

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
FACULDADE DE DIREITO**

RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR

ISABELLA RODRIGUES PORTES DOS SANTOS

**RIO DE JANEIRO
2022**

ISABELLA RODRIGUES PORTES DOS SANTOS

RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR

Monografia de final de curso, elaborada no âmbito da graduação em Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como pré-requisito para obtenção do grau de bacharel em Direito, sob a orientação do Professor Dr. Flávio Alves Martins.

RIO DE JANEIRO
2022

CIP - Catalogação na Publicação

S696r Santos, Isabella Rodrigues Portes dos
Responsabilidade civil pela perda do tempo útil
do consumidor / Isabella Rodrigues Portes dos
Santos. -- Rio de Janeiro, 2022.
71 f.

Orientador: Flávio Alves Martins.
Trabalho de conclusão de curso (graduação) -
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade
Nacional de Direito, Bacharel em Direito, 2022.

1. Relação consumerista. 2. Responsabilidade
civil nas relações de consumo. 3. Teoria do desvio
produtivo do consumidor. I. Martins, Flávio Alves,
orient. II. Título.

ISABELLA RODRIGUES PORTES DOS SANTOS

RESPONSABILIDADE CIVIL PELA PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR

Monografia de final de curso, elaborada no âmbito da graduação em Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como pré-requisito para obtenção do grau de bacharel em Direito, sob a orientação do Professor Dr. Flávio Alves Martins.

Data da Aprovação: __/__/____.

Banca Examinadora:

Orientador

Membro da Banca

Membro da Banca

RIO DE JANEIRO
2022

RESUMO

A presente monografia visa analisar os principais aspectos da responsabilidade civil e da relação consumerista, a fim de avaliar a teoria do desvio produtivo do consumidor, desenvolvida pelo professor Marcos Dessaune, e verificar se a perda do tempo útil do consumidor pode ser considerada um novo tipo de dano. Nesse sentido, aplicou-se o método dedutivo, por meio de pesquisa bibliográfica e jurisprudencial. É fato que na sociedade atual o tempo livre é um bem cada vez mais escasso, visto que os indivíduos têm que conciliar sua vida entre inúmeras atividades. Assim, a teoria do desvio produtivo do consumidor afirma que sempre que o consumidor deixar de fazer as atividades de sua rotina e perder tempo para resolver problemas de consumo, ele está sofrendo um dano. Desse modo, após destacados os principais aspectos da responsabilidade civil e da relação de consumo, é iniciado o estudo sobre a teoria do desvio produtivo do consumidor e o tempo enquanto bem jurídico tutelado. Por fim, é feita uma análise jurisprudencial para entender o posicionamento dos tribunais pátrios sobre o tema.

Palavras-chave: Desvio Produtivo do Consumidor. Responsabilidade Civil. Perda do tempo útil. Dano moral.

ABSTRACT

This study aims to analyze the main aspects of civil liability and the consumerist relationship, in order to evaluate the theory of diversion of the consumer's productive resources, developed by Marcos Dessaune, and to verify if the loss of the consumer's useful time can be considered a new type of damage. In this sense, the deductive method was applied, through bibliographic and jurisprudential research. It is a fact that in today's society free time is increasingly scarce, since individuals have to reconcile their lives between numerous activities. Thus, the theory of diversion of the consumer's productive resources, states that whenever the consumer fails to do the activities of his routine and wastes time to solve consumption problems, he is suffering damage. Thus, after highlighting the main aspects of civil liability and the consumer relationship, the study begins on the theory of diversion of the consumer's productive resources and time as a protected legal asset. Finally, a jurisprudential analysis is carried out to understand the position of the national courts on the subject.

Keywords: Diversion of the consumer's productive resources. Civil liability. Loss of useful time. Moral damage.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	8
1 – DA RELAÇÃO DE CONSUMERISTA	10
1.1. Origem do direito do consumidor.....	10
1.2. Elementos da relação de consumo.....	11
1.3. Princípios que orientam a tutela do consumidor.....	19
2 – DA RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO	30
2.1. Responsabilidade civil: noções gerais.....	30
2.2. Responsabilidade pelo fato de produto ou serviço.....	37
2.3. Responsabilidade pelo vício de produto ou serviço.....	41
2.4. Os danos existentes e a possibilidade de surgimento de novos danos.....	43
3 - DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR	50
3.1. Tempo como bem jurídico tutelado: a perda do tempo útil.....	50
3.2. Teoria do desvio produtivo do consumidor.....	53
3.3. Análise jurisprudencial.....	57
CONCLUSÃO	63
REFERÊNCIAS	65

INTRODUÇÃO

A presente monografia tem como objetivo central analisar os principais aspectos da relação consumerista e do instituto da responsabilidade civil, a fim de analisar a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, desenvolvida pelo professor Marcos Dessaune, e verificar se a perda do tempo útil do consumidor pode ser considerada um novo tipo de dano extrapatrimonial, bem como analisar a aplicação da teoria nos Tribunais de Justiça pátrios.

Ao observar a sociedade contemporânea, percebe-se que o tempo é um bem escasso, visto que os indivíduos têm que conciliar sua vida entre trabalho, estudo, família, lazer e outras atividades. Nesse sentido, a teoria afirma que sempre que o consumidor precisa deixar de lado as atividades existenciais – como trabalho, estudo ou lazer - e gastar seu tempo de vida para resolver problemas de consumo, ele está sofrendo um dano.

A partir disso, a teoria sustenta que o prejuízo que o consumidor sofre nessas situações decorre, principalmente, da perda do tempo de vida, haja vista que ele é finito e irrecuperável. Assim, o tempo enquanto bem jurídico tutelado, se desperdiçado na vida do consumidor, não tem como ser recuperado, evidenciando, pois, o prejuízo sofrido. Além do dano moral, a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor defende que em algumas situações o dano pode ser também material. Nos casos em que o consumidor precisa arcar com custos com deslocamento ou ligação, por exemplo, para tentar solucionar o problema, ele pode buscar a reparação.

O primeiro capítulo apresenta os principais aspectos da relação consumerista, passando por sua origem, os elementos que compõem essa relação e os princípios que a regem. O segundo capítulo trata da responsabilidade civil nas relações consumeristas, na medida em que apresenta as noções gerais do instituto, a responsabilização na esfera consumerista e por fim elenca alguns dos danos existente, ao passo que discorre sobre a possibilidade de surgimento de novos danos.

O terceiro capítulo, por sua vez, trata da teoria do desvio produtivo do consumidor. Primeiramente é feita uma análise sobre o tempo enquanto bem jurídico tutelado, e em seguida a teoria do desvio produtivo é analisada. Por fim, é feita uma análise jurisprudencial, visto que a teoria em questão se confronta com a jurisprudência tradicional do mero

aborrecimento, de acordo com a qual as medidas que o consumidor tem que tomar a fim de tentar resolver os problemas de consumo evidenciam situações não tão intensas ou duradouras, logo, não geram um abalo psicológico e conseqüentemente não configuram um dano moral indenizável.

1 – DA RELAÇÃO DE CONSUMERISTA

1.1 Origem do direito do consumidor

Com a revolução industrial e o processo de globalização houve um aumento exponencial das relações de consumo. Assim, a necessidade de proteção do consumidor se mostrou um assunto urgente, tendo em vista sua posição de vulnerabilidade na relação de consumo.

Nesse sentido, o marco inicial do direito do consumidor ocorreu em 1962 com um discurso feito por John Kennedy no Congresso Nacional Norte Americano. Nessa ocasião, o então presidente dos Estados Unidos ressaltou que todos os indivíduos são consumidores e procurou mostrar ao Congresso a importância de promover a garantia dos direitos básicos do consumidor. Assim, inúmeras leis de proteção aos direitos dos consumidores começaram a ser aprovadas no país.¹

Em 1985, a Assembleia Geral das Nações Unidas (ONU) aprovou a Resolução n. 39/248 que evidenciava a importância da elaboração leis e políticas públicas que visassem proteger o consumidor, fixando linhas gerais de proteção aos consumidores.

No Brasil, em 1974 surgiu o Conselho de Defesa do Consumidor (CONDECON) no Estado do Rio de Janeiro, que foi o primeiro movimento social estruturado no âmbito das relações de consumo no país. Em 1976, surgiram no país outros três movimentos, a Associação de Defesa e Orientação do Consumidor (ADOC) em Curitiba, a Associação de Proteção do Consumidor (APC) em Porto Alegre e o Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor em São Paulo, que é a atual Fundação Procon do Estado.

Em 1988 foi promulgada a Constituição Federal, que deu especial atenção ao direito do consumidor. O artigo 5º, inciso XXXII, estabeleceu o direito do consumidor como um direito fundamental, essencial à dignidade da pessoa humana. Já o artigo 170, inciso V, estabeleceu o direito do consumidor como um princípio para a ordem econômica. Por sua vez, o artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT), definiu um prazo para a elaboração do Código de Defesa do Consumidor.

¹ MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016, p. 46

Dessa forma, em 11 de setembro de 1990 foi editada a Lei nº 8.078, que criou o Código de Defesa do Consumidor (CDC). O objetivo do CDC é regularizar as relações de consumo, estabelecendo princípios como o da proteção à saúde e segurança do consumidor, sempre visando proteger a parte vulnerável da relação.

1.2 Elementos da relação de consumo

Para compreender a relação de consumo e delimitar o campo de incidência do Código de Defesa do Consumidor é imprescindível entender o conceito de consumidor e fornecedor, elementos subjetivos da relação de consumo. De acordo com o artigo 2º, caput do CDC o consumidor é quem adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, seja pessoa física ou jurídica. Ressalta-se, porém, que o consumidor pode ser definido sob diferentes pontos de vista, como o econômico, o psicológico e o sociológico. Nesse sentido, José Geraldo Brito Filomeno² explica:

sob o ponto de vista econômico, consumidor é considerado todo indivíduo que se faz destinatário da produção de bens, seja ele ou não adquirente, e seja ou não, a seu turno, também produtor de outros bens. (...) Do ponto de vista psicológico, considera-se consumidor o sujeito sobre o qual se estudam as relações a fim de se individualizar os critérios para a produção e as motivações internas que o levam ao consumo. (...) Já do ponto de vista sociológico é considerado consumidor qualquer indivíduo que frui ou se utiliza de bens e serviços, mas pertencente a uma determinada categoria ou classe social.

Ademais, o parágrafo único do artigo 2º e os artigos 17 e 29 do CDC também dispõem sobre outras definições de consumidores, *in verbis*:

Art 2º. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

² FILOMENO, José Geraldo Brito. *Manual de Direitos do Consumidor*. São Paulo: Atlas S.A., 2005, p. 17 e 18.

Logo, percebe-se que enquanto o caput do artigo 2º do CDC traz a definição de consumidor direto, o parágrafo único do artigo 2º, e os artigos 17 e 29 do mesmo dispositivo trazem as definições de consumidores equiparados.

Insta salientar, que há grande discussão doutrinária e jurisprudencial acerca do conceito de “destinatário final” presente na definição do consumidor direto. A grande dúvida gira entorno do indivíduo que adquire o bem com o fim lucrativo. Nesse sentido, Rizzatto Nunes³ comenta:

O problema do uso do termo “destinatário final” está relacionado a um caso específico: o daquela pessoa que adquire produto ou serviço como destinatária final, mas que usará tal bem como típico de produção. Por exemplo, o usineiro que compra uma usina para a produção de álcool. Não resta dúvida de que ele será destinatário final do produto (a usina); contudo, pode ser considerado consumidor? E a empresa de contabilidade que adquire num grande supermercado um microcomputador para desenvolver suas atividades, é considerada consumidora?

Assim, surgiram três correntes doutrinárias sobre o tema, a Teoria Maximalista, a Teoria Finalista e a Teoria Finalista Aprofundada.

De acordo com a Teoria Maximalista, aquele que retira o produto ou serviço do mercado é considerado o destinatário final. Logo, ele é um destinatário fático, não sendo relevante o fim econômico envolvendo o serviço ou bem adquirido.⁴ Nota-se, portanto, que a Teoria Maximalista expande o conceito de consumidor, abrangendo também os profissionais, desde que os produtos ou serviços adquiridos não sejam revendidos.⁵ Ressalta-se que para a Teoria Maximalista não é consumidor aquele que adquire produtos a fim de utilizá-los como insumos, visto que, nesse caso, o ciclo produtivo não se encerraria. Ao analisar a jurisprudência pátria, é possível encontrar diversas decisões que definem o consumidor com base na Teoria Maximalista, senão vejamos:

Não obstante, a interpretação a ser empregada ao termo 'destinatário final', previsto no art. 2º da Lei 8.078/90, deve ser extensiva, seguindo-se a teoria maximalista, de forma a abarcar no conceito de consumidor o aspecto econômico-jurídico, para tutelar, também, os direitos das pessoas jurídicas que adquiram um determinado produto ou serviço para a satisfação de uma necessidade decorrente do próprio negócio. In

³ NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 12.Ed. São Paulo: Saraiva, 2018, p. 84.

⁴ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman e MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 5ª.ed. São Paulo: RT,2016. p.123.

⁵ NEVES, José Roberto de Castro. *O direito do Consumidor – de onde viemos e para onde vamos*. v.26. Rio de Janeiro: Padma Editora, 2006, p.200.

casu, a sociedade empresária apelada tem por objeto social a assessoria, consultoria e representação comercial para prefeituras, Estados, órgãos públicos da Administração direta e indireta, empresas e instituições públicas, mistas ou privadas, em projetos e empreendimentos sociais, culturais, econômicos e comunitários. Dessa forma, utiliza os serviços de telefonia para, ao contrário do alegado pela empresa apelante, satisfazer suas necessidades como destinatário final, restando caracterizada, portanto, a relação de consumo. Não bastasse isso, no caso em exame é manifesta a posição de vulnerabilidade técnica e econômica da autora/apelada frente à empresa de telefonia apelante, o que também autoriza, nos termos do artigo 4º, I, do CDC, que a questão seja discutida sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor⁶. (grifei)

A Teoria Finalista, por sua vez, adota uma interpretação restritiva do conceito de consumidor, na qual se entende que o consumidor é aquele que adquire o bem ou serviço para uso próprio ou de terceiro a quem os ceda, ou seja, para os finalistas o consumidor é o não profissional.⁷ Assim, o destinatário final, além de ser o adquirente fático, deve ser também o adquirente econômico do bem ou serviço. Nesse aspecto, explica Nehemias Domingos de Melo⁸:

Verifica-se, por esta teoria, que a pessoa jurídica ou o profissional dificilmente poderão ser considerados consumidores, na exata medida em que seus defensores reservam tal conceito tão só para as pessoas físicas que retiram do mercado de consumo um bem ou um serviço, para seu uso pessoal ou de sua família, como usuário final.

Para exemplificar, podemos pensar no caso de uma cabeleireira que compra um shampoo para lavar o cabelo das clientes. Nesse caso, segundo a teoria finalista, a cabeleireira não é considerada consumidora, visto que o shampoo foi reintroduzido no mercado. Ressalta-se que o Superior Tribunal de Justiça tem posição consolidada quanto a aplicação da Teoria Finalista para. Nesse sentido, a jurisprudência:

STJ. TERCEIRA TURMA. RECURSO ESPECIAL Nº 1358231. REL. MIN. NANCY ANDRIGHI. DJE DATA: 17/06/2013. EMENTA: DIREITO

⁶ BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Acórdão 492636, Relator: Sandoval Oliveira, 1ª Turma Cível, Data de Julgamento: 23/3/2011, Data de Publicação 31/3/2011. Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.DDocumento=492636>. Acesso em: 15 de março de 2022.

⁷ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no código de Defesa do Consumidor*. 5. Ed. São Paulo: RT, 2006, p. 304.

⁸ MELO, Nehemias Domingos de. *Dano Moral nas Relações de Consumo*. São Paulo: Saraiva, 2008, p. 35.

CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR. TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL DE CARGAS. ATRASO. CDC. AFASTAMENTO. CONVENÇÃO DE VARSÓVIA. APLICAÇÃO. **1. A jurisprudência do STJ se encontra consolidada no sentido de que a determinação da qualidade de consumidor deve, em regra, ser feita mediante aplicação da teoria finalista, que, numa exegese restritiva do art. 2º do CDC, considera destinatário final tão somente o destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa física ou jurídica.** 2. Pela teoria finalista, fica excluído da proteção do CDC o consumo intermediário, assim entendido como aquele cujo produto retorna para as cadeias de produção e distribuição, compondo o custo (e, portanto, o preço final) de um novo bem ou serviço. Vale dizer, só pode ser considerado consumidor, para fins de tutela pela Lei nº 8.078/90, aquele que exaure a função econômica do bem ou serviço, excluindo-o de forma definitiva do mercado de consumo. 3. Em situações excepcionais, todavia, esta Corte tem mitigado os rigores da teoria finalista, para autorizar a incidência do CDC nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresenta em situação de vulnerabilidade. 4. Na hipótese em análise, percebe-se que, pelo panorama fático delineado pelas instâncias ordinárias e dos fatos incontroversos fixados ao longo do processo, não é possível identificar nenhum tipo de vulnerabilidade da recorrida, de modo que a aplicação do CDC deve ser afastada, devendo ser preservada a aplicação da teoria finalista na relação jurídica estabelecida entre as partes. 5. Recurso especial conhecido e provido.⁹ (grifei)

Nota-se, assim, que enquanto a Teoria Maximalista expande o conceito de consumidor, a Teoria Finalista defende uma aplicação mais restritiva do referido conceito. Nesse cenário, surgiu a Teoria Finalista Aprofundada, que considera também como consumidor aquele que se encontra em situação de vulnerabilidade, ainda que não seja o destinatário final do produto ou serviço. Nesse sentido, a jurisprudência:

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS Número do processo: 0710489-33.2017.8.07.0020 Classe judicial: APELAÇÃO CÍVEL (198) APELANTE: CAO A MONTADORA DE VEICULOS LTDA, HYUNDAI CAO A DO BRASIL LTDA APELADO: BRASIL TEMPER COMERCIO DE VIDROS LTDA E M E N T A CIVIL. CONSUMIDOR. COMPRA E VENDA. AUTOMÓVEL. PESSOA JURÍDICA. VULNERABILIDADE. CONSUMIDOR. TEORIA FINALISTA MITIGADA. VEÍCULO NOVO. RÉU. ÔNUS DA PROVA. FATO IMPEDITIVO, MODIFICATIVO OU EXTINTIVO. VÍCIO OCULTO. EXISTÊNCIA. COMPROVADA. APLICAÇÃO. BOA FÉ OBJETIVA. **1. A teoria finalista aprofundada ou mitigada amplia o conceito de consumidor, incluindo todo aquele que possua vulnerabilidade em face do fornecedor. Decorre da mitigação dos rigores da teoria finalista para autorizar a incidência do CDC nas hipóteses em que a parte, pessoa física ou jurídica, embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresenta em**

⁹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.358.231/SP. Relator: Ministro Dilson Dipp. 18 de novembro de 2013. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/23434650/recurso-especial-resp-1358231-sp-2012-0259414-1-stj>. Acesso em 2 de abril de 2022

situação de vulnerabilidade. Precedentes do STJ. 2. Ao adquirir veículo novo, zero quilômetro, o adquirente cria a justa expectativa sobre a fruição regular do bem, pois é aguardada a atuação pautada na boa-fé, que estabelece deveres entre fornecedor e consumidor a fim de que o contrato de compra e venda de um produto durável seja legitimamente adimplido com a entrega de um produto de razoável qualidade. 3. Nos termos do artigo 373, inciso II, do Código de Processo Civil, o ônus da prova incumbe ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor. Se o réu não se desincumbe de seu ônus probatório, o pedido do autor deve ser julgado procedente. 4. Comprovada a existência de vício no produto adquirido pelo consumidor, não tendo, para tanto, concorrido qualquer utilização indevida do automóvel, deve o conserto ser coberto pela garantia. 5. Recurso conhecido e desprovido.¹⁰ (grifei)

Desse modo, percebe-se que a Teoria Finalista Aprofundada é uma teoria intermediária, que busca aplicar o Código de Defesa do Consumidor levando em consideração o nível de desigualdade existente entre as partes da relação consumerista. Assim, é relevante ressaltar que apesar de não haver consenso sobre qual das Teorias deve prevalecer, é nítida a inclinação doutrinária e jurisprudencial à teoria finalista.¹¹

O conceito de fornecedor, por sua vez, está previsto no artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe, *in verbis*:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Assim, pode-se afirmar que aquele que coloca produtos ou presta serviços no mercado de consumo, direta ou indiretamente, é considerado fornecedor. Destaca-se, que a habitualidade é característica essencial do fornecedor. Logo, se uma empresa que tem como objeto a prestação de serviços de aulas tênis, e decide vender as raquetes e bolas que possui, nessa venda a empresa não figura como fornecedora, pois não há a habitualidade dessa atividade.

¹⁰ BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Acórdão n.1188548, Relatora: Maria de Lourdes Abreu, 3ª Turma Cível, Data de Julgamento: 25/07/2019, Data de Publicação: 02/08/2019. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAOS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1188548. Acesso em 2 de abril de 2022

¹¹ NEVES, José Roberto de Castro. *O Código do Consumidor e as Cláusulas Penais*. 2. Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2006, p. 104 e 105.

Além disso, é importante destacar que os profissionais liberais, que prestam serviços de forma autônoma e com habitualidade, como médicos e advogados, também estão incluídos no conceito de fornecedores. Nesse sentido, a jurisprudência:

PROCESSO CIVIL E DIREITO INTERTEMPORAL. RECURSO. REQUISITOS MARCO. PUBLICAÇÃO DA DECISÃO RECORRIDA. POSTERIOR À VIGÊNCIA DA LEI 13.105/15. REGÊNCIA PELO CPC/15. CIVIL E CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE CIVIL. CERCEAMENTO DE DEFESA. PRELIMINAR. REJEITADA. COMPRESSA CIRÚRGICA. ESQUECIMENTO NO ORGANISMO DA PACIENTE. LAUDO PERICIAL. PLÁGIO. ANULAÇÃO. INJUSTIFICADA. MÉDICO. RESPONSABILIDADE SUBJETIVA. CULPA. NÃO COMPROVAÇÃO. SOLIDARIEDADE. INEXISTÊNCIA. HOSPITAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANO. NEXO CAUSAL. COMPROVAÇÃO. DANO MORAL. OCORRÊNCIA. DEVER DE INDENIZAR.c1. A análise do recurso deve considerar, em substância, a lei processual vigente ao tempo em que foi publicada a decisão recorrida. 2. A Lei 13.105/15 - Novo Código de Processo Civil - aplica-se às decisões publicadas posteriormente à data de sua entrada em vigor, ocorrida em 18 de março de 2016. 3. Não configura cerceamento de defesa o indeferimento de prova oral, pois cabe ao magistrado, como destinatário final das provas, o juízo de pertinência da prova para a formação de sua convicção e deslinde da causa. No caso dos autos, o magistrado reputou imprescindível apenas a prova documental e pericial. 4. **A relação travada entre o paciente, médico e hospital, como no caso presente, enquadra-se como relação de consumo, sendo regida pelo Código de Defesa do Consumidor, conforme inteligência dos artigos 2º e 3º, da Lei 8.078/90, por se incluir o tratamento perseguido pela paciente como produto e serviço que o consumidor utiliza como destinatário final. Dessa forma, a incidência do Código de Defesa do Consumidor nos contratos de prestação de serviços, firmados pelo paciente junto a instituições hospitalares, é medida necessária, a fim de assegurar o equilíbrio das partes.** 5. Para estabelecer a responsabilidade civil do médico e do hospital, deve ficar evidenciado o ato ilícito e a relação de causalidade entre o ato e os danos sofridos, o que, no sistema do Código de Defesa do Consumidor, denomina-se defeito do serviço, segundo seu art. 14. 6. Há diferenciação entre os requisitos caracterizadores da responsabilidade civil entre o hospital e os médicos a ele conveniados, sendo que a responsabilidade é objetiva, no caso da pessoa jurídica, e subjetiva, para os profissionais liberais. 7. Aprova pericial consubstancia meio de elucidação de determinado fato, com auxílio de perito nomeado pelo juiz. Nessas condições, por servir como órgão auxiliar do magistrado, reveste-se o perito do papel de avaliador de determinada prova, emitindo, no exercício de seu mister, juízo de valor, considerado pelo julgador na formação de seu livre convencimento. 8. Ainda que trechos do laudo pericial tenham sido copiados sem a devida citação da fonte, este fato, por si só, não desnatura as conclusões a que chegou o expert, ainda mais quando tais trechos supostamente copiados tratam apenas de conceitos que reforçam a conclusão pericial. 9. No caso dos autos, o dever de contagem das compressas utilizadas no procedimento cirúrgico é da equipe de enfermagem que auxilia o profissional da medicina, não sendo

possível atribuir tal responsabilidade à medica cirurgiã. Responsabilidade solidária excluída. 10. O laudo pericial concluiu pela existência da falha na prestação do serviço, ante o esquecimento de compressa cirúrgica no corpo da paciente, por parte da equipe do quadro hospitalar que auxiliou a médica. 11. Demonstrada nos autos a falha na prestação do serviço, cabível a reparação por danos morais. 12. O dano moral decorre da violação a direitos fundamentais concernentes à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas (inc. X do art.5º da CF/88), físicas ou jurídicas, de que resulte constrangimento, vexame, sofrimento ou humilhação, em intensidade que ultrapasse os meros dissabores do cotidiano. 13. Para a fixação do valor dos danos morais devem ser observados alguns parâmetros fixados pela jurisprudência, quais sejam: a extensão do dano ou gravidade da violação, a repercussão na esfera pessoal da vítima, o tempo de permanência da infração, a função preventiva da indenização ou o grau de reincidência do fornecedor e, por fim, o grau de culpa e a capacidade financeira do ofensor. 14. Na hipótese, tendo em vista a dinâmica narrativa dos fatos, bem como a gravidade da situação repercutida na vida da autora, proveniente do esquecimento de uma compressa cirúrgica no seu organismo, o dano moral fixado na sentença deve ser mantido. 15. Preliminar de cerceamento de defesa rejeitada. 16. Recurso da autora conhecido e desprovido. 17. Recurso da primeira ré conhecido e provido. 18. Recurso do segundo réu conhecido e desprovido¹² (grifei)

Insta salientar, no entanto, que no caso de profissionais liberais, a responsabilidade civil será subjetiva, enquanto para os outros fornecedores a responsabilidade civil será objetiva. Ou seja, no caso dos profissionais liberais, deve ser feita uma análise a fim de verificar se o dano decorreu de negligência, imprudência ou imperícia do profissional. Nesse sentido, a jurisprudência:

APELAÇÃO CÍVEL. PROCESSUAL CIVIL. CERCEAMENTO DE DEFESA. PROVAS PERICIAL E TESTEMUNHAL. DESNECESSIDADE OU FALTA DE IMPERTINÊNCIA. INDEFERIMENTO JUSTIFICADO. PRELIMINAR REJEITADA. RESPONSABILIDADE CIVIL. RESPONSABILIDADE DO HOSPITAL DECORRENTE DE ERRO MÉDICO. NECESSIDADE DE DEMONSTRAÇÃO DA CULPA. ELEMENTO SUBJETIVO SOBEJAMENTE COMPROVADO. DEVER DE INDENIZAR MANTIDO. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. 1. Não se evidencia qualquer vício na decisão que indefere a dilação probatória, se era prescindível ao deslinde da causa, em razão da matéria encontrar-se suficientemente esclarecida pelos documentos coligidos aos autos e pelos fatos que se tornaram incontroversos. Preliminar de

¹² BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Acórdão 1130819, Relatora: Maria de Lourdes Abreu, 3ª Turma Cível, data de julgamento: 10/10/2018, Data de Publicação: 22/10/2018. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAO_TODAS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1130819. Acesso em: 2 de abril de 2022.

cerceamento de defesa rejeitada. 2. Aplica-se a Lei nº 8.078/90 às relações estabelecidas entre paciente e hospital e o médico. Mas quando a pretensão repousa em possível falha na prestação do serviço pelo médico, a responsabilidade tanto do profissional de saúde, como do hospital não prescinde da demonstração da culpa. **3. Os artigos 951 do Código Civil e 14, §4º, do Código de Defesa do Consumidor, adotaram a teoria da culpa como fundamento da responsabilidade civil dos profissionais liberais, a exemplo dos médicos, cuja caracterização fica condicionada à comprovação de que os danos sofridos decorreram de um serviço culposamente mal prestado (negligência, imprudência e imperícia).** 4. Demonstrado o erro médico e os elementos caracterizadores do dever de indenizar e inexistindo causas excludentes de responsabilidade, devem ser compensados os danos morais sofridos pelo paciente, em razão do frangimento de pinça cirúrgica deixado em seu abdome após a cirurgia. 5. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO.¹³ (grifei)

Ademais, ressalta-se que o fornecedor pode ser classificado como real, aparente ou presumido. O fornecedor real é aquele que participa do processo de fabricação do produto, ou seja, é o fabricante ou produtor. Já o fornecedor presumido é aquele que, diferentemente do fornecedor real, não participa do processo de fabricação do produto, sendo apenas um intermediário, como o importador. O fornecedor aparente, por sua vez, é aquele que, assim como o fornecedor presumido, não participada do processo de fabricação do produto, mas insere uma marca no produto, ou seja, aparece como se fosse o fornecedor, gerando uma relação de credibilidade com o consumidor.

Existe ainda, a figura do fornecedor por equiparação, que decorre de uma interpretação mais abrangente do artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, importa destacar os ensinamentos de Cláudia Lima Marques¹⁴ sobre o tema, *in verbis*:

(...) aquele terceiro na relação de consumo, um terceiro apenas intermediário ou ajudante da relação de consumo principal, mas que atua frente a um consumidor (aquele que tem seus dados cadastrados como mau pagador e não efetuou sequer uma compra) ou a um grupo de consumidores (por exemplo, um grupo formado por uma relação de consumo principal, como a de seguro de vida em grupo organizado pelo empregador e pago por este), como se fornecedor fosse (comunica o registro no banco de dados, comunica que é estipulante no seguro de vida em grupo, etc.).

¹³ BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Acórdão 11733344; Relator: Luís Gustavo B. de Oliveira, 4ª Turma Cível, Data de Julgamento: 22/5/2019, Data de Publicação: 27/5/2019. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/cdc-na-visao-do-tjdft-1/responsabilidade-civil-no-cdc/responsabilidade-do-profissional-liberal>. Acesso em: 2 de abril de 2022.

¹⁴ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. 8. Ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 129.

Além dos conceitos de consumidor e fornecedor, é relevante destacar também o conceito de produto e serviço, elementos objetivos da relação de consumo. Nos moldes do artigo 3º, parágrafo 2º do Código de Defesa do Consumidor¹⁵ serviço é qualquer atividade exercida mediante remuneração, com exceção das atividades trabalhistas. Pode-se afirmar que quase todos os serviços não duráveis são prestados em uma única vez, como o transporte, enquanto os serviços duráveis são fornecidos continuamente, como a construção de uma casa.¹⁶ O produto, por sua vez, é, nos moldes do parágrafo 1º do Código de Defesa do Consumidor¹⁷, qualquer bem, seja material ou imaterial, móvel ou imóvel.

1.3 Princípios que orientam a tutela do consumidor

Os princípios que regem o Código de Defesa do Consumidor têm como objetivo garantir a igualdade na relação contratual, protegendo sempre o consumidor, parte mais vulnerável da relação de consumo. Alguns dos referidos princípios estão previstos no artigo 4º do Código de Defesa do consumidor¹⁸, e pode-se afirmar que eles servem como base de interpretação para todas as normas que tutelam o consumidor.

¹⁵ Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (...) § 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. (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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm. Acesso em 3 de abril de 2022.)

¹⁶ NUNES, Luiz Antônio Rizzato. *Curso de direito do consumidor* 8. ed. São Paulo : Saraiva, 2013, p. 149.

¹⁷ Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (...) § 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. (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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm. Acesso em 3 de abril de 2022.)

¹⁸ Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor: a) por iniciativa direta; b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas; c) pela presença do Estado no mercado de consumo; d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho. III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores; IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo; V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo; VI - coibição e repressão eficientes

Nesse aspecto, cabe destacar brevemente a função de alguns dos princípios mais relevantes. O princípio da vulnerabilidade do consumidor é considerado norteador no âmbito da relação consumerista. É fato que existe um abismo entre a figura do fornecedor e do consumidor na relação de consumo, visto que o último é a parte mais frágil, seja por falta de conhecimento técnico ou jurídico, ou ainda por sua situação socioeconômica. Assim, o intuito do princípio da vulnerabilidade é garantir o equilíbrio dessa relação contratual. Nesse sentido, observa Luiz Antonio Rizzatto Nunes¹⁹:

(...) o consumidor é a parte fraca da relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico. O primeiro está ligado aos meios de produção, cujo conhecimento é monopólio do fornecedor. E quando se fala em meios de produção não se esta apenas referindo aos aspectos técnicos e administrativos para a fabricação de produtos e prestação de serviços que o fornecedor detém, mas também ao elemento fundamental da decisão: é o fornecedor que escolhe o que, quando e de que maneira produzir, de sorte que o consumidor está à mercê daquilo que é produzido.

O princípio da vulnerabilidade se distingue do princípio da hipossuficiência do consumidor, pois enquanto a vulnerabilidade do consumidor pessoa física é presumida, a hipossuficiência deve ser analisada no caso concreto. Logo, pode-se afirmar que todo consumidor é vulnerável, embora nem todo consumidor seja hipossuficiente. Flavio Tartuce e Daniel Amorim Assunção Neves²⁰ expõem seu entendimento sobre o tema:

O conceito de hipossuficiência vai além do sentido literal das expressões pobre ou sem recursos, aplicáveis nos casos de concessão dos benefícios da justiça gratuita, no campo processual. **O conceito de hipossuficiência consumerista é mais amplo, devendo ser apreciado pelo aplicador do direito caso a caso, no sentido de reconhecer a disparidade técnica ou informacional, diante de uma situação de desconhecimento (...)** (grifei)

de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores; VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos; VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo; IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores; X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor. (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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm. Acesso em 3 de abril de 2022.)

¹⁹ NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor: direito material (arts. 1º a 54)*. São Paulo: Saraiva, 2000, p. 106.

²⁰ TARTUCE, Flávio e NEVES, Daniel Amorim Assunção. *Manual do Direito do Consumidor*. São Paulo: Método; 2012, p.34.

Caso a hipossuficiência seja verificada, nos moldes do artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor²¹, deve ocorrer a inversão do ônus da prova para beneficiar a parte frágil da relação, o consumidor. Nesse sentido, a jurisprudência:

1. A inversão do ônus da prova, mesmo nos casos que envolvam direito do consumidor, não se opera de forma automática, dependendo do preenchimento dos seguintes requisitos: verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor. 2. O consumidor é a parte vulnerável na relação, conforme preceitua o artigo 4º do Código do Consumidor, podendo o juiz inverter o ônus da prova quando há um dos dois requisitos previstos na Lei consumerista, sendo certo que na hipótese, encontra presente não só a verossimilhança das alegações como a impossibilidade ou excessiva dificuldade na obtenção da prova por parte do consumidor. 3. Tratando-se de relação de consumo, mostra-se cabível a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do CDC.²²

O princípio do dever governamental, por sua vez, pode ser extraído do artigo 5º, inciso XXXII²³ e artigo 170, inciso V²⁴ da Constituição Federal, bem como do artigo 4º, inciso II do Código de Defesa do Consumidor e consiste na responsabilidade estatal de proteger o consumidor. Nos moldes do artigo 4º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, a ação estatal pode ser por iniciativa direta ou pela garantia de que o consumidor receberá produtos e serviços de qualidade, por exemplo.

Já o princípio da boa-fé objetiva, extraído do artigo 4º, inciso III do Código de Defesa do Consumidor, estabelece um dever de agir com lealdade, ética e respeito na relação de consumo. Pode-se afirmar que este princípio é basilar no âmbito da relação consumerista, pois

²¹ Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências; (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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm. Acesso em 3 de abril de 2022.)

²² BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Acórdão 1227725, Relator: Robson Barbosa de Azevedo, Quinta Turma Cível, Data de Julgamento: 29/1/2020, Data de Publicação: 13/2/2020.

²³ Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: (...) XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor; (BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil Brasília, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm Acesso em 4 de abril de 2022)

²⁴ Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: (...) V - defesa do consumidor; (BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil Brasília, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm Acesso em 4 de abril de 2022)

trata da conduta esperada para uma relação contratual justa. Assim, é cabível citar os ensinamentos de Cláudia Lima Marques²⁵ sobre o tema:

O Código de Defesa do Consumidor impõe para as relações envolvendo prestação de serviços onerosos no mercado um patamar mínimo de boa-fé objetiva nesses contratos e relações de consumo (art. 4º, III, do CDC). Boa-fé significa aqui um nível mínimo e objetivo de cuidados, de respeito e de tratamento leal com a pessoa do parceiro contratual e seus dependentes. Este patamar de lealdade, cooperação, informação e cuidados com o patrimônio e a pessoa do consumidor é imposto por norma legal, tendo em vista a aversão do direito ao abuso e aos atos abusivos praticados pelo contratante mais forte, o fornecedor, com base na liberdade assegurada pelo princípio da autonomia privada. O CDC presume o consumidor como parceiro contratual mais vulnerável por lei (art. 4º, I, do CDC) e impõe aos fornecedores de serviço no mercado brasileiro um patamar mínimo de atuação conforme à boa-fé. O princípio da boa-fé nas relações de consumo, incluindo as envolvendo direta ou indiretamente a prestação de serviços de saúde (art. 3º, parágrafo 2º, do CDC), atua limitando o princípio da autonomia da vontade (art. 170, caput e inciso V, da Constituição Federal/88) e combatendo os abusos praticados no mercado.

Nesse sentido, nos moldes do artigo 51, incisos IV e XV do Código de Defesa do Consumidor²⁶, pode-se afirmar que toda cláusula contratual decorrente da relação consumerista que contrariar o princípio da boa-fé será considerada nula de pleno direito. Ademais, insta salientar que do princípio da boa-fé decorrem deveres anexos²⁷, como o dever de informação, de cooperação e de proteção. Esses deveres, caso violados, resultam na chamada violação positiva do contrato. Nesse sentido a jurisprudência:

(...) IV. O princípio da boa-fé objetiva impõe às partes de uma relação de consumo a adoção de postura que guarde conformidade com os padrões sociais de ética, correção e transparência, a respeitar a legítima expectativa depositada nessa relação. **Nesse contexto, o princípio da boa-fé objetiva cria deveres anexos à obrigação principal, os quais devem ser também respeitados por ambas as partes contratantes. Dentre tais deveres, há o dever de cooperação, que pressupõe ações recíprocas de lealdade dentro da relação contratual, que, uma vez descumprido, implicará**

²⁵ MARQUES, Cláudia Lima. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo: Ed. RT n° 20, 1996, p. 74

²⁶ Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: (...) IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade; (...) XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor; (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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm. Acesso em 4 de abril de 2022.)

²⁷ MARQUES, Cláudia Lima et al. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor: arts. 1º à 74: aspectos materiais*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003.p. 124 e 125

inadimplemento contratual de quem lhe tenha dado causa (violação positiva do contrato). (grifei)²⁸

Outro princípio relevante no âmbito da relação consumerista é o da transparência, que consiste na informação clara e correta sobre o produto ou serviço. A informação deve ser sempre clara e, enquanto o fornecedor tem o dever de informar, o consumidor tem o direito de ser informado. Insta salientar, ainda, que nos moldes do artigo 6º, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor²⁹, todas as informações devem ser acessíveis aos consumidores portadores de deficiência. Assim, é cabível citar os ensinamentos de Cláudia Marques³⁰ sobre o princípio da transparência:

A ideia central é possibilitar uma aproximação e uma relação contratual mais sincera e menos danosa entre consumidor e fornecedor. Transparência significa informação clara e correta sobre o produto a ser vendido, sobre o contrato a ser firmado, significa lealdade e respeito nas relações entre fornecedor e consumidor, mesmo na fase pré-contratual, isto é, na fase negocial dos contratos de consumo.

O princípio da reparação integral dos danos, por sua vez, é extraído do artigo 6º, inciso VI do Código de Defesa do Consumidor. De acordo com esse princípio, quando o consumidor sofrer um dano, seja ele moral ou patrimonial, ele deve ter a reparação mais abrangente possível. A intenção é deixar o consumidor no status quo anterior a ocorrência do dano, embora, muitas vezes, isso não seja possível³¹. Assim, de acordo com Paulo de Tarso Vieira Sanseverino³², o princípio da reparação integral possui três funções principais, quais sejam, reparar a totalidade do dano sofrido, impedir o enriquecimento ilícito da parte lesada e a

²⁸ BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Acórdão 1168030, 07148415120188070003, Relator: Fernando Antonio Tavernard Lima, Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Julgamento: 30/4/2019, Data de Publicação: 8/5/2019. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAO_TODAS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1168030. Acesso em 4 de abril de 2022.

²⁹ Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do **caput** deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. (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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm. Acesso em 4 de abril de 2022.)

³⁰ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 4. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2002, p. 594 e 595

³¹ FARIAS, Cristiano Chaves de; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; ROSENVALD, Nelson. *Novo tratado de responsabilidade civil*. São Paulo: Atlas, 2015. p. 29.

³² SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. *Princípio da reparação integral: indenização no Código Civil*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2010. p. 57.

avaliação no caso concreto do prejuízo sofrido. Logo, ao analisar a jurisprudência pátria, encontramos inúmeras decisões em que o referido princípio é utilizado com base para condenar o fornecedor a reparar o consumidor da forma mais ampla possível. Nesse sentido, a jurisprudência:

DIREITO DO CONSUMIDOR. CONTRATO DE PROMESSA DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL EM CONSTRUÇÃO. ATRASO NA CONCLUSÃO DA OBRA E NA ENTREGA DO BEM AO COMPRADOR. PRAZO DE TOLERÂNCIA. VALIDADE. INDENIZAÇÃO. 1. A previsão de prazo de tolerância para eventual atraso na entrega de imóvel negociado na planta não é ilegal, desde que estipulada de forma razoável e moderada. Precedentes do TJDFT. 2. É abusiva a cláusula contratual que prevê a entrega do imóvel para “*após a assinatura junto ao agente financeiro*”, na medida em que coloca o consumidor em desvantagem exagerada, sendo incompatível com a boa-fé, ex vi do inciso IV do art. 51 do CDC. Além disso, é sabido que a concessão do financiamento imobiliário depende da conclusão da obra e da averbação do Habite-se no registro mobiliário. 3. “*Não se cumulam os lucros cessantes com cláusula penal se não houver expressa previsão nesse sentido. (...) Ademais, não guarda relação de razoabilidade equiparar o percentual da cláusula penal prevista para a construtora ao da multa moratória prevista para o comprador*” (Acórdão n.681724, 20120110089634APC, Relator: JOÃO EGMONT, 5ª Turma Cível, Publicado no DJE: 05/06/2013. Pág.: 306). **4. A indenização pelos danos materiais (danos emergentes e lucros cessantes) possui caráter ressarcitório/ compensatório porquanto busca restituir ao autor o status quo ante, em prestígio ao princípio da reparação integral do dano, ou compensar-lhe pelo ganho que deixou de auferir.** Esse direito está hospedado em dispositivos que estabelecem as regras de responsabilização civil por atos originados de ilícitos contratuais, mais especificamente nos arts. 389 e 402 do Código Civil. 5. Recursos conhecidos e parcialmente providos. (grifei)³³

No mesmo sentido, vem se posicionando o Superior Tribunal de Justiça:

Recurso especial. Civil e processual civil. Negativa de prestação jurisdicional. Promessa de compra e venda de imóvel. Resolução por inadimplemento do promitente-comprador. Indenização pela fruição do imóvel. Cabimento. Inaplicabilidade da limitação prevista no art. 53 do CDC. Princípio da reparação integral. 1. Controvérsia acerca da

³³ BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Acórdão. 788590, Relator: Walder Lôncio Lopes Júnior, 2ª Turma Cível, Data de Julgamento: 7/5/2014, Data de Publicação: 15/5/2014. Disponível em:

possibilidade de se limitar a indenização devida ao promitente-vendedor em razão da fruição do imóvel pelo promitente-comprador que se tornou inadimplente, dando causa à resolução do contrato. 2. ‘Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros e atualização monetária segundo índices oficiais regularmente estabelecidos, e honorários de advogado’ (art. 389 do CC/2002). 3. Possibilidade de estimativa prévia da indenização por perdas e danos, na forma de cláusula penal, ou de apuração posterior, como nos presentes autos. 4. Indenização que deve abranger todo o dano, mas não mais do que o dano, em face do princípio da reparação integral, positivado no art. 944 do CC/2002. 5. Descabimento de limitação a priori da indenização para não estimular a resistência indevida do promitente-comprador na desocupação do imóvel em face da resolução provocada por seu inadimplemento contratual. 6. Inaplicabilidade do art. 53, caput, do CDC à indenização por perdas e danos apuradas posteriormente à resolução do contrato. 7. Revisão da jurisprudência desta Turma. 8. Recurso especial desprovido³⁴.

Já o princípio da responsabilidade objetiva, diz respeito a responsabilidade do fornecedor, que independe de culpa. Ou seja, é necessário provar apenas o dano que foi sofrido e a relação de nexos causal entre a conduta e o dano. Assim, ao analisar a jurisprudência pátria, é possível encontrar diversos julgados em que o fornecedor é condenado a reparar o consumidor independentemente de prova de culpa. Nesse aspecto, a jurisprudência:

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AIRBNB. RESERVA DE HOSPEDAGEM NO EXTERIOR. DIFICULDADE DE COMUNICAÇÃO COM O ANFITRIÃO. APARTAMENTO DISPONIBILIZADO EM DESCONFORMIDADE COM O ANÚNCIO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM RAZOÁVEL E PROPORCIONAL. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. 1. A pretensão do autor cinge-se à reparação por danos morais decorrentes do descumprimento de anúncio por parte do anfitrião nos termos do contrato de hospedagem firmado na plataforma digital e da ausência de assistência por parte da empresa ré. O juízo de origem julgou procedente o pedido e condenou a requerida ao pagamento de R\$ 4.000,00, a título de danos morais. 2. Irresignada, a empresa ré interpõe o presente recurso inominado, suscitando preliminar de nulidade da sentença por falta de fundamentação, de ilegitimidade ativa e de ilegitimidade passiva. No mérito, aduz não ter praticado qualquer conduta irregular. Alega que o recorrido não comprovou as más condições da acomodação nem a suposta dificuldade de realizar check in. Defende, ainda, a incidência de excludente de responsabilidade por culpa de terceiro. Assevera que o simples inadimplemento contratual não acarreta abalo moral. Caso mantida a sentença, requer, subsidiariamente, a minoração do quantum arbitrado. 3. Preliminar de nulidade da sentença. A sentença não padece da alegada falta de fundamentação, pois analisa

³⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial. 1258998/MG, 3ª Turma, Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Data de Julgamento: 18 de fevereiro de 2014. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1298673&num_registro=201100952111&data=20140306&formato=HTML.

especificamente a situação dos autos, não se qualificando como genérica, tal qual preceituado pelo artigo 489 do CPC/15. Preliminar rejeitada. 4. Preliminar de ilegitimidade ativa. Apesar de o autor/recorrido não ser o real usuário da plataforma digital, certo é que a reserva do apartamento se deu em seu nome, juntamente com mais 4 hóspedes, conforme documentação anexa (ID 23860709). Ademais, restou comprovado que o autor usufruiu da locação do imóvel propiciado pela interrelação de seu filho com o proprietário do imóvel na plataforma da ré, tendo sido igualmente atingido pela falha na prestação de serviço ofertado pela ré/recorrente, de modo que possui legitimidade para postular indenização pelas lesões na sua seara moral. Preliminar rejeitada 5. Preliminar de ilegitimidade passiva. Não merece acolhimento a preliminar de ilegitimidade passiva quando comprovada a participação da ré/recorrente na cadeia de fornecimento a justificar a sua presença no polo passivo da ação, nos termos do art. 7º, parágrafo único, do CDC. Outrossim, de acordo com a Teoria da Asserção, as condições da ação são aferidas em abstrato, considerando-se as assertivas do autor/recorrido na petição inicial e o cabimento, em tese, do provimento jurisdicional que almeja. Preliminar de ilegitimidade passiva rejeitada. 6. Mérito. Na hipótese, **trata-se de responsabilidade objetiva e solidária, porquanto as plataformas digitais de oferta de serviços de hospedagem, seja de hotéis ou imóveis de pessoas físicas, na qualidade de fornecedora de serviços, integram a cadeia de consumo, pois auferem vantagem econômica pelos negócios concretizados entre consumidor e terceiros.** 7. Ressalta-se que poderá a ré/recorrente, após indenizar o autor/recorrido, ajuizar ação regressiva, a fim de responsabilizar o fornecedor que deu causa ao dano, tendo à sua disposição meios muito mais aptos para fazê-lo do que o consumidor. (...). 9. Nesse ponto específico, impende salientar que as provas juntadas aos autos são suficientes para comprovar as alegadas falhas na prestação de serviço. A narrativa autoral é corroborada, inclusive, pela própria resposta dada pela anfitriã à central de soluções de conflitos constantes da plataforma digital da ré. Na ocasião, a anfitriã pediu desculpas pelo transtorno da viagem, pela dificuldade de contatá-la e, em especial, pelo 'inconveniente do apartamento reservado' (ID 23860713). 10. **Dessa maneira, a conduta de não ofertar assistência necessária, além de a anfitriã não oferecer acomodação nos moldes acordados por meio da plataforma da recorrente, constituiu falha na prestação de serviço, passível de indenização, porquanto o autor perdeu parte de um dia de sua viagem internacional, além de sofrer angústias por ficar por horas na rua, juntamente com sua família, sem destino, durante as tratativas com a anfitriã, sem solução razoável, pois se hospedaram, por fim, em acomodação bem inferior àquela reservada, frustrando as legítimas expectativas quanto à viagem de férias.** 11. Considerando a gravidade do dano moral suportado pela parte recorrida, entendo ser o valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) proporcional e adequado a cumprir as funções da indenização. 12. Recurso CONHECIDO. Preliminares rejeitadas. NÃO PROVIDO. Sentença mantida. Custas recolhidas. Condene a recorrente vencida ao pagamento de honorários advocatícios, fixados em 10% sobre o valor da condenação. Acórdão lavrado conforme o disposto no artigo 46 da Lei 9.099/95. ³⁵ (grifei)

³⁵ BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Acórdão nº 1335505. Relator: João Luís Fischer Dias. Segunda Turma recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal. Data de julgamento: 26 de abril de 2021. Data de publicação: 6 de maio de 2021. Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acor>

APELAÇÃO. AÇÃO DECLARATÓRIA. ANTECIPAÇÃO DE TUTELA DE URGÊNCIA. EFEITO SUSPENSIVO. REQUISITOS. INEXISTÊNCIA. PRELIMINAR. LITIGÂNCIA. MÁ-FÉ. DOLO. NÃO DEMONSTRAÇÃO. CONSUMIDOR. BANCO. MOVIMENTAÇÃO FINANCEIRA INDEVIDA. INVERSÃO DO ÔNUS PROBATÓRIO. INVIABILIDADE. RESPONSABILIDADE. BANCO. AFASTAMENTO. 1. O relator poderá conceder efeito suspensivo à apelação no período compreendido entre a interposição do recurso e sua distribuição, quando estiverem presentes os requisitos relativos ao perigo de dano grave, de difícil ou de impossível reparação, bem como a demonstração da probabilidade do provimento do recurso (CPC, art. 1.012, § 4º). 2. A condenação por litigância de má-fé exige comprovação do dolo processual da parte, inexistente no caso. 3. As instituições bancárias submetem-se aos ditames do Código de Defesa do Consumidor, conforme o enunciado da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça. 4. Diante da natureza das atividades desenvolvidas e nos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, **a responsabilidade civil do banco é objetiva, podendo ser afastada por inexistência do defeito (falha no serviço) e/ou por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.** 5. O titular do cartão de crédito é responsável pela sua guarda e manutenção do sigilo da respectiva senha. A alegação de que o cartão presencial de chip foi utilizado indevidamente por terceiros, quando imprescindível a inserção de senha para autorizar as transações, impossibilita a presunção da ocorrência de fraude e impõe o ônus da prova ao consumidor. Precedentes deste Tribunal e do STJ. **6. Demonstrado que o consumidor agiu diretamente para a falha na segurança, é evidente a ausência de ato irregular no serviço praticado pelo banco, o que afasta a responsabilidade pelo dano suportado pelo consumidor, tanto por ausência de defeito quanto pela culpa exclusiva da vítima** (cdc, art. 14, § 3º). 7. Preliminar rejeitada. Recurso conhecido e não provido.³⁶ (grifei)

Outro princípio de extrema importância no Código de Defesa do Consumidor, é o da solidariedade, consagrado nos artigos 7º, parágrafo único e 25 do Código de Defesa do Consumidor³⁷, de acordo com o qual todos os indivíduos envolvidos na oferta do produto ou

daoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDad osDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelec ionada=BASE_ACORDAO_TODAS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecao TipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1335505

³⁶ BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Acórdão nº 1332191. Relator: Diaulas Costa Ribeiro. 8ª Turma Cível. Data de julgamento: 8 de abril de 2021. Data de publicação: 20 de abril de 2021. Disponível em: <https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos->

web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDad osDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelec ionada=BASE_ACORDAO_TODAS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecao TipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1332191

³⁷ Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade. Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela

serviço tem responsabilidade solidária entre si. Para Cláudia Lima Marques³⁸, tem responsabilidade todos que participam da colocação do produto no mercado, ou seja, produtor, distribuidor e comerciante, conforme o caso. Nesse viés se posiciona a jurisprudência pátria, senão vejamos:

CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. PESSOA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA. USUÁRIO DE CADEIRA DE RODAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. EVENTO. FALTA DE ACESSIBILIDADE. FATO EXCLUSIVO DE TERCEIRO. INEXISTÊNCIA. JULGAMENTO: CPC/2015. 1. Ação ajuizada em 19/11/2018, da qual foi extraído o presente recurso especial interposto em 12/03/2020 e concluso ao gabinete em 09/12/2020. 2. O propósito recursal é definir se, na hipótese, está caracterizado fato exclusivo de terceiro apto a ilidir a responsabilidade da recorrente pelos danos morais vivenciados pelo recorrido. 3. A Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência alçou a acessibilidade a princípio geral a ser observado pelos Estados Partes, atribuindo-lhe, também, o caráter de direito humano fundamental, sempre alinhado à visão de que a deficiência não é problema na pessoa a ser curado, mas um problema na sociedade, que impõe barreiras que limitam ou até mesmo impedem o pleno desempenho dos papéis sociais. 4. A Lei 13.146/2015 define a acessibilidade como “possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida” (art. 3º, I). E mais, dispõe expressamente tratar-se a acessibilidade um direito da pessoa com deficiência, que visa garantir ao indivíduo “viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social” (art. 53). 5. Para o surgimento do dever de indenizar, é indispensável que haja um liame de causalidade entre a conduta do agente e o resultado danoso. Nessa linha, caso verificado o fato exclusivo de terceiro, haverá o rompimento do nexo causal entre o prejuízo e aquele a quem se atribui a autoria (art. 14, § 3º, II, do CDC). Mas, para a aplicação dessa excludente de responsabilidade, o terceiro não pode guardar relação com o fornecedor. Ou seja, o conceito de terceiro restringe-se às pessoas que não integram a cadeia de consumo. 6. Na hipótese, o recorrido adquiriu ingressos para assistir ao show do camarote premium. Embora esse espaço, em específico, tenha sido explorado por empresas estranhas à lide, tal circunstância não se caracteriza como fato exclusivo de terceiro. Isso porque, **a recorrente e as demais**

reparação dos danos previstos nas normas de consumo. (...) Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores. § 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores. § 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação. (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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm. Acesso em 5 de abril de 2022.)

³⁸ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, ed. RT, São Paulo, 1999, p. 450.

empresas que atuaram na organização e administração da festividade e da estrutura do local integram a mesma cadeia de fornecimento e, portanto, são solidariamente responsáveis pelos danos suportados pelo recorrido em virtude das falhas na prestação dos serviços. 7. É dever de todos os fornecedores da cadeia de consumo zelar pela disponibilização de condições adequadas de acesso aos eventos, a fim de permitir a participação, sem percalços, do público em geral, inclusive dos deficientes físicos. É a sociedade quem deve se adaptar, eliminando as barreiras físicas, de modo a permitir a integração das pessoas com deficiência ao seio comunitário. 8. Recurso especial conhecido e desprovido. (grifei)³⁹

Ressalta-se, ainda, que consumidor pode optar por requerer a reparação contra todos os envolvidos ou contra apenas um deles, sendo certa a possibilidade do direito de regresso por parte do fornecedor. Desse modo, importa citar os ensinamentos de Cláudia Lima Marques sobre o tema, *in verbis*⁴⁰:

No sistema do CDC, a escolha de tal dos fornecedores solidários será sujeito passivo da reclamação do consumidor cabe a este último. Normalmente, o consumidor preferirá reclamar do comerciante mais próximo a ele, mais conhecido, parceiro contratual identificado, mas o fabricante, muitas vezes o único que possui conhecimentos técnicos para suprir afalha no produto, será eventualmente demandado a sanar o vício. (...) Na cadeia de produção todos são responsáveis da mesma maneira, podendo haver ação de regresso do comerciante.

Assim, compreendida a relação de consumo, delimitado o campo de incidência do Código de Defesa do Consumidor e analisados os principais princípios que regem a relação consumerista, passaremos a analisar a responsabilidade civil no âmbito dessa relação.

³⁹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.912.548/SP. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Data de Julgamento: 04/05/2021. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202002176685&dt_publicacao=07/05/2021. Acesso em: 6 de abril de 2022.

⁴⁰ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*, ed. RT, São Paulo, 1999, p. 457.

2 – DA RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

2.1. Responsabilidade Civil: noções gerais

A responsabilidade civil é um instituto extremamente dinâmico, e está ligado a ideia de não prejudicar o próximo. Destaca-se que a origem do termo responsabilidade vem do latim *respondere* que significa a obrigação que o indivíduo tem de assumir as consequências jurídicas dos atos praticados⁴¹. Nas palavras de Rui Stoco⁴² a responsabilidade civil pode ser definida como:

A noção da 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 pelos seus atos danosos. Essa imposição estabelecida pelo meio social regrado, através dos integrantes da sociedade humana, de impor a todos o dever de responder por seus atos, traduz a própria noção de justiça existente no grupo social estratificado. Revela-se, pois, como algo inarredável da natureza humana.

O instituto da responsabilidade civil tem o objetivo de impor que aquele que causar dano a terceiro, seja moral ou patrimonial, assuma a consequência do dano e repare o prejuízo causado. Ou seja, a responsabilidade civil é a aplicação de medidas visando a reparação de um dano causado a terceiro⁴³.

Pode-se afirmar, nesse sentido, que a ideia central por traz da responsabilidade civil é fazer com que a vítima volte ao estado em que se encontrava antes da ocorrência do dano. Assim, é cabível citar os ensinamentos de Fabio Ulhoa Coelho⁴⁴ acerca do conceito de responsabilidade civil:

A responsabilidade civil é a obrigação em que o sujeito ativo pode exigir o pagamento de indenização do passivo por ter sofrido prejuízo imputado a este último. Classifica-se como obrigação não negocial, porque sua constituição não deriva de negócio jurídico, isto é, de manifestação de vontade das partes (contrato) ou de uma delas (ato unilateral). Origina-se, ao contrário, de ato ilícito ou de fato jurídico. O motorista que desobedece às regras de trânsito e dá ensejo a acidente torna-se devedor da indenização

⁴¹ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo curso de direito civil: responsabilidade civil*. v. 3. 16ª ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2018a, p. 51 e 52.

⁴² STOCO, Rui. *Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência*. 7 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2007, p. 114

⁴³ DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil Brasileiro: responsabilidade civil, volume 7*. 24 ed. São Paulo: Saraiva, 2010. p.34.

⁴⁴ COELHO, Fábio Ulhoa. *Curso de direito civil, volume 2: obrigações: responsabilidade civil*. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 511.

pelos prejuízos causados: o ato ilícito (desobediência às regras de trânsito) gera sua responsabilidade civil. A seu turno, o empresário que fornece ao mercado produto ou serviço defeituoso deve indenizar os prejuízos derivados de acidente de consumo: o fato jurídico (explorar atividade econômica de fornecimento de produtos ou serviços) origina, aqui, a responsabilidade civil.

Ademais, de acordo com Carlos Roberto Gonçalves⁴⁵, a responsabilidade civil possui quatro pressupostos principais, quais sejam, ação ou omissão, culpa ou dolo,nexo causal e dano. Do mesmo modo, Sergio Cavalieri Filho afirma que do artigo 186 do Código Civil⁴⁶ são extraídos os seguintes pressupostos: conduta culposa,nexo causal e dano. Insta salientar, que para Sergio Cavalieri Filho estes são os pressupostos da responsabilidade civil subjetiva, visto que, na responsabilidade civil objetiva, não há que se falar no pressuposto da culpa, conforme será abordado adiante.

Assim, vale fazer uma breve análise sobre cada um dos referidos pressupostos. A conduta pode ser caracterizada como o comportamento humano voluntário, omissivo ou comissivo. Em relação à conduta, Maria Helena Diniz⁴⁷ explica:

(...) vem a ser o ato humano, comissivo ou omissivo, ilícito ou lícito, voluntário e objetivamente imputável, do próprio agente ou de terceiro, ou o fato de animal ou coisa inanimada, que cause dano a outrem, gerando o dever de satisfazer os direitos do lesado.

Ressalta-se que a conduta como pressuposto da responsabilidade civil deve ser sempre voluntária. Nesse sentido, ensinam Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho⁴⁸:

A *voultariedade*, que é a pedra de toque da noção de conduta humana ou ação voluntária, primeiro elemento da responsabilidade civil, não traduz necessariamente a intenção de causar o dano, mas sim, e tão somente, a *consciência daquilo que se está fazendo*. E tal ocorre não apenas quando estamos diante de uma situação de responsabilidade subjetiva (calculada na noção de culpa), mas também de responsabilidade objetiva (calculada na ideia de risco), porque em ambas as hipóteses o agente causador do dano deve agir voluntariamente, ou seja, de acordo com a sua livre capacidade de

⁴⁵ GONÇALVES, Carlos Alberto. *Direito Civil brasileiro: responsabilidade civil*. v 4. Ed 7. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 52

⁴⁶ Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. BRASIL. Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2022. Código Civil. Disponível: [emhttp://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm). Acesso em 4 de abril de 2022.)

⁴⁷ DINIZ, Maria Helena. *Curso de direito civil brasileiro: responsabilidade civil*. 26. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 56.

⁴⁸ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo curso de direito civil: responsabilidade civil*. 3. vol. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 74.

autodeterminação. Nessa consciência, entenda-se o conhecimento dos atos materiais que se está praticando, não se exigindo, necessariamente, a consciência subjetiva da ilicitude do ato.

O dano, por sua vez, pode ser considerado uma redução não só do patrimônio da vítima, mas também uma redução de outros bens tutelados, como a vida, honra e saúde⁴⁹. Ou seja, o dano pode ser patrimonial ou extrapatrimonial. Desse modo, cabe citar os ensinamentos de Sérgio Cavalieri Filho sobre o tema⁵⁰:

O dano patrimonial, como o próprio nome diz, também chamado de dano material, atinge os bens integrantes do patrimônio da vítima, entendendo-se como tal o conjunto de relações jurídicas de uma pessoa apreciáveis em dinheiro. Nem sempre, todavia, o dano patrimonial resulta da lesão de bens ou interesses patrimoniais. (...) a violação de bens personalíssimos, como o bom nome, a reputação, a saúde, a imagem e a própria honra, pode refletir no patrimônio da vítima, gerando perda de receitas ou realização de despesas – o médico difamado perde a sua clientela -, o que para alguns configura o dano patrimonial indireto.

Já o nexa causal é a relação de causalidade entre o dano e a conduta. De acordo com Sérgio Cavalieri Filho⁵¹, o nexa causal deve ser caracterizado pela ocorrência de um ato ilícito que de causa ao dano, ou seja, que o prejuízo sofrido pelo indivíduo decorra dessa ato ilícito. Para Silvio Venosa, o nexa causal:

É o liame que une a conduta do agente ao dano. É por meio do exame da relação causal que concluímos quem foi o causador do dano. Trata-se de elemento indispensável. A responsabilidade objetiva dispensa a culpa, mas nunca dispensará o nexa causal. Se a vítima, que experimentou um dano, não identificar o nexa causal que leva o ato danoso ao responsável, não há como ser ressarcida.

Em relação ao nexa causal, é relevante destacar que existem 3 correntes doutrinárias principais que buscam definir o referido conceito, são elas: teoria de equivalência das condições, teoria da causalidade adequada e teoria da causalidade direta.

Para a teoria da equivalência das condições, todos os atos são considerados equivalentes para a ocorrência do dano, ou seja, a causa do dano é considerada qualquer ato sem o qual o dano não teria ocorrido.

⁴⁹ GONÇALVES, Carlos Alberto. *Direito Civil brasileiro: responsabilidade civil*. v 4. Ed 7. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 357

⁵⁰ CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 8 ed. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009, p. 71.

⁵¹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 8 ed. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009, p. 49.

A teoria da causalidade adequada, por sua vez, considera como causa do dano a ação que potencialmente o produziu. Carlos Roberto Gonçalves, nesse sentido, ensina:

(...) somente considera como causadora do dano a condição por si só apta a produzi-lo. Ocorrendo certo dano, temos de concluir que o fato que o originou era capaz de lhe dar causa. Se tal relação de causa e efeito existe sempre em casos dessa natureza, diz-se que a causa era adequada a produzir o efeito. Se existiu no caso em apreciação somente por força de uma circunstância acidental, diz-se que a causa não era adequada.

Já a teoria da causalidade direta, pode ser vista como um meio termo entre as outras duas citadas acima, na medida em que não é tão abrangente quanto a teoria de equivalência, nem tão restritiva quanto a teoria da causalidade. De acordo com Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho⁵²:

O fato de se considerar “reflexo” ou “indireto” o dano não significa dizer que não haverá responsabilidade civil. Apenas quer-se, com isso, caracterizar aquela espécie de dano que, tendo existência certa e determinada, atinge pessoas próximas à vítima direta. Este dano, pois, para a pessoa que o sofreu reflexamente (o alimentando que teve o pai morto, por ex.), é efeito direto e imediato do ato ilícito.

No Brasil, é predominante o entendimento de que a teoria da causalidade adequada é a que melhor conceitua o nexos causal. Nesse sentido, a jurisprudência pátria:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. PENSIONAMENTO. RESPONSABILIDADE CIVIL. PROFISSIONAL MÉDICO. TEORIA DA RESPONSABILIDADE CIVIL SUBJETIVA. CULPA CONFIGURADA. CULPA CONFIGURADA. NEGLIGÊNCIA. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR. CABIMENTO. NEXO DE CAUSALIDADE. PRONTUÁRIO MÉDICO. PREENCHIMENTO. OMISSÃO. PRESSUPOSTO ATENDIDO. DEVER DECUIDADO E DE ACOMPANHAMENTO. VIOLAÇÃO DEMONSTRADA. TEORIA DA CAUSALIDADE ADEQUADA. APLICAÇÃO. 1. Recurso especial interposto contra acórdão publicado na vigência do Código de Processo Civil de 1973 (Enunciados Administrativos nºs 2 e 3/STJ). 2. Cinge-se a controvérsia a definir: (i) qual a natureza da responsabilidade civil do profissional liberal (médico), se objetiva ou subjetiva, no caso dos autos, e (ii) se há nexos de causalidade entre o resultado (sequelas neurológicas graves no recém-nascido decorrentes de asfixia perinatal) e a conduta do médico obstetra que assistiu o parto. 3. A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça encontra-se consolidada no sentido de que a responsabilidade civil dos profissionais médicos depende da verificação de culpa (art. 14, §4º, do

⁵² GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Manual de direito civil: volume único*. 5 ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021, p. 151

CDC). Aplicação da teoria da responsabilidade subjetiva. Precedentes.3. **O nexo de causalidade como pressuposto da responsabilidade civil é mais bem aferido, no plano jurídico-normativo, segundo a teoria da causalidade adequada, em que a ocorrência de determinado fato torna provável a ocorrência do resultado.**4. No caso em apreço, a conduta deliberada do médico em omitir o preenchimento adequado do prontuário revela, juridicamente, falta de cuidado e de acompanhamento adequado para com a paciente, descurando-se de deveres que lhe competiam e que, se observados, poderiam conduzir a resultado diverso ou, ainda que o evento danoso tivesse que acontecer de qualquer maneira, pelo menos demonstrar que toda a diligência esperada e possível foi empregada, podendo o profissional inclusive valer-se desses mesmos registros para subsidiar a sua defesa.5. Recurso especial não provido.⁵³ (grifei)

RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO DECORRENTE DE ATO ILÍCITO. ACIDENTE AÉREO. COLISÃO DE AERONAVES DURANTE VOO. DIVERSAS MORTES. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO TRANSPORTADOR E DA ARRENDADORA. SINISTRO OCORRIDO DURANTE AS COMEMORAÇÕES DO 55º ANIVERSÁRIO DO AERoclube DE LAGES. NEXO CAUSAL NÃO CONFIGURADO. AUSÊNCIA DE RESPONSABILIDADE. 1. Nos termos da jurisprudência do STJ, a responsabilidade do transportador aéreo é, em regra, objetiva. 2. Especificamente no que toca às colisões aéreas, previu o Código Brasileiro de Aeronáutica que "a responsabilidade pela reparação dos danos resultantes do abalroamento cabe ao explorador ou proprietário da aeronave causadora, quer a utilize pessoalmente, quer por preposto" (art. 274), tendo definido que "consideram-se provenientes de abalroamento os danos produzidos pela colisão de 2 (duas) ou mais aeronaves, em vôo ou em manobra na superfície, e os produzidos às pessoas ou coisas a bordo, por outra aeronave em vôo" (art. 273). 3. Diante da perspectiva conceitual ampla de abalroamento aéreo, poderão emergir, inclusive no mesmo evento danoso, diferentes regimes de responsabilidade: a contratual e a extracontratual. 4. Na espécie, apesar de incidir a responsabilidade objetiva - danos decorrentes de abalroamento com passageiros -, além de haver previsão específica da responsabilidade do proprietário - a responsabilidade pela reparação dos danos resultantes do abalroamento cabe ao explorador ou proprietário da aeronave causadora, quer a utilize pessoalmente, quer por preposto (CBA, art. 274), a chave para a definição da responsabilização está, em verdade, na análise de seu liame causal. 5. "O ponto central da responsabilidade civil está situado no nexo de causalidade. Não interessa se a responsabilidade civil é de natureza contratual ou extracontratual, de ordem objetiva ou subjetiva, sendo neste último caso despicienda a aferição de culpa do agente se antes não for encontrado o nexo causal entre o dano e a conduta do agente. Com efeito, para a caracterização da responsabilidade civil, antes de tudo, há de existir e estar comprovado o nexo de causalidade entre o evento danoso e a conduta comissiva ou omissiva do agente e afastada qualquer das causas excludentes do nexo causal, tais como a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, o caso fortuito ou a força maior, por exemplo" (REsp 1615971/DF, Rel. Ministro Marco Aurélio Bellizze, terceira turma, julgado em 27/09/2016, DJe 07/10/2016).

⁵³ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1698726/RJ. Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Data de Julgamento: 1 de junho de 2021. Data da Publicação: 8 de junho de 2021. Disponível em: <http://portaljustica.com.br/acordao/2520657>. Acesso em 3 de abril de 2022.

6. A Segunda Seção do STJ, no âmbito de recurso repetitivo (REsp 1596081/PR, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva), reconheceu que a ausência denexo causal é apta a romper a responsabilidade objetiva, inclusive nos danos ambientais (calcada na teoria do risco integral). **7. Ao contrário do que ocorre na teoria da equivalência das condições (teoria da conditio sine qua non), em que qualquer circunstância que haja concorrido para produzir o dano pode ser considerada capaz de gerar o dano, na causalidade adequada, a ideia fundamental é que só há uma relação de causalidade entre fato e dano quando o ato praticado pelo agente é de molde a provocar o dano sofrido pela vítima, segundo o curso normal das coisas e a experiência comum da vida.** 8. No caso, a recorrente, proprietária e arrendadora da aeronave, não pode ser responsabilizada civilmente pelos danos causados, haja vista o rompimento do nexode causalidade, afastando-se o dever de indenizar, já que a colisão da aeronave se deu única e exclusivamente pela conduta do piloto da outra aeronave, que realizou manobra intrinsecamente arriscada, sem guardar os cuidados necessários, além de ter permitido o embarque de passageiros acima do limite previsto para a aeronave. 9. Os fatos atribuídos à recorrente - ser proprietária da aeronave, ter realizado contrato de arrendamento apenas no dia do evento (oralmente e sem registro), ter auferido lucro, bem como ter contratado piloto habilitado para voos comerciais, mas sem habilitação específica para voos com salto de paraquedismo - não podem ser considerados aptos a influenciar imediata e diretamente a ocorrência do evento danoso, não sendo necessários nem adequados à produção do resultado, notadamente porque o avião ainda estava em mero procedimento de decolagem. Portanto, não há efetivamente uma relação de causalidade entre fato e dano, tendo em conta que o ato praticado pelo agente não é minimamente suficiente a provocar o dano sofrido pela vítima, segundo o curso normal das coisas e a experiência comum da vida, conforme a teoria da causalidade adequada. 10. Recurso especial provido.(grifei)⁵⁴

Ademais, a responsabilidade civil pode ser dividida, ainda, em contratual e extracontratual. A responsabilidade civil contratual decorre de dano causado ao previsto em um contrato, e se baseia nos artigos 389, 390 e 391 do Código Civil⁵⁵. A responsabilidade civil extracontratual, por sua vez, é decorrente da violação de obrigações legais, conforme preveem os artigos 186 e 187 do Código Civil⁵⁶.

⁵⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1414803/SC. Relator: Luis Felipe Salomão. Data de Julgamento: 4 de maio de 2021. Data da Publicação: 4 de junho de 2021. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201303534665&dt_publicacao=04/06/2021. Acesso em: 2 de março de 2022.

⁵⁵ Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros e atualização monetária segundo índices oficiais regularmente estabelecidos, e honorários de advogado; Art. 390. Nas obrigações negativas o devedor é havido por inadimplente desde o dia em que executou o ato de que se devia abster; Art. 391. Pelo inadimplemento das obrigações respondem todos os bens do devedor. (BRASIL. Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2022. Código Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em 4 de abril de 2022.)

⁵⁶ Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes. (BRASIL. Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2022. Código Civil.

Insta salientar, também, a distinção entre responsabilidade civil objetiva e subjetiva. Conforme exposto anteriormente, os pressupostos da responsabilidade civil objetiva, que tem base legal no artigo 927, parágrafo único do Código Civil⁵⁷, são ação ou omissão, nexo causal e dano. Na responsabilidade civil subjetiva, por outro lado, há também o pressuposto da culpa, visto que há a necessidade de comprovar a culpa do indivíduo que causou o dano. Nesse sentido, é cabível citar o entendimento do Supremo Tribunal Federal sobre o tema:

DIREITO CONSTITUCIONAL. DIREITO DO TRABALHO. RECURSO EXTRAORDINÁRIO. REPERCUSSÃO GERAL RECONHECIDA. TEMA 932. EFETIVA PROTEÇÃO AOS DIREITOS SOCIAIS. POSSIBILIDADE DE RESPONSABILIZAÇÃO OBJETIVA DO EMPREGADOR POR DANOS DECORRENTES DE ACIDENTES DE TRABALHO. COMPATIBILIDADE DO ART. 7, XXVIII DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL COM O ART. 927, PARÁGRAFO ÚNICO, DO CÓDIGO CIVIL. APLICABILIDADE PELA JUSTIÇA DO TRABALHO. 1. **A responsabilidade civil subjetiva é a regra no Direito brasileiro, exigindo-se a comprovação de dolo ou culpa. Possibilidade, entretanto, de previsões excepcionais de responsabilidade objetiva pelo legislador ordinário em face da necessidade de justiça plena de se indenizar as vítimas em situações perigosas e de risco como acidentes nucleares e desastres ambientais.** 2. O legislador constituinte estabeleceu um mínimo protetivo ao trabalhador no art. 7º, XXVIII, do texto constitucional, que não impede sua ampliação razoável por meio de legislação ordinária. Rol exemplificativo de direitos sociais nos artigos 6º e 7º da Constituição Federal. 3. Plena compatibilidade do art. 927, parágrafo único, do Código Civil com o art. 7º, XXVIII, da Constituição Federal, ao permitir hipótese excepcional de responsabilização objetiva do empregador por danos decorrentes de acidentes de trabalho, nos casos especificados em lei ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor implicar, por sua natureza, outros riscos, extraordinários e especiais. Possibilidade de aplicação pela Justiça do Trabalho. 4. Recurso Extraordinário desprovido. TEMA 932. Tese de repercussão geral: "O artigo 927, parágrafo único, do Código Civil é compatível com o artigo 7º, XXVIII, da Constituição Federal, sendo constitucional a responsabilização objetiva do empregador por danos decorrentes de acidentes de trabalho, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida, por sua natureza, apresentar exposição habitual a risco especial, com potencialidade lesiva e implicar ao trabalhador ônus maior do que aos demais membros da coletividade.(grifei)"
58

Disponível: [emhttp://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm). Acesso em 4 de abril de 2022.)

⁵⁷ Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem. (BRASIL. Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2022. Código Civil.

Disponível: [emhttp://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm). Acesso em 4 de abril de 2022.)

⁵⁸ BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Tema 932. Possibilidade de responsabilização objetiva do empregador por danos decorrentes de acidentes de trabalho. Relator: Alexandre de Moraes. Data de Julgamento: 13 de março

Desse modo, entendidos os principais aspectos da responsabilidade civil, vejamos a seguir aplicação deste instituto nas relações de consumo.

2.2. Responsabilidade pelo fato de produto ou serviço

Ao analisar a sociedade contemporânea, nota-se que o avanço tecnológico dos últimos anos trouxe inúmeros benefícios às relações de consumo. No entanto, junto aos benefícios também vieram novos riscos e o conseqüente aumento da vulnerabilidade do consumidor. Nesse sentido, destaca Sergio Cavaliere⁵⁹:

O desenvolvimento tecnológico e científico, a par dos incontáveis benefícios que trouxe a todos nós e à sociedade em geral, aumentou ao infinito os riscos do consumidor, por mais paradoxal que isso possa parecer. E assim é porque na produção em série um único defeito de concepção ou de fabricação pode gerar riscos e danos efetivos para um número indeterminado de consumidores. São os riscos do consumo, riscos em série, riscos coletivos.

Dessa forma, tendo em vista a crescente vulnerabilidade do consumidor, o estudo do instituto da responsabilidade civil nas relações de consumo se mostra essencial. Assim, o código civil traz a responsabilidade civil por fato ou vício do produto ou serviço. Insta salientar, primeiramente, a diferença entre fato e vício. Enquanto o fato do produto ou serviço é caracterizado por um defeito de segurança, o vício do produto ou serviço consiste na falta de adequação em relação a quantidade ou qualidade. Desse modo, é cabível citar o entendimento do Supremo Tribunal Federal sobre o tema:

CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE PELO FATO OU VÍCIO DO PRODUTO. DISTINÇÃO. DIREITO DE RECLAMAR. PRAZOS. VÍCIO DE ADEQUAÇÃO. PRAZO DECADENCIAL. DEFEITO DE SEGURANÇA. PRAZO PRESCRICIONAL. GARANTIA LEGAL E PRAZO DE RECLAMAÇÃO. DISTINÇÃO. GARANTIA CONTRATUAL. APLICAÇÃO, POR ANALOGIA, DOS PRAZOS DE RECLAMAÇÃO ATINENTES À GARANTIA LEGAL. - No sistema do CDC, a responsabilidade pela qualidade biparte-se na exigência de adequação e segurança, segundo o que razoavelmente se pode esperar dos produtos e serviços. Nesse contexto, fixa, de um lado, a **responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço, que compreende os defeitos de segurança; e de outro, a responsabilidade por vício do produto ou do serviço, que abrange os vícios por inadequação.** - Observada a

de 2020. Data da Publicação: 26 de junho de 2020. Disponível em:

<https://www.trt6.jus.br/portal/jurisprudencia/temas-e-precedentes/14479> Acesso em 7 de abril de 2022.

⁵⁹ CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2012, p.512.

classificação utilizada pelo CDC, um produto ou serviço apresentará vício de adequação sempre que não corresponder à legítima expectativa do consumidor quanto à sua utilização ou fruição, ou seja, quando a desconformidade do produto ou do serviço comprometer a sua prestabilidade. Outrossim, um produto ou serviço apresentará defeito de segurança quando, além de não corresponder à expectativa do consumidor, sua utilização ou fruição for capaz de adicionar riscos à sua incolumidade ou de terceiros.(grifei) ⁶⁰

O Código de Defesa do consumidor prevê, do artigo 12 ao 17⁶¹, a responsabilidade civil pelo fato de produto e do serviço. Assim, caso o produto ou serviço apresente defeito, cabe ao fornecedor repará-lo. Nesse sentido, ensina Cláudia Lima Marques⁶²:

Realmente, a responsabilidade do fornecedor em seus aspectos contratuais e extracontratuais, presente nas normas do CDC (arts. 12 a 17), está objetivada, isto é, concentrada no produto ou no serviço prestado, concentrada na existência de um defeito (falha na segurança) ou na existência de um vício (falha na adequação, na prestabilidade). Observando a evolução do direito comparado, há toda uma evidência de que o legislador brasileiro inspirou-se na ideia de garantia implícita do sistema de *common Law (implied warranty)*. Assim, os produtos ou serviços prestados trariam

⁶⁰ BRASIL. Supremo Tribunal Federal. REsp 967.623/RJ, Relatora: Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma. Data de julgamento: 16 de abril de 2009. Data de publicação 29 de junho de 2009. 16/04/2009. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/4369312/recurso-especial-resp-967623-rj-2007-0159609-6/inteiro-teor-12204995>. Acesso em 5 de abril de 2022.

⁶¹ Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos. § 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - sua apresentação; II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi colocado em circulação. § 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado. § 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar: I - que não colocou o produto no mercado; II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste; III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando: I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados; II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador; III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis. Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso. Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I - o modo de seu fornecimento; II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi fornecido. § 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnica. § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. § 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa. Art. 15. (Vetado). Art. 16. (Vetado). Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento. (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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm. Acesso em 3 de abril de 2022.)

⁶² Marques, Claudia Lima. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, página. 378.

em si uma garantia de adequação para o seu uso e, até mesmo, uma garantia referente à segurança que deles se espera. Há efetivamente um novo dever de qualidade instituído pelo sistema do CDC, um novo dever anexo à atividade dos fornecedores.

Em relação ao defeito do produto, destaca-se que este pode acontecer tanto no momento de fabricação quanto em sua conservação, por exemplo. A responsabilidade, nesse caso, é objetiva, visto que pouco importa a existência de culpa ou não do fornecedor. Assim, para ser indenizado, o consumidor precisa comprovar apenas o nexo de causalidade entre o dano sofrido e a ação do fornecedor⁶³. Nesse sentido, a jurisprudência:

APELAÇÃO CÍVEL. CIVIL E CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL POR ACIDENTE DE CONSUMO. PRELIMINARES DE ILEGITIMIDADE DE UMA DAS RÉS, CERCEAMENTO DE DEFESA E JULGAMENTO ULTRA PETITA. REJEIÇÃO. INCÊNDIO EM VEÍCULO. FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DAS RÉS. DEMONSTRAÇÃO DOS REQUISITOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CABIMENTO. REDUÇÃO OU MAJORAÇÃO DOS DANOS MATERIAIS E MORAIS. IMPOSSIBILIDADE. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. ELEVAÇÃO. 1. O juiz é o destinatário da prova. Assim, se o magistrado entende que as provas colacionadas aos autos são suficientes para o seu convencimento e solução do litígio, não está obrigado a deferir a produção de todas as provas requeridas pelas partes. Assim, não ocorre cerceamento de defesa quando o juiz processante considera suficientes as provas produzidas nos autos e julga desnecessárias outras diligências para a resolução da lide. 2. A legitimidade processual, de acordo com teoria da asserção, não é caracterizada com base no direito material discutido em juízo, mas com base nas afirmações feitas na inicial, de forma que a legitimação ativa cabe ao titular do interesse sustentado na pretensão e, a passiva, àquele contra quem tal pretensão é exercida. 3. Se o ilustre magistrado apenas se valeu da distribuição da carga probatória determinada em lei, não se há de falar em julgamento ultra petita por causa de inversão do ônus da prova sem pedido da parte autora. 4. Nos termos dos art. 12, § 3º, do CDC, cabe ao fabricante, ao produtor, ou ao importador, na hipótese de acidente de consumo, demonstrar: que não colocou o produto no mercado; que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste; que houve culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Ainda, consoante a dicção do art. 14, § 3º, do CDC, o fornecedor dos serviços só não será responsabilizado quanto provar: que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Ao consumidor assiste apenas o dever de comprovar que ocorreu um acidente de consumo. **5. A fabricante colocou no mercado de consumo produto que não garantiu a devida segurança aos consumidores, vindo a pegar fogo quanto trafegava em via pública, com apenas dois anos de uso, sem que exista comprovação de má utilização pelos autores, que, ademais, realizaram todas as revisões periódicas exigidas pela fabricante. Ainda que não tenha sido realizada perícia no veículo, é possível concluir pela existência de defeito de fabricação, porquanto,**

⁶³ DINIZ, Maria Helena. *Dicionário Jurídico*. 3 ed. São Paulo. Saraiva, 2005, p. 181.

salvo hipóteses excludentes de responsabilidade, como o mau uso do bem pelo consumidor ou fatos extraordinários, não se espera de tal espécie de produto que se incendeie durante a utilização. Assim, a fabricante violou o dever que lhe é imposto pelo art. 8º, do CDC, respondendo na forma do art. 12, § 3º, do CDC. 6. A concessionária responsável pela venda do veículo qualifica-se como comerciante, de modo que, em princípio, sua responsabilidade é subsidiária, emergindo apenas no caso de ausência de identificação do fabricante, nos art. 13, do CDC. Todavia, se a atuação da concessionária na cadeia de consumo não se resumiu à alienação do bem fabricado por terceiro, tendo havido também a prestação de serviços, por meio da realização das revisões periódicas no veículo dos requerentes, possível a sua responsabilização por fato do serviço, nos termos do art. 14, § 3º, do CDC. Evidenciado que os consumidores se queixaram de superaquecimento do veículo em revisão anterior e que o defeito não foi reparado devidamente, impõe-se a responsabilização da fornecedora do serviço pelo acidente de consumo. 7. O art. 375, do CPC, permite que o magistrado se valha das regras de experiência subministradas pela observação do que ordinariamente acontece para formar sua convicção, desde que de forma motivada. 8. Afigura-se verossímil a alegação de que havia roupas, sapatos e perfumes nas bagagens dos requerentes, porque tais itens normalmente são carregados por viajantes, devendo ser prestigiada a estimativa de valor fixada na sentença em harmonia com as regras da experiência comum. 9. Impossibilita-se o ressarcimento de danos relativos a objeto pertencentes a pessoas que não integram o processo, ante a ausência de autorização legal aos autores para defenderem em nome próprio direito alheio. Também se mostra inviável a indenização pela perda de supostos aparelhos eletrônicos que se encontravam nas malas dos requerentes, se não houve, ao menos, a juntada de notas fiscais comprobatórias da propriedade. 10. O incêndio súbito de veículo seminovo, do qual se esperava segurança, colocando a vida dos autores em risco, e a indisponibilidade do bem por período relevante de tempo, são circunstâncias que, indubitavelmente, causam lesão a direitos da personalidade, dando ensejo à indenização por danos morais. 11. A indenização fixada a título de danos morais deve atender aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando a extensão e a gravidade do dano, a capacidade econômica do ofensor, além do caráter punitivo-pedagógico da medida. Observados esses parâmetros pela sentença, impossibilita-se sua modificação quanto a esse ponto. 12. Impõe-se a majoração dos honorários advocatícios, se o valor fixado na sentença não se mostra compatível com a complexidade da causa, o trabalho zeloso realizado pelos advogados e o tempo de labor exigido. 13. Apelo dos autores parcialmente provido. Apelo das rés não provido. (grifei)⁶⁴

Logo, observa-se que o fornecedor tem o dever de reparar o consumidor pelo dano decorrente de fato do serviço ou produto independentemente de culpa. No entanto, ressalta-se

⁶⁴ BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Apelação Cível nº 201614100112953, Relator Arnaldo Camanho, 4ª Turma Cível Data de Julgamento: 18 de setembro de 2018, Data de Publicação: 19 de setembro de 2018. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAOS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1125547. Acesso em 9 de abril de 2022.

que, nos moldes do artigo 14, parágrafo 3º, o fornecedor estará isento de responsabilidade caso prove que o defeito não existe ou que a culpa do defeito é exclusivamente do consumidor ou de terceiro. Ademais, o Código de Defesa do Consumidor prevê uma exceção a essa responsabilidade no caso dos profissionais liberais, que, apesar de prestarem serviços, responderão de forma subjetiva pelo fato serviço, ou seja, responderam caso tenham culpa na ocorrência do dano.

2.3. Responsabilidade pelo vício de produto ou serviço

A responsabilidade pelo vício de produto ou serviço, por sua vez, tem previsão nos artigos 18 a 25 do Código de Defesa do Consumidor⁶⁵, e consiste no vício quanto a quantidade ou

⁶⁵ Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas. § 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III - o abatimento proporcional do preço. § 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convenionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor. § 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial. § 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo. § 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor. § 6º São impróprios ao uso e consumo: I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos; II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação; III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam. Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I - o abatimento proporcional do preço; II - complementação do peso ou medida; III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios; IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos. § 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior. § 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais. Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível; II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III - o abatimento proporcional do preço. § 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor. § 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade. Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar

qualidade do produto ou serviço. Logo, pode-se afirmar que esse vício diminui o valor do produto ou serviço, ou até mesmo os torna impróprios para uso do consumidor. Desse modo, cabe citar os ensinamentos de Sílvio Venosa, *in verbis*⁶⁶:

A responsabilidade por vício do produto e do serviço está estabelecida nos arts. 18 a 20 do CDC, não se confundindo com a responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço. Os defeitos aqui são intrínsecos aos produtos e não se cuida dos danos causados por eles, como já visto. Os artigos tratam do defeito do produto por vícios de qualidade e quantidade, impropriedade ou inadequação para a respectiva finalidade. Trata-se do quilo que tem apenas 900 gramas; do limpador que não limpa; do rádio que não capta devidamente as estações na frequência anunciada (...)

Esses vícios podem, ainda, ser caracterizados em ocultos ou aparentes. O vício aparente é facilmente perceptível pelo consumidor, enquanto o vício oculto é de difícil percepção, normalmente só aparecendo após um longo decurso de tempo. Logo, relevante apresentar a distinção feita em acórdão do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, *in verbis*:

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. REPARAÇÃO DE DANOS MATERIAIS E MORAIS. AQUISIÇÃO DE PORCELANATO PARA PISO EM VOLTA DE PISCINA. ADERÊNCIA. ALEGAÇÃO DE VÍCIO. DECADÊNCIA CONSTATADA. AUSÊNCIA DE ATO ILÍCITO. SENTENÇA MANTIDA. 1. São considerados vícios as características de qualidade ou quantidade que tornem os produtos ou serviços impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam e também que lhes diminuam o valor. Da mesma forma são considerados vícios os decorrentes da disparidade havida em relação às indicações constantes do recipiente, embalagem, rotulagem, oferta ou mensagem publicitária. **Os vícios podem ser aparentes ou ocultos. Os aparentes ou de fácil constatação, como o próprio nome diz, são aqueles que aparecem no singelo uso e consumo do produto (ou serviço). Ocultos são aqueles que só aparecem algum ou**

componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor. Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código. Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade. Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor. Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores. § 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores. § 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação. (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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm. Acesso em 3 de abril de 2022.)

⁶⁶ VENOSA, Sílvio de Salvo. *Direito Civil*. Nova edição. Volume 4. Responsabilidade Civil. Editora Atlas: São Paulo. 2009. Pag. 248.

muito tempo após o uso e/ou que, por estarem inacessíveis ao consumidor, não podem ser detectados na utilização ordinária. 2. Na hipótese, o próprio recorrente informou nos autos que, desde a instalação do produto, já percebeu que poderia provocar acidentes, porque a área externa, ao ser molhada, ficava escorregadia. Não ficou, portanto, constatado, como quer fazer crer, tratar-se de vício oculto. 3. O consumidor deixou de formular reclamação junto ao fornecedor no prazo estatuído pelo Código de Defesa do Consumidor, que é de 90 (noventa dias) a partir da entrega (CDC, art. 26, II). 4. O laudo da perícia é conclusivo no sentido de que o porcelanato adquirido pelo consumidor é recomendado para áreas externas, mas não possui características antiderrapantes. 5. Recurso desprovido. Unânime.⁶⁷ (grifei)

Assim, nota-se que sendo aparente ou oculto, o vício do produto ou serviço ocorre quando o produto ou serviço não são adequados para o fim que se destinam. A título de exemplificação, Rizzato Nunes⁶⁸ cita o caso de dois consumidores que vão a uma loja e compram um liquidificador. O consumidor A chega em casa, e ao ligar o liquidificador, uma das pás se quebra e atinge sua barriga. O consumidor B, por sua vez, chega em casa e liga o liquidificador, e uma das pás também se solta do copo, porém cai no chão não causando nenhum ferimento. Nesse caso, o consumidor A está diante de um acidente de consumo, e pode requerer indenização pelos danos sofridos. O consumidor B, por sua vez, está diante de um vício do produto, e pode solicitar a troca do liquidificador por outro em perfeito estado.

2.4. Os danos existentes e a possibilidade de surgimento de novos danos

Pode-se afirmar que dano é qualquer lesão que atinja um bem jurídico tutelado e gere prejuízo, seja de ordem patrimonial ou extrapatrimonial. O dano patrimonial é o dano que afeta o patrimônio da vítima, ou seja, decorre de um prejuízo financeiro. Maria Celina Bodin⁶⁹ define o dano patrimonial como a subtração entre o que se tem após o dano e o que se teria se ele não tivesse ocorrido. Nos moldes do artigo 402 do Código Civil⁷⁰, o dano patrimonial

⁶⁷ BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Apelação Cível nº 0 700800-28.2018.8.07.0020, Relator Romeu Gonzaga Neiva, 7ª Turma Cível Data de Julgamento: 6 de novembro de 2019, Data de Publicação: 11 de novembro de 2019. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAO_TODAS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1212994

⁶⁸NUNES, Rizzato. *Curso de Direito do Consumidor*, 8ª ed; São Paulo: Saraiva, 2013.página 234.

⁶⁹BODIN, Maria Celina. *Dano à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003, página 143.

⁷⁰ Art. 402. Salvo as exceções expressamente previstas em lei, as perdas e danos devidas ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar. (BRASIL. Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2022. Código Civil.

pode ser referente ao lucro cessante ou dano emergente. O dano emergente é o dano atual, é tudo aquilo que já se perdeu. Ele é composto também pelas eventuais despesas geradas em decorrência do dano, e deve ser reparado, se possível, de modo que a vítima volte ao estado que se encontrava antes da ocorrência do dano⁷¹. Pode-se citar, como exemplo, um motorista de aplicativo que tem seu carro danificado em uma batida. O dano emergente, nesse caso é o prejuízo decorrente do concerto do veículo e eventuais despesas médicas.

O lucro cessante, por sua vez, é tudo aquilo que se deixou de ganhar. Nas palavras de Sérgio Cavaliere Filho⁷², o lucro cessante é aquilo que razoavelmente se esperava ganhar e não ganhou, desde que isto tenha relação com a ação do agente que causou o dano. Ou seja, ao analisar o mesmo cenário do exemplo acima, em que um motorista de aplicativo tem seu carro danificado em uma batida, nota-se que o lucro cessante nessa situação seria o valor que o motorista irá deixar de ganhar devido a impossibilidade de utilizar seu veículo para trabalhar. Assim, é cabível citar a distinção feita em acórdão do Superior Tribunal de Justiça quanto ao dano emergente e ao lucro cessante, *in verbis*:

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. ATOS PRATICADOS POR PREPOSTO. DECISÃO RECORRIDA CONFORME À JURISPRUDÊNCIA DO STJ. SÚMULA N. 83 DO STJ. VÍNCULO DE PREPOSIÇÃO. **DANO MATERIAL. CONFIGURAÇÃO. REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO. SÚMULA N. 7 DO STJ. DECISÃO MANTIDA.** 1. Segundo jurisprudência desta Corte Superior, "para o reconhecimento do vínculo de preposição não é necessário que exista um contrato típico de trabalho, sendo o bastante a relação de dependência ou que alguém preste serviço sob o interesse e o comando de outrem" (AgInt no AREsp 1383867/RJ, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 02/04/2019, DJe15/04/2019). 2. **Para o Superior Tribunal de Justiça, "o dano material pode atingir não só o patrimônio presente da vítima, mas também o futuro, sendo perfeitamente possível afirmar que a ação ilícita de terceiro enseja reparação material tanto quando reduz o acervo patrimonial da vítima (dano emergente), quanto quando impede o crescimento que lhe é razoavelmente esperado (lucros cessantes)"** (REsp 1323586/PB, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 03/03/2015, DJe 11/03/2015). 3. O recurso especial não comporta exame de questões que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos (Súmula n. 7/STJ). 4. No caso concreto, a reforma do acórdão recorrido, que reconheceu a configuração do **dano** material e o vínculo de preposição, demandaria

Disponível: [emhttp://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm). Acesso em 8 de abril de 2022.)

⁷¹ VENOSA, Sílvio de Salvo. *Direito civil: responsabilidade civil*. 13. ed. – São Paulo: Atlas, 2013. Página 42.

⁷² CAVALIERE FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 6 ed. Revisada aumentada e atual. São Paulo: Malheiros, 2005, páginas 98 e 99.

revolvimento do conjunto fático-probatório, vedado em sede de recurso especial. 5. Agravo interno a que se nega provimento. (grifei)⁷³

O dano moral, por sua vez, é a violação a imagem ou a honra de um indivíduo. Em outras palavras, o dano moral é a lesão a um prejuízo psíquico causado a outrem, um dano imaterial. A Constituição Federal prevê, em seu artigo 1º, inciso III⁷⁴, a dignidade da pessoa humana como direito fundamental, bem como prevê em seu 5º, inciso X⁷⁵, que são invioláveis os direitos da personalidade, como a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem dos indivíduos. Nesse sentido, o Código Civil prevê, dentro do capítulo sobre responsabilidade civil⁷⁶, a possibilidade de responsabilização em caso de lesão aos direitos da personalidade. Logo, toda vez que ocorrer ofensa a um direito da personalidade, causando dor, sofrimento ou humilhação à vítima⁷⁷, estamos diante de um caso de dano moral. Caio Mário da Silva Pereira expõe seu entendimento sobre o fundamento da reparação por dano moral, *in verbis*⁷⁸:

(...) o fundamento da reparabilidade pelo dano moral está em que, a par do patrimônio em sentido técnico, o indivíduo é titular de direitos integrantes de sua personalidade, não podendo conformar-se a ordem jurídica em que sejam impunemente atingidos.

Ademais, conforme prevê a Súmula 37 do Superior Tribunal de Justiça⁷⁹, o dano moral pode ser cumulado com dano material, desde que eles decorram do mesmo fato. Para que essa cumulação ocorra, é necessário comprovar efetivamente o dano causado⁸⁰.

⁷³ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo Interno no RESP 1588058/ES, Relator: Ministro Antônio Carlos Ferreira, Quarta Turma. Data de Julgamento: 8 de junho de 2020, Data de Publicação: 15 de junho de 2020. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201200539399&dt_publicacao=15/06/2020 Acesso em: 8 de abril de 2022.

⁷⁴ Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: (...) III - a dignidade da pessoa humana. (BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm Acesso em: 15 de abril de 2022.)

⁷⁵ Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: (...) X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; (BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm Acesso em: 15 de abril de 2022.)

⁷⁶ Art. 12. Pode-se exigir que cesse a ameaça, ou a lesão, a direito da personalidade, e reclamar perdas e danos, sem prejuízo de outras sanções previstas em lei. (BRASIL. Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2022. Código Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em 8 de abril de 2022.)

⁷⁷ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. São Paulo: Atlas, 1998, p. 74.

⁷⁸ PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Responsabilidade civil*, 6ª. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1995, p. 56

⁷⁹ Superior Tribunal de Justiça. Súmula nº 37 São cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato.

⁸⁰ CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Responsabilidade Civil*. São Paulo: Atlas, 2014, p. 109.

O dano estético consiste na lesão a saúde ou aparência da vítima, causando constrangimento. Essa lesão deve ser duradoura ou permanente e não precisa ser aparente. Nas palavras de Maria Helena Diniz⁸¹:

O dano estético é toda alteração morfológica do indivíduo, que além do aleijão, abrange as deformidades ou deformações, marca e defeitos, ainda que mínimos, e que impliquem sob qualquer aspecto um afeamento da vítima, consistindo numa simples lesão desgostante ou num permanente motivo de exposição ao ridículo ou de complexo de inferioridade, exercendo ou não influência sobre sua capacidade laborativa.

Pode-se afirmar, que o dano estético representa uma especificidade do dano moral⁸². Ressalta-se que nos moldes da Súmula 387 do Superior Tribunal de Justiça⁸³ as indenizações por dano moral e dano estético podem ser cumuladas. Nesse sentido, a jurisprudência:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. 1. ALEGAÇÃO DE JULGAMENTO ULTRA PETITA. NÃO OCORRÊNCIA. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7 DO STJ. 2. RESPONSABILIDADE DA TRANSPORTADORA PELO EVENTO DANOSO. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. REVALORAÇÃO DA PROVA. ALEGAÇÃO. AFASTAMENTO. 3. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL PREJUDICADO. 4. DANO MORAL. REVISÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ. DANOS MORAIS E ESTÉTICOS. CUMULAÇÃO. POSSIBILIDADE. SÚMULA 387/STJ. 5. AGRAVO INTERNO DESPROVIDO. 1. A jurisprudência do STJ é firme no sentido de que há julgamento extra petita não só quando se concede prestação jurisdicional diferente da postulada, mas também quando o deferimento do pedido apresentado se dá com base em fundamento não invocado como causa de pedir. 2. Ademais, com base na análise de premissas fáticas acostadas aos autos, o Tribunal de origem, concluiu que o pedido de danos estéticos foi aduzido na inicial, de forma que, rever o entendimento das instâncias ordinárias, demandaria verdadeiro reexame de fatos e provas, o que encontra óbice na Súmula n. 7/STJ. 3. A desconstituição da convicção estadual, para concluir que não estariam presentes os elementos configuradores do dever de indenizar, demandaria o reexame de fatos e provas, providência vedada na via eleita, ante a incidência da Súmula n. 7/STJ. 4. Aplica-se a Súmula n. 7/STJ também à pretensão de reexame do valor indenizatório fixado pela origem, sendo tal providência admitida apenas quando o montante for estabelecido em patamar excessivo ou irrisório, situação que não se verifica no caso concreto, no qual foi fixado em R\$ 75.000,00 (setenta e cinco mil reais), em decorrência do amputamento de membro inferior, tanto para reparação a título de danos morais como estéticos.

⁸¹ DINIZ, Maria Helena. *Curso de direito civil brasileiro: Responsabilidade Civil*. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

⁸² OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de, *Indenizações por Acidente do Trabalho ou Doença Ocupacional*, 6ª ed., LTR, 2011, São Paulo, p. 243 e 244.

⁸³ Superior Tribunal de Justiça. Súmula 387. É lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral.

4.1. Ressalte-se que, a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é enfática em permitir a cumulação das indenizações de dano moral com o estético, entendimento este consolidado, inclusive, na Súmula 387/STJ 5. Agravo interno desprovido. (grifei) ⁸⁴

Outro dano existente em nosso ordenamento jurídico é o dano decorrente da perda de uma chance. A responsabilização pela perda de uma chance é uma construção doutrinária com ampla aceitação nos tribunais pátrios. Esse dano ocorre quando o indivíduo é privado da chance de obter um resultado que lhe seria vantajoso. Essa chance deve ser concreta e real. Assim, é pertinente citar o entendimento do Superior Tribunal de Justiça sobre o tema:

ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL DO ESTADO. ATO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE EQUIVOCADAMENTE CONCLUIU PELA INACUMULABILIDADE DOS CARGOS JÁ EXERCIDOS. NÃO APLICAÇÃO DA TEORIA DA PERDA DE UMA CHANCE. HIPÓTESE EM QUE OS CARGOS PÚBLICOS JÁ ESTAVAM OCUPADOS PELOS RECORRENTES. EVENTO CERTO SOBRE O QUAL NÃO RESTA DÚVIDAS. NOVA MENSURAÇÃO DO DANO. NECESSIDADE DE REVOLVIMENTO DO CONJUNTO FÁTICO E PROBATÓRIO. RETORNO DOS AUTOS AO TRIBUNAL A QUO. 1. **A teoria da perda de uma chance tem sido admitida no ordenamento jurídico brasileiro como sendo uma das modalidades possíveis de mensuração do dano em sede de responsabilidade civil.** Esta modalidade de reparação do dano tem como fundamento a probabilidade e uma certeza, que a chance seria realizada e que a vantagem perdida resultaria em prejuízo. Precedente do STJ. 2. **Essencialmente, esta construção teórica implica num novo critério de mensuração do dano causado. Isso porque o objeto da reparação é a perda da possibilidade de obter um ganho como provável, sendo que "há que se fazer a distinção entre o resultado perdido e a possibilidade de consegui-lo. A chance de vitória terá sempre valor menor que a vitória futura, o que refletirá no montante da indenização.** 3. **Esta teoria tem sido admitida não só no âmbito das relações privadas stricto sensu , mas também em sede de responsabilidade civil do Estado. Isso porque, embora haja delineamentos específicos no que tange à interpretação do art. 37, § 6º, da Constituição Federal, é certo que o ente público também está obrigado à reparação quando, por sua conduta ou omissão, provoca a perda de uma chance do cidadão de gozar de determinado benefício.** 4. No caso em tela, conforme excerto retirado do acórdão, o Tribunal a quo entendeu pela aplicação deste fundamento sob o argumento de que a parte ora recorrente perdeu a chance de continuarem exercendo um cargo público tendo em vista a interpretação equivocada por parte da Administração Pública quanto à impossibilidade de acumulação de ambos. 5. Ocorre que o dano sofrido pela parte ora recorrente de ordem material não advém da perda

⁸⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo interno no agravo em recurso especial. 2048641/RS, Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma. Data de Julgamento: 23 de maio de 2022, Data de Publicação: 25 de maio de 2022. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202102755469&dt_publicacao=25/05/2022. Acesso em 1 de abril de 2022.

de uma chance. Isso porque, no caso dos autos, os recorrentes já exerciam ambos os cargos de profissionais de saúde de forma regular, sendo este um evento certo sobre o qual não resta dúvidas. Não se trata de perda de uma chance de exercício de ambos os cargos públicos porque isso já ocorria, sendo que o ato ilícito imputado ao ente estatal implicou efetivamente em prejuízo de ordem certa e determinada. A questão assim deve continuar sendo analisada sob a perspectiva da responsabilidade objetiva do Estado, devendo portanto ser redimensionado o dano causado, e, por conseguinte, a extensão da sua reparação. 6. Assim, afastado o fundamento adotado pelo Tribunal a quo para servir de base à conclusão alcançada, e, considerando que a mensuração da extensão do dano é matéria que demanda eminentemente a análise do conjunto fático e probatório constante, devem os autos retornarem ao Tribunal de Justiça a quo a fim de que possa ser arbitrado o valor da indenização nos termos do art. 944 do Código Civil. 7. Recurso especial parcialmente conhecido, e, nesta extensão, provido.⁸⁵

Instar destacar, no âmbito da responsabilidade civil pela perda de uma chance, o Recurso Especial nº 788.459/BA:

RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO. IMPROPRIEDADE DE PERGUNTA FORMULADA EM PROGRAMA DE TELEVISÃO. PERDA DA OPORTUNIDADE. 1. O questionamento, em programa de perguntas e respostas, pela televisão, sem viabilidade lógica, uma vez que a Constituição Federal não indica percentual relativo às terras reservadas aos índios, acarreta, como decidido pelas instâncias ordinárias, a impossibilidade da prestação por culpa do devedor, impondo o dever de ressarcir o participante pelo que razoavelmente haja deixado de lucrar, pela perda da oportunidade. 2. Recurso conhecido e, em parte, provido.⁸⁶

Nesse caso, uma pessoa participou do programa “Show do Milhão”, programa de perguntas e respostas em que a cada pergunta respondida corretamente o participante acumula um valor, e ao chegar a pergunta final tem a chance de ganhar 1 milhão de reais. A participante autora da ação em questão, chegou até a última etapa do programa, na pergunta do milhão, e optou por sair com os 500 mil reais que já havia ganhado e não responder a pergunta, visto que não havia uma resposta correta entre as alternativas. Assim, ela requereu a indenização no valor 500 mil reais, correspondente ao valor que ela perdeu a chance de ganhar. Ao final do processo, o STJ reconheceu que ela teria 25% de chance de acertar a

⁸⁵ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1308719/MG, Relator: Ministro Marco Campbell Marques. Data de Julgamento: 25 de junho de 2013. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1244532&num_registro=201102405322&data=20130701&formato=PDF. Acesso em 2 de abril de 2022.

⁸⁶ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 788459/BA. Relator: Ministro Fernando Gonçalves. Data de Julgamento: 8 de novembro de 2005. Data de Publicação: 13 de março de 2006. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?livre=%28RESP.clas.+e+%40num%3D%22788459%22%29+ou+%28RESP+adj+%22788459%22%29.suce>. Acesso em 2 de abril de 2022.

pergunta do milhão, visto que haviam quatro alternativas. Assim, ela recebeu 125 mil reais pela perda de sua chance.

Diante do exposto, nota-se que o ordenamento jurídico pátrio reconhece a existência de diversos tipos de danos passíveis de responsabilização civil. Logo, fica evidente a importância de se analisar a possibilidade de responsabilização por novos danos, como o dano ao tempo⁸⁷, que veremos a partir de agora, com base na teoria do desvio produtivo do consumidor do professor Marcos Dessaune.

⁸⁷ NETO, Amaro Alves de Almeida. Dano Existencial – A Tutela da Dignidade da Pessoa Humana. v. 12. São Paulo: 2012, p. 12

3 – DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

3.1. Tempo como bem jurídico tutelado: a perda do tempo útil

Ao analisar a sociedade contemporânea, é fácil perceber que o tempo, embora nosso maior bem, é cada vez mais escasso, visto que os indivíduos têm que conciliar sua vida entre trabalho, estudo, família, lazer e diversas outras atividades. Assim, é pertinente citar o entendimento de Raduan Nassar sobre o tempo, *in verbis*⁸⁸:

O tempo é o maior tesouro de que um homem pode dispor; embora inconsumível, o tempo é o nosso melhor alimento; sem medida que o conheça, o tempo é, contudo, nosso bem de maior grandeza: não tem começo, não tem fim; é um pomo exótico que não pode ser repartido, podendo, entretanto, prover igualmente a todo mundo; onipresente, o tempo está em tudo; (...) rico só é o homem que aprendeu, piedoso e humilde, a conviver com o tempo, aproximando-se dele com ternura, não contrariando suas disposições, não se rebelando contra o seu curso, não irritando sua corrente, estando atento para o seu fluxo, brindando-o antes com sabedoria para receber dele os favores e não a sua ira; o equilíbrio da vida depende essencialmente deste bem supremo, e quem souber com acerto a quantidade de vagar, ou a de espera, que se deve pôr nas coisas, não corre nunca o risco, ao buscar por elas, de defrontar-se com o que não é (...)

Nesse cenário, diante da vulnerabilidade do consumidor e da dinamicidade da responsabilidade civil, surge a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor, idealizada pelo professor Marcos Dessaune. De acordo com esta teoria, a perda do tempo útil do consumidor pode ser considerada como um novo tipo de dano extra patrimonial, sendo passível, portanto, de reparação. Nesse sentido, explica Marcos Dessaune⁸⁹:

O tempo de que cada indivíduo dispõe na vida, caracterizado pela escassez, inacumulabilidade e irrecuperabilidade, é recurso produtivo primordial e inviolável da pessoa, assegurando-se a ela o direito à indenização do dano de desvio produtivo recorrente da lesão desse seu tempo pessoal.

Assim, a teoria do desvio produtivo do consumidor afirma que sempre que o consumidor precisa deixar de lado as atividades existenciais – como trabalho, estudo ou lazer - e gastar seu tempo de vida para resolver problemas de consumo, ele está sofrendo um dano. Logo, observa-se que um dos argumentos principais que sustentam a teoria, é o fato de que o

⁸⁸ NASSAR, Raduan. *Lavoura arcaica*. 3. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1999, p. 51.

⁸⁹ DESSAUNE, Marcos. *Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011. P. 136.

prejuízo que o consumidor sofre nessas situações decorre, principalmente, da perda do tempo de vida, que é irreversível. Desse modo, percebe-se a necessidade de reconhecimento do tempo como bem jurídico tutelado. Nas palavras do professor Marcos Dessaune⁹⁰:

Na ótica do Direito, o tempo em sua perspectiva física, objetiva ou dinâmica é sabidamente um fato jurídico em sentido estrito ordinário, sendo representado pelo decurso do tempo. De modo diverso, o tempo em sua perspectiva pessoal, subjetiva, existencial ou estática é indiscutivelmente um valor ou bem que merece tutela, sendo representado pela duração da vida de cada pessoa na qual ela faz as suas escolhas existenciais. (...) Esse tempo vital ou existencial, enquanto recurso produtivo necessário para o desempenho de qualquer atividade e caracterizado pela limitação, inacumulabilidade e irreversibilidade, é o bem econômico primordial e possivelmente mais valioso de que cada pessoa dispõe em sua existência. (...)

Insta destacar, nesse aspecto, alguns exemplos das situações em que ocorrem o dano ao tempo, elencados pelo professor Marcos Dessaune, *in verbis*⁹¹:

Enfrentar uma fila demorada na agência bancária em que, dos 10 guichês existentes, só há dois ou três abertos para atendimento ao público; ter que retornar à loja quando não se é direcionado à assistência técnica autorizada ou ao fabricante para reclamar de um produto eletrônico que já apresenta problema alguns dias ou semanas depois da compra; telefonar insistentemente para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de uma empresa, contando a mesma história várias vezes, para tentar cancelar um serviço indesejado ou uma cobrança indevida, ou mesmo para pedir novas providências acerca de um produto ou serviço defeituoso renitente, mas repetidamente negligenciado; levar repetidas vezes à oficina, por causa de um vício renitente, um veículo que frequentemente sai de lá não só com o problema original intacto, mas também com outro problema que não existia antes; ter a obrigação de chegar ao aeroporto com a devida antecedência e depois descobrir que precisará ficar uma, duas, três horas ou mais aguardando desconfortavelmente pelo voo atrasado, algumas vezes até dentro do avião, sem obter informações da empresa responsável tampouco assistência material que a ela compete (...)

Logo, nota-se que não se discute aqui as situações cotidianas da vida como filas e deslocamentos, mas sim o descaso dos fornecedores em relação aos consumidores nessas situações, tornando-as intoleráveis. Nesse aspecto, ensina André Gustavo Corrêa Andrade⁹²:

⁹⁰ DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2 ed. Vitória, 2017. Página 165

⁹¹ DESSAUNE, Marcos. *Desvio Produtivo do Consumidor – O Prejuízo do Tempo Desperdiçado*. São Paulo: RT, 2011, páginas 147 e 148.

⁹² ANDRADE, André Gustavo Corrêa, Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual. São Paulo: Revista de Direito do Consumidor. V 53, 2005. p.54

Muitas situações da vida cotidiana nos trazem a sensação da perda de tempo: o deslocamento entre a casa e o trabalho, as filas para pagamento em bancos, a espera de atendimento em consultórios médicos e tantas outras obrigações que nos absorvem e tomam um tempo que gostaríamos de dedicar a outras atividades. Essas são situações que devem ser toleradas, porque, evitáveis ou não, fazem parte da vida em sociedade. O mesmo não se pode dizer de certos casos de demora no cumprimento de obrigação contratual, em especial daqueles em que se verifica desídia, desatenção ou despreocupação dos obrigados morosos, na grande maioria das vezes, pessoas jurídicas, fornecedoras de produtos ou serviços, que não investem como deveriam no atendimento de seus consumidores, ou que desenvolvem práticas abusivas, ou, ainda, que simplesmente veem os consumidores como meros números de sua contabilidade.

Nesse sentido, considerando que a responsabilidade civil no âmbito do Código de Defesa do Consumidor visa proteger o consumidor e garantir que ele seja reparado por eventuais danos que possa sofrer, não há como ignorar o dano ao tempo. Ressalta-se que no âmbito do direito do consumidor, utiliza-se a teoria do risco-proveito, de acordo com a qual quem auferir lucro com a atividade que causou o dano tem o dever de ressarcir eventuais prejuízos que a atividade possa causar. Assim, como explica Bruno Miragem⁹³, é totalmente justo que o fornecedor arque com os prejuízos e indenize os consumidores pelos riscos e danos que possam causar devido a sua atividade.

No mesmo sentido ensina Sergio Cavaliere⁹⁴, quando afirma que qualquer prejuízo deve ser atribuído e reparado por quem o causou, não importando se este agiu ou não com culpa. Assim, como citado anteriormente, tendo em vista que o dano moral, que é um dano imaterial, é tutelado, pode-se afirmar que outros danos imateriais, como o tempo, merecem a mesma tutela⁹⁵.

A Constituição Federal de 1988 dá especial atenção a dignidade da pessoa humana, de forma que o ser humano deve ser protegido em todos os aspectos de sua existência, a fim de garantir sua dignidade. Logo, infere-se que a proteção do consumidor está ligada a efetivação dos direitos fundamentais. Nesse sentido, ensina Maria Celina Bodin de Moraes⁹⁶:

⁹³ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor* 4. Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013, p. 501.

⁹⁴ CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2012, p.512.

⁹⁵ NETO, Amaro Alves de Almeida. *Dano Existencial – A Tutela da Dignidade da Pessoa Humana*. v. 12. São Paulo: 2012, p. 12

⁹⁶ MORAES, Maria Celina Bodin de. *Constitucionalização do direito civil e seus efeitos sobre a responsabilidade civil*. In: MORAES, Maria Celina Bodin de. *Na medida da pessoa humana: estudos de direito civil-constitucional*. Rio de Janeiro: Renovar, 2010, p.323.

O princípio da proteção da pessoa humana, determinado constitucionalmente, gerou no sistema particular da responsabilidade civil, a sistemática extensão da tutela da pessoa da vítima, em detrimento do objetivo anterior de punição do responsável. Tal extensão, neste âmbito, desdobrou-se em dois efeitos principais: de um lado, no expressivo aumento das hipóteses de dano ressarcível; de outro, na perda de importância da função moralizadora, outrora tida como um dos aspectos nucleares do instituto (...)

Observa-se, portanto, que quando um indivíduo sofre um dano que afete sua dignidade, ele deve ser indenizado. Dessa forma, nota-se que o tempo é um bem jurídico que merece ser tutelado a fim de garantir a efetivação da dignidade da pessoa humana.

3.2. Teoria do desvio produtivo do consumidor

Conforme antecipado acima, a teoria do desvio produtivo do consumidor, desenvolvida pelo professor Marcos Dessaune, defende que sempre que o consumidor precisa deixar de lado suas atividades rotineiras, como trabalho, estudo ou lazer, e empregar seu tempo resolvendo problemas de consumo, ele está sofrendo um dano extrapatrimonial de natureza existencial. Nesse sentido, explica Marcos Dessaune, *in verbis*⁹⁷:

(...) o consumidor, para não enfrentar maiores prejuízos, se sente então forçado a desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências – de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer – para exigir do fornecedor que satisfaça seu mais legítimo interesse: a resolução desses problemas de consumo, que impõem ao consumidor um custo de oportunidade de natureza irrecuperável, por ele indesejado. Ou seja: ao transgredir sua missão e cometer ato ilícito, independentemente de culpa, o fornecedor acaba onerando indevidamente os recursos produtivos do consumidor. (...) se um fornecedor viola seu dever jurídico originário – fornecendo ao consumidor um produto ou um serviço viciado/defeituoso –, ou mesmo se aquele cometer outros atos ilícitos – especialmente expondo este a uma prática abusiva legalmente vedada – e, em qualquer dessas hipóteses, ocasionar um "desvio produtivo" ao consumidor, entendo que nascerá para o primeiro, em tese, o dever jurídico sucessivo de indenizar tal dano que causou ao segundo, da mesma maneira que surgirá para este o direito subjetivo de exigir daquele uma compensação pecuniária compatível com o prejuízo irreversível que sofreu.

Marcos Dessaune defende que, além do dever de colocar à disposição do consumidor produtos e serviços de qualidade e seguros, o fornecedor deve também deixar com que o

⁹⁷ DESSAUNE, Marcos. Desvio Produtivo do Consumidor: o Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 129-133.

consumidor escolha no que deseja gastar o seu tempo⁹⁸. Ou seja, o consumidor deve ter o direito de escolher o que quer fazer, e não se ver obrigado a resolver um problema decorrente da relação de consumo, que não foi resolvido por mau atendimento do fornecedor. Assim, Marcos Dessuane⁹⁹ constata:

(...) no lugar de fornecer produtos e serviços de qualidade – que satisfaçam as necessidades, desejos, e expectativas do consumidor, promovam o seu bem-estar, contribuam para a sua existência digna e liberem os seus recursos produtivos -, inúmeros fornecedores atendem mal e criam problemas de consumo potencial ou efetivamente lesivos, não raro ainda se furtando à responsabilidade de resolvê-los espontânea, rápida e efetivamente.

Além disso, ao analisar a sociedade contemporânea nota-se que o ser humano tem criado cada vez mais recursos tecnológicos para poupar seu tempo, afim de que seja possível possuir mais tempo livre. Logo, não seria justo impor ao consumidor a necessidade de utilizar seu tempo para solucionar problemas que nem deveriam existir. Assim, nota-se que a teoria visa proteger o consumidor contra práticas comerciais abusivas, bem como busca efetivar a reparação contra danos que o consumidor possa sofrer, nos moldes do artigo 6º, incisos IV e VI, do Código de Defesa do Consumidor¹⁰⁰.

Ressalta-se que a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor traz uma grande inovação para as relações de consumo, na medida em que exige eficácia e eficiência dos fornecedores na solução dos problemas decorrentes da relação de consumo, demonstrando a importância de se evitar a ocorrência do dano, e não apenas empenhar esforços em sua reparação.

Além do dano moral, a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor defende que em algumas situações o dano pode ser também material. Nos casos em que o consumidor precisa arcar com custos com deslocamento ou ligação, por exemplo, para tentar solucionar o problema, ele pode buscar a reparação.

98 DESSAUNE, Marcos. *Desvio Produtivo do Consumidor: o Prejuízo do Tempo Desperdiçado*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011, p. 42.

99 DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do Desvio Produtivo do Consumidor: O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Vitória: Edição Especial do Autor, 2017, página 68.

100 Art. 6º São direitos básicos do consumidor: (...) IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços. (...) VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; (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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm. Acesso em 3 de abril de 2022.)

Importa destacar, que Marcos Dessuane defende que o dano extrapatrimonial decorrente da perda do tempo do útil do consumidor é um dano autônomo, ou seja, é independente do dano moral. Assim, o professor acredita que a indenização decorrente do desvio produtivo do consumidor deve ser feita cumulativamente ao dano moral. No entanto, ao analisar a jurisprudência pátria sobre o tema, nota-se que os tribunais, ao reconhecerem o dano ao tempo do consumidor, o reconhecem como um dano moral. Nesse sentido, a jurisprudência:

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS. PEDIDO DE EFEITO SUSPENSIVO REJEITADO. EMPRESA DE TELEFONIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR. **TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO e IMPROVIDO.**

1. No sistema dos juizados especiais, a concessão de efeito suspensivo ao recurso ocorre em casos excepcionais, nos quais é demonstrada a presença de dano irreparável ou de difícil reparação, circunstância não verificada no caso concreto. Rejeita-se o pedido de concessão de efeito suspensivo. 2. Aduziu o autor ter procurado a requerida para efetuar portabilidade do seu plano de serviços e que, alguns dias após a efetivação do pedido, sua linha telefônica apresentou problemas, ficando impossibilitado de utilizá-la. Relatou ter solicitado por diversas vezes a regularização do seu número sem sucesso, tendo a empresa requerida transferido a linha telefônica para terceiro sem autorização. Requereu o ressarcimento dos valores referente ao plano pago e não utilizado, bem como reparação por danos morais. 3. Trata-se de recurso (ID 24813595) interposto pela empresa ré contra a sentença que julgou parcialmente procedente os pedidos iniciais para condená-la ao pagamento de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) a título de reparação por danos morais. 4. Nas razões recursais, sustenta que não restou comprovado o desvio produtivo do autor e que a tese da perda de tempo considerável para resolução do problema não se sustenta, uma vez que os protocolos apresentados pela autora são oriundos de acessos diversos, via URA e App, em que não ocorre contato com o call center. Alega que não cometeu ato ilícito e que não há nos autos comprovação de que o recorrido tenha sofrido qualquer abalo psicológico ou moral que caracterizasse a reparação financeira. Requer o provimento do recurso para reformar a sentença, a fim de julgar improcedente os pedidos iniciais. 5. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, haja vista as partes estarem inseridas nos conceitos de fornecedor e consumidor previstos no Código de Defesa do Consumidor. Aplicam-se ao caso em comento as regras de proteção do consumidor, inclusive as pertinentes à responsabilidade objetiva na prestação dos serviços. 6. A tentativa frustrada de solucionar a controvérsia extrajudicialmente (protocolos de atendimento e reclamação na ANATEL), a fim de conseguir utilizar regularmente a linha, revela desídia da empresa ré e procrastinação na solução do problema sem razão aparente, o que causa extremo desgaste ao consumidor. 7. **Além disso, o esforço e a desnecessária perda de tempo útil empregado para o reconhecimento dos direitos do demandante, que não obteve fácil solução dos seus reclames na via administrativa (Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor), sendo independente o meio pelo qual foi solicitado a**

solução do seu problema, pessoalmente, por meio de call center ou via aplicativo, são circunstâncias que extrapolam o limite do mero aborrecimento e atinge a esfera pessoal, motivo pelo qual subsidia reparação por dano moral. 8. Por fim, na seara da fixação do valor da reparação devida a título de danos morais, mister levar em consideração a gravidade do dano, a peculiaridade da parte lesada, além do porte econômico da lesante. Também não se pode deixar de lado a função pedagógico-reparadora do dano moral consubstanciada em impingir à parte ré uma sanção bastante a fim de que não retorne a praticar os mesmos atos. 9. Importante destacar que esta Terceira Turma Recursal consolidou seu entendimento no sentido de que o valor da indenização é fixado na origem, pelo juiz a quem incumbe o julgamento da causa, somente se admitindo a modificação do quantum na via recursal se demonstrado que a sentença esteve dissociada dos parâmetros que ensejaram sua valoração, o que não foi comprovado na situação concreta ora sob exame. 10. Irretocável, portanto, a sentença vergastada. 11. Recurso conhecido e improvido. Sentença mantida por seus próprios fundamentos. 12. Condeno a parte recorrente ao pagamento das custas processuais e dos honorários advocatícios, estes fixados em 10% do valor da condenação. 13. A súmula de julgamento servirá de acórdão, conforme regra do art. 46 da Lei n.º 9.099/95. (grifei)¹⁰¹

No mesmo sentido, o Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba entendeu que no caso uma consumidora que não teve sua portabilidade de telefone efetivada e teve que perder seu tempo tentando por diversas vezes solucionar o problema, é cabível a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor e a fixação de dano moral indenizável:

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – SERVIÇO DE TELEFONIA – MÁ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONFIGURADA – DANO MORAL – NEXO CAUSAL E CULPA REVELADOS – REQUISITOS AUTORIZADORES – INDENIZAÇÃO CABÍVEL – APLICAÇÃO DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR – PROVIMENTO DO RECURSO. A responsabilidade civil, consubstanciada no dever de indenizar o dano sofrido por outrem, advém do ato ilícito, caracterizado pela violação da ordem jurídica com ofensa ao direito alheio e lesão ao respectivo titular. **Considerando que a autora foi privada de tempo relevante para dedicar-se ao exercício de atividades que melhor lhe aprouvesse, sujeitando-se a infundáveis transtornos para a solução de problemas oriundos da má prestação do serviço, é de aplicar-se a teoria do Desvio Produtivo do Consumidor na fixação do dano moral indenizável.** A indenização por dano moral deve ser fixada com prudência, segundo o princípio da razoabilidade e de acordo com os critérios apontados pela

¹⁰¹ BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Recurso nominado cível nº 0762363-98.2019.8.07.0016, Relator: Carlos Alberto Martins Filho, Terceira Turma Recursal. Data de Julgamento: 12 de maio de 2021, Data de Publicação: 17 de maio de 2021. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAO_TODAS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1338974. Acesso em 5 de maio de 2022.

doutrina e jurisprudência, a fim de que não se converta em fonte de enriquecimento. (grifei) ¹⁰²

Assim, nota-se que a jurisprudência pátria, apesar de não considerar o desvio produtivo do consumidor como um dano extrapatrimonial autônomo, reconhece majoritariamente o dano moral em decorrência da perda do tempo útil do consumidor, conforme será abordado no tópico a seguir.

3.3. Análise jurisprudencial

A teoria do desvio produtivo do consumidor se confronta com a jurisprudência tradicional do mero aborrecimento, de acordo com a qual o tempo que o consumidor gasta resolvendo problemas de consumo evidenciam situações não tão graves, que não geram um abalo psicológico, logo, não configuram um dano moral. Nesse sentido, entendeu o Superior Tribunal de Justiça ao decidir que a compra de um automóvel novo com defeito de fábrica não passava de um mero aborrecimento, *in verbis*:

DIREITO CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. COMPRA DE AUTOMÓVEL NOVO. DEFEITO DE FÁBRICA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DO FABRICANTE E DA CONCESSIONÁRIA. ART. 18 DA LEI Nº 8.078/90. CASO CONCRETO. RESPONSABILIDADE DA CONCESSIONÁRIA AFASTADA. DECISÃO ANTERIOR IRRECORRIDA. PRECLUSÃO. JULGAMENTO EXTRA PETITA. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. DANOS MORAIS. LIQUIDAÇÃO POR ARBITRAMENTO. DESNECESSIDADE. FIXAÇÃO DESDE LOGO. QUANTUM. **MEROS DISSABORES E ABORRECIMENTOS**. REDUÇÃO DA INDENIZAÇÃO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. I - Em princípio, considerando o sistema de comercialização de automóvel, através de concessionárias autorizadas, são solidariamente responsáveis o fabricante e o comerciante que aliena o veículo. II - Tratando-se de responsabilidade solidária, a demanda pode ser direcionada contra qualquer dos coobrigados. A existência de solidariedade, no entanto, não impede que seja apurado, no caso concreto, o nexo de causalidade entre as condutas dos supostos responsáveis para concluir-se pela responsabilidade de apenas um deles. III - A fixação do dano moral não exige liquidação por arbitramento. Recomenda-se, na verdade, que o valor seja fixado desde logo, buscando dar solução definitiva ao caso e evitando inconvenientes e retardamento na solução jurisdicional. IV - Na espécie, o valor do dano moral merece redução, por não ter o autor sofrido abalo à

¹⁰² BRASIL. Tribunal de Justiça da Paraíba. 1ª Câmara Especializada Cível. Apelação Cível nº 0068755/11.2014.815.2001. Relator: Alexandre Targino Gomes Falcão. Data de Julgamento: 16 de outubro de 2018. Disponível em: <http://tjpbjurisprudencia-dje.tjpb.jus.br/dje/2018/10/18/86881adb-ae4b-4472-b4dd-083839f5ef76.pdf>. Acesso em 8 de maio de 2022.

honra e nem sequer passado por situação de dor, sofrimento ou humilhação. **Na verdade, os fatos ocorridos estão incluídos nos percalços da vida, tratando-se de meros dissabores e aborrecimentos.** V - Para fins de prequestionamento, é indispensável que a matéria seja debatida e efetivamente decidida pelo acórdão impugnado, não bastando a suscitação do tema pela parte interessada.¹⁰³ (grifei)

No mesmo sentido, o Superior Tribunal de Justiça decidiu que um consumidor que adquiriu um aparelho eletrônico com vício não sofreu nada além de um mero aborrecimento, *in verbis*:

CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. APARELHO ELETRÔNICO. VÍCIO DO PRODUTO. DANOS MORAIS NÃO CARACTERIZADOS (SÚMULA 7/STJ). DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL (SÚMULA 7/STJ). AGRAVO NÃO PROVIDO. 1. Quando a situação experimentada não tem o condão de expor a parte a dor, vexame, sofrimento ou constrangimento perante terceiros, não há falar em dano moral, uma vez que se trata de circunstância a ensejar mero aborrecimento ou dissabor, mormente nos casos de simples descumprimento ou divergência de interpretação contratual. 2. **No caso, o eg. Tribunal de Justiça concluiu não ter o vício do produto adquirido pela consumidora ocasionado constrangimento ou sofrimento relevante, capaz de ultrapassar mero aborrecimento, afastando a pretendida reparação por danos morais.** 3. Agravo interno a que se nega provimento. (grifei)¹⁰⁴

Assim, nota-se que ao decidir que a compra de um automóvel ou aparelho eletrônico com defeito não passam de mero aborrecimento, o julgador não dá a atenção devida ao tempo de vida que o consumidor foi obrigado a gastar para resolver um problema que não deveria existir. Ou seja, o julgador não levou em consideração a irrecuperabilidade do bem mais precioso do consumidor que foi perdido nessa situação, o tempo. Sobre a jurisprudência do mero aborrecimento, Marcos Dessuane ensina¹⁰⁵:

(...) o tempo é o suporte implícito da vida, que dura certo tempo e nele se desenvolve, e a vida constitui-se das próprias atividades existenciais que nela se sucedem. Esse tempo vital tem valor inestimável, visto que é um bem

¹⁰³ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 402356. Relator: Sálvio de Figueiredo Teixeira. Data de Julgamento: 25 de março de 2003. Data de Publicação: 23 de junho de 2003. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?livre=%28RESP.clas.+e+%40num%3D%22402356%22%29+ou+%28RESP+adj+%22402356%22%29.suce>. Acesso em 9 de maio de 2022.

¹⁰⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo interno em Recurso Especial nº 1813043/SP. Relator: Raul Araújo. Data de Julgamento: 11 de outubro de 2021. Data de Publicação: 17 de novembro de 2021: Disponível em: https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202003443660&dt_publicacao=17/11/2021. Acesso em 9 de maio de 2022.

¹⁰⁵ DESSAUNE Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama*. Revista de Direito do Consumidor. vol. 119. Páginas 89-103. São Paulo: Ed. 2018.

econômico escasso que não pode ser acumulado nem recuperado ao longo da vida. Por sua vez, as atividades existenciais não admitem adiamentos nem supressões indesejados, uma vez que são interesses suscetíveis de prejuízo inevitável quando deslocados no tempo. No Brasil, a expectativa de vida ao se nascer no ano de 2015 era de 75,5 anos. Significa dizer que o maior, o mais valioso e o verdadeiro capital de toda pessoa, que por meio de escolhas livres e voluntárias pode ser convertido em outros bens materiais e imateriais, são esses 75,5 anos, 27.557 dias ou 661.380 horas de vida do brasileiro. **Por tudo isso está equivocada a jurisprudência brasileira que afirma que a via crucis percorrida pelo consumidor, ao enfrentar problemas de consumo potencial ou efetivamente danosos criados pelos próprios fornecedores, representa “mero dissabor ou aborrecimento” e não um dano extrapatrimonial ressarcível.** (grifei)

Assim, importa ressaltar que apesar de ainda existirem decisões que configuram as situações de perda de tempo útil do consumidor como um mero aborrecimento, a jurisprudência majoritária do país apresenta entendimento no sentido de que essa perda de tempo útil extrapola o mero aborrecimento, se caracterizando, portanto, como um dano moral. Assim, é cabível citar uma ação julgada pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal, em que uma consumidora alegava que determinado banco fazia ligações frequentes ao seu número a fim de cobrar uma dívida de outra pessoa. A consumidora informou ao banco que o número não pertencia a suposta devedora, porém as ligações continuaram. Assim, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal entendeu que tais ligações indesejadas extrapolaram o mero aborrecimento, visto que a consumidora perdeu seu tempo atendendo telefonemas indesejados, portanto a teoria do desvio produtivo deveria ser aplicada a fim de condenar o banco a indenizar a consumidora por danos morais. *In verbis*:

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. TELEFONIA MÓVEL. COBRANÇA DE FATURA DE TERCEIRO NÃO VINCULADO Á DÍVIDA. LIGAÇÕES EXCESSIVAS. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. **TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO. DANO MORAL CONFIGURADO.** VALOR PROPORCIONAL E RAZOÁVEL. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. 1. Insurge-se o Banco réu contra a sentença que julgou parcialmente procedentes os pedidos iniciais para condená-lo por danos morais, no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), bem como o cancelamento das cobranças encaminhadas ao telefone de nº 61 99625-XXXX, no prazo de 10 (dez) dias, contados do trânsito em julgado, sob pena de multa diária no valor de R\$ 100,00 (cem reais), até o limite de R\$ 1.000,00 (mil reais). Em sua defesa alega culpa exclusiva de terceiros e ausência de responsabilidade do Banco réu. Argumenta que a condenação em danos morais é excessiva, requerendo o afastamento da condenação ou subsidiariamente, a redução do valor. Contrarrazões apresentadas. 2. Aplica-se a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor -, artigos 2º e 3º, uma vez que a autora e o réu enquadram-se, respectivamente, nos conceitos de consumidor e fornecedor. 3. A alegação de culpa exclusiva de terceiros e ausência de responsabilidade do Banco réu não prospera, tendo em vista que diante da

informação da parte autora, de que o número de celular não pertencia à suposta devedora, deveria ter direcionado o setor de cobrança para outros meios adequados a fim de obter o recebimento do crédito devido. O caso dos autos retrata a cobrança excessiva, por mais de 4 anos, realizadas através de ligações e mensagens de texto, feitas pelo Banco réu em desfavor de uma pessoa chamada ANA, que não é a parte autora detentora da linha de telefone celular nº 61 99625 XXXX. 4. **Restou demonstrado que, ao longo desses quatro anos, a parte autora por inúmeras vezes informou que tal número não pertencia a devedora Ana, o que foi ignorado pela parte ré que continuou insistindo em tais investidas. Tal comportamento há muito tempo extrapolou o mero aborrecimento do cotidiano para atingir os direitos da personalidade do consumidor, se enveredando para o ilícito, retirando seu sossego e fazendo com que perdesse tempo atendendo a telefonemas que não deveriam ser feitos. Daí se aplicar a teoria do desvio produtivo para condenar a ré ao pagamento de indenização por danos morais, a fim de que tais fatos não se repitam com outros consumidores.** Precedentes. (Acórdão n.1150906, 20160110769153APC, Relator: JAMES EDUARDO OLIVEIRA 4ª TURMA CÍVEL, Data de Julgamento: 23/01/2019. Publicado no DJE: 19/02/2019. Pág.: 377/390). Acórdão n.1180914, 07464951720188070016, Relator: FERNANDO ANTONIO TAVERNARD LIMA 3ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Julgamento: 25/06/2019. Publicado no DJE: 01/07/2019. Pág.: Sem Página Cadastrada.). (Acórdão n.1174964, 07516154120188070016, Relator: JOÃO LUÍS FISCHER DIAS 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, Data de Julgamento: 29/05/2019. Publicado no DJE: 06/06/2019. Pág.: Sem Página Cadastrada.). Acórdão n.1169570, 07131739120188070020, Relator: JOÃO LUÍS FISCHER DIAS 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, Data de Julgamento: 08/05/2019. Publicado no DJE: 16/05/2019. Pág.: Sem Página Cadastrada.) 5. No que tange ao valor da indenização, levando-se em conta o número de ligações e mensagens, as quais duram há mais de quatro anos, entende-se que o valor de R\$2.000,00, se situa dentro da razoabilidade e da proporcionalidade do caso concreto, até porque não houve negativação do nome do consumidor. Além do mais não enriquece o autor e nem empobrece o réu, de modo que indeniza o lesado e serve de medida pedagógica para o ofensor. 6. RECURSO CONHECIDO e NÃO PROVIDO. Sentença mantida pelos seus próprios fundamentos. 7. Custas recolhidas. Condenada em honorários advocatícios em favor do patrono da parte autora, fixados em 10% sobre o valor da condenação.¹⁰⁶ (grifei)

No mesmo sentido, entendeu o Tribunal de Justiça da Bahia ser violação ao tempo útil do consumidor o ocorrido no seguinte caso: uma consumidora esperou na fila do caixa de um

¹⁰⁶ BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Recurso inominado cível nº 0720692-95.2019.8.07.0016. Relator: Arnaldo Corrêa Silva. Data de Julgamento: 25 de setembro de 2019. Data de Publicação: 2 de outubro de 2019. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAO_TODAS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1203767. Acesso em 10 de maio de 2022.

banco por tempo muito superior ao razoável, perdendo assim, seu tempo livre. Foi destacado na decisão que o tempo é um bem irrecuperável, *in verbis*:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TEMPO EXCESSIVO DE ESPERA EM FILA DE BANCO. VULNERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO MUNICIPAL. PERDA DO TEMPO LIVRE. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DANOS MORAIS. CONFIGURAÇÃO. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXAÇÃO. HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS FIXADOS DE ACORDO COM DETERMINAÇÃO LEGAL. INVERSÃO. APELO PROVIDO. O extenso período que a apelante permaneceu esperando atendimento acarretou a perda do tempo livre, caracterizando falha na prestação de serviços do recorrente. Conforme se depreende do caput e § 3º, do artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade do fornecedor pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeito na prestação de serviços independe da existência de culpa, somente sendo excluída se comprovada a inexistência do defeito, ou a culpa exclusiva do consumidor ou terceiro. **No caso in concreto inquestionável o vício no serviço do Apelado ao submeter a Recorrente a um tempo excessivo de espera na fila do caixa para atendimento, tempo, aliás, não só muito superior ao fixado na legislação municipal, mas absolutamente fora do padrão de razoabilidade. Salienta-se que o tempo perdido na vida de alguém constitui bem irrecuperável, um tempo que é irreversivelmente tirado do convívio familiar, do lazer, do descanso ou de qualquer outra atividade de sua preferência, devendo, portanto, ser indenizado com base na perda do tempo livre quando decorrente de condutas ilícitas e abusivas do fornecedor, especialmente, tendo em vista que, hodiernamente, o tempo extrapola sua dimensão econômica, constituindo um bem precioso e insubstituível para o indivíduo.** Reconhecido o dever de indenizar, no que se refere à fixação do quantum indenizatório, é aconselhável que seja proporcional ao prejuízo causado, sem olvidar do caráter pedagógico da pena, que deve punir o causador da lesão e compensar o ofendido, sem, no entanto, levar ao enriquecimento ilícito de qualquer das partes, sempre atentando à razoabilidade. (...)

Importante destacar, também, trecho de recente decisão do Ministro Humberto Martins, atual Ministro Presidente do Superior Tribunal de Justiça, proferida no âmbito de uma ação movida por um consumidor em face de uma empresa de eletricidade, visto que a empresa imputou uma dívida ao consumidor de forma indevida, fazendo com que o consumidor fosse obrigado a recorrer ao poder judiciário para solucionar a questão. *In verbis*:

Vale dizer, ainda, que a hipótese dos autos bem caracteriza aquilo que a doutrina consumerista contemporânea identifica como “desvio produtivo do consumidor”, assim entendido como a situação caracterizada quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento em sentido amplo, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas 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 irre recuperável.¹⁰⁷

Assim, nota-se que os tribunais pátrios têm reconhecido o dano decorrente da perda do tempo útil do consumidor nas mais diversas situações. Ou seja, embora o tema ainda não seja pacificado na jurisprudência, a teoria do desvio produtivo do consumidor vem sendo cada vez mais aceita e utilizada como base de fundamentação para a condenação em danos morais em situações que acarretam o dano ao tempo útil do consumidor.

¹⁰⁷ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo em Recurso Especial nº 2098002. Relator: Ministro Presidente Humberto Martins. Data de Julgamento: 7 de junho de 2022. Data da Publicação: 8 de junho de 2022. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=155339856&tipo_documento=documento&num_registro=202200902843&data=20220608&tipo=0&formato=PDF. Acesso em 11 de maio de 2022.

CONCLUSÃO

O presente trabalho tratou de analisar os principais aspectos do direito do consumidor e do instituto da responsabilidade civil, a fim de verificar a possibilidade da responsabilização civil pela perda do tempo útil do consumidor.

Assim, para compreender a relação de consumo e delimitar o campo de incidência do Código de Defesa do Consumidor, foram expostos os principais aspectos da relação consumerista, como os elementos subjetivos e objetivos dessa relação. Conforme exposto, o Código de Defesa do Consumidor foi criado com o objetivo de regularizar a relação jurídica existente entre fornecedor e consumidor. Assim, foram estabelecidos princípios alguns basilares, como princípio o da vulnerabilidade do consumidor, princípio da hipossuficiência do consumidor, princípio da boa-fé objetiva, dentre outros que têm em comum o objetivo de garantir a igualdade nessa relação contratual – proteger a parte mais vulnerável da relação, o consumidor.

Com o avanço tecnológico dos últimos anos, inúmeros foram os benefícios trazidos ao âmbito das relações de consumo. No entanto, junto aos benefícios vieram os novos riscos aos quais o consumidor é exposto, o que aumentou sua vulnerabilidade. Nesse sentido, foi fundamental a análise dos principais aspectos da responsabilidade civil, que é um instituto extremamente dinâmico e ligado a ideia de reparar o dano causado ao outro. Assim, foram analisados alguns dos danos existentes e passíveis de responsabilização civil, bem como o surgimento de novos danos no ordenamento jurídico pátrio.

Nesse aspecto, foi iniciada a análise do tempo como bem jurídico tutelado à luz da teoria do desvio produtivo do consumidor, desenvolvida pelo professor Marcos Dussuane. Ao observar a sociedade contemporânea, percebe-se que o tempo é um bem escasso, visto que os indivíduos têm que conciliar sua vida entre trabalho, estudo, família, lazer e outras atividades.

Nesse sentido, a teoria afirma que sempre que o consumidor precisa deixar de lado as atividades existenciais – como trabalho, estudo ou lazer - e gastar seu tempo de vida para resolver problemas de consumo, ele está sofrendo um dano. Conforme observado, a teoria sustenta que o prejuízo que o consumidor sofre nessas situações decorre, principalmente, da perda do tempo de vida, haja vista que ele é finito e irrecuperável. Assim, o tempo enquanto

bem jurídico tutelado, se desperdiçado na vida do consumidor, não tem como ser recuperado, evidenciando, pois, o prejuízo sofrido.

Verificou-se, por meio da análise da jurisprudência de diversos Tribunais de Justiça do país, bem como do Superior Tribunal de Justiça, que a teoria do desvio produtivo do consumidor vem sendo amplamente utilizada como argumento para a condenação em danos morais em diversas situações nas quais ocorrem o dano ao tempo útil do consumidor.

Diante de todo o exposto, conclui-se que o reconhecimento do tempo enquanto bem jurídico tutelado é essencial, na medida em que o tempo livre é cada vez mais escasso na sociedade contemporânea, além de ser irrecuperável. Assim, é evidente a importância do estudo da teoria do desvio produtivo do consumidor, visto que ela amplia a proteção do consumidor contra práticas abusivas e busca efetivar a reparação de um dano contra o nosso bem mais precioso, o tempo.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, André Gustavo Corrêa. *Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual*. São Paulo: Revista de Direito do Consumidor. V 53, 2005.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil Brasília, 1988.

BRASIL. Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2022. Código Civil.

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.

BRASIL. Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2022. Código Civil.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo interno no agravo em recurso especial. 2048641/RS, Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma. Data de Julgamento: 23 de maio de 2022, Data de Publicação: 25 de maio de 2022. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202102755469&dt_publicacao=25/05/2022. Acesso em 1 de abril de 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo Interno no Recurso Especial 1588058/ES, Relator: Ministro Antônio Carlos Ferreira, Quarta Turma. Data de Julgamento: 8 de junho de 2020, Data de Publicação: 15 de junho de 2020. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201200539399&dt_publicacao=15/06/2020 Acesso em: 8 de abril de 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo interno em Recurso Especial nº 1813043/SP. Relator: Raul Araújo. Data de Julgamento: 11 de outubro de 2021. Data de Publicação: 17 de novembro de 2021: Disponível em: https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202003443660&dt_publicacao=17/11/2021. Acesso em 9 de maio de 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Agravo em Recurso Especial nº 2098002. Relator: Ministro Presidente Humberto Martins. Data de Julgamento: 7 de junho de 2022. Data da Publicação: 8 de junho de 2022. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=MON&sequencial=155339856&tipo_documento=documento&num_registro=202200902843&data=20220608&tipo=0&formato=PDF. Acesso em 11 de maio de 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1258998/MG, 3ª Turma, Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino. Data de Julgamento: 18 de fevereiro de 2014. Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1298673&num_registro=201100952111&data=20140306&formato=HTML. Acesso em: 18 de março de 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1308719/MG, Relator: Ministro Marco Campbell Marques. Data de Julgamento: 25 de junho de 2013. Disponível em:

https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencia=1244532&num_registro=201102405322&data=20130701&formato=PDF. Acesso em 2 de abril de 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.358.231/SP. Relator: Ministro Dilson Dipp. 18 de novembro de 2013. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/23434650/recurso-especial-resp-1358231-sp-2012-0259414-1-stj>. Acesso em 2 de abril de 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1414803/SC. Relator: Luis Felipe Salomão. Data de Julgamento: 4 de maio de 2021. Data da Publicação: 4 de junho de 2021. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=201303534665&dt_publicacao=04/06/2021. Acesso em: 22 de março de 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1698726/RJ. Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Data de Julgamento: 1 de junho de 2021. Data da Publicação: 8 de junho de 2021. Disponível em: <http://portaljustica.com.br/acordao/2520657>. Acesso em: 3 de abril de 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.912.548/SP. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Data de Julgamento: 04/05/2021. Disponível em: https://scon.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202002176685&dt_publicacao=07/05/2021. Acesso em: 6 de abril de 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 402356. Relator: Sálvio de Figueiredo Teixeira. Data de Julgamento: 25 de março de 2003. Data de Publicação: 23 de junho de 2003. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?livre=%28RESP.clas.+e+%40num%3D%22402356%22%29+ou+%28RESP+adj+%22402356%22%29.suce>. Acesso em 9 de maio de 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 788459/BA. Relator: Ministro Fernando Gonçalves. Data de Julgamento: 8 de novembro de 2005. Data de Publicação: 13 de março de 2006. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?livre=%28RESP.clas.+e+%40num%3D%22788459%22%29+ou+%28RESP+adj+%22788459%22%29.suce>. Acesso em 2 de abril de 2022.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Recurso Especial nº 967.623/RJ, Relatora: Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma. Data de julgamento: 16 de abril de 2009. Data de publicação 29 de junho de 2009. 16/04/2009. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/4369312/recurso-especial-resp-967623-rj-2007-0159609-6/inteiro-teor-12204995>. Acesso em 5 de abril de 2022.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Tema 932. Possibilidade de responsabilização objetiva do empregador por danos decorrentes de acidentes de trabalho. Relator: Alexandre de Moraes. Data de Julgamento: 13 de março de 2020. Data da Publicação: 26 de junho de 2020. Disponível em: <https://www.trt6.jus.br/portal/jurisprudencia/temas-e-precedentes/14479>. Acesso em 7 de abril de 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça da Paraíba. 1ª Câmara Especializada Cível. Apelação Cível nº 0068755 11.2014.815.2001. Relator: Alexandre Targino Gomes Falcão. Data de Julgamento: 16 de outubro de 2018. Disponível em: <http://tjpbjurisprudencia-dje.tjpb.jus.br/dje/2018/10/18/86881adb-ae4b-4472-b4dd-083839f5ef76.pdf>. Acesso em: 8 de maio de 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Acórdão nº 1130819, Relatora: Maria de Lourdes Abreu, 3ª Turma Cível, data de julgamento: 10/10/2018, Data de Publicação: 22/10/2018. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAO_TODAS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1130819. Acesso em: 2 de abril de 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Acórdão nº 11733344; Relator: Luís Gustavo B. de Oliveira, 4ª Turma Cível, Data de Julgamento: 22/5/2019, Data de Publicação: 27/5/2019. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/cdc-na-visao-do-tjdft-1/responsabilidade-civil-no-cdc/responsabilidade-do-profissional-liberal>. Acesso em: 2 de abril de 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Acórdão nº 1188548, Relatora: Maria de Lourdes Abreu, 3ª Turma Cível, Data de Julgamento: 25/07/2019, Data de Publicação: 02/08/2019. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAOS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1188548. Acesso em 2 de abril de 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Acórdão nº 1227725, Relator: Robson Barbosa de Azevedo, Quinta Turma Cível, Data de Julgamento: 29/1/2020, Data de Publicação: 13/2/2020. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/consultas/jurisprudencia/jurisprudencia-em-temas/jurisprudencia-em-perguntas/onus-da-prova-direito-do-consumidor/onus-da-prova/a-inversao-do-onus-da-prova-se-opera-de-forma-automatica-no-microsistema-do-cdc#:~:text=Resposta%3A%20n%C3%A3o&text=A%20invers%C3%A3o%20do%20%C3%B4nus%20da%20prova%20mesmo%20nos%20casos%20que,alega%C3%A7%C3%B5es%20ou%20hipossufici%C3%Aancia%20do%20consumidor>. Acesso em: 13 de março de 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Acórdão nº 1335505. Relator: João Luís Fischer Dias. Segunda Turma recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal. Data de

Julgamento: 26 de abril de 2021. Data de publicação: 6 de maio de 2021. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAO_TODAS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1335505. Acesso em: 2 de fevereiro de 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Acórdão nº 788590, Relator: Walder Lôncio Lopes Júnior, 2ª Turma Cível, Data de Julgamento: 7/5/2014, Data de Publicação: 15/5/2014. Disponível em: [https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=buscaLivre2&buscaPorQuery=1&baseSelecionada=BASE_ACORDAOS&filtroAcordaosPublicos=false&camposSelecionados=\[ESPELHO\]&argumentoDePesquisa=&numero=788590&tipoDeRelator=TODO&dataFim=&indexacao=&ramoJuridico=&baseDados=\[TURMAS_RECURSAIS,%20BASE_ACORDAOS_IDR,%20BASE_TEMAS,%20BASE_ACORDAOS,%20BASE_INFORMATIVOS\]&tipoDeNumero=NumAcordao&tipoDeData=DataPublicacao&ementa=&filtroSegredoDeJustica=false&desembargador=&dataInicio=&legislacao=&orgaoJulgador=&numeroDaPaginaAtual=1&quantidadeDeRegistros=20&totalHits=1](https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=buscaLivre2&buscaPorQuery=1&baseSelecionada=BASE_ACORDAOS&filtroAcordaosPublicos=false&camposSelecionados=[ESPELHO]&argumentoDePesquisa=&numero=788590&tipoDeRelator=TODO&dataFim=&indexacao=&ramoJuridico=&baseDados=[TURMAS_RECURSAIS,%20BASE_ACORDAOS_IDR,%20BASE_TEMAS,%20BASE_ACORDAOS,%20BASE_INFORMATIVOS]&tipoDeNumero=NumAcordao&tipoDeData=DataPublicacao&ementa=&filtroSegredoDeJustica=false&desembargador=&dataInicio=&legislacao=&orgaoJulgador=&numeroDaPaginaAtual=1&quantidadeDeRegistros=20&totalHits=1). Acesso em: 18 de março de 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Apelação Cível nº 201614100112953, Relator Arnaldo Camanho, 4ª Turma Cível Data de Julgamento: 18 de setembro de 2018, Data de Publicação: 19 de setembro de 2018. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAOS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1125547. Acesso em: 9 de abril de 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Recurso inominado cível nº 0720692-95.2019.8.07.0016. Relator: Arnaldo Corrêa Silva. Data de Julgamento: 25 de setembro de 2019. Data de Publicação: 2 de outubro de 2019. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAO_TODAS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1203767. Acesso em 10 de maio de 2022.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Recurso inominado cível nº 0762363-98.2019.8.07.0016, Relator: Carlos Alberto Martins Filho, Terceira Turma Recursal. Data de Julgamento: 12 de maio de 2021, Data de Publicação: 17 de maio de 2021. Disponível em: https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj?visaoId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&controladorId=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.ControladorBuscaAcordao&visaoAnterior=tjdf.sistj.acordaoeletronico.buscaindexada.apresentacao.VisaoBuscaAcordao&nomeDaPagina=resultado&comando=abrirDadosDoAcordao&enderecoDoServlet=sistj&historicoDePaginas=buscaLivre&quantidadeDeRegistros=20&baseSelecionada=BASE_ACORDAO_TODAS&numeroDaUltimaPagina=1&buscaIndexada=1&mostrarPaginaSelecaoTipoResultado=false&totalHits=1&internet=1&numeroDoDocumento=1338974. Acesso em 5 de maio de 2022.

BODIN, Maria Celina. *Dano à pessoa humana: uma leitura civil-constitucional dos danos morais*. Rio de Janeiro: Renovar, 2003.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 8 ed. 3. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

COELHO, Fábio Ulhoa. *Curso de direito civil, volume 2: obrigações: responsabilidade civil*. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

DESSAUNE, Marcos. *Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

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

DESSAUNE Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama*. Revista de Direito do Consumidor. vol. 119. São Paulo: Ed. 2018.

DINIZ, Maria Helena. *Dicionário Jurídico*. 3 ed. São Paulo. Saraiva, 2005.

DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil Brasileiro: responsabilidade civil, volume 7*. 24 ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo curso de direito civil: responsabilidade civil*. v. 3. 16ª ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2018.

GONÇALVES, Carlos Alberto. *Direito Civil brasileiro: responsabilidade civil*. v 4. Ed 7. São Paulo: Saraiva, 2012.

FARIAS, Cristiano Chaves de; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; ROSENVALD, Nelson. *Novo tratado de responsabilidade civil*. São Paulo: Atlas, 2015.

FILOMENO, José Geraldo Brito. *Manual de Direitos do Consumidor*. São Paulo: Atlas S.A., 2005.

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman e MIRAGEM, Bruno. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. 5ª.ed. São Paulo: RT,2016.

- MARQUES, Cláudia Lima. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor: arts. 1º à 74: aspectos materiais*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2003.
- MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no código de Defesa do Consumidor*. 5. Ed. São Paulo: RT, 2006.
- MARQUES, Claudia Lima. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo: Ed. RT nº 20, 1996.
- MELO, Nehemias Domingos de. *Dano Moral nas Relações de Consumo*. São Paulo: Saraiva, 2008.
- MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do Consumidor*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.
- MORAES, Maria Celina Bodin de. *Na medida da pessoa humana: estudos de direito civil-constitucional*. Rio de Janeiro: Renovar, 2010
- NASSAR, Raduan. *Lavoura arcaica*. 3. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.
- NETO, Amaro Alves de Almeida. *Dano Existencial – A Tutela da Dignidade da Pessoa Humana*. v. 12. São Paulo: 2012.
- NEVES, José Roberto de Castro. *O Código do Consumidor e as Cláusulas Penais*. 2. Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2006.
- NEVES, José Roberto de Castro. *O direito do Consumidor – de onde viemos e para onde vamos*. v.26. Rio de Janeiro: Padma Editora, 2006.
- NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 12.Ed. São Paulo: Saraiva, 2018.
- NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor: direito material (arts. 1º a 54)*. São Paulo: Saraiva, 2000.
- OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de, *Indenizações por Acidente do Trabalho ou Doença Ocupacional*, 6ª ed., São Paulo: LTR, 2011.
- PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Responsabilidade civil*, 6ª. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1995.
- SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. *Princípio da reparação integral: indenização no Código Civil*.1. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- STOCO, Rui. *Tratado de responsabilidade civil: doutrina e jurisprudência*. 7 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2007.
- TARTUCE, Flávio e NEVES, Daniel Amorim Assunção. *Manual do Direito do Consumidor*. São Paulo: Método; 2012.

VENOSA, Sílvio de Salvo. *Direito Civil*. Nova edição. Volume 4. Responsabilidade Civil. Editora Atlas: São Paulo. 2009.

VENOSA, Sílvio de Salvo. *Direito civil: responsabilidade civil*. 13. ed. – São Paulo: Atlas, 2013.