 2030 da ONU. O tema guarda estreita relação com o ODS 12 – Consumo e Produção Responsáveis, ao exigir padrões mais transparentes, eficientes e éticos por parte dos fornecedores; com o ODS 16 – Paz, Justiça e

Instituições Eficazes, ao fortalecer a efetividade dos direitos e reduzir a litigiosidade decorrente da má prestação de serviços; e, de forma transversal, com o ODS 8 – Trabalho Decente e Crescimento Econômico, ao reconhecer que o tempo socialmente desperdiçado compromete a produtividade, o bem-estar e a justiça distributiva. A proteção do tempo útil, portanto, não é apenas um tema de responsabilidade civil, mas um instrumento de sustentabilidade, cidadania e desenvolvimento humano.

O diálogo acadêmico com o sistema jurídico europeu, particularmente com a Diretiva 2019/771, que estrutura a proteção contra a falta de conformidade e valoriza a confiança e o tempo do consumidor, permitiu ampliar o olhar metodológico, fortalecer a argumentação e incorporar parâmetros comparados que enriquecem a análise normativa brasileira. A interlocução demonstra como diferentes tradições jurídicas convergem para a centralidade do tempo como valor existencial e critério de justiça, possibilitando o aprofundamento teórico para a elaboração da proposta de evolução legislativa apresentada nesta pesquisa.

Conclui-se, enfim, que a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor representa não apenas um avanço técnico, mas uma reconciliação entre o Direito e o tempo humano. Ao reconhecer que o tempo é o bem mais precioso e irrecuperável da vida, o sistema jurídico reafirma sua função essencial, servir ao homem, e não o contrário. Em um mundo cada vez mais veloz, proteger o tempo é proteger a própria condição de humanidade.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Leonardo. **Dano moral e sua reparação: o problema do quantum debeatur justo**. 2014. 78 f. Monografia (Graduação em Direito) – Faculdade de Direito, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014. Disponível em: https://www.pucrs.br/direito/wp-content/uploads/sites/11/2017/03/leonardo_almeida_2014_2.pdf. Acesso em: 20 jul. 2025.

ALVIM, Agostinho. **Da compra e Venda e da Troca**, Rio de Janeiro. Ed. Forense, 1966.

ATIENZA, Manuel. **A propósito de la dignidad humana**. Novos Estudos Jurídicos, Itajaí, v. 13, n. 1, p. 133-138, 2009.

ATIENZA, Manuel. **Curso de Argumentación Jurídica**. Madrid: Editorial Trotta, 2022.

ATIENZA, Manuel. **Sobre la dignidad humana**. Madrid: Editorial Trotta, 2022.

BAUMAN, Zygmunt. **Tempos Líquidos**. Rio de Janeiro: Zahar, 1998.

BENJAMIN, Antônio Herman V. **Manual de Direito do Consumidor**. 8 ed. rev., atual e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. 2017.

BITTAR, Carlos Alberto. **Reparação civil por danos morais**, 4ª edição. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2015. E-book. p.227. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788502223233/>. Acesso em: 05 set. 2025.

BOBBIO, Norberto. **Estado, Governo, Sociedade: Para uma Teoria Geral da Política**. São Paulo: Paz e Terra, 1987.

BOBBIO, Norberto. **A Era dos Direitos**. 2. ed. Rio de Janeiro: GEN LTC, 2004. *E-book*. ISBN 9788535293272. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788535293272/>.

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Manual do Direito do Consumidor: À Luz da Jurisprudência do STJ**. 13 ed. rev., ampl. e atual. Salvador: Ed. JusPodvim. 2018.

BRASIL. **Código Civil dos Estados Unidos do Brasil de 1916**. Decreto nº 3.071, de 1º de janeiro de 1916. Promulga o Código Civil. Rio de Janeiro: Imprensa Nacional, 1916. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/72513/codigo_civil_1916.pdf. Acesso em: 20 jul. 2025.

BRASIL. **Código Civil**. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano CXXXIX, n. 8, p. 1-47, 11 jan. 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

BRASIL. **Código Criminal do Império do Brasil de 1830**. Rio de Janeiro: Typographia Nacional, 1830. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/189206/codigo_criminal.pdf. Acesso em: 20 jul. 2025.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

BRASIL. **Código de Trânsito Brasileiro**. Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997. Institui o Código de Trânsito Brasileiro. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 24 set. 1997. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9503.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

BRASIL. Congresso Nacional. **Projeto de Lei n. 2.856/2022**, que altera a Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre o tempo como bem jurídico, aperfeiçoar a reparação integral dos danos e prevenir o desvio produtivo do consumidor. Brasília, DF, 2022. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=9215357&disposition=inline>. Acesso em 20 jul. 2025.

BRASIL. Congresso Nacional. **Projeto de Lei n.º 7.124/2002**, que dispõe sobre danos morais e sua reparação. Brasília, DF, 2002.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

BRASIL. **Constituição política do Império do Brasil de 25 de março de 1824**. Rio de Janeiro: Typographia Nacional, 1824. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao24.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 32, de 11 de setembro de 2001**. Altera dispositivos dos arts. 22, 48, 57, 62, 84 e 246 da Constituição Federal, relativos ao processo legislativo das medidas provisórias e à delegação legislativa. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 2001. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc32.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

BRASIL. **Lei nº 2.447, de 10 de setembro de 1912**. Dispõe sobre a regulamentação das estradas de ferro no Brasil. Diário Oficial da União, Rio de Janeiro, 11 set. 1912. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1910-1919/lei-2544-4-janeiro-1912-577457-publicacaooriginal-100404-pl.html>. Acesso em: 20 jul 2025.

BRASIL. **Lei n. 7.347**, de 24 de julho de 1985. Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, ao patrimônio cultural e a outros interesses difusos e coletivos. Diário Oficial da União:

seção 1, Brasília, DF, 25 jul. 1985. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/direitos-difusos/legislacao-1/lei-ndeg-7-347-julho-de-1985.pdf/view>. Acesso em: 27 jul 2025.

BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

BRASIL. **Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995.** Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 27 set. 1995. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm?utm_source=chatgpt.com. Acesso em: 27 jul. 2025.

BRASIL. **Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002.** Institui o Código Civil. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 11 jan. 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm. Acesso em: 27 set. 2025.

BRASIL. **Lei n. 13.874, de 20 de setembro de 2019.** Institui a Declaração de Direitos de Liberdade Econômica; estabelece garantias de livre mercado; e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 20 set. 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/l13874.htm?utm_source=chatgpt.com. Acesso em: 27 jul. 2025.

BRASIL. **Medida Provisória nº 2.172-32, de 23 de agosto de 2001.** Altera dispositivos das Leis nºs 9.991, de 24 de julho de 2000, 9.648, de 27 de maio de 1998, 9.427, de 26 de dezembro de 1996, 9.074, de 7 de julho de 1995, e dá outras providências. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 24 ago. 2001. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/2172-32.htm. Acesso em: 20 jul. 2025.

BRASIL. **Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor.** *Boletim SINDEC / Boletim ProConsumidor 2023*. Brasília, DF: Ministério da Justiça, 2023. Disponível em:

https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/defesadoconsumidor/Biblioteca/boletins-1/boletim_proconsumidor_sindec_2023_v11_compressed.pdf.

Acesso em: 27 set. 2025.

BRASIL. **Ministério da Justiça. Secretaria Nacional do Consumidor. Boletim SINDEC 2015.** Brasília, DF: Ministério da Justiça, 2015. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/mais-de-2-6-milhoes-de-consumidores-foram-atendidos-nos-procons-em-2015/boletim-sindec-2015-final.pdf>. Acesso em: 27 set. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **AgInt no Agravo em Recurso Especial n. 2.518.946/RJ**, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 13 maio 2024, DJe 15 maio 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Caso fortuito, força maior e os limites da responsabilização.** Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/Caso-fortuito--forca-maior-e-os-limites-da-responsabilizacao.aspx>. Acesso em: 27 jul. 2025.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 1.634.851/RJ.** Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. Brasília, DF, j. 8 mar. 2018. *Diário da Justiça Eletrônico*, 8 mar. 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 1.737.412/SP.** Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, DF, j. 12 set. 2019. *Diário da Justiça Eletrônico*, 18 set. 2019.;

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 1.929.288/SP.** Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Brasília, DF, j. 24 nov. 2020. *Diário da Justiça Eletrônico*, 1º dez. 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial n. 1.962.275/GO.** Relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Brasília, DF, j. 24 abr. 2024. DJe 29 abr. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 608.918-RS**, 1ª Turma, julgado em 20 de maio de 2004, Relator Ministro José Delegado.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Tema Repetitivo n. 1.156**: Definir se a demora na prestação de serviços bancários superior ao tempo previsto em legislação específica gera dano moral individual *in re ipsa* apto a indenização ao consumidor. Recurso Especial n. 1.962.275/GO. Relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Brasília, DF, j. 24 abr. 2024. DJe 29 abr. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Agravo n. 1.723**. Julgado em: dez. 1913.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Súmula nº 491**. É indenizável o acidente que causa a morte de filho menor, ainda que não exerça trabalho remunerado. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/jurisprudencia/sumariosumulas.asp?base=30&sumula=3055>. Acesso em: 20 jul. 2025.

BONATTO, Cláudio. **Código de Defesa do Consumidor**: Cláusulas Abusivas nas Relações Contratuais de Consumo. 2 ed. rev. e atualizada. Porto Alegre: Livraria do Advogado. 2004.

CAHALI, Yussef Said. **Dano e Indenização**, São Paulo, Ed. RT, 1980.

CAHALI, Yussef Said, **Dano Moral**, 3ª ed., Editora Revista dos Tribunais, São Paulo, 2005.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. 6ª Edição 2022. 6. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022. E-book. ISBN 9786559772766. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559772766/>.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 16ª Edição 2023. 16. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2023. E-book.

CONJUR. **Leia a decisão do TJ-RJ que cancelou a súmula do mero aborrecimento**. Consultor Jurídico, São Paulo, 18 dez. 2018. Disponível em:

<https://www.conjur.com.br/2018-dez-18/leia-decisao-tj-rj-cancelou-sumula-mero-aborrecimento/> . Acesso em: 20 jul. 2025.

COSTA, Vivian Chierregati. **Codificação e formação do Estado-nacional brasileiro: o Código Criminal de 1830 e a posituação das leis no pós-Independência**. 2013. Dissertação (Mestrado em Culturas e Identidades Brasileiras) – Instituto de Estudos Brasileiros, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013. Disponível em: https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/31/31131/tde-04112013-164930/publico/Dissertacao_VivianCosta.pdf. Acesso em: 20 jul. 2025

CUNHA GONÇALVES, Luis da. **Tratado de Direito Civil**. 1ª ed. Brasileira, vol. VIII, tomo I. São Paulo, Max Limonad, 1957, vol. XII, tomos I e II.

DE MASI, Domenico. **O Ócio Criativo**. Rio de Janeiro: Sextante, 2012.

DESSAUNE, Marcos. **Teoria Ampliada do Desvio Produtivo Do Consumidor, Do Cidadão-Usuário E Do Empregado**. 3. ed. rev., modif. e ampl – Vitória, Ed. Do Autor, 2022.

DICIO. Tempo. In: **Dicio – Dicionário Online de Português**. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/tempo/>. Acesso em: 27 set. 2025.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro - Responsabilidade Civil Vol.7 - 38ª Edição 2024**. 38. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2024. *E-book*. ISBN 9788553621392.

DIREITO, Carlos Alberto Menezes; CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Comentários ao novo Código Civil**, volume XIII: da responsabilidade civil, das preferências e privilégios creditórios. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

DONNINI, Rogério Ferraz. **Responsabilidade Pós-Contratual no Novo Código Civil e No Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Saraiva. 2004.

DWORKING, Ronald. **La Justicia com toga**. Trad. M. Iglesias Vila e I. Ortiz de Urbina Gimeno, Maq4r5rcial Pons, Madrid, Barcelona, Buenos Aires.

GAGLIANO, Pablo Stolze. **Responsabilidade civil pela perda do tempo**. Jus Navigandi, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em: <https://www.jus.com.br/artigos/23925>. Acesso em: 27 set. 2025.

GHERSI, Carlos A. (Coord). **Valuacion econômica del dano moral y psicologico**. 2. Ed. Buenos Aires: Astrea, 2000 .

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil 3: responsabilidade civil, direito de família, direito das sucessões**. 5. ed. esquematizado. Coord. Pedro Lenza. São Paulo: Saraiva Jur, 2018.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil: responsabilidade civil**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil: responsabilidade civil**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2018. v. 3.

GUIMARÃES, Paulo Jorge Scartezzini. **Vícios do Produto e do Serviço por Qualidade, Quantidade e Insegurança: Cumprimento Imperfeito do Contrato**. 2. Ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. 2007.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade do Cansaço** - 3ª ed. – Petrópolis-RJ : Vozes, 2024.

HIRONAKA, Giselda Maria Fernandes Novaes. **Responsabilidade civil e contemporaneidade**: retrato e moldura. Novos Estudos Jurídicos, Itajaí, v. 8, n. 3, p. 579-596, 2008.

JOSSERAND, Louis. **Evolução da responsabilidade civil**. Tradução de Raul Lima. *Revista Forense*, Rio de Janeiro, v. 82, n. 296. 1986

JUNIOR, Ivo Teixeira Gico. **Responsabilidade Civil Extracontratual**. In: PINHEIRO, Armando Castelar; PORTO, Antônio J. Maristello; SAMPAIO, Patrícia

Regina Pinheiro (coord.). **Direito e Economia: Diálogos**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2019.

KANT, Immanuel . **Fundamentação da Metafísica dos Costumes**. Tradução: Paulo Quintela. Lisboa, Portugal: Edições 70, 2007.

LAFARGUE, Paul. **O direito à preguiça**. São Paulo: Editora Hucitec, 1999.

LYRA, Afrânio. **Responsabilidade Civil**. 2ª ed. São Paulo, Livraria Jurid. Vellenich Ltda.

MACCORMICK, Neil. **Instituições do Direito**: um ensaio de teoria do direito. São Paulo: Martins Fontes, 2011.

MARMITT, Arnaldo. **Perda e Danos**. 2ª ed., Rio de Janeiro, Ed. Aide, 1992.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: O Novo Regime das Relações Contratuais**. 4 ed. rev., atual e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais. 2002.

MENEZES DIREITO, Carlos Alberto; CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Comentários ao novo Código Civil, volume XIII: da responsabilidade civil, das preferências e privilégios creditórios**. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

MONTEIRO FILHO, Raphael de Barros. **Indenização Por Dano Moral: Evolução Da Jurisprudência**. Exposição realizada em 30 de março de 1995, no Tribunal Regional Federal da 3ª Região, durante o "Fórum de Debates", patrocinado pelo Centro de Estudos Judiciários do Conselho da Justiça Federal. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/publicacaoinstitutional/index.php/informativo/author/proofGalleyFile/299/264>. Acesso em: 20 jul. 2025.

MUJICA, José. Quando você vai comprar algo, não paga com dinheiro, paga com um tempo de sua vida que teve que gastar para ter esse dinheiro. **Pensador**, [s.l.],

2025. Disponível em: <https://www.pensador.com/frase/MTc5MTAxNA/>. Acesso em: 27 set. 2025.

NORONHA, Fernando. **Direito das Obrigações** 1. São Paulo: Saraiva, 2003.

ORDENAÇÕES FILIPINAS. Brasília, DF: Senado Federal, 1999. (Série Grandes Obras do Pensamento Jurídico). Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/221752/Ordenacoes_Filipinas.pdf. Acesso em: 20 jul. 2025.

PINHEIRO, Armando Castelar; PORTO, Antônio J. Maristello; SAMPAIO, Patrícia Regina Pinheiro (coord.). **Direito e Economia: Diálogos**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2019.

PONTES DE MIRANDA, Francisco Calvacanti. **Tratado de Direito Privado**. 3º Ed. 1971, vols. I, XXII, XXIII, XXIV; 3º ed. 2ª reimpressão, São Paulo, Ed. Revista dos Tribunais, 1974, vol. XIII, 2ª ed., vol XXVI, 4ª ed. Revista dos Tribunais, 1967, vols. II, LIII, LIV e LVIII, 4ª Ed. Revista dos Tribunais, 1974, 3ª ed., Rio de Janeiro, Editor Borsoi, 1972, vol. XLIVV, 2ª Ed. Editor Bolsoi, 1964, vol. XLV.

QUINTANA, Mário. *O tempo*. **Esconderijos do tempo**. Porto Alegre: Globo, 1980.

RABINOVICH-BERKMAN, Ricardo David. **Um viaje por la historia del Derecho**. 1. ed., 1. reimp. Buenos Aires: Quorum, 2007.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. **Súmula n. 75** . Publicada em 2 mar. 2005 (DORJ, III, Seção I, n. 39, p. 9). Cancelada pelo Órgão Especial em 17 dez. 2018 (Processo Administrativo n. 0056716-18.2018.8.19.0000). Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <https://www.tjrj.jus.br/>. Acesso em: 20 jul. 2025.

RODRIGUES JUNIOR, Otavio Luiz. **Revisão Judicial dos Contratos: Autonomia da Vontade e Teoria do Imprevisão**. 2. Ed. São Paulo: Atlas. 2006.

ROSA, Alexandre Moraes da; GUASQUE, Bárbara. **Análise econômica da litigância e o custo da demora**. Revista de Direito Brasileira, Florianópolis, v. 38, n. 14, p. 294–321, 2025. doi: 10.26668/IndexLawJournals/2358-1352/2024.v38i14.9935. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/9935>. Acesso em: 05 de jul 2025.

ROSA, Alexandre Moraes da. **O judiciário entre garantia do mercado ou dos direitos fundamentais**: a “resposta correta”, com Lenio Streck. Revista de Estudos Constitucionais, Hermenêutica e Teoria do Direito (RECHTD), São Leopoldo, v. 1, n. 1, p. 1-8, jan./jun. 2009. doi: 10.4013/rechtd.2009.11.01.

ROSA, Alexandre Moraes da; JUNIOR, Julio Cesar Marcelino. **O processo eficiente na lógica econômica, desenvolvimento, aceleração e direitos fundamentais** [recurso eletrônico]. 2012. Disponível em: <https://biblioteca.univali.br/pergamumweb/vinculos/pdf/O%20processo%20eficiente%20na%20l%C3%B3gica%20econ%C3%B4mica,%20desenvolvimento,%20acelera%C3%A7%C3%A3o%20e%20direitos%20fundamentais.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2025.

ROSA, Alexandre Moraes da. Et al. **Dano Temporal**: o tempo como valor jurídico. 2ª ed. Florianópolis: Tirant Lo Blanch Brasil, 2019.

ROSA, Alexandre Moraes da; MARCELLINO JR., Julio Cesar. **Os direitos fundamentais na perspectiva de custos e o seu rebaixamento à categoria de direitos patrimoniais: uma leitura crítica. Constituição, Economia e Desenvolvimento**: Revista Eletrônica da Academia Brasileira de Direito Constitucional, Curitiba. 2009. Disponível em: <https://www.academia.edu/>. Acesso em: 20 de ago. 2025.

SANSEVERINO, Paulo de Tarso V. **Princípios da reparação integral**: indenização no código civil. 1. ed., 2. Tir. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 282-283 e 286-287.

SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 0304565-50.2017.8.24.0015**, Comarca de Canoinhas. Relator: Desembargador Saul Steil. Terceira Câmara de Direito Civil. Brasília, DF, j. 20 ago. 2019.

SANTOS, Antonio Jeová. **Dano Moral**. 3. Ed. São Paulo: Método, 2001 apud VENOSA, p. 321.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 1034882-93.2022.8.26.0100**. Relator: Desembargador Elói Estevão Troly. Brasília, DF, j. 27 nov. 2023.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível nº 1000694-98.2022.8.26.0189**. Relator: Desembargador Carlos Abrão. 14ª Câmara de Direito Privado. Brasília, DF, j. 1 ago. 2022.

SILVA NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense. 2013.

STRECK, Lenio Luiz. **Verdade e Consenso: Constituição, Hermenêutica e Teoria Discursiva**. 5 ed. rev., modificada e ampliada. São Paulo: Saraiva. 2014.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil: volume único**. 3. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2013.

TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade Civil** - 6ª Edição 2024. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. E-book. p.465. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530995492/>.

TARTUCE, Flávio. **Responsabilidade Civil** - 5ª Edição 2023. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023. *E-book*.

THEODORO JUNIOR, Humberto. **O Contrato Social e a Sua Função**. Rio de Janeiro: Forense. 2003.

TONIAZZO, Paulo Roberto Froes. **A Função Social do Contrato Privado: Limite da Liberdade de Contratar**. Florianópolis. Conceito Editorial, 2008.

UNIÃO EUROPEIA. **Diretiva (UE) 2019/771** do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens. Jornal Oficial da União Europeia, L 136, 22 maio 2019.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: responsabilidade civil** 13ªed. - São Paulo: Atlas, 2013.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: Teoria Geral das Obrigações e Teoria Geral dos Contratos**. 13ª ed. – São Paulo: Atlas, 2013

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil 3: esquematizado**. 5. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

VIDAL, Isabel Lifante. **Argumentación e interpretación jurídica. Escepticismo, Intencionalismo Y Constructivismo**.

ZANON JUNIOR, Orlando Luiz. **Curso de filosofia jurídica**. Florianópolis: Empório do Direito, 2016.