



Organização Comitê Científico
Double Blind Review pelo SEER/OJS
Recebido em: 09.08.2019
Aprovado em: 20.08.2019

Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo

**DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES
COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA
AUTÔNOMA**

**CHRONOLOGIC DAMAGE IN THE CONSUMER RELATIONSHIP: THE
DIALOGUE OF THE SOURCES AS A METHOD FOR A COMPREHENSION OF
AUTONOMOUS LEGAL TREATMENT**

Rafael Leandro*
Gustavo Silveira Borges*

Resumo

A pesquisa versa sobre a utilização do diálogo das fontes como método para concretizar a tutela jurídica autônoma do dano temporal, a fim de assegurar ao consumidor tratamento diferenciado em caso de dano a um dos objetos jurídicos mais valiosos na pós modernidade, o tempo. O texto constitucional, no que se refere a garantias fundamentais da liberdade e dignidade da pessoa humana, tuteladas como direitos humanos, bem como a legislação infraconstitucional são analisadas, assim como a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, a fim de avaliar a litigiosidade da temática nos anos de 2018 e 2019.

Palavras-chave: Direito do consumidor, Dano temporal, Tutela autônoma, Garantias constitucionais, Diálogo das fontes.

Abstract

The research deals with the use of the dialogue of sources as a method to achieve the autonomous legal protection of chronologic damage, in order to assure the consumer differentiated treatment in case of damage to one of the most valuable legal objects in post modernity, the time. The constitutional text, as regards fundamental guarantees of freedom and dignity of the human person, protected as human rights, as well as the underconstitutional legislation are analyzed, as well as jurisprudence of Superior Court of Justice, in order to assess the litigiousness of the subject matter in the year 2018 and 2019.

Keywords: Consumer law, Chronologic damage, Autonomous guardianship, Constitutional guarantees, Dialogue of the sources.

* Mestrando em Direito pela Universidade do Extremo Sul Catarinense (Linha de Pesquisa: Direitos Humanos, Cidadania e Novos Direitos). Especialista em Direito Previdenciário e Direito e Processo do Trabalho pela Estácio de Sá). Bacharel em Direito (UNIBAVE). Professor da graduação na Faculdade Capivari Univinte. E-mail: rafah21@gmail.com

* Pós-Doutor em Direito pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos. Doutor em Direito na Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Professor da Graduação e Pós-graduação da Universidade do Extremo Sul de Santa Catarina. E-mail: gustavoborges@hotmail.com



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

INTRODUÇÃO

O homem pós-moderno compreende o tempo como o seu bem mais valioso, pois está inserido numa sociedade que não mais caminha a passos curtos, mas vive uma corrida constante contra o relógio em busca de satisfazer suas necessidades vitais, bem como suas vaidades. Nesse contexto, reside o consumidor, que na ânsia de corresponder à oferta de bens e serviços, busca adquiri-los.

É a essa relação jurídica de consumo que este estudo se direciona, porquanto não se admite a demora injustificada, com dispêndio e violação de tempo útil do consumidor, no exercício da obrigação imposta ao fornecedor, como prestar assistência ou atender o cliente em seus canais (SAC), afastando-o de suas atividades ordinárias profissionais ou de lazer.

Será abordado no presente artigo a utilização do diálogo das fontes como meio de assegurar uma tutela jurídica autônoma ao dano temporal, ou desvio produtivo do consumidor, na relação de consumo, a fim de salvaguardar as garantias da liberdade e dignidade da pessoa humana.

A pesquisa mostra-se relevante, pois a legislação ainda não possui dispositivo específico que tutele o tempo como um bem, contra o qual, em caso de violação, exista indenização. Denota-se que a violação ao tempo útil do consumidor é tratada na mesma seara do dano moral, sendo que, na esfera jurisdicional, o próprio Superior Tribunal de Justiça assim compreende. Todavia, argumenta-se que para a demora legislativa, o método de interpretação do conjunto da legislação e fontes do direito, por meio de um diálogo de coerência, deve ser realizado.

Pretende-se, para tanto, trazer à lume a modificação da percepção do tempo pelo ser humano pós-moderno, assim como a valoração que a Carta Magna de 1988 e a legislação infraconstitucional concedem ao elemento temporal.

Nessa esteira, dividiu-se o artigo em dois tópicos, com dois subtópicos em cada. No primeiro fala-se do valor jurídico do tempo, a fim de demonstrar a existência de um novo dano em caso de sua violação. Estuda-se as garantias constitucionais de direitos humanos, assim como legislação nacional infraconstitucional. No segundo tópico, fala-se do método do diálogo das fontes, como meio de interpretação do direito, e analisa-se a jurisprudência dos anos de 2018 e 2019 do Superior Tribunal de Justiça.

Quanto à metodologia empregada, a análise dos resultados está composta na base



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

lógica indutiva, enquanto que as técnicas de pesquisa foram bibliográfica e documental.

1 O TEMPO COMO VALOR JURÍDICO

1.1 A violação do tempo como um “novo dano”, a sua tutela jurídica e as garantias constitucionais de direitos humanos

O tempo evidencia a nossa vulnerabilidade. Conforme alude Borges (2006, p. 159) “o sentimento de imortalidade que envolve os seres humanos faz com que muitos relutem em aceitar que há, inexoravelmente, um estágio final e intransponível à vida”. Afirma-se que o tempo é escasso, intangível, ininterrompível e irreversível (DESSAUNE, 2011, p. 108). Por tais razões, constata-se como o tempo é importante para o ser humano.

Todavia, a percepção acerca deste elemento é aguçada com maior intensidade em razão de nossa constante evolução. Isso porque, especialmente, na pós-modernidade o sentido do ser humano em relação a passagem do tempo foi alterado, haja vista vivenciar uma geração do culto à velocidade, como explica Roman Krznaric (2013, p. 119-131), que pode ser visualizado nas comunicações, transportes e alimentação.

O relógio sempre foi considerado o objeto que demonstra a passagem do tempo pela óbvia justificativa de computar as nossas 24 horas diárias. De igual forma, pode-se recordar do calendário romano que o ocidente adota. Mas a necessidade de demarcação do tempo, na visão de Norbert Elias, é na verdade um “fetiche”:

Os relógios são processos físicos que a sociedade padronizou, decompondo-os em seqüências-modelo de recorrência regular, como as horas ou os minutos. (...) Numerados, os meses e dias do calendário passam a então a representar estruturas recorrentes, no interior de um devir que não se repete (...) O que chamamos de tempo, nada mais é do que o elemento comum a essa diversidade de processos específicos que os homens procuram marcar com a ajuda de relógios e calendários. Mas, como a noção de ‘tempo’ pode servir para determinar o antes e o depois, processos muito variados, os homens têm a impressão de que o ‘tempo’ existe independentemente de qualquer seqüência de referência socialmente padronizada, ou de qualquer relação com processos específicos (...) Esse fetichismo do ‘tempo’ é ainda mais reforçado na percepção humana pelo fato de que sua padronização social, sua institucionalização, inscreve-se na consciência individual tão mais sólida e profundamente quanto mais a sociedade se torna complexa e diferenciada,



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

levando todos a se perguntarem cada vez mais, incessantemente, ‘Que horas são?’, ou ‘Que dia é hoje?’. (ELIAS, 1998, p. 9-10; p. 84-85)

Nesse contexto de velocidade, a globalização arquitetou um mundo de consumo, com a oferta diária de novos produtos, que desafiam o nosso próprio juízo do que é necessário e o que é fugaz, gerando, aquilo que é definido por Byung-Chul Han (2015, p. 69), como “sociedade do desempenho” ou “sociedade do cansaço”.

Gagliano (2013, p. 44) elucida que “durante anos, a doutrina, especialmente aquela dedicada ao estudo da responsabilidade civil, não cuidou de perceber a importância do tempo como um bem jurídico merecedor de indiscutível tutela”.

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, em alguns de seus fragmentos, embora tímida, demonstra alguma valoração ao tempo. Na Emenda Constitucional n. 45 de 2004, o legislador decidiu incluir, no artigo 5º, inciso LXXVIII, o princípio da celeridade como norteador do devido processo legal, na seara jurisdicional e administrativa. Mais à frente, no âmbito dos direitos sociais, ao cidadão é garantido o acesso ao lazer, conforme disposto no artigo 6º da Carta Maior. É compreensível que para exercer o direito ao lazer faz-se necessário o tempo disponível para o seu gozo.

Na seara constitucional, impossível não invocar a pauta dos direitos humanos, no que tange à dignidade da pessoa humana e à liberdade. Ambas as garantias são direitos que foram conquistados por meio de reivindicações sociais. O sistema estatal, nos primórdios de sua estruturação, foi concebido para serviço aos governadores, o que evidenciou a necessidade de modificação do processo, como explica Comparato (2013, p. 53):

O reconhecimento de que as instituições de governo devem ser utilizadas para o serviço dos governados e não para o benefício pessoal dos governantes foi o primeiro passo decisivo na admissão da existência de direitos que, inerentes à própria condição humana, devem ser reconhecidos a todos e não podem ser havidos como mera concessão dos que exercem o poder.

Como marcos históricos da materialização dessas conquistas, Joana Stelzer e Valter Moura do Carmo (2016) citam a carta constitucional francesa de 1848, a Convenção de Genebra de 1864, Ato Geral da Conferência de Bruxelas de 1890, a criação da Organização Internacional do Trabalho em 1919, a formalização da Organização das Nações Unidas em 1945, esta especialmente para “empregar um mecanismo internacional para promover o progresso



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

econômico e social de todos os povos”, o que motivou a criação posterior do Conselho Econômico e Social.

Momento de notável relevância foi a aprovação da Declaração Universal dos Direitos Humanos pela Assembleia Geral das Nações Unidas, em 1948, sobre a qual Stelzer e Carmo (2016, p. 14) afirmam que representou valor de afirmação por retomar diretrizes da Revolução Francesa: igualdade, liberdade e dignidade.

Comparato (2013, p. 240) apreciou o texto da Declaração no que toca à garantia de igualdade, defendendo que a houve um reconhecimento universal da igualdade humana:

Inegavelmente, a Declaração Universal de 1948, representa a culminância de um processo ético que, iniciado com a Declaração de Independência dos Estados Unidos e a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, da Revolução Francesa, levou ao reconhecimento da igualdade essencial de todo ser humano em sua dignidade de pessoa, isto é, como fonte de todos os valores, independentemente das diferenças de raça, cor, sexo, língua, religião, opinião, origem nacional ou social, riqueza, nascimento, ou qualquer outra condição, como se diz em seu artigo II.

Por isso, o jurista Michel Milley (2007, p. 2) afirma que os direitos humanos são um produto da época moderna, tomando em conta que a concreta positivação ocorreu apenas a partir Declaração de 1948 (CHAVINHO, 2016, p. 325).

Antonio Carlos Wolkmer (2009, p. 114) aponta que:

Por serem inesgotáveis e ilimitadas no tempo e no espaço, as necessidades humanas estão em permanente redefinição e recriação. Entende-se, assim, a razão de novas motivações, interesses e situações históricas impulsionem o surgimento de novas necessidades. Igualmente, por vezes, a validade da satisfação das necessidades humanas fundamentais resulta na implementação obrigatória daqueles “bens ou meios que durante muito tempo foram considerados como indispensáveis (...), como alimentação, saúde, moradia, etc”.

A partir da afirmação de que o tempo é um bem valioso, Maia (2014, p. 162-163) pontua acerca de sua relevância na ordem constitucional, no que tange à dignidade da pessoa humana como estrutura aberta:

A Constituição de 1988, ao apresenta a dignidade humana como um de seus



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

eixos centrais (art. 1º, III), inclusive na ordem econômica (Constituição, art. 170, *caput*), acabou por antever a necessidade de tutela jurídica da vida humana em toda a sua extensão. Nesse cenário, faz-se possível a persecução do amparo jurídico da *extensão humano-temporal* como técnica de proteção da personalidade e de projeção da dignidade. Tal constatação decorre do fato de que a *dignidade humana tem estrutura aberta* à complexidade e ao pluralismo, de modo a se afirmar que ela abrange o *tempo* necessário à vida digna, pois funciona como mecanismo de explicitação da substância necessária a dignificação constitucional do ser humano.

Além da dignidade, na relação de consumerista, tem-se que o consumidor, materializado na figurado do hipossuficiente, quando é mal atendido ou há demora exacerbada no seu atendimento pode restar limitado de forma indevida o acesso a outra garantia constitucional, a liberdade - direito de primeira geração -, obrigando-o “em algumas situações a aguardar a espera longa e interminável, dia após dia, pela solução de seu problema em vez de utilizar suas competências em algo mais produtivo ou agradável” (MAIA, 2014, p. 163).

Por essa visão constitucionalista da tutela jurídica do tempo, Maia conclui acerca do espaço lastreado para sufragar a possibilidade de indenização pela violação do tempo, de forma autônoma:

Assim, a partir da *dualidade de usos* da dignidade humana – seja como *fundamento* ou como *conteúdo* dos direitos humanos –, ela servirá como base nuclear da tutela do aspecto temporal da vida humana. Dessa forma, entende-se que a abertura do tempo dignidade humana permite a *tutela reparatória autônoma do tempo humano* – quando presentes os pressupostos de responsabilização civil [...]”. (MAIA, 2014, p. 163)

Todavia, impossível enfrentar a problemática sem destacar a valorosa produção do desembargador do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, André Gustavo Corrêa de Andrade, em razão de ter sido um dos primeiros a analisar a questão perda de tempo, enquanto fato gerador de danos morais, na obra “Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual” (2005) e “Dano moral & Indenização Punitiva: Os Punitive Damages na experiência do Common Law e na perspectiva do Direito Brasileiro” (2009). Note-se que a violação do tempo, na visão do estudioso, é indenizável na esfera do dano moral (extrapatrimonial).

Alexandre Morais da Rosa e Maurilio Casas Maia (2018, p. 27), rememoram que, em 2010, Leonardo Medeiros Garcia destacava a possibilidade de indenização por danos morais em razão “da perda do tempo livre do consumidor”.



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

Dessaune lançou a obra “Desvio Produtivo do Consumidor” em 2011, quando já defendia a aplicação da tese sempre que determinado fornecedor entrega ao consumidor um produto final defeituoso ou o submete a uma prática ilícita, levando o consumidor a se desviar de suas competências ou de atividades por ele preferidas, vindo a desperdiçar seu tempo para tentar solucionar a demanda gerada pelo descaso do fornecedor. Tal violação, para o citado autor, caracteriza-se como um dano autônomo, isto é, não se trata de dano material nem moral. (2011, p. 49). Em 2017, atualizou a sua obra analisando de forma aprofundada o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada.

Em 2013, por sua vez, Maia posicionava-se acerca da autonomia do dano temporal, inclusive quanto a possibilidade de cumulação com outros danos, a partir de aplicação analógica das Súmulas n. 37³ e 387⁴ do Superior Tribunal de Justiça, porquanto “o direito à indenização compensatória do dano temporal ou cronológico – enquanto categoria lesiva autônoma –, é consequência do sistema aberto de tutela da dignidade humana e de responsabilização civil” (ROSA; MAIA, 2018. p. 25-45).

Borges (2017, p. 204), ao estudar a percepção do tempo pelo paciente, como figura do hipervulnerável na relação médico paciente (que também pode ser enquadrada como relação de consumo em determinadas situações), defende a autonomia do dano temporal com uma “nova categoria de dano em relação aos danos morais”.

É nesse enredo no qual o tempo é objeto de valor que a prestação jurisdicional deve ter um mecanismo para sua proteção, sob pena de enquadrar a sua violação como mero aborrecimento não indenizável, como é a tendência da jurisprudência.

1.2 O consumidor e a valoração do tempo pela legislação nacional infraconstitucional

O processo legislativo brasileiro sofreu grandes alterações durante o século XX, quando havia uma codificação insuficiente e movimentava-se a sociedade pela humanização e personalização dos direitos de terceira geração. Na esfera de consumo, houve uma microsistematização para viabilizar a atuação do Estado social do direito no campo da proteção do consumidor, fundado no valor da dignidade da pessoa humana, materializada já a partir de 1980 por meio Assembleia Nacional Constituinte, com a inclusão no texto constitucional,

³ Súmula 37: São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato.

⁴ Súmula 387: É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral.



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

promulgado em 1988, da defesa do consumidor com status de direito fundamental (CHAVINHO, 2016, p. 16).

Todavia, tal movimento no território nacional não se deu de forma isolada. Na verdade, foi um reflexo do que ocorria na Europa e nos Estados Unidos. O presidente Kennedy, em 1942, demonstrava preocupação ao afirmar que o consumidor era importante, mas raramente era ouvido. Percebeu-se que o liberalismo, como característica inata, causava a concentração de capital e os contratos de adesão tornaram-se regra na celebração de acordos. Para Cézar Fiuza (2012, p. 458), o *pacta sunt servanda* passou a não ser mais suficiente para proteger a vulnerabilidade do consumidor, porquanto o modo de produção e comercialização de mercadoria mudou em razão do consumo e criação de necessidades.

O contrato deixa de ser visto apenas como instrumento de celebração de acordos para ser observado sob a ótica da sua função social, com a atuação do Estado na fiscalização do cumprimento das obrigações e no saneamento das abusividades. Formava-se o Estado Social (direitos de segunda geração – direitos econômicos, sociais e culturais – com foco nas categorias mais fracas (consumidor, idoso, menor e a mulher). Exemplo disso, é o famoso caso da Talidomida Contergam, ocorrido entre 1958 a 1962, que era um sedativo usado por gestantes e que foi retirado do mercado porque provocara deformidade em milhares de nascituros, principalmente na Alemanha e Inglaterra, fazendo com que aumentasse a preocupação e consciência de um maior estudo contra os chamados acidentes de consumo (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 3, 313).

Então, a Comissão de Direitos Humanos da ONU reconheceu o direito do consumidor como uma extensão dos direitos humanos em sua terceira geração, prevendo garantias mínimas, entre elas a da dignidade. Tal influência, como já abordado no capítulo anterior foi incorporada no texto constitucional nacional vigente, de 1988.

No que toca à legislação infraconstitucional e a preocupação do legislador quanto ao tempo, denota-se que há o anseio de proteção pelo nosso legislador pátrio.

Cite-se, como exemplo, que o Código de Processo Civil de 2015 buscou em seu escopo a celeridade objetiva, transferindo a responsabilidade para todos os sujeitos processuais, sob pena de responsabilidade.



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

O Decreto n.º 6.523/2008⁵, em seu art. 4º, § 4º versa que “regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada”. Ainda, o art. 8º alude que o SAC obedecerá a alguns princípios, dentre eles o da celeridade.

A Lei n. 12.008, de 29 de julho de 2009 dispõe acerca da prioridade na tramitação de processos em favor dos idosos. Contido no mesmo conceito, a Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995, que regulamenta os Juizados Especiais, firma como princípio orientador o da celeridade.

Os prazos criados legalmente representam expressão da tutela temporal da vida humana no âmbito jurídico, tendo por objetivo aniquilar a perpetuação de morbididades jurídicas. Exemplo disso é estipulação de trinta dias como prazo limite para o saneamento de vícios do produto, sob pena de o consumidor optar entre a substituição do produto, restituição imediata da quantia paga ou abatimento proporcional do preço, como disposto no Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990).

Em 2014, na Câmara dos Deputados surgiu o Projeto de Lei n.º 7.356/2014, de autoria do Deputado Carlos Souza com o objetivo de acrescentar um parágrafo único ao art. 6º da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), para estabelecer que a reparação de danos morais ressarcirá também a perda do tempo livre pelo consumidor. A justificativa do projeto foi trazer segurança jurídica ao consumidor:

É justamente para robustecer o instituto da efetiva reparação por danos morais que apresentamos a vertente proposição. Entendemos que – ao obrigar que a indenização por lesões aos direitos de personalidade também ressarcir o tempo perdido pelo consumidor na busca de uma solução para os problemas causados por condutas ilícitas ou abusivas dos fornecedores – o Projeto fortalecerá o aparato de proteção ao consumidor, propiciando a desejada reparação plena, viabilizando condenações mais rigorosas aos fornecedores desestimulando a violação das regras do Código de Defesa do Consumidor.

O dever de indenizar pela perda de tempo livre, importa ressaltar, é matéria que tem recebido consistente acolhida pela doutrina e jurisprudência do País e sua previsão em texto expresso de lei indubitavelmente trará maior segurança jurídica aos operadores do direito do consumidor.

Todavia, o projeto restou arquivado em 31 de janeiro de 2015, pois, finda a legislatura,

⁵ Regulamenta o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, previsto no Código de Defesa do Consumidor



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

não houve a submissão de seu texto à Câmara, na forma do artigo 105 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados⁶.

Na Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, tramita o projeto de Lei n. 304/2016, que dispõe sobre a prevenção e reparação do dano temporal ao consumidor. O autor do projeto, deputado estadual Edmir Chedid, sugere a tipificação de dano temporal como “o tempo útil despendido pelo consumidor para sanar defeitos de bens e serviços adquiridos, na hipótese de abuso, descaso, deficiência de atendimento e desrespeito a prazos e meios regulamentares para sua realização” e como meio de aferição do dano há de considerar “o tempo de espera do consumidor em ligações telefônicas, filas para atendimento presencial, deslocamento físico e quaisquer outras providências necessárias praticadas pelo consumidor na tentativa de resguardar seu direito” (SÃO PAULO, 2016).

Em Mato Grosso, há projeto similar (PL 247/2016) em tramitação na Assembleia Legislativa, de autoria do deputado estadual Guilherme Maluf (MATO GROSSO, 2016).

Mais recente, a Lei 13.460 de 26 de junho de 2017⁷ assegura que “os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução”

Localmente, em Criciúma/SC⁸, vige a Lei Municipal n. 5.909, de 14 de setembro de 2011, que prevê o tempo máximo de vinte minutos em fila de banco em dias normais, com previsão de multa de natureza sancionatória em caso de descumprimento pela instituição bancária.

2 O DIÁLOGO DAS FONTES COMO VISÃO SISTEMÁTICA E FUNCIONAL DO DANO TEMPORAL

2.1 Interpretação balizada pelo diálogo das fontes

O cenário atual é marcado por uma hipercomplexidade das relações, principalmente

⁶ Art. 105. Finda a legislatura, arquivar-se-ão todas as proposições que no seu decurso tenham sido submetidas à deliberação da Câmara e ainda se encontrem em tramitação, bem como as que abram crédito suplementar, com pareceres ou sem eles (...).

⁷ Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

⁸ No município onde está instalada a Universidade do Extremo Sul de Santa Catarina – UNESC.



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

em razão do pluralismo trazido pela globalização e, em consequência dela (ou fator determinante para que ela se desenvolvesse), pela interação e dinamicidade ocasionada pelos adventos tecnológicos, possibilitando maior velocidade de informações e comunicação a nível mundial. A contemporaneidade traduz um período de transformações jurídicas que surgem a par das modificações pelas quais passam a sociedade, sendo que conceitos e institutos jurídicos que remetiam ao século XIX são desafiados a oferecer respostas em um mundo tecnologicamente avançado. Para dar conta deste desafio, os estudiosos das ciências jurídicas, elaboram reflexões constantemente, a fim de conceber modelos que deem conta das demandas da sociedade na era da tecnologia, e que retornem com melhor solução para os conflitos surgidos (MARQUESI; SABO; LEDO, 2018, p. 757-775).

Quando a legislação não é objetiva quanto ao tema e a jurisprudência das Cortes Superiores, como se demonstrará, ainda pende quanto a definição autônoma do dano moral por violação do tempo, o diálogo das fontes pode se mostrar instrumento de compreensão dos reflexos e profundidade envolvidas na tese debatida na doutrina mais atual.

Erik Jayme (1996, p. 259), jurista alemão, analisa o reflexo da cultura da comunicação no direito, afirmando que:

A solução dos conflitos de leis emerge agora de um diálogo entre as fontes as mais heterogêneas. Os direitos humanos, os direitos fundamentais e constitucionais, os tratados, as leis e códigos, estas fontes todas não mais se excluem, ou não mais se revogam mutuamente; ao contrário, elas falam umas às outras e os juízes são levados a coordenar estas fontes no que as fontes dizem. Os juízes ficam obrigados a coordenar estas fontes ‘escutando’ o que elas dizem.

Ou seja, o autor defende que as fontes do direito podem conversar no contexto da interpretação que o magistrado deverá fazer, a fim de buscar alternativas de resolução do caso concreto.

No Brasil, tal método foi difundido por Marques, que argumenta no sentido de que “o sistema jurídico pressupõe uma certa coerência – o direito deve evitar a contradição. O juiz, na presença de duas fontes [...] com valores contrastantes, deve buscar coordenar as fontes, num diálogo das fontes (*Dialog der Quellen*).”

Significa, em suas palavras, no direito brasileiro, aplicação simultânea, coerente e coordenada das plúrimas fontes legislativas, leis especiais (Código de Defesa do Consumidor,



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

Lei de planos de saúde) e leis gerais (como Código Civil), de origem internacional (Convenção de Varsóvia e de Montreal), com campos de aplicação convergentes, mas não mais totalmente coincidentes ou iguais. Trata-se de um diálogo iluminado pelos valores constitucionais e os direitos humanos ou fundamentais. Não se admite interpretar a lei nova apenas como revogadora da lei anterior (conceitos: anterioridade, especialidade e hierarquia), mas defende-se a sua comunicação para evitar o monólogo legislativo (MARQUES, 2012, p. 24-25).

Ora, o fato de inexistir lei específica que tutele o tempo como objeto cuja violação gera dano indenizável de forma autônoma, não parece ser óbice a interpretação do conjunto legislativo que até então possuímos. Afinal, o positivismo do *Civil Law* parece prejudicado quando não consegue acompanhar a evolução dos anseios da sociedade, situação que pode ser melhor tratada no âmbito do *Common Law*.

Ao analisar a teoria, Flávio Tartuce (2012, p. 66), menciona que ela “[...] surge para substituir e superar os critérios clássicos de solução de antinomias jurídicas (hierárquico, especialidade e cronológico)”, sendo esse “seu papel para o futuro”. Em razão da pluralidade de leis contemporâneas que atuam de maneira convergente e flexível, abarcando uma mesma relação jurídica, não há como se satisfazer com a escolha de apenas uma delas, devendo aplicá-las conjuntamente, naquilo que lhes couber (MARQUES, 2005, p. 588).

A renomada autora divide o diálogo em três tipos, são eles o diálogo sistemático de coerência, o diálogo de complementaridade e o diálogo de coordenação e adaptação sistemática:

Uma lei pode servir de base conceitual para outra (diálogo sistemático de coerência); uma lei pode complementar a aplicação de outra, a depender de seu campo de aplicação – normas, princípios e cláusulas gerais (diálogo de complementaridade); alteração na redefinição do campo de aplicação da lei por influências recíprocas sistemáticas (diálogo de coordenação e adaptação sistemática). (MARQUES, 2012, p. 35)

Tal inspiração, advinda da obra de seu orientador Erik Jayme (1996, p. 259), alerta-nos no sentido de que nos tempos pós-modernos, onde a pluralidade, a complexidade, a distinção impositiva dos direitos humanos e do *droit à la différence* (direito a ser diferente e ser tratado diferentemente, sem necessidade de ser “igual” aos outros) não mais permite este juízo de clareza ou de “mono-solução”. A solução sistemática pós-moderna deve ser mais fluída, mais flexível, a permitir maior mobilidade e fineza de distinções. Nestes tempos, a superação



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

de paradigmas é substituída pela convivência dos paradigmas, a revogação expressa pela incerteza da revogação tácita indireta através da incorporação. Há, por fim, a convivência de leis com campos de aplicação diferentes, campos por vez convergentes e, em geral diferentes, em um mesmo sistema jurídico, que parece ser agora um sistema (para sempre) plural, fluído, mutável e complexo (MARQUES, 2003, p. 73).

O método já foi avalizado pelo Supremo Tribunal Federal, quando apreciou o mérito da ação direta de inconstitucionalidade n. 2.591, na qual se discutia a aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas relações bancárias. No voto do relator Joaquim Barbosa restou destacado que não haveria que se falar em conflito ou exclusão formal entre as espécies normativas, mas, sim, em influências recíprocas, em relação à aplicação conjunta das duas normas ao mesmo tempo e ao mesmo caso (BRASIL, 2006).

Desde do aspecto da percepção humana, então, até o enfrentamento constitucional e infraconstitucional, o tempo é objeto de pretensa valoração, merecendo tutela jurídica. Porém, o arcabouço jurídico precisa se comunicar, pois a simples ausência de lei específica não é suficiente para garantir a tutela a uma violação de direito demonstrada. Esse diálogo precisa ser ouvido e compreendido para que a violação do tempo na relação de consumo seja tomada de forma autônoma, mesmo que cumulada, com outras espécies de danos, pois se fala de nova espécie criada no anseio de uma sociedade pós-moderna que valora a velocidade de suas ações e, por consequência, de seu consumo como bem superior quicá a própria moeda de valor meramente monetário. O alcançar desse objetivo, certamente, garantirá a salvaguarda de direitos a muito conquistados, a liberdade e dignidade da pessoa humana; direitos sobre os quais não reside problema nem desafio em justifica-los, “mas de protegê-los” (BOBBIO, 1992, p. 24).

2.2 A teoria do dano temporal na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça

As apreensões da sociedade e os questionamentos acerca da abrangência da legislação e seus efeitos são demandas que competem ao Poder Judiciário apreciar. As teses nascem para serem colocadas à prova do crivo do órgão que exerce o poder jurisdicional de forma autônoma e exclusiva no Estado Nacional. Não diferente em relação à autonomia do dano temporal. Enquanto muitos Tribunais reconhecem a existência de dano pela violação do tempo, marginalizam-no como dano moral, sem qualquer especificidade. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça vem evoluindo a sua compreensão acerca da autonomia do dano temporal.



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

Em 2018, a colenda Corte apreciou o Agravo em Recurso Especial (AREsp) nº 1.132.385/SP, 1.154.914/MG, 1.241.259/SP, 1.260.458/SP e o Recurso Especial (REsp) 1.634.851/RJ com o tema controvertido “Desvio Produtivo do Consumidor”.

Os AREsps nº 1.132.385/SP, 1.154.914/MG, 1.241.259/SP, 1.260.458/SP, de relatoria dos ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cuevas, Antonio Carlos Ferreira e Marco Aurélio Bellizze não adentraram ao mérito da questão em razão do contido na Súmula nº 7 do Superior Tribunal de Justiça, que impede o simples reexame de provas.

Todavia, a amostragem desses agravos indica que a tese vem sendo apresentada ao Superior Tribunal de Justiça e os autores dos recursos são as pessoas jurídicas, prestadoras de serviços os fornecedoras, que foram condenadas pelas instâncias paulistas e mineiras. No AREsp nº 1.132.385/SP o Tribunal de origem condenou o recorrente em:

Reparação por desvio produtivo, caracterizado pela falta de pronta solução ao vício do serviço noticiado, também devida, como forma de recompor os danos causados pelo afastamento da consumidora da sua seara de competência para tratar do assunto que deveria ter sido solucionado de pronto pela fornecedora.

No AREsp nº 1.154.914/MG, o ministro relator, destacou do acórdão recorrido que “evidentemente que a conduta da requerida causou ao autor uma série de transtornos, já que não emitiu o cheque e mesmo assim sofreu cobrança, ocasionando angústia e perda de tempo decorrente da conduta do réu”. Ainda conceituou o desvio produtivo do consumidor para o Tribunal Mineiro:

O desvio produtivo caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau entendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as duas competências – de uma atividade necessária ou por ele preferida – para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável

No AREsp nº 1.241.259/SP a condenação do Tribunal paulista se deu em razão de problemas ocasionados em veículo adquirido, sendo que “a frustração, em desfavor do consumidor” ao adquirir veículo com vício “sério”, cujo reparo não torna indene o périplo anterior ao saneamento, evidencia desvio produtivo do consumidor que não merece passar impune.



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

Já o caso concreto trazido à baila no AResp nº 1.260.458/SP foi o lançamento indevido de cobranças de serviços bancários de forma indevida pela instituição, levando o consumidor a ajuizar duas ações para, então, conseguir solver o problema. Adotou-se a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, tendo em vista que a parte recorrida foi privada de tempo relevante para dedicar-se ao exercício de atividades que melhor lhe aprouvesse, submetendo-se, em função do episódio em cotejo, a intermináveis percalços para a solução de problemas oriundos de má prestação do serviço bancário.

Somente no REsp 1.634.851/RJ, a Ministra relatora Nancy Andrichi abordou a questão por meio de fundamentação personalíssima, não ao que tocava ao mérito, mas no sentido de relatar a existência da tese no contexto da oferta ineficaz de assistência técnica ao consumidor ao argumentar acerca da prestação de serviço e a possibilidade de escolha do consumidor:

A começar pela tentativa – por vezes frustrada – de localizar a assistência técnica próxima de sua residência ou local de trabalho ou até mesmo de onde adquiriu o produto; e ainda o esforço de agendar uma “visita” da autorizada – tarefa que, como é de conhecimento geral, tem frequentemente exigido bastante tempo do consumidor, que se vê obrigado a aguardar o atendimento no período da manhã ou da tarde, quando não por todo o horário comercial. Aliás, já há quem defenda, nessas hipóteses, a responsabilidade civil pela perda injusta e intolerável do tempo útil.

Todavia, em que pese a pincelada superficial da ministra acerca do tema, o seu voto foi o vencedor no julgamento, originário de uma ação civil pública proposta pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro em desfavor da Via Varejo S/A (administradora das marcas Ponto Frio e Casas Bahia), sendo que na ementa do acórdão, assim restou fundamentado o ponto da violação do tempo, que gerou o desprovimento do reclame:

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

Em 05 de fevereiro de 2019, pela primeira vez em colegiado, a Terceira Turma do STJ apreciou o tema do desvio produtivo do consumidor no REsp 1.737.412/SE.



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

Na ação coletiva originária do Tribunal de Justiça do Sergipe, a Defensoria Pública do Estado de Sergipe requereu a condenação do Banco do Estado do Sergipe S.A ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações.

Procedente os pedidos em primeiro grau, o Tribunal de Justiça acolheu o recurso do banco para afastar a condenação por danos morais, fixados em R\$ 200.000,00, e fixar mera astreinte de R\$ 5.000,00, argumentando que houve apenas quebra de contrato.

A Defensoria apresentou Recurso Especial no que toca à fixação dos danos morais coletivos. Impugnou-se a interpretação para fixação da indenização, pois se considerou que o dano moral coletivo corresponderia ao somatório dos danos morais individuais eventualmente sofridos pelos consumidores. Aduziu-se que o dano moral coletivo tutela lesões que ultrapassam a esfera individual e que afetam, de forma indeterminada, a coletividade. Alegou-se que, na hipótese concreta, não haveria como afastar o dano moral coletivo, pois a vulneração de lei municipal e de leis federais que impõem parâmetros para a adequada prestação de serviços bancários acarreta prejuízo de ordem extrapatrimonial aos consumidores em geral, correspondente à lesão ao direito de prestação de serviço de qualidade. Postulou-se, então, a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor.

A Ministra relatora Nancy Andrichi se debruçou acerca do tema e assim fundamentou a sua razão de decidir:

Sob o prisma individual, a jurisprudência maciça desta Corte adota o entendimento de que “a mera invocação de legislação municipal que estabelece tempo máximo de espera em fila de banco não é suficiente para ensejar o direito à indenização”, sendo, para tanto, necessária a prova de alguma “intercorrência que pudesse abalar a honra do autor ou causar-lhe situação de dor, sofrimento ou humilhação” (...). Referida orientação se escora na previsão do art. 944, caput, do CC/02, no princípio da reparação integral do dano e na vedação ao enriquecimento ilícito do consumidor – relacionado à “indústria” do dano moral –, os quais, no entanto, somente limitam a restituição do dano causado ao tempo sob o prisma individual, exigindo, assim, uma efetiva e excepcional situação danosa para subsidiar a condenação em compensar danos morais individuais. No entanto, o tempo útil e seu máximo aproveitamento são, como visto, interesses coletivos, subjacentes aos deveres da qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que são atribuídos aos



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

fornecedores de produtos e serviços e à função social da atividade produtiva.

Note-se que a o tempo útil é classificado como interesse coletivo, pois “o dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho”, estes atribuídos aos fornecedores de produtos e serviços pelo artigo 4º, II, d, do Código de Defesa do Consumidor, tem um “conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo”.

A Ministra rememorou seus pares fundamentos particulares decisões anteriores, nas quais cita os autores Marcos Dessaune, Pablo Stolze e Vitor Vilela Guglinski, para concluir que o “desrespeito voluntário das garantias legais [...], com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço”, revelando “ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé”.

A particularidade do caso levou a Corte a tomar decisão equivalente:

Na hipótese em exame, portanto, 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

A conclusão do voto é que a condenação em danos morais coletivos, fixados originalmente em primeiro grau, cumprirá sua função de sancionar o ofensor, inibir referida prática ilícita e oferecer reparação indireta à sociedade, por meio da repartição social dos lucros obtidos com a prática ilegal. Reformou-se, portanto, o acórdão do Tribunal de Justiça do Sergipe, restabelecendo a decisão do juízo singular.

Dos julgados pesquisados verifica-se que os casos apreciados em 2018, assim como em 2019, a condenação pela violação do tempo se deu na esfera dos danos morais, sem diferenciá-lo de forma autônoma. Porém, enquanto até 2018, houve tão somente decisões monocráticas, em 2019 o fato se modificou com a primeira análise colegiada da tese, sendo o voto que aplicou a tese de Marcos Dessaune aprovado por unanimidade, reforçando a valoração do tempo como elemento de tutela jurídica.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Decorre do presente estudo que na pós-modernidade o tempo é elemento de valor, pois



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

a sociedade cada vez mais é acelerada pelo ritmo de oferta e consumo de bens e serviços. Tal valoração demonstra o quão vulnerável é o ser humano, pois enquanto alguns elementos, como dinheiro e alimento podem ser dosados e controlados, o tempo é variável intangível, ininterrompível e irreversível. Nesse cenário, reside o consumidor como elemento vulnerável da relação de consumo, que muitas vezes veem fornecedores, em vez de cumprir seus deveres legais e atender o consumidor com qualidade, corriqueiramente violar a lei e não realizar sua missão – criando problemas de consumo potencial ou efetivamente danosos que ensejam ao consumidor o desvio de suas competências das atividades ordinárias, assumindo deveres e custos dos fornecedores.

O histórico do arcabouço legal é indicativo acerca da preocupação do Estado acerca do gozo do tempo. Isso porque para o exercício de direitos humanos básicos, como dignidade da pessoa humana e liberdade, faz-se mister a disponibilidade de tempo de qualidade. Prova disso são os fragmentos da carta constitucional francesa de 1848 e a Constituição da República Federativa do Brasil e 1988, conhecida como cidadã, que salvaguarda tais garantias como direitos fundamentais. A legislação infraconstitucional também indica que o elemento temporal é observado com valor pelo legislador, a exemplo da regulamentação dos Juizados Especiais Federais (lei nº 9.099/1991) e do mais recente Código de Processo Civil de 2005 (lei nº 13.105/2015), voltados à celeridade dos procedimentos de prestação jurisdicional.

Nesse contexto é que surge a tese do dano temporal ou desvio produtivo do consumidor, com enfoque na violação do tempo como gerador de danos, inicialmente da esfera moral, como defendido por André Gustavo Corrêa de Andrade, o que evoluiu para a autonomia do dano temporal, na forma como lecionado por Marcos Dessaune, Maurílio Casas Maia e Gustavo Borges. Destacou-se que já houve projeto de modificação do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) para estabelecer que a reparação de danos morais ressarciria também a perda do tempo livre do consumidor, porém restou arquivado. Ainda, há projetos em tramitação em Assembleias estaduais, São Paulo e Mato Grosso, para regulamentar a prevenção e reparação do dano temporal ao consumidor.

Evidencia-se que a legislação ainda é omissa e vaga quanto a autonomia do dano temporal ou a própria violação do tempo como gerador de dano extrapatrimonial, cabendo ao intérprete da lei a melhor adequação ao caso concreto. Entretanto, é certo que no sistema do *Civil Law* a produção de leis é lenta e comumente imprecisa, logo na sociedade acelerada na



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

qual estamos inculidos o sentimento que gera é o de insegurança jurídica para as novas demandas do dia a dia.

Em situações como tais, defende-se a utilização do diálogo das fontes criada pelo professor alemão Erick Jayme e trazida ao solo nacional pela professora Cláudia de Lima Marques, a fim de que seja um instrumento de compreensão dos reflexos e profundidade da tese, especialmente no que toca ao diálogo de coerência do ordenamento jurídico.

Não há dúvida acerca da valoração do tempo de forma geral na legislação, assim como não há dúvida no que toca à possibilidade de fixação de danos morais pela violação do tempo. Ao menos é isso que a jurisprudência destacada indica, em que pese ainda não haver individualização na sua fixação. Compreende-se que a individualização de tais danos, assim como feito em relação ao dano material, sobre o qual se permite a acumulação com os morais, é fórmula para dar ensejo a proteção do consumidor, quando, em muitas vezes, a única reclamação é o tempo despendido para resolver conflito gerado pelo prestador ou fornecedor, e acaba, ao cabo, recebendo como resposta jurisdicional que a demanda trata-se de mero dissabor.

Por isso, conclui-se que o diálogo das fontes é o método factível e disponível em nossa doutrina para conversação entre as diversas fontes do direito a fim de individualizar o dano temporal e garantir a salvaguarda da violação do tempo útil do consumidor, considerado o bem mais precioso da pós modernidade.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. **Dano moral & Indenização Punitiva: Os Punitive Damages na experiência do Common Law e na perspectiva do Direito Brasileiro**. 2.ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009.

_____. Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual. **Revista da EMERJ**, Rio de Janeiro, v.8, n.29, p. 134-148, 2005.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Tradução de Carlos Nelson Coutinho. Rio de Janeiro: Campos, 1992. p. 24.

BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas. Dano Moral: Por sua emancipação. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Coords.). **Dano temporal o tempo como valor jurídico**. Florianópolis: Ed. Empório do Direito, 2018. p. 313-327.



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

BORGES, Gustavo. O Paciente, a sua Percepção do Tempo e o Dano Temporal. **Revista de Direito do Consumidor**, v.110, mar./abr., p. 187-209, 2017.

_____. Uma breve reflexão interdisciplinar acerca da eutanásia passiva. **Revista de Estudos Criminais**, Porto Alegre, v.21, n.4, 2006.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2014.

CHAVINHO, Matheus Bicalho de Melo. Os Direitos Humanos e os Seus Reflexos em Relação aos Direitos Básicos do Consumidor no Direito Brasileiro. In: CARMO, Valter Moura do; STELZER, Joana; FERREIRA (Coords.). **Direito, globalização e responsabilidade nas relações de consumo**. Florianópolis: CONPEDI, 2016. p. 324-344.

COMPARATO, Fábio Konder. **A afirmação histórica dos direitos humanos**. 8.ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

DESSAUNE, Marcos. **Desvio Produtivo do Consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado**. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2011.

_____. **Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada**. Vitória: Edição Especial do autor, 2017.

_____. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: uma visão geral. In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Coords.). **Dano temporal o tempo como valor jurídico**. Florianópolis: Ed. Empório do Direito, 2018. p. 265-280.

ELIAS, Norbert. **Sobre o tempo**. Tradução: Vera Ribeiro. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1998, p. 9-10; 84-85.

FIUZA, César. **Direito civil: curso completo**. 15.ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2012.

GAGLIANO, Pablo Stolze. Responsabilidade civil pela perda de tempo. **Revista Jurisvox**, Patos de Minas, n.14, v.1, jul., p. 43-44, 2013.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do Consumidor: Código Comentado e Jurisprudência**. Niterói (RJ): Impetus, 2010.

HAN, Byung-Chul. **Sociedade do cansaço**. São Paulo: Ed. Vozes, 2015. p 69.

JAYME, Erik. Identité Culturelle et Intégration: Le droit international privé postmoderne. Cours général de droit international privé. **Recueil des Cours**, Haia, v.251, p. 259, 1996.

KRZYNARIC, Roman. **Sobre a arte de viver: lições da história para uma vida melhor**. Tradução: Maria Luiza X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

MAIA, Maurilio Casas. O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

mercado de consumo: quando o tempo é mais que dinheiro é dignidade e liberdade. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 23, v.92, mar./abr., p. 161-176, 2014.

_____. O dano temporal e sua autonomia na apelação cível n. 2007.060473-7 (TJ-SC). **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v.24, n.102, p. 467-475, nov./dez., 2015.

_____. Dano Temporal, desvio produtivo e perda do tempo útil e/ou livre do consumidor: Dano cronológico indenizável ou mero dissabor não ressarcível? **Revista Seleções Jurídicas**, Rio de Janeiro, p. 23-28, mai., 2013.

MARQUES, Cláudia Lima. O “Diálogo das fontes” como método da nova teoria geral do direito: um tributo a Erik Jaime. In: MARQUES, Cláudia Lima (coord.). **Diálogo das fontes do conflito à coordenação de normas no direito brasileiro**. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2012. p. 18-66.

_____. Diálogo das fontes entre o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil: do “diálogo das fontes” no combate às cláusulas abusivas. In: **Revista de direito do consumidor 45**. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 2003. p. 72-93.

_____. **Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 5. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

MARQUESI, Roberto Wagner; SABO, Isabela Cristina; LEDO, Ana Paula Ruiz Silveira. A necessidade do diálogo das fontes nas relações de consumo suscetíveis ao comércio eletrônico. **Revista Quaestio Iuris**, Rio de Janeiro, v.11, n.02, p. 757-775, 2018.

MATO GROSSO. **Projeto de lei nº 247/2016**. Dispõe sobre a prevenção e reparação do dano temporal ao consumidor e dá outras providências. Disponível em: <<https://www.al.mt.gov.br>>. Acesso em: 10 nov. 2018.

ROSA, Alexandre de Moraes; MAIA, Maurilio Casas. O dano temporal na sociedade do cansaço: uma categoria lesiva autônoma? In: BORGES, Gustavo; MAIA, Maurilio Casas (Coords.). **Dano temporal o tempo como valor jurídico**. Florianópolis: Ed. Empório do Direito, 2018. p. 25-45.

SÃO PAULO. **Projeto de Lei nº 304/2016**. Dispõe sobre a prevenção e reparação do dano temporal ao consumidor. Disponível em: <<https://www.al.sp.gov.br/propositura/?id=1303148>>. Acesso em: 15 nov. 2018.

STELZER, Joana; CARMO, Valter Moura do. (coords.) **Direito, globalização e responsabilidade nas relações de Consumo**. Florianópolis: CONPEDI, 2016. Disponível em: <<https://drive.google.com/file/d/1BRPDPFPyrfXrRtUNJJut9FKgagFpDxh9/view>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

TARTUCE, Flávio. **Manual de direito civil**. 2. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2012.



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

WOLKMER, Antonio Carlos. As necessidades humanas como fonte permanente de direitos insurgentes. In: PIRES JUNIOR, Paulo Abrão; TORELLY, Marcelo Dalmás (Orgs.). **Assessoria Jurídica Popular: leituras fundamentais e novos debates**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2009. p. 114-115.

Legislação Consultada

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 19 fev. 2019.

_____. **Supremo Tribunal Federal. ADI nº 2591**. 2006. Disponível em: <<http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=435156>>. Acesso em: 19 fev. 2019.

_____. **Decreto 6.523 de 31 de julho de 2008**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 19 fev. 2019.

_____. **Emenda Constitucional 45 de 30 de dezembro de 2004**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 19 fev. 2019.

_____. **Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 19 fev. 2019.

_____. **Lei 9.099 de 26 de setembro de 1995**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 19 fev. 2019.

_____. **Lei 10.406 de 10 de janeiro de 2002**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 19 fev. 2019.

_____. **Lei 12.008 de 29 de julho de 2009**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 19 fev. 2019.

_____. **Lei 13.105 de 16 de março de 2015**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 19 fev. 2019.

_____. **Lei 13.460 de 26 de junho de 2017**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 19 fev. 2019.

_____. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei Ordinária 7.356 de 02 de abril de 2014**. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br>>. Acesso em: 19 fev. 2019.

CRICIÚMA. **Lei 5.909 de 14 de setembro de 2011**. Disponível em: <<https://www.camaracriciuma.sc.gov.br>>. Acesso em: 19 fev. 2019.

Jurisprudência Consultada



DANO TEMPORAL NA RELAÇÃO DE CONSUMO: O DIÁLOGO DAS FONTES COMO MÉTODO PARA UMA CONCRETIZAÇÃO DE TUTELA JURÍDICA AUTÔNOMA

BRASIL, Superior Tribunal de Justiça. **Agravo em Recurso Especial nº 1.132.385/SP**. Terceira Turma. Agravante: Universo Online S/A. Agravado: Guimarães e Galucci Sociedade de Advogados. Relator: Min. Paulo de Tarso Sanseverino. Brasília, 27 de setembro de 2017. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br>>. Acesso em: 19 fev. 2019.

_____. **Agravo em Recurso Especial nº 1.154.914/MG**. Terceira Turma. Agravante: Daniel Pinheiro de Jesus. Agravado: Banco Bradesco S/A. Relator: Min. Ricardo Villas Bôas Cueva. Brasília, 29 de junho de 2018. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br>>. Acesso em: 19 fev. 2019.

_____. **Agravo em Recurso Especial nº 1.241.259/SP**. Quarta Turma. Agravante: Heko Iuvaskima Garcia. Agravado: Renault do Brasil S/A. Relator: Min. Antônio Carlos Ferreira. Brasília, 07 de março de 2018. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br>>. Acesso em: 19 fev. 2019.

_____. **Agravo em Recurso Especial nº 1.260.458/SP**. Terceira Turma. Agravante: Banco Santander (Brasil) S.A. Agravado: Marcia Renata de Nobre. Relator: Min. Marco Aurélio Bellizze. Brasília, 05 de abril de 2018. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br>>. Acesso em: 19 fev. 2019.

_____. **Agravo Interno no Recurso Especial nº 1.695.129/RS**. Quarta Turma. Agravante: Alceu Ribeiro. Agravado: Banco Bradesco Financiamentos S/A. Relator: Min. Lázaro Guimarães. Brasília, 21 de junho de 2018. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br>>. Acesso em: 19 fev. 2019.

_____. **Recurso Especial nº 1.634.851/RJ**. Terceira Turma. Recorrente: Via Varejo S.A. Recorrido: Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro. Relator: Min. Marco Aurélio Bellizze. Brasília, 15 de fevereiro de 2018. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br>>. Acesso em: 19 fev. 2019.

_____. **Recurso Especial nº 1.737.412/SE**. Terceira Turma. Recorrente: Defensoria Pública do Estado de Sergipe. Recorrido: Banco do Estado de Sergipe S.A. Relatora: Min. Nancy Andrighi. Brasília, 05 de fevereiro de 2019. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br>>. Acesso em: 19 fev. 2019.

_____. **Súmula nº 37**. São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato. p. 04. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br>>. Acesso em: 19 fev. 2019.

_____. **Súmula nº 387**. É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral. p. 38. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br>>. Acesso em: 19 fev. 2019.