

RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DO TEMPO

Regiane SCOCO LAURÁDIO²⁰³

Resumo

O presente estudo visa abordar o tema da responsabilidade civil pela perda do tempo. Vivemos em um mundo onde a velocidade das informações é dinâmica, estamos a todo tempo envolvidos em atividades do nosso cotidiano, nosso tempo é precioso. Então, gastar o nosso tempo com questões que poderiam ser resolvidas de imediato geram o dever de indenizar? Afinal, o que o direito busca com tal responsabilização? Toda perda de tempo deve ser indenizada? Existem critérios para saber se houve ou não a perda do tempo e como ela deve ser reparada? Não como uma forma de esgotar o tema, mas de trazer uma reflexão para a teoria que vem ganhando espaço em nosso ordenamento jurídico, passaremos a tecer comentários sobre a responsabilidade civil, seus pressupostos, a forma como ela pode ser classificada, chegando até o ponto central do trabalho: o que é a responsabilidade civil pela perda do tempo. Trata-se de um assunto atual, que vem ganhando força e espaço dentro da jurisprudência, inclusive da emanada pelo Superior Tribunal de Justiça, razão pela qual fica clara a importância da discussão sobre o assunto.

Palavras-chave: Responsabilidade. Civil. Perda. Tempo. Indenização.

Aspectos gerais sobre a responsabilidade civil

Antes de adentrarmos o tema central objeto do nosso estudo, passaremos a trazer um panorama geral sobre a responsabilidade civil.

Na lição do autor Rui Stocco²⁰⁴:

*[...] a noção de responsabilidade pode ser haurida da própria origem da palavra, que vem do latim *respondere*, responder a alguma coisa, ou seja, a necessidade que existe de responsabilizar alguém por seus atos danosos.*

Neste conceito de responsabilidade civil, aquele que comete um ato danoso deve ser responsabilizado, sendo necessária uma ação (comportamento) que viole uma norma imposta pelas regras e normas vigentes.

Para Maria Helena Diniz²⁰⁵, a responsabilidade civil é:

A aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros, em razão do ato por ela mesma praticado, por pessoa por quem ela responde, por alguma coisa a ela pertencente ou de simples imposição legal.

²⁰³ Mestra em Direito das Relações Sociais, subárea de Direitos Difusos e Coletivos pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Graduada pelo Centro Universitário Padre Anchieta. Professora de Direito Civil e Prática Jurídica no Centro Universitário Padre Anchieta. Advogada.

²⁰⁴ STOCO, Rui. Tratado de responsabilidade civil. 6. ed, São Paulo: RT, 2004. p. 118.

²⁰⁵ DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro: responsabilidade civil. 23 ed. São Paulo: Saraiva, 2009. v. 7, p. 35.

A noção de responsabilidade trazida é abrangente, pois fala em reparação de dano moral e patrimonial, decorrente de ato praticado pela pessoa ou por aqueles por quem ela responde, como, por exemplo, os pais em relação aos filhos menores.

A autora ainda complementa dizendo que a concepção de “culpa”, elemento definidor da responsabilidade civil para muitos doutrinadores, é de certo modo, incompleta, na medida em que a reparação do dano pode ocorrer em decorrência tanto da culpa do agente ou em decorrência de uma circunstância legal que a justifique, a chamada culpa presumida ou até mesmo pela incidência da responsabilidade objetiva.²⁰⁶

Apesar dos vários conceitos sobre a responsabilidade civil, podemos extrair que duas são as análises que necessitam ser feitas no caso concreto: a verificação da existência de um dano que acarrete o dever de indenizar e saber quem responderá pelo ressarcimento deste dano.

De modo geral, o dano causado deverá ser indenizado, “segundo o sistema jurídico de direito privado, a dívida se paga com bens do patrimônio material do sujeito e a isto se chama ‘*imputação civil dos danos*’”²⁰⁷.

²⁰⁶ DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil Brasileiro: responsabilidade civil*. 23 ed. São Paulo. Saraiva, 2009. v. 7, p. 35.

²⁰⁷ NERY, Rosa Maria de Andrade. *Noções preliminares de Direito Civil*. São Paulo: *Revista dos Tribunais*, 2002. p. 121.

No que tange à imputabilidade, é oportuno esclarecer que a mesma não se confunde com culpa. A imputabilidade está relacionada à capacidade do autor do dano responder pelos atos praticados, enquanto a culpa é a violação do dever jurídico que tanto pode ser praticada por um agente capaz ou não.

Para Sérgio Cavalieri Filho²⁰⁸, “a imputabilidade é, pois, o conjunto de condições pessoais que dão ao agente capacidade para poder responder pelas conseqüências de uma conduta contrária ao dever.”

A responsabilidade civil pode surgir em decorrência do não cumprimento de uma obrigação estipulada em contrato – responsabilidade civil contratual, ou ela pode ocorrer sem que haja um vínculo obrigacional entre as partes, ou seja, decorrente da violação dos preceitos legais – responsabilidade civil extracontratual ou aquiliana, sendo que ambas prescindem da contrariedade da norma.²⁰⁹

Pressupostos da responsabilidade civil

Vários são os posicionamentos sobre os pressupostos da responsabilidade civil²¹⁰,

²⁰⁸ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*. 9. ed. SP: Atlas, 2010. p. 25.

²⁰⁹ PEREIRA, Caio Mario da. *Responsabilidade civil*. 2. ed. Forense. RJ: Forense, 1991. p. 267.

²¹⁰ Fernando Noronha aponta cinco pressupostos, sendo eles: i) dano; ii) cabimento

sendo que o presente estudo irá abordar apenas três pressupostos: i) ação ou omissão; ii) dano e iii) nexo de causalidade, não com o intuito de esgotar o tema, mas de dar subsídios para o seu entendimento e sua aplicação no que concerne à responsabilidade civil pela perda do tempo.

O primeiro elemento indispensável para a caracterização da responsabilidade civil é a ação (conduta comissiva ou positiva) ou omissão (conduta omissiva ou negativa). Uma conduta comissiva é aquela que consiste na realização de um ato que acabe gerando um dano. Já a conduta omissiva é aquela cuja inatividade do agente ou o seu comportamento consiste em se abster de fazer determinada coisa.

A ação ou a conduta deve ser voluntária, podendo ser decorrente de um ato lícito ou ilícito²¹¹ e deve vir aliada à culpa ou ao risco.²¹²

A culpa ou conduta culposa é o fundamento da responsabilidade civil

subjetiva e dispensada na responsabilidade civil objetiva.

A culpa pode ser entendida como uma “conduta voluntária contrária ao dever de cuidado imposto pelo Direito, com a produção de um evento danoso involuntário, porém previsto ou previsível.”²¹³

É importante destacar que a culpa se diferencia do dolo, uma vez que neste “o agente quer a conduta e o resultado, a causa e a consequência”²¹⁴ e naquela “a vontade não vai além da ação ou omissão. O agente quer a conduta, não, porém, o resultado; quer a causa, mas não quer o efeito.”²¹⁵

Já a responsabilidade civil sem culpa, também conhecida como teoria do risco, surge no final do século XIX em decorrência do desenvolvimento industrial e dos problemas da reparação dos acidentes de trabalho que surgiam.²¹⁶

Diferentemente da esfera penal, o ordenamento jurídico privado admite que condutas desprovidas de culpa ou dolo sejam reparadas. Assim, em certos casos previstos

no âmbito de proteção de uma norma; iii) fato gerador; iv) nexo de causalidade e v) nexo de imputação. NORONHA, Fernando. Direito das Obrigações: fundamentos do direito das obrigações, introdução à responsabilidade civil. São Paulo: Saraiva, 2003. v. 1, p. 468.

²¹¹ Para a autora Maria Helena Diniz, o ato lícito é aquele praticado em conformidade com a lei, já o ilícito é aquele praticado culposamente ou em desacordo com norma jurídica, gerando um dever de ressarcimento e possui um duplo fundamento, qual seja: “a infração de um dever preexistente e a imputação do resultado à consciência do agente.” DINIZ, Maria Helena. Curso de

Direito Civil Brasileiro: responsabilidade civil. 23 ed. São Paulo: Saraiva, 2009. v. 7, p. 36-38.

²¹² DINIZ, Maria Helena. Curso de Direito Civil Brasileiro, v. 7, p. 36-38.

²¹³ CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de responsabilidade civil. 9. ed. SP: Atlas, 2010. p. 35.

²¹⁴ CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de responsabilidade civil, p. 35.

²¹⁵ CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de responsabilidade civil, p. 35.

²¹⁶ CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de responsabilidade civil. 9. ed. SP: Atlas, 2010. p. 142.

em lei haverá o dever de indenizar independentemente de o agente ter agido com dolo ou culpa, como, por exemplo, nas ações que envolvam o direito do consumidor.

Como podemos observar, na teoria do risco, a responsabilidade está ligada diretamente à atividade desenvolvida com a exclusão do elemento culpa. Essa é a grande novidade que esta teoria traz para o campo do direito, a qual foi duramente criticada pelos adeptos da teoria da responsabilidade subjetiva e rebatida por Luiz da Cunha Gonçalves²¹⁷, ao afirmar que “nos casos em que a culpa não se pode provar, é de intuitiva justiça que, entre dois inocentes, sofra as conseqüências quem criou o risco e provocou a possibilidade do desastre de outrem.”

O dano é outro elemento presente na estrutura da responsabilidade civil e sem ele não há que se falar em indenização. Vale salientar que existe responsabilidade civil sem culpa, como no caso da responsabilidade objetiva, porém, não existe responsabilidade civil sem dano.

Na lição de Fernando Noronha²¹⁸, o dano pode ser assim entendido:

²¹⁷ GONÇALVES, Luiz da Cunha. *Princípios de Direito Civil Luso-Brasileiro: direito das obrigações*. São Paulo: Max Limonad, 1951. v. 2, p. 569.

²¹⁸ NORONHA, Fernando. *Direito das Obrigações: fundamentos do direito das obrigações, introdução à responsabilidade civil*. São Paulo: Saraiva, 2003. v. 1, p. 474.

Dano é o prejuízo, de natureza individual ou coletiva, econômico ou não econômico, resultante de ato ou fato antijurídico que viole qualquer valor inerente à pessoa humana, ou atinja coisa do mundo externo que seja juridicamente tutelada.

Maria Helena Diniz²¹⁹ explica o dano nos seguintes termos:

[...] a lesão concreta que afeta um interesse relativo ao patrimônio da vítima, consistente na perda ou deterioração, total ou parcial, dos bens materiais que lhe pertencem, sendo suscetível de avaliação pecuniária e de indenização pelo responsável. Abrange o dano emergente (o que o lesado efetivamente perdeu) e o lucro cessante (o aumento que seu patrimônio teria, mas deixou de ter, em razão do evento danoso).

Os danos podem ser suportados por uma ou mais de uma vítima, sendo, portanto, considerados danos individuais aqueles que atingem apenas uma pessoa e sociais ou transindividuais aqueles que atingem uma coletividade.²²⁰

Os danos materiais são os “prejuízos econômicos que decorrem de uma determinada ofensa ao direito alheio”²²¹. Eles

²¹⁹ DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil Brasileiro: responsabilidade civil*. 23 ed. São Paulo: Saraiva, 2009. v. 7, p. 9.

²²⁰ LISBOA, Roberto Senise. *Manual de Direito Civil: obrigações e responsabilidade civil*. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. v. 2, p. 305.

²²¹ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010. p. 374.

atingem o patrimônio presente ou futuro da vítima.²²²

Já o dano moral ou extrapatrimonial é aquele que fere direitos personalíssimos. Segundo Maria Celina Bodin de Moraes²²³, ele pode ser assim conceituado:

[...] dano moral é aquele que, independentemente de prejuízo material, fere direitos personalíssimos, isto é, todo e qualquer atributo que individualiza cada pessoa, tal como a liberdade, a honra, a atividade profissional, a reputação, as manifestações culturais e intelectuais, entre outras. O dano é ainda considerado moral quando os efeitos da ação, embora não repercutam na órbita de seu patrimônio material, originam angústia, dor, sofrimento, tristeza ou humilhação à vítima, trazendo-lhe sensações e emoções negativas.

O dano moral está devidamente amparado pela Constituição Federal, pelo

Código Civil e pelo Código de Defesa do Consumidor, desta forma, todo fornecedor que causar algum dano que venha a ferir os direitos personalíssimos dos consumidores está obrigado a repará-lo.²²⁴

A responsabilidade civil em decorrência da perda do tempo gera o dever de indenizar moralmente o ofendido.

O nexos de causalidade, por sua vez, é o vínculo, a ligação ou relação de causa e efeito entre a conduta e o resultado²²⁵, portanto, ele é o *elemento referencial*²²⁶ entre a conduta do agente e o resultado.

Desta forma, não basta apenas o dano para que se possa responsabilizar; é necessário fazer a identificação do agente e demonstrar a relação entre a sua conduta e os efeitos que a mesma gerou.

²²² “Dano emergente, também chamado positivo, este, sim, importa efetiva e imediata diminuição no patrimônio da vítima em razão do ato ilícito.” Já quando o “ato ilícito pode produzir não apenas efeitos diretos e imediatos no patrimônio da vítima (dano emergente), mas também mediatos ou futuros, reduzindo ganhos, impedindo lucros, e assim por diante. Aí teremos o lucro cessante.” CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de responsabilidade civil. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010. p. 74.

²²³ MORAES, Maria Celina Bodin de. Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais. Rio de Janeiro: Renovar, 2007. p. 157.

²²⁴ Segundo Maria Celina Bodin de Moraes, “Aquele que sofre um dano moral deve ter direito a uma satisfação de cunho compensatório. Diz-se compensação, pois o dano moral não é propriamente indenizável;

‘indenizar’ é palavra que provém do latim ‘in dene’, que significa devolver (o patrimônio) ao estado anterior, ou seja, eliminar o prejuízo e suas conseqüências – o que, evidentemente, não é possível no caso de uma lesão de ordem extrapatrimonial. Prefere-se, assim, dizer que o dano moral é compensável, embora o próprio texto constitucional, em seu artigo 5º, X, se refira à indenização do dano moral.” MORAES, Maria Celina Bodin de. Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais. Rio de Janeiro: Renovar, 2007. p. 145.

²²⁵ CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de responsabilidade civil. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010. p. 47.

²²⁶ LISBOA, Roberto Senise. Manual de Direito Civil: obrigações e responsabilidade civil. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. v. 2, p. 307.

Responsabilidade civil subjetiva e objetiva

A responsabilidade civil pode ser classificada como subjetiva ou objetiva, levando em conta os fatores culpa ou dolo²²⁷ e o risco.

A responsabilidade subjetiva é aquela calcada na culpa ou dolo do agente causador do dano em decorrência de uma ação ou omissão. Nesta modalidade, a vítima somente será reparada pelo dano sofrido se provada a culpa do agente.

Referida teoria vem com uma fundamentação ostensiva através do Código Napoleão, mas especificadamente através do artigo 1.382, que disciplinava que aquele que causasse um dano era obrigado a repará-lo. No direito brasileiro, o Código Civil de 1916, em seu artigo 159, também preconizava a reparação de forma subjetiva.²²⁸

No Código Civil atual, o artigo 186 determina que “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”

A grande inovação trazida pelo Código Civil de 2002 foi a inclusão da possibilidade de se reparar o dano, ainda que excepcionalmente, moral.

São pressupostos da responsabilidade subjetiva: o elemento formal, que é a violação de um dever jurídico mediante uma conduta voluntária; um elemento subjetivo – dolo ou culpa – e o elemento causal-material, que é o dano e a respectiva causalidade.²²⁹

A conduta voluntária se manifesta através da ação ou omissão, consiste na conduta comissiva ou omissiva do agente que acaba gerando o dano a ser indenizado; o dano ou dolo é o prejuízo advindo da conduta voluntária; o nexo de causalidade é o ponto de ligação entre a causa e o efeito.

Desta forma, a teoria da responsabilidade subjetiva “erige em pressuposto da obrigação de indenizar, ou de reparar o dano, o comportamento culposo do agente, ou simplesmente a sua culpa, abrangendo no seu contexto a culpa propriamente dita e o dolo do agente.”²³⁰

Concluimos que a prova da culpa ou do dolo é essencial para se caracterizar a

²²⁷ Compartilhamos do entendimento de Sergio Cavaliere Filho de que a culpa na responsabilidade subjetiva deve ser entendida em um sentido amplo, ou seja, entende-se a culpa não somente no sentido stricto sensu, como também o dolo. CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de responsabilidade civil. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010. p.16.

²²⁸ SILVA, Caio Mario Pereira da. Responsabilidade civil. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1991. p. 19.

²²⁹ CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de responsabilidade civil. 9. ed. SP: Atlas, 2010. p. 18.

²³⁰ SILVA, Caio Mario Pereira da. Responsabilidade civil, p. 35.

responsabilidade subjetiva, e ela é o regime geral no Código Civil brasileiro.

Em virtude da transformação da sociedade, importantes trabalhos, em especial realizados na Itália, na Bélgica e na França, começaram a sustentar a chamada responsabilidade objetiva, sem culpa, calcada na “teoria do risco”²³¹, isto em virtude de várias situações onde a prova da culpa ou dano se mostrava injusta com o ofendido, já que em determinadas situações era muito difícil ou até mesmo impossível fazer tal prova. O instituto foi se aperfeiçoando e criou-se a teoria da responsabilidade objetiva.

Em meados do século XIX, a responsabilidade civil objetiva foi tomando corpo e apareceu como um “sistema autônomo no campo da responsabilidade civil.”²³²

A responsabilidade objetiva aparece disciplinada no parágrafo único do artigo 927 e artigo 931 do Código Civil; no Código de Defesa do Consumidor; na Lei de Acidentes de Trabalho; no Código Brasileiro da Aeronáutica – Lei 7.565/86; na Lei que trata dos danos causados ao meio ambiente – Lei 6.938/81, dentre outras. Como podemos observar, a responsabilidade civil objetiva foi

tomando força em nosso ordenamento jurídico.

Enquanto na responsabilidade subjetiva o elemento culpa ou dolo deve estar presente, na responsabilidade objetiva a culpa é presumida, e o autor da demanda precisa demonstrar o nexo de causalidade entre a ação ou omissão e o dano gerado.

Caio Mário da Silva Pereira²³³, ao discorrer sobre o assunto, menciona que:

A doutrina objetiva, ao invés de exigir que a responsabilidade civil seja a resultante dos elementos tradicionais (culpa, dano, vínculo de causalidade entre uma e outro) assenta na equação binária cujos pólos são o dano e a autoria do evento danoso. Sem cogitar a imputabilidade ou investigar a antijuridicidade do fato danoso, o que importa é assegurar o ressarcimento é a verificação se ocorreu o evento e se dele emanou prejuízo [...]

Fica latente que na responsabilidade objetiva, o elemento culpa ou dolo não precisa ser analisado; o que importa é o nexo de causalidade e a consequência advinda da ação ou omissão do agente.

²³¹ CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de responsabilidade civil. 9. ed. SP: Atlas, 2010. p. 16.

²³² GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito Civil Brasileiro: responsabilidade civil. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2009. v. 4, p. 31.

²³³ SILVA, Caio Mario Pereira da. Responsabilidade civil. 2. ed. RJ: Forense, 1991. p. 287.

Responsabilidade civil no código de defesa do consumidor

A responsabilidade objetiva vem preconizada no Código de Defesa do Consumidor, com exceção da responsabilidade pessoal dos profissionais liberais, que, a teor do parágrafo 4º do artigo 14²³⁴, é apurada mediante a verificação da culpa.

Diferentemente do Direito Civil, que distingue a responsabilidade contratual da extracontratual, o diploma consumerista tratou de disciplinar a responsabilidade pelo fato do produto e do serviço e a responsabilidade pelo vício do produto e serviço.

Ao legislar sobre a responsabilidade pelo fato do produto ou serviço, o legislador tomou como preocupação principal a proteção com a saúde e a segurança de todos os consumidores, de modo direto ou por equiparação.

Sérgio Cavalieri Filho²³⁵ aponta a diferença entre “fato do produto” e “vício do produto”:

A palavra-chave neste ponto é defeito. Ambos decorrem de um defeito do produto ou do serviço, só

que no fato do produto ou do serviço o defeito é tão grave que provoca um acidente que atinge o consumidor, causando-lhe dano material ou moral. É também chamado de defeito de segurança porque compromete a segurança do produto ou serviço, gerando riscos à incolumidade do consumidor ou de terceiro. Vício, por sua vez, é defeito menos grave, circunscrito ao produto ou serviço em si; um defeito que lhe é inerente ou intrínseco. É chamado de vício de adequação porque apenas causa o mau funcionamento, utilização ou fruição do produto ou do serviço; compromete a sua prestabilidade.

Concluimos que o “fato do produto” gera a falta de segurança para o consumidor, podendo vir a acarretar um acidente de consumo, enquanto que o “vício do produto” gera uma inutilidade total ou parcial do produto, interferindo na sua correta destinação.

O vício pode ser entendido como “falhas ocultas ou aparentes, que afetam apenas o próprio produto ou serviço tornando-os inadequados ao uso a que se destinam por não apresentarem a qualidade ou quantidade esperada pelo consumidor ou por deficiência de informação.”²³⁶

A responsabilidade decorrente do vício do produto ou do serviço decorre de uma “violação a um dever de adequação”²³⁷. Por adequação podemos entender “a qualidade do

²³⁴ Art. 14 [...]

§ 4º - A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

²³⁵ CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de responsabilidade civil. 9. ed. SP: Atlas, 2010. p. 488.

²³⁶ LIMA, Clarissa Costa de. Dos vícios do produto no novo Código Civil e no CDC. In: NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade (Coords). Doutrinas essenciais: responsabilidade civil. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010. v. 4, p. 765.

²³⁷ MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do Consumidor. 2. ed. S P: RT, 2010. p. 410.

produto ou serviço de servir, ser útil, aos fins que legitimamente dele se esperam.”²³⁸

Responsabilidade civil pela perda do tempo

Pois bem, feitas as colocações pertinentes, passamos a enfrentar o tema central do nosso trabalho: a responsabilidade civil pela perda do tempo, conhecida também por teoria do desvio produtivo do consumidor.

O voto emanado pelo Excelentíssimo Desembargador Jones Figueiredo Alves, do Tribunal de Justiça do Estado de Pernambuco, Apelação Civil nº 230521-7, traz uma forte reflexão sobre o tempo:

Em ser assim, diante do tempo e de todo tempo, determinado e preciso, o tempo que não para, o tempo que não cessa, tempo implacável e inexorável, há que se dizer, platonicamente, antes de qualquer tempo, que o tempo é a imagem móvel da eternidade imóvel e que, por isso mesmo, as horas e os dias talvez sejam, como pensou Marcel Proust, iguais para um relógio, mas não para um homem.

Diante dessa reflexão, podemos dizer que o desperdício do tempo deve ser indenizado.

Note-se que a má prestação de um serviço, que extrapole a razoabilidade e que leve o consumidor à exposição de um

sentimento de frustração, descaso, irritabilidade e que perturbe a sua paz, gera o dever de indenizar frente aos ditames da responsabilidade civil, bem como do princípio constitucional da dignidade humana.

Mas qualquer perda de tempo deve ser indenizada? Como mensurar esse tempo?

A Constituição Federal, em seu artigo 5º, LXXVIII, assegura a razoável duração do processo. No âmbito do direito do consumidor, a Lei do SAC – 6.523/08 garante, dentre outras disposições, um atendimento com qualidade, eficácia, eficiência e cordialidade, consoante preceitua o artigo 8º.

Desta forma, ligar no serviço de atendimento ao consumidor e contar o mesmo fato para dois, três, quatro atendentes ou mais gera uma perda de tempo, e esta deve ser indenizada.

Adquirir um veículo zero quilômetro e ter de voltar à concessionária inúmeras vezes para sanar os defeitos que apareceram também gera o dever de indenizar.

O critério tempo deve ser analisado dentro do caso concreto. A ocorrência sucessiva de mau atendimento ao consumidor, que acaba gerando a perda do tempo, tem levado nossos Tribunais a firmarem entendimento de que existe a possibilidade de reparação do dano.

²³⁸ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*, p. 410.

Civil. Compra e venda de veículo. Ação objetivando a substituição do veículo. Cumulação com pedido de indenização por danos morais. Sentença de procedência. Pretensão à reforma manifestada por ambas as rés (concessionária e fabricante). Veículo "zero quilômetro" que apresentou sucessivos defeitos, ensejando diversas idas e vindas à concessionária. Recurso da concessionária. Petição inicial apta, que bem pode ser compreendida, como o foi, à luz da defesa apresentada. Interesse processual patente. Arguição de ilegitimidade passiva e ativa que não pode ser acolhida, pois deve ser aferida "in statu assertionis". Responsabilidade solidária a teor do parágrafo único do artigo 7º do CDC. Conjunto probatório que ampara a pretensão autoral. Razões recursais sem potência de alterar a solução dada à causa. Danos morais configurados. Não se mostra razoável um veículo, adquirido "zero quilômetro", necessitar de diversas trocas do motor, além de inúmeros reparos. Aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. Quantum indenizatório mantido, por isso que razoavelmente arbitrado. Recurso da fabricante. Ausência de impugnação específica na contestação relativamente às alegações e documentos dos autos. Razões recursais que não impugnaram especificamente os fundamentos da sentença nem a prova dos autos, restritas à alegação genérica quanto a propalada ausência de vício de fabricação e inexistência de dano moral.

RECURSOS DESPROVIDOS.

(TJSP; Apelação 1018023-70.2015.8.26.0577; Relator (a): Mourão Neto; Órgão Julgador: 27ª Câmara de Direito Privado; Foro de São José dos Campos - 5ª Vara Cível; Data do Julgamento: 28/01/2019; Data de Registro: 28/01/2019) – grifamos.

Note-se que os julgados vêm no sentido de fixar um valor, a título de dano moral, que possa reparar a perda do tempo amargurada pelo consumidor.

Concluimos então que a perda do tempo, esse desperdício do tempo, gera o dever de indenizar, devendo ser levados em consideração os critérios de razoabilidade e proporcionalidade para ser fixado o *quantum* a ser indenizado.

Ao admitir a aplicação da tese aqui apresentada, estaremos começando a trilhar um novo caminho da responsabilidade civil, que passará a indenizar o tempo perdido, aquele que poderia ter sido aplicado para o exercício de tantas outras atividades que melhor atendessem às necessidades do lesado.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*. SP: Atlas, 2010.

DINIZ, Maria Helena. *Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil*. 23 ed. São Paulo. Saraiva, 2009. v. 7.

GONÇALVES, Luiz da Cunha. *Princípios de direito civil luso-brasileiro: direito das obrigações*. São Paulo: Max Limonad, 1951. v. 2.

GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito civil brasileiro: responsabilidade civil*. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2009. v. 4.

LIMA, Clarissa Costa de. Dos vícios do produto no novo Código Civil e no CDC. In: NERY JUNIOR, Nelson; NERY, Rosa Maria de Andrade (Coords). *Doutrinas essenciais: responsabilidade civil*. São Paulo: RT, 2010. v. 4. p.759-778.

LISBOA, Roberto Senise. *Manual de direito civil: obrigações e responsabilidade civil*. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. v. 2.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 2. ed. SP: RT, 2010.

MORAES, Maria Celina Bodin de. *Danos à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2007.

NERY, Rosa Maria de Andrade. *Noções preliminares de direito civil*. SP: RT, 2002.

PEREIRA, Caio Mario da. *Responsabilidade civil*. 2. ed. RJ: Forense, 1991.

STOCO, Rui. *Tratado de responsabilidade civil*. 6. ed. SP: RT, 2004.