

A contradição, segundo o mesmo autor, ocorre quando há proposições inconciliáveis entre si, o que prejudica, inclusive o interesse recursal.

Não nos parece que a situação do STF deixar de incluir na modulação de efeitos os processos administrativos em curso seja causa de obscuridade ou contradição.

Já a omissão ocorre quando o julgador não analisa questões que estão submetidas pelas partes ao seu exame no processo ou, nos termos do art. 1.022, inciso II, *in fine*, cognoscíveis de ofício.

É o que entendemos ser a hipótese de cabimento dos embargos de declaração, ao passo que ao deixar de prever na modulação os processos administrativos em trâmite, estaria o STF se omitindo em abranger situação de suspensão de exigibilidade do crédito tributário, com o mesmo efeito de interrupção do ciclo de positivação do crédito tributário, com as consequências jurídicas de políticas já mencionadas, o que nos leva a crer que deveria, inclusive, conhecer de ofício desta questão.

Por todo o exposto, concluímos que há vício de omissão quando o STF deixa de incluir na modulação dos efeitos de suas decisões em matéria tributária os processos administrativos, incluindo apenas os processos judiciais em trâmite, gerando evidente iniquidade, e tal omissão pode ser objeto de embargos de declaração com previsão no art. 1.022, inciso II do Código de Processo Civil.

Com tal postura, prestigia-se o processo administrativo, reconhecidamente um processo tecnicamente qualificado, célere e menos dispendioso ao Estado e aos contribuintes.

BIBLIOGRAFIA

BARROSO, Luís Roberto. *O controle de constitucionalidade no direito brasileiro*. 6. ed. rev. atual. São Paulo: Saraiva, 2012.

CARVALHO, Paulo de Barros. *Direito tributário: linguagem e método*. 7. ed. São Paulo: Noeses, 2018.

CONRADO, Paulo César. *Processo tributário*. 2. ed. São Paulo: Quartier Latin, 2007.

DALLA PRIA, Rodrigo. *Direito processual tributário* 2.ed. São Paulo: Noeses, 2022.

DALLA PRIA, Rodrigo. *O processo de positivação da norma jurídica tributária e a fixação da tutela jurisdicional apta a dirimir os conflitos havidos entre contribuinte e fisco*. In: CONRADO, Paulo César. *Processo Tributário Analítico*. São Paulo: Dialética 2003.

MACHADO, Hugo de Brito. *Curso de Direito Tributário*. 27. ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

MENGARDO, Bárbara. *Modulação tributária: preservação dos cofres públicos ou incentivo à judicialização?* Disponível em: <<https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/coluna-barbara-mengardo/modulacao-tributaria-preservacao-cofres-publicos-incentivo-judicializacao-15022022>>. Acesso em: 16 jun. 2023

RIBEIRO, Diego Diniz; DELIGNE, Maysa de Sá Pittondo. *A modulação de efeitos em matéria tributária e sua realização em favor da Fazenda Pública*. In: CONRADO, Paulo César. *Processo Tributário Analítico*. 4. vol. São Paulo: Noeses, 2019.

SILVEIRA, Marcelo Augusto. *Recursos, sucedâneos recursais e ações autônomas de impugnação no código de processo civil*. Salvador: Editora Juspodium, 2020.

XAVIER, Alberto. *Princípios do Processo Administrativo e Judicial*. Rio de Janeiro: Forense, 2005.



Foto: Fábio Cres

15

DANO TEMPORAL A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS FORNECEDORES DE PRODUTOS E SERVIÇOS PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR

Palavras-chave

Responsabilidade. Dano. Tempo. Perda do Tempo Útil. Desvio Produtivo.

Samuel Marxan Basani

Bacharel em Direito. Auxiliar Jurídico.

Thiago Munaro Garcia

Doutor em Direito. Advogado. Professor.

Resumo

Esse trabalho tem por objetivo dissertar sobre o dano temporal nas relações de consumo, aplicado a teoria do desvio produtivo do consumidor. Será dissertado sobre o dano temporal como espécie autônoma de tutela jurídica e a possibilidade da responsabilização dos fornecedores de produtos ou serviços pelo tempo perdido do consumidor. Será ressaltado que não basta uma boa prestação de serviço por parte do fornecedor, ou mesmo a venda de um produto qualidade. Ficará claro que o dever do fornecedor vai além da venda de um produto ou a prestação de um serviço, devendo este garantir um suporte pós-contratual de qualidade e em tempo hábil, otimizando o tempo do consumidor para resolução dos chamados “problemas de consumo”, sendo passível de responsabilização o fornecedor que se omitir ou postergar esse atendimento. Por fim, uma vez tratado do dano temporal, analisaremos sua aplicabilidade com base jurisprudência brasileira, em quais casos poderá haver a responsabilidade civil do fornecedor pela perda do tempo do consumidor, concluindo que tal espécie de dano é totalmente aplicável no direito pátrio, ganhando cada vez mais força nas relações de consumo, que tem expandido consideravelmente

e das formas mais inovadoras possíveis, sendo esse tipo de dano merecedor de tutela autônoma.

## 1. INTRODUÇÃO

O tempo na atualidade tem se tornado cada vez mais escasso na sociedade. Muito se houve que vinte quatro horas não são mais suficientes para concluir todas as tarefas do dia, deixando, muitas das vezes, de se fazer algo planejado ou selecionando por nível de importância cada compromisso.

O desenvolvimento econômico e o aumento da tecnologia resultaram em pessoas cada vez mais ocupadas, buscando qualificação profissional, emprego, se habilitando em redes sociais, tendo, ainda, que conciliar sua vida pessoal dedicando-se à família, aos cuidados pessoais, mentais e ao lazer.

Essas e outras muitas atividades se voltam a depender de um atributo essencial, o tempo. Enquanto para muitos o tempo é dinheiro, esse trabalho objetiva demonstrar que tempo é direito. Sendo direito, deve ser resguardado e tutelado para que não haja abusos por parte de terceiros que venham a intervir de forma negativa na vida cotidiana.

Por meio da revisão de literatura e análise de decisões judiciais, será dissertado sobre o tempo como parte dos direitos da personalidade, a sua autonomia frente aos demais danos.

Será demonstrado que a tutela do tempo não pode mais ser pautada na máxima do “mero aborrecimento”. Por isso, os fornecedores de produtos e serviços devem prestar um atendimento de qualidade em todas as fases contratuais, e, principalmente, em tempo hábil, deixando de se omitir em sua missão implícita de solucionar os chamados “problemas de consumo”.

Será enfatizado o tempo como um suporte implícito da vida, com um valor inestimável, irrecuperável, intransferível, que não pode ser acumulado nem recuperado ao longo da vida. Portanto, atividades essenciais não podem sofrer intervenções indesejadas, podendo resultar em prejuízo inevitável quando deslocado no tempo.

Em suma, esse trabalho demonstrará a missão do fornecedor em liberar o tempo e as competências do consumidor, dando-lhe, através do oferecimento de produtos e serviços de qualidade, condições de se dedicar àquelas atividades que conduzam à sua satisfação pessoal.

No presente trabalho, defende-se a autonomia do dano temporal em relação ao moral em razão da sua especificidade e valor jurídico que o tempo detém, ou seja, do valor do tempo em si mesmo considerado e não em virtude das consequências jurídicas econômicas ou morais decorrentes de sua violação.

Uma vez descumprindo essa missão e a lei, ficará evidenciado ser totalmente possível e devida a responsabilização civil do fornecedor pela perda do tempo gerada, com a

reparação integral pelos danos causados, tanto para compensar o consumidor prejudicado, quanto para prevenir a reincidência dessa conduta lesiva.

## 2. O TEMPO COMO ESPÉCIE AUTÔNOMA DE TUTELA JURÍDICA

Definir “tempo” não é uma tarefa fácil, não se trata, apenas, em contar horas, minutos e segundos. Alguns minutos podem ser “infinitos”, enquanto algumas horas podem transcorrer em um “pisar de olhos”. A relatividade do tempo está na maneira como cada um o utiliza. Sendo assim, uma possível conceituação de tempo transpassa pela compreensão de cada um, pela expectativa criada por cada pessoa em seu próprio tempo.

O transcorrer de uma hora, um dia ou um mês não representa somente uma unidade de tempo, mas na própria vida o passar desse tempo. A vida segue junto com o tempo, coexistindo entre si, portanto, uma vez não vivida, não se pode retomar aquilo que se passou.

O conceito de tempo vem sendo estudado até hoje por diversos estudiosos da física, metafísica e matemática, assim como área das humanas e do direito, com o intuito de buscar um conceito e compreender o conceito de tempo, atributo tão precioso em nossa sociedade atualmente.

Na contemporaneidade, convivemos em mundo voltado à globalização. Os avanços tecnológicos atingem a todos, indistintamente. Na atualidade em que vivemos, o tempo aparece como um grande influente em tudo o que fazemos. A tecnologia, nas palavras de Gustavo Borges e Joana Just Vogel (2021, p. 83) “pode ser considerada a mola propulsora do tempo social dinâmico que compartilhamos contemporaneamente na complexa sociedade pós-moderna”.

Gustavo Borges e Maurilio Casas Maia afirmam que:

Em tempo algum o tempo foi considerado bem tão precioso. A velocidade das relações sociais, as distâncias físicas, a constante necessidade de aprimoramento profissional, tornou o tempo ainda mais valioso. Especialmente o tempo sob o qual o homem pode arbitrar como dispor livremente, sem qualquer cobrança externa. Esse tempo é raro e escasso, é necessário administrar cada momento no dia, da semana ou do mês, para que possa ao final desfrutar algum tempo livre, seja para lazer, trabalho ou convívio social. (Borges, Maia, 2019, p. 64)

No âmbito jurídico, é possível encontrar o tempo em diversos aspectos capazes de gerar impactos nas relações jurídicas, notadamente na aquisição, modificação ou extinção de direitos subjetivos. O tempo transpassa em todo o direito, como por exemplo, nos institutos jurídicos da prescrição,

decadência, da usucapião, no aspecto dos negócios jurídicos contratuais, no caso da condição ou termo, sendo, portanto, fundamental para este.

Na atualidade, o tempo, como bem jurídico relevante, é mais que dinheiro, significado, também, qualidade de vida, liberdade e dignidade:

A tendência de especificação dos danos extrapatrimoniais (dano estético, dano pela perda de uma chance, biológico etc.) e a crescente valoração jurídica do tempo na sociedade pós-moderna aumenta o interesse social na tutela autônoma do tempo humano (Borges, Vogel, 2021, pg.94)

É primordial a valorização do tempo, considerado pela doutrina umas das tendências do futuro. Os atos e fatos diversos da nossa vida cotidiana tornou o tempo algo valorado e precioso, e, quando desperdiçado, ocasiona danos e fissuras, pois, muitas das vezes, não se pode recompensá-lo, tornando-o perdido.

Razão disso, é o cenário da pós-modernidade em que vivemos. As mudanças políticas, sociais e econômicas no que se refere à sociedade de consumo e da informação, fizeram, o tempo dispendido por cada indivíduo, ocupar um papel de destaque no ordenamento jurídico. O tempo passou a ser valorizado de tal forma que chegou a um patamar de bem jurídico a ser tutelado, de modo que, uma vez violado, compõe o rol de danos ressarcíveis, com ênfase ao direito consumerista.

Para Bruno de Almeida Lewer Amorim:

A mudança de perspectiva, adveio da ideia de que o tempo deixou de ser considerado simplesmente um instrumento medidor da passagem de horas e dos dias, e tornou-se, mais do que tudo, um legítimo valor da pessoa humana, merecendo, portanto, a tutela jurisdicional. Isso, porque, sem a proteção ao tempo, a reverberação de grande parte dos direitos da pessoa humana é apenas teórica. A disponibilidade de tempo é tão importante quanto o direito em si que se pretende exercitar. Sem tempo não se estuda o que se quer estudar. Sem tempo não se descansa o quanto se quer descansar. (Borges, Vogel, 2021, p. 105 *apud*, Amorim, 2018, p. 69).

Perder tempo é sinônimo de frustração, significa deturpar o planejado, deixar de fazer algo. Sem dúvidas, a maior frustração experimentada pelo indivíduo é ter tolhido o seu direito de dispor de seu tempo por interferência de terceiro, algo ou alguém que contribua de forma negativa na quebra de um planejamento, da rotina. Fato é que o tempo não volta, pelo contrário, leva consigo um pouco da vida.

A Carta Magna assegurou diversos direitos: o direito à vida, a saúde, a educação, ao lazer e ao trabalho, todos com base no super princípio da dignidade humana. Assim como esses direitos, o desperdício do tempo produtivo traduz efetiva lesão ao direito fundamental social.

O Poder Legislativo Federal brasileiro tem tratado sobre o tema do dano em razão da perda do tempo. O Projeto de Lei nº 7.356/2014, de autoria deputado federal pelo Amazonas, Carlos Souza, tinha como objeto à inclusão de um artigo no Código de Defesa do Consumidor (CDC), a fim de que a perda do tempo fosse obrigatoriamente levada em conta quando da fixação da compensação por danos morais. Todavia, o projeto foi arquivado.

Ainda no Legislativo Federal, houve também o Projeto de Lei nº 5.521/16, de autoria de Rômulo Gouveia, o qual tinha como escopo inserir um parágrafo único no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, com a seguinte redação “a fixação do valor devido a título de danos morais levará em consideração, também, o tempo despendido pelo consumidor na defesa de seu direito e na busca de solução para controvérsia”.

Este projeto está apensado ao PL 582/2023, de autoria de Kim Kataguirí (União-SP), objetivando a alteração do Código de Defesa do Consumidor para “reconhecer o tempo como um direito existencial do consumidor e dispor sobre o dever de reparação integral do dano a ele provocado por ações ou omissões culposa do fornecedor”. Ambos os Projetos de Lei estão sujeitos à apreciação no Plenário.

A Assembleia Legislativa do Mato Grosso, através do deputado Guilherme Maluf, pretendeu categorizar o dano moral, em proposta realizada em 24 de maio de 2016 (Projeto de Lei nº 247/2016), arquivado desde 06/02/2019.

Em São Paulo, a Assembleia Legislativa (ALE-SP), possui também o projeto de Lei nº 304/2016, de autoria de Edmir Chedid, pretendendo conferir tratamento autônomo à lesão por dano temporal, o qual está em tramitação.

Por fim, tratando ainda do dano temporal no Legislativo, temos a Lei Federal nº 13.460/2017, que regula os direitos dos usuários da Administração Pública, dispondo, em seu art. 7º, §3º, inciso II que “além das informações descrita no §2º, a Carta de Serviços do Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativo, no mínimo, aos seguintes aspectos: (...) II- previsão de espera do atendimento”, demonstrando uma preocupação com a tutela do tempo de quem utiliza do serviço público.

No âmbito do Poder Judiciário, os Tribunais também têm observado a repercussão da perda indevida do tempo no cotidiano do cidadão, com ênfase no Direito do Consumidor. Todavia, na maioria dos julgados, reconhece-se como



elemento do dano moral, não tratando o dano tempo enquanto categoria autônoma.

Para melhor compreender, cita-se algumas jurisprudências que confirmam tal tratamento:

APELAÇÃO CÍVEL. OBRIGAÇÃO DE FAZER. REABILITAÇÃO DA CARTEIRA DE HABILITAÇÃO. IMPEDIMENTO SISTÊMICO RELATADO PELO DETRAN DE OUTRA UNIDADE DA FEDERAÇÃO. INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES MAL PRESTADAS PELO DETRAN LOCAL, *PERDA DE TEMPO ÚTIL* E ABORRECIMENTOS. *DANO MORAL* CONFIGURADO. CONDENAÇÃO DE AUTARQUIA AO PAGAMENTO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS AO CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS DA DEFENSORIA PÚBLICA. NÃO CABIMENTO. **As informações e orientações equivocadas prestadas ao administrado que pretende reabilitar sua Carteira Nacional de Habilitação, que causam a perda do tempo útil, frustrações, aborrecimentos e despesas ensejam a compensação e ressarcimento pelos danos morais e materiais causados** (grifo meu). Violação do princípio que norteia a conduta da Administração Pública. Orientação do STJ que, no julgamento de recurso repetitivo, decidiu pelo não cabimento da condenação de honorários entre entidades integrantes da mesma estrutura político-administrativa maior. Recurso ao qual dá parcial provimento. (TJ-RJ - APL: 00214313820108190066 RJ 0021431-38.2010.8.19.0066, Rel. des. Rogerio de Oliveira Souza, j. 16/04/2013, 9ª Câmara Cível, p. 29/8/2013).

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO TELEFÔNICO. OFERTA DE SERVIÇO DE INTERNET. COBRANÇA Á MAIOR. ABUSIVIDADE CARACTERIZADA. *DANO MORAL* CONFIGURADO. PARCIAL REFORMA DA SENTENÇA. Se na petição inicial o demandante requerer o cumprimento da oferta veiculada pela concessionária para que a mesma forneça determinada quantidade de serviço a certo preço, não pode a parte, em sede de recurso pretender a reforma da sentença para modificar os limites que estabeleceu na exordial, sob pena de violação do princípio da congruência. **Evidente abuso perpetrado pelo fornecedor do serviço que enseja a restituição dos valores pagos e a compensação pelos danos morais sofridos. Descumprimento dos serviços que gera perda do tempo útil, frustrações e chateações que poderiam ser evitadas com boa vontade e a devida informações sobre a quantidade de dados que disponibilizava ao usuário e o preço correspondente** (grifo meu). Parcial provimento ao recurso.

(TJ-RJ. APL n. 0023805-56.2012.8.19.0066, Rel. Des. Rogerio de Oliveira Souza, j. 16/04/2013, 9ª Câmara Cível, p. 6/5/2013).

Portanto, apesar de o dano temporal ainda estar atrelado como espécie de dano moral, é evidente que o tema do dano em razão da perda de tempo é uma pauta presente e atual em nossos Tribunais.

No juízo de primeiro grau, destaca-se a sentença proferida da Comarca de Jales-SP, do magistrado Fernando Antônio de Lima. Em pesquisa, constatou-se que se trata da primeira sentença a dar tratamento autônomo a lesão temporal, dispondo:

O tempo tem que ver com liberdade, convivência familiar, afeto, disponibilidade para o trabalho, para o lazer, estudos. Constitui elemento indispensável à formação da psique humana. [...] Além de escasso, o tempo ostenta estas outras características: a) intangibilidade: não é passível de ser tocado; b) ininterrompibilidade: não pode ser parado; c) irreversibilidade: não pode ser revertido; d) irrecuperabilidade. Assim, diferentemente dos bens materiais, o tempo não pode ser acumulado nem recuperado durante uma vida humana. Em razão dessas características (escassez, inacumulabilidade, irrecuperabilidade), o tempo se revela um bem primordial, tão ou quão valioso quanto a saúde física e mental [...] o direito de reparação pelo tempo perdido se insere na proteção alargada da dignidade da pessoa humana (CF, art. 1º, inciso III), da liberdade (de dispor de seu tempo livremente) (CF, art. 5º caput), do direito fundamental à convivências familiar, do direito social ao lazer, à saúde, ao trabalho (CF, art. 7º, caput). [...]. Já, quando em jogo o desperdício do tempo produtivo, o consumidor é violado na sua essência imutável, de carregar consigo a possibilidade de sentir e viver as mudanças da vida, as mudanças da vida que só o desfrute do tempo poderá propiciar-lhe. É por isso que, ao contrário do que se passa na reparação dos danos morais, a reparação pelo desperdício de tempo produtivo envolverá, sempre, a conjugação de vários direitos indevidamente violados: liberdade, trabalho, lazer, às vezes saúde, convivência familiar, estudos. Assim, enquanto na reparação dos danos morais a violação de vários direitos da personalidade é contingente, pode ou não ocorrer, na reparação pelo tempo desperdiçado, ao contrário, é imanente, pois sempre envolverá o menoscabo a vários direitos da personalidade. (SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo. Consulta Processual. Sentença nº 0005804-43.2014.8.26.0297. Autor: Ivair Antonio Vazon. Réu: Banco Santander S.A. Juiz prolator decisão: Fernando Antonio de Lima. SP, 28 de agosto de 2014).

Na Bahia, a I Jornada dos Juizes do Sistema de Juizados Especiais (2015), aprovou o enunciado nº 9, com a seguinte redação:

9. A excessiva e comprovada espera por atendimento em fila de banco, em manifesto abuso de direito, causadora de dano material ou moral, poderá ensejar a responsabilidade civil do estabelecimento bancário, sem prejuízo de eventual imposição administrativa correspondente. (disponível em: <https://www.tjba.jus.br/portal/i-jornada-dos-juizes-do-sistema-de-juizados-especiais-divulga-enunciados-aprovados/>. Acesso em 15/04/2024).

Na seara trabalhista, percebe-se que gradualmente o tempo vem sendo resguardado. A limitação de jornada trazida pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) não pode ser entendida apenas como garantidora de descanso e lazer. A subtração reincidente do tempo do empregado, por mais ínfimo que seja, além do contratado, sem remuneração, representa violação aos direitos fundamentais.

Mesmo que o empregado não esteja desenvolvendo qualquer atividade relacionado ao labor, se estiver impedindo de dispor livremente do seu tempo em decorrência relacionadas ao emprego, possivelmente experimentará dano temporal, fazendo jus à indenização.

Ainda, com relação aos fundamentos jurídicos da tutela do tempo, há diversas justificativas reforçadoras para reparação do dano temporal, tais como: a lesão, perda indevida do tempo, o tempo como suporte fático etc. É importante compreender que não há uma norma expressa e específica prevendo a reparação dos danos decorrentes da usurpação temporal.

Entretanto, em que pese a lesão ao tempo não seja tratada em apartado ao dano moral, é inequívoco que esta carrega consigo autonomia, devendo ser tratada como uma tutela autônoma, um bem jurídico próprio, sem, necessariamente, estar adstrito ao dano moral.

O dano temporal objetiva ressarcir o tempo perdido, pelo fato de ser escasso, sedo justo que ele seja protegido juridicamente.

É fato e inequívoca a necessidade do reconhecimento da categoria autônoma do dano temporal por ser um ato lesivo atingindo, diretamente, ao tempo de vida do indivíduo, garantindo que este não fique dependente de uma interpretação genérica ou analógica de seu tempo que é infungível, irrecuperável, significando vida, sendo imprevisível quando esta terminará.

Diversos são os argumentos utilizados para defender a autonomia do dano temporal.

O primeiro deles é a diferença entre o dano moral em sentido amplo e o dano moral em sentido estrito, diferenciação crucial para a compreensão da sua autonomia em relação ao dano temporal.

O dano moral em sentido amplo é aquele que atinge um dos direitos da personalidade humana, podendo ser de liberdade, a privacidade, a imagem, o nome, dentre outros. Enquanto no dano moral em sentido estrito, causa uma lesão à integridade psicofísica da pessoa, estando geralmente ligado a sentimentos negativos.

Nessa linha de raciocínio, é possível chegar no primeiro argumento que comprova a autonomia do dano temporal em relação ao dano moral. Isso porque, conforme explicado, o dano moral *stricto sensu* atinge a integridade psicofísica, diferentemente do dano temporal que diz respeito, única e exclusivamente, à usurpação do tempo do indivíduo, em si mesmo considerado.

Uma vez reconhecido, no ordenamento jurídico nacional, o dano estético como uma categoria autônoma de dano, assim como a sua cumulabilidade com outras espécies de danos conforme súmula 387 do Superior do Tribunal de Justiça, pode-se concluir que a conceituação adotada no ordenamento jurídico brasileiro está associada a dor psicológica, ou seja, ao seu sentido estrito.

Essa conceituação de dano moral trazida pelo STJ – ligada à dor psicológica – possibilita a abertura de outras formas de dano suportadas pelo ser humano. Nesse raciocínio, chega-se à conclusão de que o dano temporal é autônomo, distinto dos danos morais de cunho psicológico, e uma vez não se enquadrando dentro desta categoria, pode ser a ela acrescido para fins de reparação de dano extrapatrimonial. Borges e Maia confirmam tal possibilidade de cumulação:

Na mesma esteira interpretativa, o dano temporal poderá ser cumulado com outras categorias de dano extrapatrimonial decorrentes do mesmo evento lesivo, quando as consequências atingirem múltiplos bens jurídicos (ex: tempo, moral-psique, patrimônio, chance etc.). Ou seja, se um mesmo evento lesivo causar dano temporal, patrimonial e/ou moral-psicológico, nada impede a cumulação de pleitos compensatórios em nome do princípio da reparação integral dos danos suportados pela dignidade de integridade humana. (BORGES, MAIA, 2019, p. 77).

Outro consistente argumento utilizado para defender a autonomia do dano temporal em relação ao dano moral, ainda atrelado à ideia já explanada de dano moral em sentido amplo e em sentido estrito, refere-se à desnecessidade de demonstrar a dor, o amargor, a ofensa direta à honra. Enquanto o dano moral está intrinsecamente vinculado à ideia de

sofrimento e dor, no dano temporal as referidas consequências não serão necessariamente desencadeadas e vinculadas.

Outro importante argumento apto a defender a autonomia do dano temporal diz respeito à desnecessidade (por vezes impossibilidade) de provar o dano decorrente da usurpação indevida do tempo, ou seja, a dispensabilidade de se fazer prova da atividade que teria sido realizada no período não produtivo, bem como a prova do dano.

Entende-se que, uma vez ocorrido o dano temporal, não é necessário comprovar quais atividades vinculadas aos direitos da personalidade deixaram de ser realizadas para sua configuração. Isso se dá pelo fato de ser irrelevante à caracterização do dano temporal, a natureza jurídica do dano efetivamente causada ao indivíduo. Este – o dano – pode ser patrimonial, como por exemplo, no caso em que o indivíduo deixou de trabalhar, como também pode ser moral, quando não pôde aproveitar parte de seu tempo para um lazer. Em ambos os casos, o dano é presumido.

De fato, o dano temporal tutela o tempo em seu sentido literal. Essa proteção resguarda os lapsos de tempo indevidamente subtraídos da vítima, que deixou de praticar qualquer atividade decorrente de seu poder de autodeterminação, detentora de seu próprio tempo, sendo irrelevante a forma como este é utilizado. O tempo dedicado ao trabalho é tão importante quanto o utilizado para à família, ao lazer, ao descanso. Não há motivos para valoração diferente do tempo destes.

Pelo já exposto, constata-se que existem inúmeras diferenças entre o dano moral e o dano temporal, de modo que não há como colocá-los na mesma categoria, sob pena de dar ao tempo um valor inferior ao que de fato ele possui.

Diante de todas as considerações sobre a autonomia do dano temporal, conclui-se, primeiramente, que o tempo, atualmente, constitui recurso produtivo basilar do indivíduo, o principal atributo garantidor da dignidade humana, e que, por si só e em si mesmo, detém inquestionável e imensurável valor jurídico.

Segundamente, verifica-se que o conceito de dano moral adotado atualmente pelo ordenamento jurídico brasileiro está intrinsecamente ligado a dor psicológica e a sentimentos negativos, sendo, portanto, utilizado o conceito do dano moral em *strictu sensu*. Partindo dessa consolidação do conceito, possibilitou a caracterização do dano estético como uma categoria autônoma de dano, assim como a possibilidade de sua cumulação com outros danos, por forçada Súmula 387 do STJ.

Em terceiro lugar, é fato a existência, no ordenamento jurídico pátrio, de outras categorias de danos, dissociada dos danos morais e materiais, uma vez que o dano moral ofende a

honra, as questões psicológicas do indivíduo e o dano material guarda vínculo patrimonial. Sendo assim, essa terceira categoria, portanto, abarca outras espécies de danos já reconhecidos pelo ordenamento jurídico, tais como o dano estético, o dano pela perda uma chance, e a mais nova espécie de dano, o dano temporal.

No mais, o dano temporal diferencia-se da categoria de dano moral, uma vez que enquanto este atinge a honra e está relacionar à ideia de dor, sofrimento e angústia, aquele objetiva ressarcir tão somente a usurpação do tempo do indivíduo, em si mesmo considerado, de modo que não há como enquadrá-lo em uma mesma categoria.

Ainda, o princípio da reparação integral dos danos defende a reparação devida à vítima, devendo ser a mais abrangente possível, ressarcindo todos os danos eventualmente causados. Sendo assim, é mais do que possível verificar danos de cunho moral e temporal, ambos haverão de ser indenizados.

Reforçando a autonomia do dano temporal, é imprescindível ressaltar que esta não carrega a necessidade de caracterização da dor, do amargor, da ofensa à honra ou qualquer consequência econômica, além da desnecessidade (leia-se também inviabilidade), de provar o dano decorrido da violação indevida do tempo, ou seja, a prova de que aquela atividade teria sido realizada no período improdutivo.

Por derradeiro, diante de todos os argumentos apresentados, não resta dúvidas de que o dano temporal é merecedor de enquadramento autônomo em relação aos demais danos, até porque, uma vez equiparado ao dano moral, corre-se o risco de valorar o tempo de modo inferior ao de que de fato, por si só, possui, pois este é o suporte indissociável para o exercício e à manifestação dos direitos personalíssimos do ser humano.

### 3. A RESPONSABILIDADE CIVIL PELO TEMPO PERDIDO DO CONSUMIDOR

Como já visto, em uma sociedade onde as relações são cada vez mais rápidas e impessoais, o valor “tempo” assume uma notável relevância. Retomando, muitas das vezes, o consumidor é obrigado a dispende de seu tempo disponível para solucionar problemas de consumo cuja obrigação é do fornecedor.

A questão em si não é distribuir todo ônus ao fornecedor – apesar de sua missão implícita em solucionar os problemas de consumo –. Algumas vezes, o dispêndio do tempo é desejado ou tolerado pelo consumidor, não havendo maiores problemas quanto a isso. O problema surge, todavia, quando esse deslocamento de tempo ocorre por falhas na prestação de serviços, defeitos reiterados em produtos ou da mera desídia do fornecedor em resolver um problema.

Nesses casos, o desvio de tempo do consumidor ocorre injustificadamente, sem a sua anuência ou tolerância. Sendo assim, o elemento marcante das situações de desperdício indevido do tempo do consumidor é a ausência do elemento volitivo. O consumidor poderia desempenhar outras atividades cotidianas e importantes da vida, porém é forçado a utilizar o seu tempo para resolver problemas causados pelos fornecedores, muitas das vezes, de ordem reiterada e por mera vontade em não os solucionar, devendo, então, ser responsabilizado pelo evento danoso gerado.

Portanto, o fornecedor de produtos e serviços que subtrai o tempo produtivo do consumidor ao protelar a solução dos problemas causados pela má-prestação de serviços, e consequentemente, pelo mau atendimento, deve sofrer sanções de modo a reparar integralmente o dano causado ao destinatário final de seu fornecimento.

O menosprezo ao tempo do consumidor não pode ser considerado apenas um “aborrecimento tolerável”. O pedido de reparação pelo tempo indevidamente perdido não constitui uma “litigância temerária”, mais sim o resultado de uma conduta abusiva e planejada de desobediência aos padrões de qualidade impostos pela legislação, como manobra para obtenção de lucros e resultados as custas da fragilidade do consumidor.

Atitudes como falhas contínuas do sistema, a falta de fiscalização e as enormes dificuldades impostas ao consumidor para a efetividade do seu direito tornam, os “pequenos danos”, grandes ganhos para os fornecedores, não podendo o Poder Judiciário compactuar com tais condutas ilícitas.

Se o consumidor foi menosprezado, desrespeitado, se teve a sua expectativa de bom atendimento frustrada e o fornecedor poderia ter evitado o dano implementando mecanismos para garantir a segurança e a agilidade no atendimento, mas optou por incorreu no desrespeito às normas legais, é imputável a sua responsabilidade pelo prejuízo resultante do tempo indevidamente perdido.

Por outro lado, se o fornecedor demonstrar a incidência de uma das excludentes de responsabilidade previstas no art. 12, par. 3º, e 14, par. 3º, do CDC, ficará isento de responsabilidade. O caso em que tenha havido um atraso não previsto no cumprimento da solicitação do consumidor, não por falta de diligência ou de atenção do fornecedor à pontual demanda, ou se não havia outra conduta possível para o fornecedor no caso concreto, ficando comprovada à inexistência de mecanismos para aprimorar o atendimento naquela circunstância, não restará caracterizada a falha do fornecedor. Cita-se, como exemplo, episódios de desastres naturais ou outras catástrofes, deslizamentos, enchentes, situações em que o atraso da prestação é inevitável, havendo exclusão de

responsabilidade por inexigibilidade de conduta diversa do fornecedor.

Nesse compasso, pouco a pouco a jurisprudência tem se formado em prol da garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho – tal como dispõe o art. 4º, II, d, do CDC –. Essa formação jurisprudencial a respeito do tema não é apenas para quantificar “o tempo do consumidor”, mas na programação, no planejamento, no controle exercido pelos fornecedores que permite não cumprir com os seus deveres de boa-fé de prevenir, cooperar e reparar os danos causados aos consumidores. É necessário superar a cultura do menosprezo e da desconsideração do tempo do outro, estabelecer o respeito pelos interesses dos consumidores vulneráveis nos mercados por meio da evolução das práticas comerciais.

Feitas tais considerações, diante de todo o contexto exposto a respeito da tutela do tempo e a teoria do desvio produtivo do consumidor, faz-se importante analisar em quais casos a jurisprudência brasileira tem aplicado tal espécie de dano. Apesar da evidência da necessidade de proteger a tutela ao tempo, o tema é relativamente novo, palco de muitos debates entre os juristas.

Mesmo assim, a jurisprudência tem reconhecido a responsabilidade civil pela perda do tempo do consumidor em alguns casos, os quais serão expostos para reforçar a relevância do tema, enquanto não existe, ainda, lei específica para consolidar o que já é reconhecido pela doutrina e pelos tribunais brasileiros.

#### 3.1. Análise de sua aplicabilidade com base na jurisprudência brasileira

São inúmeras as situações do cotidiano que podem nos remeter a sensação de perda do tempo: o tempo em que ficamos “engarrafados” no trânsito, o tempo no atendimento para cancelamento de um cartão de crédito, a espera em filas de banco ou consultórios médicos, odontológicos etc. Essas e outras diversas situações, desde que não haja abusos, há de ser toleradas, uma vez que se pautam em situações rotineiras, vivenciadas no cotidiano.

Todavia, a realidade é outra. O que se vê são imbróglios vivenciados pelos consumidores geradores de situações desagradáveis, ultrapassando o limite de tolerância daquilo que seria rotineiro. Diante disso, os tribunais pátrios passaram a pautar, através de muitos julgados, situações que podem gerar efetivamente a “perda de tempo”.

A indenização pela perda do tempo livre trata de situações intoleráveis, em que há desidias e desrespeito aos consumidores, que muitas das vezes se veem obrigados a sair de sua rotina e dispende o tempo livre para resolver problemas



causados por atos ilícitos ou condutas abusivas dos fornecedores.

Por isso, faz-se necessário destacar alguns casos em que a jurisprudência reconheceu a responsabilidade civil dos fornecedores, com a efetiva indenização, configurando a perda do tempo do consumidor.

Inicialmente, destacam-se os seguintes casos, *in verbs*:

APELAÇÃO CÍVEL. VÍCIO DO PRODUTO. RESISTÊNCIA INDEVIDA DA PARTE RÉ. OFENSA AOS DEVERES DE COLABORAÇÃO INERENTES À BOA FÉ OBJETIVA. DANO MORAL. DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. CONFIGURAÇÃO. RECURSO PROVIDO. 1. A existência de vício do produto não gera, por si só, a ocorrência do dano moral. **Todavia, se o fornecedor, tempestivamente, procurado pelo comprador, se nega a resolver o problema, impondo derradeira “via-crúcis” ao consumidor para ter restituído o montante que pagou, mormente quando se trata de bem de caráter essencial, como uma geladeira, fica configurado o dano moral em decorrência do desvio produtivo do consumidor, associado à indevida privação de bem de relevância essencial no cotidiano da requerente.** 2. Resta caracterizado o desvio produtivo do consumidor, quando o consumidor, em decorrência do descumprimento dos deveres anexos de lealdade e cooperação impostos ao fornecedor, precisa desperdiçar o seu tempo e esforço de forma irrazoável, desviando-se de suas atribuições cotidianas para superar o ilícito praticado e ter assegurado o seu direito (grifo meu). 3. Recurso provido.

(TJMG - 00003032920188130395, Relator: DES. OTÁVIO PORTES, Data de Julgamento: 19/08/2019, Data de Publicação: 26/08/2019)

APELAÇÃO CÍVEL. ILEGITIMIDADE PASSIVA. PRELIMINAR REJEITADA. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO CUMULADA COM INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CELEBRAÇÃO DE CONTRATO DE FINANCIAMENTO. VEÍCULO JAMAIS ENTREGUE AO AUTOR. AUTOMÓVEL COM ANTERIOR ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA EM FAVOR DE OUTRA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. OFENSA AOS DEVERES DE BOA-FÉ E DE INFORMAÇÃO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. COMPROVAÇÃO. DANOS MORAIS. PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO DEVIDA. QUANTUM. RAZOABILIDADE. JUROS E CORREÇÃO MONETÁRIA.

RESPONSABILIDADE CONTRATUAL. TERMO INICIAL. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO NÃO PROVIDO.

[...]

- **Embora consagrada a orientação de que o inadimplemento contratual não revela ocorrência de dano moral, a falha no serviço que provoca a perda considerável do tempo útil do consumidor enseja reparação por dano extrapatrimonial.** (grifo meu)

(TJMG - 00294672620168130034, Relator: DES. JOSÉ MARCOS VIEIRA, Data de Julgamento: 29/04/2020, Data de Publicação: 29/05/2020)

“PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS - DIVERSAS RECLAMAÇÕES REALIZADAS PELA CONSUMIDORA - DANO MORAL CONFIGURADO - TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR - TRANSTORNO QUE ULTRAPASSA O MERO ABORRECIMENTO - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. **Os danos morais estão caracterizados na hipótese em que o consumidor se vê obrigado a empreender inúmeras diligências visando solucionar problema a que não deu causa, ocorrendo a perda de seu tempo útil (Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor)**”. (grifo meu)

(TJSP - Apelação Cível / Serviços Profissionais - 1002222-52.2021.8.26.0562, Relator: DES. RENATO SARTORELLI, Data de Julgamento: 22/06/2021, Data de Publicação: 22/06/2021)

DIREITO DO CONSUMIDOR. FORNECIMENTO DE ÁGUA. DEMORA EXAGERADA NA RETIRADA DE HIDRÔMETRO. COBRANÇAS INDEVIDAS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL CONFIGURADO. APELAÇÃO CÍVEL. **I –A teoria do desvio produtivo do consumidor visa à indenização pelos danos morais experimentados em decorrência do excessivo tempo na resolução de vício na prestação de serviço ou fornecimento de produto, visto que isso acarreta a aplicação do tempo do consumidor em desvio de sua vida produtiva.** (grifo meu) II – A excessiva demora na retirada de hidrômetro com a consequente suspensão do fornecimento de água e a emissão de faturas após a solicitação de desligamento feita pelo consumidor acarreta-lhe danos morais, cujo valor da indenização deve ser arbitrado em atenção aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade. III – Apelação conhecida e provida.

(TJAM - Apelação Cível / Fornecimento de Água - 0660905-96.2021.8.04.0001, Relator: DES. NÉLIA CAMINHA JORGE, Data de Julgamento: 16/12/2022, Data de Publicação: 16/12/2022)

No STJ, a Ministra Nancy Andrighi, em decisão proferida no REsp nº 1.737.412/SE, condenou como “intolerável e injusta” a perda do tempo útil do consumidor, decorrente do “desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço.”

De acordo com a ministra, a violação aos deveres de qualidade do atendimento presencial, exigindo do consumidor tempo muito superior aos limites fixados pela legislação municipal pertinente “infringe valores essenciais da sociedade e possui, ao contrário do afirmado pelo acórdão recorrido, os atributos da gravidade e intolerabilidade, não configurando mera infringência à lei ou ao contrato”.

Incumbe destacar também o Decreto nº 11.034/2022 , que regulamenta a Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), estabelecendo diretrizes e normas do SAC (Serviços de Atendimento ao Consumidor) para as empresas, com a finalidade de que estas observem direitos básicos do consumidor a obtenção de informações adequadas e claras sobre os serviços contratados e de manter-se protegido contra práticas abusivas, com intuito de evitar o desperdício de tempo em que os consumidores tinham em infundáveis ligações para resolução de seus problemas ou consulta de algum serviço, que acabavam, muitas das vezes, ajuizando demandas no Judiciário com o intuito de terem seus diretos atendidos.

O respectivo decreto, em seu artigo 8º, determina que “o SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade”. Havendo descumprimento das determinações poderá acarretar as sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor, assim como de outras advindas dos regulamentos dos órgãos reguladores.

No que concerne às robochamadas, ainda não há legislação que regulamente às práticas abusivas das empresas de *telemarketing*. No entanto, existem alguns meios que visam combater tais práticas ativas, como a inclusão de números de consumidores em listas dos Procons dos Estados vedando às empresas que realizem ligações oferecendo produtos e serviços sob pena de multa. Essa prática é adotada em alguns Estados como São Paulo, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul entre outros. Entretanto, essas medidas se limitam às empresas. Tais normas objetivam impedir ligações e mensagens telefônicas (SMS), assim como mensagens em redes sociais, restringindo ligações ou mensagens privadas ao consumidor em horários inapropriados ou sem sua autorização.

Além disso, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), incluiu o prefixo 0303 em ligações desse tipo feitas em

celulares, passando a ser um código obrigatório para o telemarketing ativo, ou seja, quando empresas ligam ou usam gravações para oferecer produtos e serviços, condição que excluem os bancos, instituições financeiras e filantrópicas. O objetivo dessa medida é ajudar o consumidor a identificar a origem de uma ligação, e assim, decidir por atendê-la ou não.

A Anatel aprovou também, no ano de 2014, a Resolução n. 632, que instituiu o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, e trata em seu Título II, capítulo I, sobre os Direitos do consumidor que:

Art. 3º O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:

[...]

XVIII- ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;

Existe, ainda, o Programa Brasileiro de Autorregulamentação (PROBARE), uma iniciativa das três entidades representantes do mercado de relacionamento do país: ABEMD – Associação Brasileira de Marketing de Dados; ABRAREC – Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente; ABT – Associação Brasileira de Telesserviços, que mapeiam a necessidade de definições de parâmetros de autorregulamentação nesse segmento, com a missão de consolidar e melhorar o atendimento aos consumidores e aos clientes contratantes, abarcando os serviços de *call center*, *contact center*, *help desk*, SAC e *telemarketing*.

Em seu Código de Ética constatada importantes dispositivos que tratam sobre o respeito à privacidade do consumidor, limitando a forma incisiva e demasiada das cobranças realizadas a estes, conforme artigo 7º do respectivo código.

No Código de Defesa do Consumidor também se consolidou normas que sancionam órgãos reguladores diante do abuso reiterado, em seus arts. 6º, IV, art. 42 e art. 71, in verbis:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...] IV – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto ao ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição de indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou **de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com o seu trabalho, descanso ou lazer.**

**Pena: detenção de três meses a um ano e multa.** (grifo meu)

No que tange às chamadas, a jurisprudência leva em consideração vários fatores, tais como: horário, a quantidade e o teor das ligações, inclusive como o consumidor se sente em relação à tais práticas empresariais:

**Direito processual civil e do consumidor. Apelação. Pedido desprovido de fundamento. Inovação recursal. Recurso conhecido em parte. Responsabilidade civil. Empresa de telefonia. Cobrança de fatura em atraso. Ligações excessivas que não respeitam horário de repouso, descanso e lazer do consumidor. Dano moral caracterizado.**

[..]

(TJDF, Acórdão n. 1150906, 20160110769153APC, Relator: JAMES EDUARDO OLIVEIRA 4ª TURMA CÍVEL. Data de Julgamento: 23/01/2019, Publicado no DJE: 19/02/2019)

**Apelação. Ligações excessivas de cobrança de débito inexistente realizadas durante o dia, tarde e noite, chegando a 19 ligações em um único dia. Ausência de contestação, apesar da requerida ter sido devidamente citada. Revelia. Aplicação do efeito de presunção de veracidade dos fatos alegados. Conduta abusiva configuradora de dano moral. Manutenção do valor arbitrado de R\$ 7.000,00 com majoração de honorários advocatícios. Determinação de ofícios ao MP e Procon. Recurso não provido, com determinação.**

(TJSP; Apelação Cível 1001230-75.2017.8.26.0257; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ipuã – Vara Única; Data do Julgamento: 04/10/2018; Data de Registro: 04/10/2018)

**Ação de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais e pedido de tutela antecipada. Compra de linha telefônica. Instalação de número que anteriormente pertenceu a uma agência bancária. Negativa da Ré em realizar a alteração do número sem cobrança de tarifa. Ligações excessivas que causam perturbação ao sossego e transtornos de ordem moral. Dano moral caracterizado. Fixação de honorários advocatícios que deve se dar sobre o valor**

**da condenação. Sentença parcialmente reformada.** RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1123165-39.2015.8.26.0100; Relator (a): L. G Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível – 34ª Vara Cível; Data do Julgamento: 11/04/2018; Data de Registro: 13/04/2018).

**Direito do consumidor.** Envio de mensagens e ligações telefônicas. Cobrança de dívida de terceiro. Pretensão condenatória em obrigação de não fazer, cumulada com compensatório de danos morais. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA PELA AUTORA. 1) No caso concreto, a Autoria alega ter recebido, por longo período, incessantes ligações telefônicas e mensagens de texto por parte da Ré, referentes a cobrança de dívida atribuídas a terceiro desconhecido. [...] 3) Este Tribunal de Justiça tem se posicionado no sentido de que o simples envio de mensagens de textos ou ligações direcionadas a terceira pessoa não tem o condão de configurar fano moral. 3.1) Nada obstante isso, há de ser considera à ocorrência de dano moral indenizável, caso as cobranças sejam realizadas de forma vexatória ou intimidatória, ou, ainda, em uma frequência extrema que pudesse causar violação ao sossego por parte de quem as recebe. [...]. 5) **Dano moral devidamente configurado. Verba compensatória arbitrada em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), em atenção aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, bem como às particularidades do caso concreto, sem olvidar a natureza punitivo-pedagógica da condenação.** [...]

(TJ-RJ – APL: 00346087020158190203. Relator: Des(a). Werson Franco Pereira Rêgo, Data de Julgamento: 23/01/2019, Vigésima Quinta Câmara Cível)

Partindo da análise das normas e jurisprudência, conclui-se ser plenamente possível aplicar a teoria da perda do tempo livre, com pleito de indenização por danos morais, em decorrência de prática abusiva das empresas que se utiliza das robochamadas para realização de telemarketing.

Em continuidade, a aplicação da responsabilidade pela perda do tempo não se restringe as relações privadas. Os tribunais já reconheceram a responsabilidade civil do Estado pelo dano temporal causado ao administrado, o que faz importante destacar para fixar o alcance e a necessidade da proteção do tempo.

Antes de citar os respectivos julgados, relembra-se que a responsabilidade civil do Estado por ato ilícito possui expressão previsão constitucional, conforme art. 37, §6º, da CF, segundo a qual “as pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadora de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a

terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.”

Não somente o referido dispositivo legal supracitado, como também, no *caput* do art. 37, destaca os princípios aos quais a administração pública deve seguir no desempenho de suas atividades, sendo um deles, o princípio da eficiência. Nesse sentido, o administrador público deve se preocupar com o atendimento de qualidade das demandas da coletividade.

Feita as considerações, o Poder Judiciário já teve a oportunidade de reconhecer a responsabilidade civil do Estado pela perda do tempo do administrado, conforme as seguintes ementas:

APELAÇÃO CÍVEL. ADMNISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. [...] **2) DANO MORAL POR PERDA DO TEMPO ÚTIL. NECESSIDADE DE UTILIZAÇÃO DO TRANSPORTE PÚBLICO E DE COMPARECIMENTO A TRINTA HORAS DE DESNECESSÁRIO CURSO DE RECICLAGEM** (grifo meu). [...]4) RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (TJAM, Apelação Cível 0222481-02.2011.8.04.0001, Primeira Câmara Cível Rel. Des. Paulo Cesar Caminha e Lima, DJ 05/12/2014)

APELAÇÃO CÍVEL. OBRIGAÇÃO DE FAZER. REABILITAÇÃO DE CARTEIRA DE HABILITAÇÃO. IMPEDIMENTO SISTÊMICO RELATADO PELO DETRAN DE OUTRA UNIDADE DE FEDERAÇÃO. INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÃO MAL PRESTADAS PELO DETRAN LOCAL. **PERDA DO TEMPO ÚTIL E ABORRECIMENTOS. DANO MORAL CONFIGURADO** (grifo meu). CONDENAÇÃO DE AUTARQUIA AO PAGAMENTO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS AO CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS DA DEFENSORIA PÚBLICA. NÃO CABIMENTO. **As informações e orientações equivocadas prestadas ao administrado que pretende reabilitar sua Carteira Nacional de Habilitação, que causam a perda do tempo útil, frustrações, aborrecimentos e despesas ensejam a compensação e ressarcimento pelos danos morais causados** (grifo meu). [...]. Recurso ao qual se dá parcial provimento. (TJRJ, Apelação Cível 00214313829108190066. Nona Câmara Cível, Rel. Des. Rogério de Oliveira Souza, DJ 19/08/2013).

[...] **CONSEQUÊNCIAS DE PROCESSO CRIMINAL COM TODOS OS CONSECTÁRIOS DO FATO DANOSO, COMO CONTRATAÇÃO DO ADVOGADO ALÉM DA PERDA DO TEMPO ÚTIL – FATO QUE ULTRAPASSA, EM MUITO, O NEFASTO E SUBJETIVO CONCEITO DE MERO ABORRECIMENTO** (grifo meu). [...] (TJRJ, Apelação Cível

0013873-05.2015.8.19.0045, Vigésima Segunda Câmara Cível, Rel. Des. Marcelo Lima Buhatem, Julgado em 27/02/2018).

Em síntese, observa-se ser totalmente possível a aplicação da responsabilidade pelo tempo perdido não só nas relações entre consumidor e fornecedor, como também nas relações entre a Administração Pública e seus administrados que, pelo princípio da eficiência, deve, assim como os fornecedores de produtos e serviços, prestar um atendimento de qualidade, com urbanidade e em tempo hábil.

Superado o tema no âmbito do direito público, não se pode deixar de citar sobre a aplicabilidade do dano moral e do desvio produtivo do consumidor na área da saúde.

Não é novidade que o direito a saúde é uma garantia constitucional, sendo um direito fundamental de toda pessoa. Os arts. 6º, 23, II; 24, XII; 196, 198 e 199 da Carta Magna confirmam tal afirmação.

Mesmo existindo o Sistema Único de Saúde (SUS) à disposição para atendimento ao cidadão de forma gratuita, muitas pessoas buscam o sistema privado de saúde, fornecidos por empresas que operam planos ou seguros de saúde pois, embora essencial, o Estado ainda se apresenta ineficiente na entrega da saúde pública aos cidadãos, apresentando muitas falhas supridas pela saúde complementar, apesar de também não serem cem por cento eficientes na prestação dos seus serviços, apresentando diversas restrições, com negativas de variadas coberturas. Por isso, observa-se um crescente número de demandas nos tribunais pátrios que gerando diversos transtornos ao consumidor.

Sendo, predominantemente, o contrato de adesão que regula essa relação entre os consumidores e as instituições privadas de planos e seguros de saúde, o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 47, parágrafos 3º e 4º, consigna que os contratos de adesão que forem escritos, serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, que permitam sua fácil compreensão pelo consumidor. Com base no art. 46 e 54, §4, do CDC, é possível decretar a ineficácia ou nulidade da cláusula desse tipo de contrato, em razão dos vícios de forma, verificáveis na pactuação do contrato, que indicam, presumidamente, não ter sido o consumidor suficientemente informado sobre sua presença no instrumento.

A Lei nº 9.961/00, com o intuito de regular e fiscalizar o sistema de saúde complementar, criou a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), vinculado ao Ministério da Justiça, cabendo-lhe também a finalidade punitiva, com aplicação de sanções aos desvios constatados. A ANS expede resoluções, portarias, instruções normativas, entre outras estruturas que deveriam objetivar o bom funcionamento do



mercado, acompanhando a saúde financeira das empresas que atuam no setor.

Entretanto, foram muitos os momentos em que incumbência de poder ultrapassaram os limites que não deveriam serem ultrapassados, em especial, acerca das previsões do CDC, o que culminou em debates judicializados buscando reformar ou anular certos atos administrativos. De qualquer forma, o papel da ANS é importante frente a sempre combatida saúde pública, que não alcança a todos, ou quando o faz, não atinge a qualidade esperada.

Diante de tais problemas concernentes aos contratos de assistência privada à saúde, a jurisprudência tem entendido ser totalmente viável a indenização por danos morais nesses casos. Em que pese nem todos os julgados citar diretamente o desvio produtivo do consumidor, é possível verificá-lo, por exemplo, nas ações praticadas pelas operadoras de saúde que ensejam a perda do tempo, postergando o atendimento à saúde do paciente, colocando-o em situação de risco, cominando na necessidade da recorribilidade ao Judiciário para garantia de seu direito. Veja-se:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PLANO DE SAÚDE. PROCEDIMENTO CIRÚRGICO. NEGATIVA DE COBERTUA. DESCONSTITUIÇÃO DA SENTENÇA. ART. 1.013, §3º, I, DO CPC. ENFRETAMENTO DO MÉRITO. DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA.

[...]

[...] IV. **Embora a negativa de cobertura pelo plano de saúde possa caracterizar os danos morais, a questão deve ser examinada caso a caso. Nessa linha, são cabíveis no caso concreto, uma vez que a hipótese dos autos reflete o dano moral in re ipsa ou dano moral puro, tendo em vista que o aborrecimento, o transtorno e o incômodo causados pela requerida são presumidos, atingindo a autora em momento de indubitado abalo psicológico, em razão da doença, o que confere direito à reparação sem a necessidade de produção de provas sobre a sua ocorrência** (grifo meu). Aqui, inclusive, cabe mencionar que, conforme se depreende da ação ajuizada anteriormente, restou reconhecido na sentença que a conduta da operadora de plano de saúde impossibilitou a realização da cirurgia, tendo em vista a tentativa de fornecer material diverso do indicado pelo médico-assistente. Aliás, na demanda mencionada, foi deferida liminar para realização de procedimento cirúrgico. [...] APELAÇÃO PROVIDA. AÇÃO JULGADA PROCEDENTE. ~

(Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Apelação Cível nº 70070918180, Quinta Câmara Cível, Relator Des. Jorge André Pereira Gailhard, julgado em 26/04/2017).

Apelação – Plano de saúde – Paciente diagnosticada em 2010 com neoplastia maligna do quadrante superior externo da mama, e em 2014 com metástase hepática – Indicado ao caso tratamento de quimioterapia – Negativa de cobertura para os medicamentos, por não constarem na bula indicação para tratamento da doença indicada – Abusividade reconhecida – Contrato submetido às regras do Código de Defesa do Consumidor – Abusividade reconhecida – Contrato submetido às regras do Código de Defesa do Consumidor – Impossibilidade de exclusão de procedimentos, exames e medicamentos nacionais ou importados, necessários a critério médico – Aplicação das Súmulas nº 95 e 102, deste Egrégio Tribunal de Justiça – danos morais configurados – Recurso da autora provido, e não provido o recurso da parte ré.

(Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Apelação Cível nº 1000736-44.2016.8.26.0453, 1ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Augusto Rezende, julgado em 05.05.2017).

CONSUMIDOR. CONTRATO. PLANO DE SAÚDE. ATENDIMENTO HOME CARE. TRATAMENTO URGENTE. RECUSA INDEVIDA DE COBERTURA. DANOS MORAIS. QUANTUM INDENIZATÓRIO. MANUTENÇÃO. 1. **Em caso de urgência, é obrigatória a cobertura do atendimento, independente de prazo de carência estabelecido. 2. A recusa da seguradora de plano de saúde em autorizar tratamento urgente gera danos morais indenizáveis. 3. O valor fixado a título de danos morais está apto para coibir a reiteração de prática de ato ilícito pela operadora de plano de saúde para compensar o sofrimento suportado pela autora em decorrência da recusa em autorizar o procedimento requerido pelo médico que a assiste** (grifo meu). Recurso improvido.

(Superior Tribunal de Justiça. Agravo em Recurso Especial nº 967.348/DF, 4ª Turma, Decisão Monocrática, Ministro Marco Buzzi, julgado em 06.04.2017.)

Apelação Cível. Relação de consumo. Ação indenizatória. A parte autora alega falha na prestação dos serviços em virtude do não processamento ou falta de repasse do pagamento da fatura do plano de saúde, emitida pelo Banco Bradesco, realizado em 04/03/2016, no valor de R\$ 862,24, através do

terminal de caixa da agência nº 6008 do Banco Itaú, ora réu. Que contactou em 12/03/2016 a administradora do plano sendo informado que o título estava em aberto. Que compareceu na agência onde realizou o pagamento não obtendo êxito na solução do problema administrativamente, sendo orientado a procurar o banco credor (Banco Bradesco). Que após comparecer ao banco credor e não resolver a situação, solicitou a emissão da segunda via do boleto. Que conseguiu regularizar o crédito, após efetuar uma ligação telefônica ao banco credor. Sentença de procedência. Irresignação do réu. Responsabilidade objetiva O art. 14, §3º, do Código de Defesa do Consumidor, estabelece que é ônus do fornecedor provar que o serviço não é defeituoso, ou que a culpa pelo dano é exclusiva do consumidor ou de terceiro. Configuração de falha na prestação dos serviços. **Inferese evidente a frustração da legítima expectativa do consumidor, que ultrapassa o mero aborrecimento cotidiano, além de ter perdido o seu tempo livre em razão da conduta abusiva praticada pelo Réu, da qual resulta o dever de indenizar, com base na responsabilidade objetiva atrelada à teoria do risco do empreendimento. Perda do tempo livre do autor. Desvio produtivo do consumidor apto a configurar danos morais** (grifo meu). Danos morais configurados. Quantum indenizatório fixado na sentença que observa os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Manutenção. Aplicação da Súmula 343 do TJRJ. NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO. (Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Apelação Cível nº 000465515.2016.8.19.0207. Vigésima Quarta Câmara Cível. Relatora Desa. Ana Célia Montemor Soares; julgado em 26 de abril de 2017).

AÇÃO ORDINÁRIA – DANOS MORAIS E MATERIAIS – DIAGNÓSTICO TARDIO – MORTE DE PACIENTE – CABIMENTO. I – Genitores que pretendem ser ressarcidos por danos morais e materiais decorrente de falha estatal no diagnóstico de enfermidade gravíssima, que acabou acarretando a morte do paciente. II – Não é possível afirmar com absoluto juízo de certeza que o breve atendimento seria capaz de impedir o avanço da doença. **A demora no atendimento, contudo, ensejou a impossibilidade da intervenção. Subtraindo, ilicitamente, a chance de obtenção de uma vantagem ou minoração do prejuízo. Caracterização da ‘perde d’une chance’, verificada nos casos em que o ato ilícito tira da vítima a oportunidade obter uma situação futura melhor, ou de, pelo menos vivenciar situação menos gravosa** (grifo meu). III – Verba indenizatória que deve ser mantida (150 salários-mínimos) já que não se refere à

indenização pelo evento morte, sendo devida em razão da demora no correto tratamento. Pensão mensal devida, dada a presunção de que a jovem viria a ajudar no sustento do lar. Remessa necessária desprovida. Recurso dos autores parcialmente provido. (Tribunal de Justiça de São Paulo. Apelação Cível nº 7144985000, 7ª Câmara de Direito Público, Relator Des. Nogueira Diefenthaler, julgado em 09.02.2009).

[...] **Responsabilidade civil da administração de que trata o artigo 37, §6º, da CRFB, pois, como visto, houve desídia dos agentes municipais no que toca o pronto atendimento do autor. Presença do necessário nexo causal entre a conduta dos agentes municipais e os danos experimentados pelo paciente. Quantum moral fixado com prudência e razoabilidade** (grifo meu). Manutenção do r. decisum hostilizado. Decisão proferida pelo relator que se mantém. Agravo conhecido e desprovido. (Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Apelação Cível nº 0225568-12.2012.8.19.0001).

Sendo assim, o tempo aguardado para autorização de consulta, exame, dentro outros atendimentos, se demorado, pode restar configurado a hipótese do desvio produtivo do consumidor com o consequente dispêndio desnecessário do tempo. Além disso, o entendimento doutrinário é no sentido de que, em casos de agravamento de patologia, perda da possibilidade e de cura, causando sofrimento intenso pelo prolongamento de certa doença, também se aplicaria a respectiva teoria.

## 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho objetivou discorrer sobre a responsabilidade civil do fornecedor pela perda do tempo útil do consumidor.

Foi explorado sobre o dano temporal como espécie autônoma de tutela jurídica, considerando a sua importância na sociedade, sendo um elemento essencial da vida.

Foram apresentados alguns casos de sua aplicabilidade com base na jurisprudência brasileira, conjugado com normas cogentes que já remetem aos deveres dos fornecedores em suas relações com os consumidores, citando, inclusive, julgados em que foi reconhecida a responsabilidade do Estado diante da perda do tempo do administrado, reforçando a suma importância do tema.

Diante de toda contextualização acerca da dissertação, conclui-se que são inúmeras as situações que podem ensejar a indenização pela atitude ilícita do fornecedor ao gerar o esforço demasiado do consumidor para solucionar diversas questões atreladas a um produto ou serviço.

O fornecedor não pode se desvencilhar de sua missão implícita de resolver os problemas de consumo, garantindo a melhor forma para resolução destes, em tempo hábil acessível e de qualidade. Ainda, deve se preocupar com o atendimento em todas as fases contratuais, garantindo um suporte em casos defeitos ou vícios do serviço ou produto, dando subsídio ao consumidor.

O tempo não é mais o passar de dias, horas e minutos. É um atributo da vida, um elemento basilar do ser humano, garantidor de sua dignidade, detentor, em si mesmo, de inquestionável valor jurídico, valorizado e tutelado pelo direito, ultrapassando as linhas do “mero aborrecimento”, atingindo a sua autonomia de proteção, sem, necessariamente, se vincular a outros danos como apenas uma consequência moral.

Portanto, havendo abstenção do tempo por uma conduta negativa do fornecedor em cumprir com a sua missão implícita em garantir os direitos básicos do consumidor, gerando o desvio em atividades essenciais da vida, ou, até mesmo, no seu tempo de lazer, familiar ou de autocuidado, deverá haver a reparação integral do dano causado por esse imbróglio, sendo indiscutível a responsabilidade civil pela perda do tempo útil do consumidor.

REFERÊNCIAS

<[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)> Acesso em 10/04/2024.

AMORIM, Bruno de Almeida Lewer. **Responsabilidade civil pelo tempo perdido**. Belo Horizonte: D’ Plácido, 2018.

BORGES, Gustavo, MAIA, Maurílio Casas. **Dano temporal: o tempo como valor jurídico**. 2. ed. rev. e ampl. – São Paulo: Tirant Lo Blanch, 2019.

BORGES, Gustavo, VOGEL, JUST, Joana; apresentação Marcos Dessaune; prefácio Nelson Rosenvald; posfácio Maurílio Casas Maia; coordenador da coleção Maurílio Casas Maia. **O dano temporal e a sua autonomia na responsabilidade civil**. vol. 3, 1. Ed, São Paulo: D’Plácido, 2021.

**Decreto nº 11.034/2022**. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2022/decreto/d11034.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/d11034.htm). Acesso em 26/04/2024.

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.

[http://www.probare.org.br/Codigo\\_de\\_Etica\\_Revisao\\_4\\_OFICIAL.pdf](http://www.probare.org.br/Codigo_de_Etica_Revisao_4_OFICIAL.pdf). Acesso em 30/04/2024.

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406compiladahtm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compiladahtm). Acesso em 05/04/2024

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em 07/04/2024.

**Projeto de Lei nº 247/2016**. Disponível em: <https://www.al.mt.gov.br/proposicao/?ano=2016&autor=&dataFinal=&dataInicio=&page=135&palavraChave=&propNum=409&propTipoDoc=Projeto%20de%20lei&search=>. Acesso em 13/04/2024.

**Projeto de Lei nº 304/2016**. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/propositura/?id=1303148>. Acesso em 13/04/2024.

**Projeto de Lei nº 5.221/2016**. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=611194>. Acesso em 13/04/2024.

**Projeto de Lei nº 582/2023**. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2348975>. Acesso em 13/04/2024.

**Projeto de Lei nº 7.356/2014**. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=611194>. Acesso em 13/04/2024

**Resolução nº 632 da Anatel**. Disponível em: <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>. Acesso em 27/04/2024.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça de São Paulo. Consulta Processual. Sentença nº 0005804-43.2014.8.26.0297. Autor: Ivair Antonio Vazon. Réu: Banco Santander S.A. Juiz prolator decisão: Fernando Antonio de Lima. SP, 28 de agosto de 2014. Disponível em: <<https://www.bjuris.com.br/plataforma>> Acesso em: 15/04/2024.

**Súmula 387 do STJ**. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/busca?q=s%C3%BAmula+387+do+stj>>. Acesso em 11/04/2024

Superior Tribunal de Justiça. **Agravo em Recurso Especial nº 967.348/DF**, 4ª Turma, Decisão Monocrática, Ministro Marco Buzzi, julgado em 06.04.2017. Disponível em: <<https://www.bjuris.com.br/plataforma>> Acesso em: 05/05/2024.

**TJAM - Apelação Cível / Fornecimento de Água - 0660905-96.2021.8.04.0001**, Relator: DES. NÉLIA CAMINHA JORGE, Data de Julgamento: 16/12/2022, Data de Publicação: 16/12/2022. Disponível em: <<https://www.bjuris.com.br/plataforma>> Acesso em: 26/04/2024.

**TJAM, Apelação Cível 0222481-02.2011.8.04.0001**, Primeira Câmara Cível Rel. Des. Paulo Cesar Caminha e Lima, DJ 05/12/2014. Disponível em: <<https://www.bjuris.com.br/plataforma>> Acesso em: 03/05/2024.

**TJDF, Acórdão n. 1150906, 20160110769153APC**, Relator: JAMES EDUARDO OLIVEIRA 4ª TURMA CÍVEL. Data

de Julgamento: 23/01/2019, Publicado no DJE: 19/02/2019. Disponível em: <<https://www.bjuris.com.br/plataforma>> Acesso em: 01/05/2024.

**TJMG - 00003032920188130395**, Relator: DES. OTÁVIO PORTES, Data de Julgamento: 19/08/2019, Data de Publicação: 26/08/2019. Disponível em: <<https://www.bjuris.com.br/plataforma>> Acesso em: 23/04/2024.

**TJMG - 00294672620168130034**, Relator: DES. JOSÉ MARCOS VIEIRA, Data de Julgamento: 29/04/2020, Data de Publicação: 29/05/2020). Disponível em: <<https://www.bjuris.com.br/plataforma>> Acesso em: 23/04/2024.

**TJ-RJ – APL: 00214313820108190066 RJ 0021431-38.2010.8.19.0066**, Rel. des. Rogerio de Oliveira Souza, j. 16/04/2013, 9ª Câmara Cível, p. 29/8/2013. Disponível em: <<https://www.bjuris.com.br/plataforma>> Acesso em: 15/04/2024.

**TJ-RJ – APL: 00346087020158190203**. Relator: Des(a). Werson Franco Pereira Rêgo, Data de Julgamento: 23/01/2019, Vigésima Quinta Câmara Cível. Disponível em: <<https://www.bjuris.com.br/plataforma>> Acesso em: 01/05/2024.

**TJRJ, Apelação Cível 0013873-05.2015.8.19.0045**, Vigésima Segunda Câmara Cível, Rel. Des. Marcelo Lima Buhatem, Julgado em 27/02/2018. Disponível em: <<https://www.bjuris.com.br/plataforma>> Acesso em: 03/05/2024.

**TJRJ, Apelação Cível 00214313829108190066**. Nona Câmara Cível, Rel. Des. Rogério de Oliveira Souza, DJ 19/08/2013. Disponível em: <<https://www.bjuris.com.br/plataforma>> Acesso em: 01/05/2024.

**TJ-RJ. APL n. 0023805-56.2012.8.19.0066**, Rel. Des. Rogerio de Oliveira Souza, j. 16/04/2013, 9ª Câmara Cível, p. 6/5/2013. Disponível em: <<https://www.bjuris.com.br/plataforma>> Acesso em: 15/04/2024.

**TJSP - Apelação Cível / Serviços Profissionais - 1002222-52.2021.8.26.0562**, Relator: DES. RENATO SARTORELLI, Data de Julgamento: 22/06/2021, Data de Publicação: 22/06/2021. Disponível em: <<https://www.bjuris.com.br/plataforma>> Acesso em: 23/04/2024.

**TJSP; Apelação Cível 1001230-75.2017.8.26.0257**; Relator (a): Roberto Mac Cracken; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Ipuã – Vara Única; Data do Julgamento: 04/10/2018; Data de Registro: 04/10/2018. Disponível em: <<https://www.bjuris.com.br/plataforma>> Acesso em: 01/05/2024.

**TJSP; Apelação Cível 1123165-39.2015.8.26.0100**; Relator (a): L. G Costa Wagner; Órgão Julgador: 34ª Câmara de Direito Privado; Foro Central Cível – 34ª Vara Cível; Data do

Julgamento: 11/04/2018; Data de Registro: 13/04/2018. Disponível em: <<https://www.bjuris.com.br/plataforma>> Acesso em: 01/05/2024.

**Tribunal de Justiça de São Paulo. Apelação Cível nº 7144985000**, 7ª Câmara de Direito Público, Relator Des. Nogueira Diefenthaler, julgado em 09.02.2009. Disponível em: <<https://www.bjuris.com.br/plataforma>> Acesso em: 06/05/2024.

**Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Apelação Cível nº 1000736-44.2016.8.26.0453**, 1ª Câmara de Direito Privado, Rel. Des. Augusto Rezende, julgado em 05.05.2017. Disponível em: <<https://www.bjuris.com.br/plataforma>> Acesso em: 05/05/2024.

**Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Apelação Cível nº 000465515.2016.8.19.0207**. Vigésima Quarta Câmara Cível. Relatora Desa. Ana Célia Montemor Soares; julgado em 26 de abril de 2017. Disponível em: <<https://www.bjuris.com.br/plataforma>> Acesso em: 05/05/2024.

**Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Apelação Cível nº 0225568-12.2012.8.19.0001**. Disponível em: <[www.tjrj.jus.br](http://www.tjrj.jus.br)>. Acesso em 06/05/2024

Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Apelação Cível nº 70070918180, Quinta Câmara Cível, Relator Des. Jorge André Pereira Gailhard, julgado em 26/04/2017. Disponível em: <<https://www.bjuris.com.br/plataforma>> Acesso em: 05/05/2024.

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao Professor Dr. Thiago Munaro Garcia pela excelente orientação e a indicação para apresentação deste artigo.