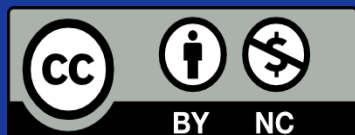


Valdiane Cisne de Lima¹
 Ana Paula Marques Timbó
 Braga²

¹Bacharel em Direito. Faculdade
 Luciano Feijão.

²Mestra. Faculdade Luciano
 Feijão.

Submetido em: 01.10.2025
 Aceito em: 01.11.2025



Copyright (c) 2025 - Scientia - Revista de
 Ensino, Pesquisa e Extensão - Faculdade
 Luciano Feijão - Núcleo de Publicação e
 Editoração - This work is licensed under a
 Creative Commons Attribution-
 NonCommercial 4.0 International License.

O DANO POR DESVIO DO TEMPO PRODUTIVO: UMA ANÁLISE DA NOVA ESPÉCIE DE DANO EXTRAPATRIMONIAL

*THE DAMAGE FROM PRODUCTIVE TIME DEVIATION: AN ANALYSIS OF A
 NEW TYPE OF EXTRA-PATRIMONIAL HARM*

*EL DAÑO POR DESVÍO DEL TIEMPO PRODUCTIVO: UN ANÁLISIS DE LA
 NUEVA ESPECIE DE DAÑO EXTRAPATRIMONIAL*

RESUMO

A vulnerabilidade do consumidor na relação, gerando a obrigação de indenizar o dano que foi causado, por meio do desperdício do tempo. O consumidor frequentemente presencia práticas abusivas no mercado de consumo, e muito das vezes não tem a efetiva e rápida resolução do problema que foram causados pelos próprios fornecedores. Desse modo, o objetivo do presente estudo consiste em analisar a responsabilidade civil do fornecedor na relação consumerista pela perda do tempo útil, sendo considerada para estudo a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor. Os resultados sugerem que os conflitos nas relações de consumo tornam-se ainda mais evidentes quando o fornecedor se exime da responsabilidade de solucionar o problema por ele mesmo originado, obrigando o consumidor a despendar tempo que poderia ser destinado a outras atividades de sua preferência. Tal circunstância resulta na perda irreparável desse tempo, configurando um prejuízo significativo. Conclui-se que o consumidor é a parte mais vulnerável da relação, e essa condição é utilizada pelo fornecedor de modo a se eximir da própria responsabilidade do contrato.

Palavras-chave: Perda do Tempo Útil. Responsabilidade Civil. Extrapatrimonial.

ABSTRACT

The vulnerability of the consumer in the relationship gives rise to the obligation to compensate for the damage caused through the waste of time. Consumers frequently experience abusive practices in the consumer market and, in many cases, do not obtain an effective and prompt resolution of the problems caused by the suppliers themselves. Thus, the aim of this study is to analyze the civil liability of the supplier in consumer relations for the loss of useful time, considering for this purpose the Theory of the Consumer's Productive Deviation. The results suggest that conflicts in consumer relations become even more evident when the supplier evades responsibility for resolving the problem it has caused, forcing the consumer to spend time that could have been devoted to other preferred activities. This circumstance results in the irretrievable loss of time, constituting a significant harm. It is concluded that the consumer is the most vulnerable party in the relationship, and this condition is used by the supplier as a means to exempt themselves from their own contractual responsibility.

Keywords: Loss of Working Time. Civil responsibility. Off-balance sheet.

RESUMEN

La vulnerabilidad del consumidor en la relación genera la obligación de indemnizar el daño ocasionado mediante el desperdicio del tiempo. El consumidor frecuentemente se enfrenta a prácticas abusivas en el mercado de consumo y, en muchas ocasiones, no obtiene una resolución efectiva y rápida de los problemas que fueron causados por los propios proveedores. De este modo, el objetivo del presente estudio consiste en analizar la responsabilidad civil del proveedor en la relación de consumo por la pérdida del tiempo útil, tomando como referencia la Teoría del Desvío Productivo del Consumidor. Los resultados sugieren que los conflictos en las relaciones de consumo se hacen aún más evidentes cuando el proveedor se exime de la responsabilidad de resolver el problema que él mismo originó, obligando al consumidor a dedicar tiempo que podría haber destinado a otras actividades de su preferencia. Esta circunstancia resulta en la pérdida irreparable de ese tiempo, configurando un perjuicio significativo. Se concluye que el consumidor es la parte más vulnerable de la relación, y esta condición es utilizada por el proveedor como una forma de eximirse de su propia responsabilidad contractual.

Palabras clave: Pérdida del Tiempo Útil. Responsabilidad Civil. Extrapatrimonial.

INTRODUÇÃO

O tempo é considerado um elemento jurídico muito importante, agindo nas relações jurídicas e processuais, por isso é válido ressaltar sobre essa questão relacionada ao direito extrapatrimonial da pessoa humana. Nesse sentido, destaca-se na área do Direito Consumerista a função do fornecedor que pode ser responsabilizado civilmente pela perda de tempo do consumidor, pois não é correto que ele tire, de forma indevida, o tempo que o consumidor poderia usar como quisesse, seja para praticar exercícios, estudar, trabalhar ou simplesmente descansar (Silva; Silva, 2021; Miragem, 2025).

A perda indevida do tempo, é uma espécie de dano temporal, que gera o dever de indenizar o dano moral, pois rodeia o direito de personalidade. Nessa situação, é necessário assegurar que o consumidor utilize seu tempo, conforme pretender, não sendo forçado a gastar com problemas causados pelos próprios fornecedores. Assim, fica evidente que o tempo tem custo, preço e valor. A ideia de que o tempo é precioso está sempre presente em nossos pensamentos, o que nos leva a querer aproveitá-lo da melhor forma possível, já que qualquer momento perdido é algo que não pode ser recuperado (Goñi; Azevedo, 2022; Oliveira; Santos, 2022).

Há uma grande relevância jurídica a responsabilização civil no Código de Defesa do Consumidor por essa prática abusiva, assim como a reparação dos danos, pois é costumeiramente apenas tratado como “mero aborrecimento”, causando a violação dos direitos do consumidor e ferindo a Carta Magna. É importante destacar a relevância jurídica do tema, pois há decisões judiciais que reconhecem o direito do consumidor à indenização por danos morais quando ele perde parte de seu tempo produtivo para resolver problemas nas relações de consumo (Apolônio *et al.*, 2023). Por outro lado, também existem entendimentos que consideram essa situação um mero aborrecimento inerente ao contrato, não justificando a reparação por danos morais.

Assim, temos o seguinte questionamento: de que forma o Direito protege o consumidor com base no desvio do tempo produtivo? O objetivo é analisar a responsabilidade civil do fornecedor na

relação consumerista pela perda do tempo útil com base na Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor.

Quanto aos procedimentos metodológicos, a pesquisa possui natureza qualitativa e caráter descritivo. Para a análise e discussão do tema, foram utilizados artigos científicos, obras doutrinárias e jurisprudências, examinados à luz da literatura especializada.

O SUPORTE E A RESPONSABILIDADE JURÍDICA NO DIREITO DO CONSUMIDOR

Evolução do direito do consumidor

A evolução do modo de produção, do progresso tecnológico, econômico e organizacional, resultou o aumento da produtividade no período Pós-Revolução Industrial, fazendo com que as metrópoles crescessem e, conseqüentemente, a demanda do comércio.

Com isso, gerou a estandarização, ou seja, a uniformização da produção, o que resultou em menos custos dos fornecedores em relação aos produtos, fornecendo menor qualidade e, conseqüentemente, maior oferta de produtos e serviços.

No Brasil, não tinha proteção jurídica na relação consumerista, gerando preocupação ao consumidor. Reconhecendo a necessidade dessa proteção, a sociedade iniciou as manifestações legislativas em 1971, sendo esses atos realizados muito discretamente.

Porém, apenas com a Constituição Federal (Brasil, 1988), que foi devidamente inserida a defesa aos consumidores a nível constitucional, com fulcro no art. 5º, XXXII, sendo possível estabelecer a proteção ao direito do consumidor, como direito fundamental.

O primeiro indicativo público do surgimento do consumerismo no Brasil ocorreu com a edição do Decreto nº 7.890 pelo Governo do Estado de São Paulo, em 1976. Vale destacar que essa medida foi tomada apenas em âmbito estadual, sem alcançar a esfera federal. Dois anos depois, em 1978, o sistema de proteção ao consumidor foi fortalecido pela Lei nº 1.903 do Estado de São Paulo, que criou o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor (PROCON). Somente na década de 1980, em nível federal, foi instituído o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor (CNDIC), constituindo um marco relevante, pois envolveu a convergência de diversos setores da sociedade civil (Perin Júnior, 2003).

Com fulcro na Constituição Federal (Brasil, 1988), no art. 5º, inciso XXXII, que ressaltava que o Estado também iria proteger a defesa ao consumidor, certificando a direito do consumidor como norma de interesse social e ordem pública.

Desde antigamente, os fornecedores contribuíam para problemas de consumo em inúmeras questões, como produtos e serviços com vícios ou defeitos, além das práticas abusivas.

Essas práticas desleais dos fornecedores lesava o direito do consumidor ao adquirir produtos ou serviços que precisavam ter qualidade e segurança, sendo esses um direito individual homogêneo de um conjunto de pessoas (consumidores) ligados por fatos em comum, proporcionando o desequilíbrio na relação jurídica e, conseqüentemente, a desvantagem da parte mais vulnerável.

A referência ao consumidor como um novo sujeito de direitos representa o reconhecimento da posição jurídica do indivíduo em determinada relação de consumo, bem como a proteção do mais vulnerável, seguindo o princípio do *favor debilis*. O autor destaca que, em algum momento ou em certas relações jurídicas, todas as pessoas assumem a condição de consumidor. Nesse sentido, ao caracterizar os direitos do consumidor como direitos humanos, reconhece-se juridicamente uma necessidade essencial do ser humano: a necessidade de consumo (Miragem, 2008).

E, com isso, o Código de Defesa do Consumidor – CDC foi criado pela Lei 8.078 (Brasil, 1990), logo após o grande aumento de demanda dos serviços e produtos daquela época com o objetivo de assegurar a proteção dos vulneráveis nas relações consumeristas, trazendo resultados positivos, servindo de inspiração para a Lei de Defesa ao Consumidor da Argentina e reformas no Paraguai e Uruguai.

O Código de Defesa do Consumidor tentou inibir a efetiva desigualdade que existia na relação consumerista; por um lado, produzindo e fornecendo os bens, por outro, possuindo a satisfação do consumo, resultando em um direito fundamental declarado pela ONU e positivado na Constituição. a Lei nº 8.078 constitui uma norma de ordem pública e de interesse social, de caráter geral e principiológico, o que implica sua prevalência sobre quaisquer normas especiais anteriores com as quais entre em conflito. O autor ressalta que, por se tratarem de normas gerais principiológicas, elas possuem primazia em relação às normas gerais e especiais anteriores, em virtude do valor superior atribuído aos princípios (Nunes, 2007).

Podendo ser considerado uma norma principiológica, uma vez que agrega valores e determina fins, restabelecendo o equilíbrio na relação de consumo, devendo respeitar o princípio da dignidade da pessoa humana, visto que, pode ser considerado o responsável por conduzir o direito consumidor por meio da Constituição Federal, oferecendo assim segurança para o lado vulnerável.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990), art. 4º, a Política Nacional das Relações de Consumo tem como objetivos atender às necessidades dos consumidores, proteger sua dignidade, saúde e segurança, resguardar seus interesses econômicos, melhorar sua qualidade de vida e garantir transparência e harmonia nas relações de consumo, observando os princípios estabelecidos na legislação.

Sendo considerado o princípio norteador com aplicabilidade direta e imediata, irrenunciável, tornando-se necessário à frente da situação de vulnerabilidade do consumidor, por ser a parte mais fraca da relação dispõe de apoio jurídico com a intenção de impedir a violação dos direitos inerentes ao homem.

Os tempos se passaram, muitos direitos foram reconhecidos, porém ainda existe grande preocupação com relação a disparidade de vulnerabilidade entre consumidor e fornecedor, pois com a globalização, com a criação de inúmeras empresas, com o uso da publicidade por meio da internet, o consumidor fica cada vez mais vulnerável a eventuais problemas decorrentes dessa relação de consumo.

Por muito das vezes, o consumidor tem que recorrer ao judiciário para solucionar o problema de uma maneira justa, com reparação de danos tanto material quanto extrapatrimonial. Porém, muitas vezes, tem uma decisão insatisfatória dos órgãos competentes, considerando apenas mero dissabor do cotidiano e, conseqüentemente, sem a devida indenização.

A relação consumerista aumenta cada vez mais, pois com a tecnologia, sendo a internet hoje considerado um dos maiores mercados de consumo. Com esse aumento das relações de consumo é importante frisar sobre a responsabilidade civil dos fornecedores, visto que, eles têm a responsabilidade extracontratual pelos danos ao consumidor.

Mediante essa evolução, é necessário também o aperfeiçoamento do direito do consumidor, por conta dessa amplificação da tecnologia, com a criação de novas normas que alcancem esse novo patamar.

Responsabilidade civil do direito do consumidor

A responsabilidade civil no âmbito do direito do consumidor, tem por objetivo reparar o dano efetivo causado ao consumidor pelo fornecedor, fazendo com que ele assuma as consequências jurídicas, recompondo o dano que ocorreu em virtude do prejuízo de algo, tendo a obrigação sucessiva pelo dano ocorrido.

Exemplo de um desses danos, podemos citar a perda do tempo livre, pois mesmo que não se encontre positivada no ordenamento jurídico, as decisões dos tribunais vêm evoluindo muito em relação a esse tema, visto que, há um desvio das atividades do consumidor e do tempo que é desperdiçado para resolução de problemas que são decorrentes da relação de consumo.

Essa responsabilidade está de acordo com o princípio consumerista da confiança, que se encontra no Código de Defesa do Consumidor, tratando-se da confiança depositada no fornecedor em relação aos produtos e serviços contratados pelo consumidor. Eles têm por obrigação atender as expectativas do consumidor e serem rigorosos com os padrões de segurança dos produtos e serviços que disponibilizam no mercado.

Assim sendo, para ter rápida e eficaz recuperação do dano, o Código de Defesa do Consumidor segue a responsabilidade objetiva, não tendo que demonstrar a culpa, sendo necessário apenas que o consumidor demonstre que foram violados seus direitos pela causa do dano, gerando assim o dever do fornecedor repará-lo.

Gonçalves (2019) defende que a responsabilidade envolve a ideia de restauração do equilíbrio, contraprestação e reparação do dano. Considerando a diversidade das atividades humanas, existem múltiplas formas de responsabilidade, abrangendo todos os ramos do direito e extrapolando os limites da vida jurídica para se conectar com diversos aspectos da vida social. O autor destaca que o responsável, ao violar determinada norma, se expõe às consequências indesejadas de sua conduta prejudicial, podendo ser obrigado a restaurar o *statu quo ante*.

O conjunto do ato ilícito com o nexo de causalidade gera a obrigação de indenizar correspondente da responsabilidade objetiva. Destarte, a reparação tem o intuito de repor a igualdade da relação consumerista, além de que, a reparação pode ser considerada como penalidade, para posteriormente os fornecedores não adquirirem tais condutas ilícitas novamente. De acordo com o Código Civil (Brasil, 2002), o art. 927 informa que quem causar dano a outrem por ato ilícito é obrigado a repará-lo. Além disso, a legislação prevê que a obrigação de indenizar pode ocorrer independentemente de culpa, quando expressamente prevista em lei ou quando a atividade exercida pelo causador do dano envolver, por sua própria natureza, risco para os direitos de terceiros.

O Código do Consumidor adotou a Teoria do Risco-Proveito, que acontece quando tem um risco de dano a terceiro, por ter benefícios ou ganhos, gerando também uma responsabilidade pelo risco que causou, devendo ser obrigado a reparar o dano, ainda que seja isenta de culpa, deve arcar com as devidas consequências.

A boa-fé objetiva é também considerado um dos princípios norteadores do direito do consumidor, sendo por meio dele que a relação se torna justa entre consumidor e fornecedor.

É considerada boa-fé objetiva pois não precisar ter no contrato expressa, sendo presumida, pois em todo contrato se faz necessário o respeito, além das informações possuírem clareza, transparência e verdade. Braga Netto, Farias e Rosenvald (2018) destacam que a distinção entre danos extrapatrimoniais e danos morais só faz sentido em sistemas jurídicos fechados, como o da Itália, nos quais a rigidez legislativa levou a doutrina a criar novas categorias de danos para contornar proibições normativas. No contexto brasileiro, contudo, essa distinção é desnecessária, uma vez que o ordenamento adota um sistema aberto, baseado nas cláusulas gerais de responsabilidade civil previstas nos artigos 186 e 927 do Código Civil.

O Código determina ao fornecedor que é uma obrigação dele fornecer a devida qualidade e segurança daquele produto ou serviço que ele colocou no mercado, não podendo ter qualquer tipo de risco ou prejuízo ao consumidor.

A isenção do dever de indenizar, ocorre quando o fornecedor conseguir provar que não foi ele que colocou o produto no mercado, quando se deu por culpa exclusiva da pessoa ou quando não tem nenhum defeito. Além de que, na situação que tiver mais de um causador do dano, todos irão responder solidariamente.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Brasil, 1990), os profissionais liberais constituem uma exceção à regra da responsabilidade objetiva, respondendo de forma subjetiva pelos danos causados aos consumidores. Nesse contexto, a responsabilidade pessoal desses profissionais depende da comprovação de culpa, do dano e do nexo causal entre ambos. Embora a obrigação do profissional liberal seja, em regra, de meio, a legislação também prevê a possibilidade de inversão do ônus da prova em favor do consumidor, sempre que a alegação se mostre verossímil ou quando este se encontre em situação de hipossuficiência, conforme estabelecido no artigo 6º, inciso VIII, do CDC.

Em relação aos comerciantes, eles terão também responsabilidade sendo esta condicionada, na impossibilidade de conseguir identificar seu fornecedor/fabricante ou nos casos de produtos perecíveis que não foram armazenados corretamente.

No caso de produtos falsificados, o fabricante não poderá responder pelo produto, por nada ter contribuído para o dano, pois não tem a relação de nexo causal entre o dano e a produção. De acordo com Dessaune (2017), o poder liberador do consumo consiste na utilidade que a sociedade contemporânea oferece aos seus membros por meio das relações de troca. Esse poder ocorre quando o consumidor adquire produtos ou serviços de qualidade fornecidos por especialistas, liberando assim o tempo e as competências que seriam necessários para produzi-los por conta própria. Dessa forma, ele pode direcionar esses recursos e habilidades liberados para outras atividades de sua escolha e preferência.

No entanto, é o vendedor responsável pelo dever de indenizar além da responsabilização do âmbito penal. Com isso, a proteção ao consumidor com base nos princípios norteadores, visa que as partes da relação consumerista tenham igualdade com o objetivo de alcançar a justiça social.

O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR E O DANO EXTRAPATRIMONIAL DECORRENTE

O tempo como bem jurídico

O tempo é o suporte implícito para o ser humano, podendo ser considerado um bem precioso por ser útil e escasso, onde deve ser usado de forma proficiente, pois uma vez gasto, jamais será recuperado.

Pode causar perdas ao ser humano, pois é um bem irreparável, visto que ninguém pode voltar no tempo ou pará-lo, sendo então indenizável, com a finalidade de “punição” dessa ação para quem causou e como fim reparatório para quem foi lesado. Não se tratando apenas de uma “perda de tempo”, mas de um tempo desperdiçado injustamente, sendo intolerável. Além disso, quando o fornecedor fere os direitos do consumidor, ele não causa danos apenas por conta do tempo desperdiçado, mas também, pelo ato ilícito que gerou por conta dos interesses jurídicos.

As pessoas, independente da época, usavam o tempo como algo valioso, sendo um recurso muito escasso, pois para o indivíduo realizar suas necessidades diárias, demanda mais tempo do que realmente possui. Como ressalta Cavalieri Filho “Limitar a reparação é impor à vítima que suporte o resto dos prejuízos não indenizados” (Cavalieri Filho, 2006, p. 36).

O desperdício de tempo do consumidor que ao tentar resolver um problema que não foi causado por ele é uma ação frequente no Brasil. Diariamente, o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor recebe incontáveis reclamações, o que afeta muito a produtividade do consumidor em relação ao tempo que poderia ser gasto com demais atividades da escolha dele, como por exemplo, o lazer com a família ao invés de ficar por horas na ligação, tentando resolver um problema originário da relação de consumo.

Diante disso, os fornecedores usam da má-fé para não resolver a incompetência criada por eles, fruto da ineficiência de atendimento ao consumidor.

Gagliano (2012) ressalta que o aproveitamento adequado do tempo é essencial para evitar prejuízos em diferentes áreas da vida, como nas relações pessoais, profissionais e financeiras, destacando que a interferência indevida de terceiros que cause desperdício significativo do tempo livre pode gerar potencial dano, à luz do princípio da função social.

No entanto, ao identificar o dano, o consumidor terá que usar do seu tempo livre para resolver um problema que não foi causado por ele, mas por outrem. E com isso, o consumidor fica exposto a contratos e cláusulas abusivas que dissertam sobre danos, por mais que sejam proibidas, ainda sim praticam tal conduta.

O consumidor não fica satisfeito com o serviço prestado, além de violar seus direitos básicos previstos no Código do Consumidor, fugindo totalmente da função social da relação, visto que, se observa pelo menos três princípios violados: o da boa fé que nesse caso é objetiva, o da garantia da adequação e o da vulnerabilidade. Esses fatos identificam o desvio de recursos produtivos do consumidor, em decorrência do descaso do fornecedor que, em muitas vezes, apenas um pouco mais de atenção e investimento, resolveria o problema. Contudo, evitar os problemas das relações

consumeristas, estariam assim economizando esse bem irremediável e de valor imensurável: o tempo.

O tempo passou a ter relevância para o Direito do Consumidor, depois que alguns tribunais reconheceram que a indenização era válida pela perda do tempo livre, pois ia muito além do mero aborrecimento e já feria os direitos inerentes a todo ser humano. Essa perda está ligada com o dano do tipo extra rem, pois tem natureza extracontratual por conta dos fatores externos e o consumidor não irá pleitear apenas o dano material e sim toda a parte do serviço/produto que foi mal executado, como por exemplo, o mau atendimento.

Atualmente, nosso sistema econômico vai muito além dos valores pecuniários, pois o tempo também é considerado dinheiro. Portanto, deve ser considerado um novo tipo de dano, que é o dano temporal, por conta que os fornecedores só visam aumentar os lucros, mas em nenhum momento pensam no lado do consumidor e na sua fragilidade, disponibilizando segurança nos produtos/serviços e bom atendimento capaz de solucionar conflitos.

DANOS PELO DESVIO PRODUTIVO DO TEMPO

Dano Extrapatrimonial x Mero aborrecimento

O dano caracterizado pelo desvio produtivo do consumidor, não é isoladamente apenas temporal, sendo também vinculado o dano moral, pois esse dano atinge a personalidade do consumidor, ferindo intimamente a pessoa humana.

Contudo, não somente um dano moral e patrimonial, mas também o dano extrapatrimonial visto que é irrecuperável, devendo ser indenizado. Segundo Gonçalves (2008), o dano moral atinge a pessoa em sua esfera extrapatrimonial, afetando direitos de personalidade como honra, dignidade, intimidade, imagem e bom nome, sem envolver patrimônio, e resulta em dor, sofrimento, tristeza, vexame ou humilhação, conforme previsto nos artigos 1º, III, e 5º, V e X, da Constituição Federal.

Os grandes fornecedores aproveitam da situação do consumidor para praticar a má fé com essas práticas abusivas, de modo intencional e insistente, garantindo assim o enriquecimento ilícito com a exploração do tempo útil do consumidor.

A realidade é que as condutas costumeiras como mal atendimento e indução ao erro do consumidor, adquirindo benefício ilícito por meio da situação frágil do consumidor, isso deixa de ser considerado apenas um mero aborrecimento, e passa a ser considerado falha na prestação de serviço do consumidor, ferindo assim os direitos de personalidade, com isso, podendo ser considerado dano ao consumidor causado pelo fornecedor.

É importante também analisar a nova configuração de dano, que é o extrapatrimonial, que atinge os direitos de personalidade da pessoa e de algum interesse imaterial da pessoa, sendo um dano hipotético, considerado como perda de uma chance. São necessários dois aspectos: o primeiro se trata do interesse jurídico e o segundo sobre o fato que ocorreu o dano. De acordo com Sanseverino (2011) no direito brasileiro, possivelmente devido à demora na aceitação da indenizabilidade do dano extrapatrimonial e à resistência da jurisprudência do STF em reconhecê-lo fora dos casos expressamente previstos em lei, os prejuízos desprovidos de conteúdo econômico têm sido, em geral, englobados sob a denominação genérica de dano moral.

Existem incontáveis prejuízos extrapatrimoniais, levando em consideração que cada caso é diferente, a decisão do magistrado deve ser analisada todos os danos sofridos e se no fator psíquico teria a “dor moral”, o que não é fácil de comprovar juridicamente. Nos casos de desvio produtivo do consumidor, onde o bem lesado é a integridade do consumidor, seja seus estímulos psicofísicos no geral, seu tempo ou suas atividades cotidianas, causando um dano existencial, emergente, certo e irremediável, por isso é indenizável.

Por outro lado, entendemos que também existe a chamada “indústria do dano moral”, em que essas decisões negadas de dano moral são quando não têm provas o suficiente para caracterizar, pois os magistrados usam para que o instituto do dano moral não seja banalizado. Porém, é evidente que também é importante que o dano moral caracterizado apenas como mero aborrecimento, pode tornar a prática ainda mais corriqueira, além de ficar impune o direito do consumidor.

CONCLUSÃO

Através do presente estudo, analisamos que o tempo é considerado um dos bens jurídicos mais valiosos, pertencentes a cada pessoa e sendo através dele que conseguimos realizar as atividades existenciais para o desenvolvimento do ser humano como lazer, família, trabalho, o que torna o tempo escasso, pois além do tempo não estar positivado, ainda sim ele faz parte dos direitos de personalidade, o que faz discordar da jurisprudência que a perda de tempo é apenas um mero dissabor.

Os resultados indicam que a posição em que ocupa o fornecedor assume os possíveis riscos da parte, que nesse caso é o empreendimento, como afirma a teoria da responsabilidade civil objetiva do fornecedor, sendo ele a parte que fica responsabilizado pelos possíveis danos que vier a causar ao consumidor.

Os problemas causados nas relações consumeristas, principalmente na situação em que o fornecedor se esquia da responsabilidade para sanar o problema causado por ele mesmo,

fazendo com o que o consumidor se obrigue a gastar tempo que poderia ser usado nas atividades preferidas por ele, gerando perda de tempo, sendo irrecuperável.

Além disso, repara os danos causados ao consumidor por conta da perda de tempo, proporcionando a melhor aplicabilidade do tempo, pois os consumidores além de terem os produtos e os serviços com qualidade e segurança, eles precisam também estarem satisfeitos com as resoluções de eventuais problemas que possam vir a acontecer, em que essas atitudes atualmente demonstram carências na necessidade de resolver problemas por conta dos fornecedores, seja por mau atendimento ou por práticas abusivas, não levando em conta que o consumidor é a parte vulnerável da relação.

Para que essas práticas abusivas não sejam tão frequentes, é necessário que tenha mais fiscalização dos órgãos competentes, mais ações dos profissionais e estudantes da área para que a sociedade possa reconhecer que se trata um ato ilícito sendo possível de indenização a incompetência do fornecedor.

REFERÊNCIAS

APOLÔNIO, T. S. F. *et al.* A Teoria do Desvio Produtivo do consumidor e a responsabilidade do fornecedor. *Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro*, v. 7, n. 1, 2023.

BRAGA NETTO, F. P; FARIAS, C. C; ROSENVALD, N. *Novo tratado de responsabilidade civil*. 3. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

BRASIL. *Constituição Federativa*. Brasília: DF, 1988.

BRASIL, Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. *Código de Defesa do Consumidor*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, 1990.

CAVALIERI FILHO, S. *Programa de Responsabilidade Civil*. 6. ed. Editora Malheiros Editores, 2006.

DESSAUNE, M. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: rev. e ampl. 2017.

GAGLIANO, P. S. *Responsabilidade civil pela perda do tempo*. Editorial, 2012. p. 45.

GONÇALVES, C. R. *Direito Civil Brasileiro*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

GONÇALVES, C. R. *Direito civil brasileiro: responsabilidade civil*. 14.ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

GOÑI, Á. R; AZEVEDO, F. C. A teoria do desvio produtivo do consumidor: uma perspectiva doutrinária e jurisprudencial no Brasil atual. *Direito e Desenvolvimento*, v. 13, n. 1, p. 212-223, 2022.

MIRAGEM, B. “*Direito do Consumidor: fundamentos do direito do consumidor; direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor*”. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

MIRAGEM, B. Princípio da vulnerabilidade: perspectiva atual e funções no direito do consumidor contemporâneo. *Direito do consumidor*, v. 30, p. 233-261, 2025.

OLIVEIRA, A. Z; SANTOS, B. S. Responsabilização dos fornecedores de serviço por desvio produtivo do consumidor: lesão ao tempo e a vida. *Jures*, v. 15, n. 27, p. 115-130, 2022.

PERIN JUNIOR, E. *A globalização e o direito do consumidor*: aspectos relevantes sobre a harmonização legislativa dentro dos mercados regionais. São Paulo: Manole, 2003.

NUNES, L. A. R. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2007. p. 91.

SANSEVERINO, P. T. V. *Princípio da Reparação Integral*: indenização no código civil. São Paulo: Saraiva, 2011.

SILVA, C. P. M. R; SILVA, M. C. Responsabilidade civil pelo dano ao tempo do consumidor. *Revista eletrônica de Direito do Centro Universitário Newton Paiva*, n. 44, 2021.