

**AS RELAÇÕES CONTRATUAIS DO CONSUMIDOR E O TEMPO PERDIDO: UMA ANÁLISE DA TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO E A ESSENCIALIDADE**

**CONSUMER CONTRACTUAL RELATIONS AND LOST TIME: A ANALYSIS OF THE THEORY OF PRODUCTIVE DEVIATION AND THE ESSENTIALITY**

**RELACIONES CONTRACTUALES DE CONSUMO Y TIEMPO PERDIDO: UN ANÁLISIS DE LA TEORÍA DE LA DESVIACIÓN PRODUCTIVA Y LA ESENCIALIDAD**

 <https://doi.org/10.56238/arev7n10-243>

**Data de submissão:** 25/09/2025

**Data de publicação:** 25/10/2025

**Luana Pereira Lacerda**

Doutora em Direito, na área de concentração Empreendimentos Econômicos, Desenvolvimento e Mudança Social pela UNIMAR Mestre em Teoria do Direito e do Estado pela UNIVEM/SP. Especialista em Direito do Trabalho e Processo do Trabalho pela Faculdade Damásio, e em Direito Previdenciário e Prática Previdenciária pela FALEG/SP.

Graduada em Direito pela UNIVEMSP. Professora, Presidente da Comissão de Direito Previdenciário da OAB Marília/SP, Coordenadora do Núcleo ESA Marília/OAB-SP e advogada militante nas áreas Trabalhista, Cível, do Consumidor e Previdenciária. Advogada.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7252561859003449> E-mail: [lluanaplacerda@gmail.com](mailto:lluanaplacerda@gmail.com)

**Sandro Marcos Godoy**

Pós-doutor em Direito pela Università degli Studi di Messina, Itália, Doutor em Direito - Função Social do Direito pela FADISP - Faculdade Autônoma de Direito, Mestre em Direito - Teoria do Direito e do Estado pela UNIVEM - Centro Universitário Eurípides de Marília, Graduado em Direito pela Instituição Toledo de Ensino de Presidente Prudente. Professor titular permanente da Graduação em Direito da Universidade de Marília-UNIMAR e do Programa de Doutorado e Mestrado na UNIMAR – Universidade de Marília, Especialista em Direito Civil e Direito Processual Civil pela Toledo Prudente Centro Universitário. Advogado atuante nas áreas de Direito Ambiental, Imobiliária, Civil, Processo Civil. Autor de livros e Parecerista. Advogado. Lattes:

<http://lattes.cnpq.br/6172363354073594> E-mail:[sandromgodoy@uol.com.br](mailto:sandromgodoy@uol.com.br)

**Rogério Mollica**

Mestre e Doutor em Direito Processual pela Faculdade de Direito da USP, especialista em Direito Tributário pelo IBET/SP, especialista em Administração de Empresas pelo CEAG/FGVSP e professor titular dos programas de Mestrado e Doutorado em Direito da Universidade de Marília- UNIMAR. Advogado. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7180068805238367> E-mail: [rogerio@caisadvogados.com.br](mailto:rogerio@caisadvogados.com.br)

**Victória Cássia Mozaner**

Doutoranda em Direito Econômico, Processualidade e Relações Jurídicas pela Universidade de Marília UNIMAR. Mestre em Direito Digital pela UNIVEM - Centro Universitário Eurípides de Marília. Especialista em Direito Constitucional pelo Complexo Educacional Renado Saraiva CERS. Especialista em Advocacia em Direito dos Contratos, execução contratual e responsabilidade civil pela instituição LEGALE. Advogada. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4543556512897181> Email: victoriamozaner@gmail.com

**Fernanda Veiga de Magalhães**

Mestranda em Direito pelo Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade de Marília. Pós-graduada em Direito Civil e Direito Processual Civil pela Legale Educacional. Graduada em Direito pela Universidade de Marília. Advogada. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0125000075195685> Email: fernandavmagalhaes.adv@gmail.com

**Gabriel Guerra Miranda Muzeka dos Santos**

Graduado em Direito pela Universidade de Marília (UNIMAR). Integrante do Grupo de Pesquisa "Crítica do Direito e Subjetividade Jurídica" da Universidade de São Paulo (USP). Aluno do curso de Filosofia na Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (UNESP) de Marília. Mestrando no programa de pós graduação em direito na universidade de Marilia - UNIMAR. Advogado. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6108140682130060>  
E-mail: gabrielmuzeka3@gmail.com

---

**RESUMO**

O presente artigo empenhou estudar os fundamentos jurídicos que se apresentam perante a importância do tempo vital nas relações de consumo a partir do atributo de tempo como um bem jurídico de valor econômico. A escola do tema se justificou dado o destaque do tempo e a teoria do desvio produtivo do consumidor na jurisprudência no Superior Tribunal de Justiça – (STJ), bem como, perante a legislação municipal do Estado do Amazonas, em ambas situações destacaram o tempo como dano extrapatrimonial violado pelo fornecedor perante o consumidor. De início abordou os princípios e os direitos sociais e econômicos que tutelam a proteção do consumidor na Constituição Federal de 1988. Em seguida sugeriu alguns conceitos de bens do Direito Civil e, por fim, um paralelo com Código de Defesa do Consumidor e os seus direitos conexos de equidade, informação adequada e aproveitamento do tempo e o dano existencial. Utilizou-se do método dedutivo e da pesquisa bibliográfica. Por fim, entendeu-se que o tempo é um bem jurídico irrenunciável e indisponível que precisa ser tutelado.

**Palavras-chave:** Direito do Consumidor. Lesão ao Tempo. Mero Aborrecimento.

**ABSTRACT**

This article endeavored to study the legal foundations that are presented in view of the importance of vital time in consumer relations from the attribute of time as a legal good of economic value. The school of the theme was justified given the emphasis on time and the theory of the consumer's productive deviation in the jurisprudence of the Superior Court of Justice - (STJ), as well as, before the municipal legislation of the State of Amazonas, in both situations they highlighted the time as off-balance sheet damage violated by the supplier before the consumer. At first, it addressed the principles and social and economic rights that protect consumer protection in the Federal Constitution of 1988. Then, it suggested some concepts of goods in Civil Law and, finally, a parallel with the Consumer Protection Code and its rights equity, adequate information and use of time and existential harm. The deductive method and bibliographical research were used. Finally, it was understood that time is an irrevocable and unavailable legal asset that needs to be protected.

**Keywords:** Consumer Law. Time Damage. Mere Annoyance.

### **RESUMEN**

Este artículo buscó examinar los fundamentos jurídicos que sustentan la importancia del tiempo vital en las relaciones de consumo, basándose en su carácter de bien jurídico con valor económico. Este enfoque se justificó por la importancia del tiempo y la teoría de la desviación productiva del consumidor en la jurisprudencia del Tribunal Superior de Justicia (STJ), así como en la legislación municipal del Estado de Amazonas. En ambos casos, se destacó el tiempo como un daño moral vulnerado por el proveedor contra el consumidor. Inicialmente, se abordaron los principios y derechos sociales y económicos que amparan la protección del consumidor en la Constitución Federal de 1988. Posteriormente, se sugirieron algunos conceptos de bienes en el Derecho Civil y, finalmente, se estableció un paralelo con el Código de Protección al Consumidor y sus derechos relacionados: equidad, información y uso adecuados del tiempo, y daño existencial. Se utilizó el método deductivo y la investigación bibliográfica. Finalmente, se entendió que el tiempo es un bien jurídico inalienable e indisponible que debe ser protegido.

**Palabras clave:** Derecho del Consumidor. Lesión del Tiempo. Mera Molestia.

## 1 INTRODUÇÃO

O tempo é escasso e a globalização incentiva cada mais a importância do tempo e sua utilização, principalmente quando o tempo começa a ser analisado como valor econômico nas relações contratuais e no dia a dia.

O ordenamento jurídico tutela o tempo das empresas/fornecedores ao reconhecer como consequência as multas diárias diante do inadimplemento, mas no que tange ao Direito do Consumidor, apesar de todo relevância que o tempo tem nas relações consumeristas, o tempo foi esquecido ao sujeito consumidor. Os argumentos voltados a banalização do dano moral foram um dos pontos chaves para o seu esquecimento e, para o agora, apresenta como fatores de críticas para tutela o tempo e sua violação perante o desvio produtivo do consumidor.

Desta situação, o tempo vital destaca-se como bem jurídico instituído pela proteção integral do consumidor a partir da Constituição Federal de 1988, e do Código de Defesa do Consumidor - (CDC)

Diante disso, justifica-se na teoria do desvio produtivo do consumidor o tempo como dano extrapatrimonial nas relações de consumo, violação do tempo vital e a “nova responsabilidade” imposta pelo fornecedor por meio de novos comportamentos indesejados ao consumidor, para resolução de problema que não deu causa, ou a violação do tempo, das tarefas cotidianas existências, furtado a partir da desídia do fornecedor.

Os contratos com tempo retido logo, também, podem caracterizar violação ao tempo do consumidor quando não promove uma flexibilização no tempo pactuado e não tutela a existência do tempo: da vida, do lazer, do convívio familiar etc.,

O presente artigo, visa, primeiro, investigar a proteção jurídica constitucional do sujeito consumidor e a essencialidade da norma fundamental e econômica que tutela a positivação do CDC. Posteriormente, busca destacar a garantia jurídica, a partir do Direito Civil dos bens e dos contratos, para então analisar os fundamentos que norteiam a teoria do desvio produtivo do consumidor que promove a proteção do consumidor nos espaços virtuais e físicos, além de identificar os direitos nítidos da violação do tempo vital do consumidor. Utilizou-se do método dedutivo e da pesquisa bibliográfica.

## 2 TUTELA DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS E ECONÔMICOS NA RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO

O mundo globalizado detém algumas características peculiares: a complexidade nas relações econômicas, jurídicas e sociais; a importância da integração das normas; a relevância da integridade ética, a democratização de acesso aos produtos e serviços por meio da informação adequada; o tempo

disponibilizado para resoluções de conflitos; e a garantir da eficácia e eficiência no mesmo tempo; e os valores que devem ser agregados às marcas e às empresas etc.

Nesse sentido, a globalização interfere diretamente nas relações de consumos:

Nesse universo, uma primeira característica resultante da globalização é o declínio da capacidade de os Estados estabelecerem respostas regulatórias locais eficazes para os problemas de ordem econômica. Um segundo efeito é a minimização do significado da distância e a ressignificação dos conceitos de tempo e espaço das atividades humanas. Enfim, o terceiro aspecto é a dissipação da percepção de que o melhor caminho para lidar com as exigências da globalização é a construção de blocos políticos e econômicos por regiões, a fim de proteger os seus membros das vicissitudes do instável liberalismo global. (BERGSTEIN, 2019, p. 6226).

A análise, de tais fenômenos, é importante para compreender: qual a sociedade de espetáculo na relação de consumo que se estabelece e qual o tempo violado a partir da análise dos contratos consumeristas e da existência do consumidor.

Partindo do princípio da unicidade constitucional faz necessário a conjugação dos seguintes termos: art. 5º da CF/88, inciso XXXII “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”, art. 24, inciso VII, que estabelece a competência de todos os entes federativos para “responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico”, art. 170 inciso V que atribui a ordem econômica o princípio da defesa do consumidor que se alicerça, também, a partir dos ditames do artigo da proibição do abuso do poder econômico com objetivo da dominação do “mercado eliminação da concorrência e ao aumento arbitrário dos lucros”, conforme artigo 173, §4º CF/88, esta lei é o Código de Defesa do Consumidor de 1990 – CDC/1990 (BRASIL, 1988).

O Direito à proteção e a garantia do consumidor é um direito fundamental e um princípio da ordem econômico que se estabelece na tutela imediata sobre um microssistema no CDC/1990, portanto o dever da não violação do direito à igualdade é imperativo jurídico e ético a partir da equidade. Isto porque, a ordem constitucional destaca o consumidor como sujeito de proteção alicerçado nos Direitos Humanos, pois se constitui a partir dos ditames do princípio da dignidade da pessoa humana, da proteção diferenciada, da justiça social, da valorização do trabalho e da livre iniciativa.

Tomando por base a doutrina Miragem (2016) aquela proteção estabelecida ao consumidor, afirma, ainda, na obrigatoriedade do próprio Estado intervir contra os atos arbitrários de terceiros perante ao consumidor. Ao mesmo tempo, estabelece entre o ente federativo o deve de promover esse direito, com o objetivo de equidade entre os demais direitos, diante própria característica de vulnerabilidade que detém o consumidor sob uma posição na relação de consumo.

O CDC apresenta vários instrumentos de direito material e processual que possibilitam o tratamento desigual na busca por equidade, entre as partes envolvidas no litígio. À guia de exemplo, a inversão do ônus da prova ao consumidor, alegação de vulnerabilidades: técnica, factual, processual e o imperativo da informação adequada e do princípio da transparência nas relações de consumo, sob pena de ser considerada a cláusula abusiva e nula (BRASIL, 1990).

Tal permissivo encontra respaldo na teoria de Robert Alex (1997, pp. 410-411) que afirma a possibilidade, a partir das razões suficientes, o tratamento desigual sobre a característica do direito do consumidor como espécie de proteção. Justifica-se com isso, com: “Se houve uma razão suficiente para o dever de um tratamento desigual, então, o tratamento desigual é obrigatório”.

Nesta vertente, tem-se a relação consumerista que se fundamenta na condição existencial de que o sujeito consumidor se encontra perante ao fornecedor em uma posição desfavorecida, e que muitas vezes com extrema fragilidade. Portanto, esse olhar para as vulnerabilidades do consumidor é um comando alicerçado, também, no princípio da igualdade constitucional que inicia com a intenção a partir do preâmbulo, bem como, no art. 5º *“caput” da CF/88*.

Uma segunda questão a ser enfrentada acerca de direito consumidor, consiste-se no destaque sobre os pressupostos existentes referente aos direitos econômicos, sociais e culturais que visam relacionar diretamente com os direitos fundamentais e suas especificações em liberdade e garantia na proteção do consumidor, as tutelas jurídicas e nos fenômenos da globalização.

Para Canotilho (2002, p. 472) os pressupostos estão relacionados com multiplicidades de fatores: econômicos, sociais e culturais, capacidade econômica, estilo de vida, nível de ensino etc. que ao mesmo tempo podem condicionar de forma assertiva ou negativa tais direitos. Os elementos estruturais se destacam na base da proteção de direitos sociais, pois a apreciação da dignidade da pessoa humana e do desenvolvimento pode ocorrer na criação de uma política.

Entretanto, o Direito à proteção ao consumidor, atualmente, resta claro que, está além de normas sociais programáticas, após tem a obrigatoriedade e a sua concretização perante o ato das disposições constitucionais transitórias art. 48, mas o seu fundamento foi extraído de uma norma constitucional de direito fundamental (BRASIL, 1988).

Tanto é verdade que, a rigor a proteção do consumidor e a criação do o CDC faz parte de uma norma constitucional a época do constituinte.

Na perspectiva de positivação dos direitos sociais e econômicos, e no paralelo de Canotilho (2002, p. 473), o direito do consumidor pode ser entendido não como normas sociais de organização, pois a apesar de atribuir a competência ao legislador de efetivação de tais direitos detém consequência jurídicas. Mas na positivação de normas sociais é normas de garantias institucionais. A obrigatoriedade

de respeitar a “essência da instituição” é imposta ao legislador, bem como o deve de proteger a partir dos dados sociais, econômicos e políticos.

Nessa vereda, a principiologia do CDC tem base constitucional e estabelece a sua validade a partir de um microssistema integrado de caráter material e processual. Sendo considerado norma de norma pública e interesse social nos termos do artigo 1º (BRASIL, 1990), a sua aplicabilidade é imediata e detém a proibição de renúncia ou cláusula contratual que vise ao seu afastamento.

Com isso, os direitos sociais e econômicos que alicerçam o consumidor, a partir da ordem constitucional, e que permeiam pelo CDC são consagrados sobre o comando da integração e da aplicação a todos os consumidores, e ainda com características voltadas às especificações em liberdade, garantias, respeito a essencialidade da conservação da dignidade humana e o dever de proteção.

Nesse contexto, o espaço e o tempo formam um caminho de essencialidade para o dever de proteção no Direito do consumidor, pois o modelo de aquisição, de produtos e serviços é imediato e com características de superficialidades em informação e respeito. Isto porque, a benevolência é esquecida pelos fornecedores, com isso opulência passar ser o ponto de destaque e de interesse, a partir da maquiagem de consumidores felizes, e com necessidades de aquisições.

Diante disso, o bem jurídico que se destaca, atualmente, aos consumidores é o tempo vital violado, este associado como valor jurídico e poder econômico, como um direito humano e fundamental, alicerçado na CF/88, e que estabelece a partir da proteção do consumidor nas normas de direitos sociais e econômicos, portanto um atributo aos direitos da personalidade. (DESSAUNE, 2019. BERGSTEIN, 2019).

Com isso, o tempo nas relações de consumos, da sociedade globalizada, ultrapassa além dos espaços físicos. O presente apresenta característica de instantâneo, o futuro limítrofe do presente e a expansão do passado (FERREIRA; ROSA; 2022, p. 111).

Ferreira e Rosa (2022, pp. 111-112) acrescentam que:

Assim, é que o direito percorre o tempo e o espaço, sendo aplicável dentro de um espaço delimitado em um período, espaço, este sob alcance de um ente soberano (que pode ser, a título de exemplo, um Estado ou um bloco econômico). No entanto, o espaço é criado, objetiva e subjetivamente, material e imaterial, real e virtualmente, de forma que as relações eletrônicas vão muito além do espaço físico já ocupado pelo Direito, ainda com a peculiaridade de se reinventar a cada dia, com extrema velocidade e dinamismo ímpar.

Sendo o tempo um bem jurídico a ser tutelado, portanto um direito social e econômico que compõe a partir da ordem constitucional da proteção do consumidor, esse tempo do consumidor na sociedade, de hoje, é limitado e detém o alerta, ainda, do agravante nas relações de comércio

eletrônicos transfronteiriço o que ressalta as fragilidades dos consumidores, principalmente diante das articulações dos algoritmos e da informação inadequada ou engessada provocando assim novos atributos e efeito nas relações consumerista (FERREIRA; ROSA, 2022).

Essa relação entre tempo e consumidor, é um ponto de destaque para as empresas, o que é amparado inclusive pelo o ordenamento jurídico, que no caso o CDC apresenta como fornecedor nos termos da 3º são: “pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados”, sujeitos consideradas empresas que desenvolvem “atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.” (BRASIL, 1990).

O fenômeno que ocorre, na referida relação, é o valor e o poder que o tempo tem perante o fornecedor. Afinal é tutelado em minuto, mês e ano quando afeta o faturamento da empresa por meio de multas diárias, mensais, anuais e atualizações, sem prejuízos de perdas e danos nos termos do art. 402 do Código Civil de 2.002 (lucro cessante, danos emergentes etc.) (BRASIL, 2002). Veja que o atual ordenamento jurídico apresenta as consequências jurídicas da violação do tempo do fornecedor.

Assim, a igualdade e a vulnerabilidade do consumidor apontam para a necessidade de tratamento igual perante o tempo. O Direito tem como dever a promoção de instrumento de proteção fundamental a esse tempo do sujeito consumidor.

Para Ferreira e Rosa:

O que se pretende e se constata na investigação é o reconhecimento de que o tempo do consumidor merece tutela jurídica minimamente na mesma proporção em que é reconhecido para o fornecedor, este que, apesar de não vulnerável, possui tutela expressa de seus direitos nesse sentido. A título de exemplo, levando-se em consideração uma única dimensão temporal, tem-se normalmente que o atraso no pagamento de um serviço contratado pelo consumidor lhe gera ônus diversos (multas, juros, inclusão em cadastros de inadimplentes etc.) enquanto que o atraso na entrega de um produto por parte do fornecedor, por vezes, resume-se a um mero dissabor (2022, p. 125).

O porquê dos questionamentos é que o CDC, não tutela o tempo de forma específica, o que ressalta ainda mais as vulnerabilidades, perante o menosprezo ao tempo. Entretanto, pelo princípio da unicidade e do diálogo das fontes a obrigatoriedade de proteção é implícita a qualquer fornecedor, mas o que ocorreu foi seu esquecimento, ao longo dos anos, e para o agora, tem-se o resgate e o revistar da essencialidade e do termo na vulnerabilidade do sujeito consumidor, ultrapassando assim o mero dissabor da vida e garantindo a punibilidade do fornecedor.

Marcos Dessaune (2019, p. 31) afirma que é tempo da tutela jurídica do dano extrapatrimonial do sujeito consumidor “[...] equivocada a jurisprudência 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 resarcível.”

Com isso, o referido esquecimento não tinha respaldo jurídico, pois a existência da efetividade imediata dos direitos fundamentais e econômicos, na tutela da proteção do consumidor, abarca o imperativo moral, sem discriminação, eliminação do menosprezo do tempo, proibição da conduta ardilosa por parte do fornecedor, e a proibição da desídia com o objetivo de violar o tempo do consumidor em favor do interesse individual e econômico.

Tal respaldo fundamenta a proibição de uma “nova responsabilidade idealizada” na opulência do fornecedor para a violação do tempo do consumidor, diante da utilização de recursos produtivos do consumidor na tentativa de impor uma solução de um problema que o consumidor não deu causa (FERREIRA; ROSA, 2022, p. 120).

Bergstein (2019, p. 1389) destaca a relevância jurídica do tempo do consumidor “Protege-se a sua percepção subjetiva, os efeitos que a espera injustificadamente prolongada, que a desídia do parceiro contratual produz no ser humano privado da liberdade de escolher a maneira como preferiria dispor daquele intervalo.”

Veja que, o dever de proteger o tempo do consumidor é independentemente da previsão no contrato consumerista, pois ao fornecedor é atribuído os deveres conexos morais, contratuais e obrigações aos ditames das normas sociais de garantias institucionais, da informação adequada, da boa-fé e do princípio da transparência etc.

Na sequência, busca verificar uma análise conjunta do tempo e quais as categorias de bens que se enquadram na noção de tempo com objetivo de analisar as consequências jurídicas para aprofundar a teoria do desvio produtivo e sua relação para com as empresas/fornecedor.

### **3 PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E A TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO**

O Direito Civil é eternizado no tempo, porém deve exercer a sua democratização de acesso aos institutos, constantemente, o que influência no direito do consumidor nos espaços físicos, virtuais, nos contratos, nos princípios e nos bens tutelados. Isto porque as relações modificam, diariamente, e as demandas jurídicas necessitam da utilização de lentes para as vulnerabilidades, além disso, têm-se os agravamentos que surgem a partir da sociedade globalizada.

Os contratos, na esfera do direito do consumidor, destacam ainda mais as vulnerabilidades perante a durabilidade dos mesmos, diante do tempo retido. O excesso de legalismo destaca a fragilidade do princípio da informação adequada e objetiva, além da violação a equidade que fundamenta a proteção do consumidor (BERGSTEIN, 2019, pp. 1664 -1970).

Cada vez mais serão desconsideradas as cláusulas e condições para a contratação estipuladas em letras miúdas, em instrumentos contratuais excessivamente longos e ininteligíveis que incentivam a contratação às cegas e nada mais servem do que contribuir para maior perda de tempo do contratante vulnerável que, ainda que leia, não comprehende inteiramente os seus termos. O elemento-guia para o intérprete será, nesse contexto, a legítima expectativa gerada no consumidor quando da contratação ou ao longo da manutenção do vínculo contratual, a finalidade última daquela relação jurídica, os interesses que o contratante vulnerável buscava proteger. (BERGSTEIN, 2019, pp. 1748).

Com isso o modelo tradicional, da teoria dos contratos, reclama a finalidade integral para a valoração do tempo, a maior flexibilização do contrato com o objetivo de adaptação no tempo retido, e a busca pelo revistar dos termos e garantias: a tutela dos direitos fundamentais e suas garantias sociais, a promoção da dignidade na ordem econômica perante a proteção do consumidor (BERGSTEIN, 2019, pp. 1673 -1675), do propósito econômico do Brasil que não deixa ninguém para trás, e o pleno emprego voltado ao trabalho decente.

O tempo passa ser nas relações contratuais consumeristas um instrumento de poder e de valor econômico, portanto, as mesmas (relações) que utilizam o tempo parcial de bens móveis apresentam melhores destaques na sociedade contemporânea.

Nesses termos, Dessaune (2016, pp. 104-105) ressalta que a noção de tempo mudou na contemporaneidade:

Mudou o tempo contratual, desde a atual valorização dos momentos pré e pós-contratual, mas também no que se refere à relevância jurídica da passagem do tempo durante a execução dos contratos (agora mais repetitiva, 24 horas por dia, sem os limites do espaço de trabalho e da casa, do território ou do Estado-Nação), o que a sociologia denomina novo Zeit-Raum (tempo-espaco) ”

A teoria dos bens do Direito Civil foi revisitada e reformulada, diante das novas tecnológicas, alterações sociais, novas interpretações jurídicas etc., provocando assim o surgimento de novas espécies de bens. (BERGSTEIN 2019, p. 1389). À aguisa de exemplo, na economia compartilhada a propriedade do bem móvel ou imóvel não é mais prioridade, mas aquisição para o uso compartilhado.

Outros bens merecem destaque diante dessas novas espécies segundo Bergstein (2019, p. 1389) são os “[...] bens jurídicos o meio ambiente, os bens de valor artístico, cultural e histórico, a personalidade humana, considerada em seus diferentes aspectos, os programas de computadores, o *know-how*, o *software*, e até mesmo a informação.”

O tempo vital do consumidor passa, então, ser estruturado como um bem particular inerente ao humano. Este tempo detém a característica de bem infungível (insubstituível e indisponível), pois está vinculado ao ser humano no seu tempo essencial e que foi furtado de forma abusiva pelo fornecedor. Não se trata de bem consumível ou não consumível e muito menos classificado em bens móveis e

imóveis, principal e acessório e até mesmo em coletivo e singular. Mas é estudo do como bem incorpóreo, uma vez que não é palpável (BERGSTEIN, 2019, p. 1412).

A sua aferição pode ocorrer em segundo, minuto e horas, o tempo não pode ser separado de um todo e sua análise deve seguir um fluxo contínuo e não a soma de eventos. Mas o tempo desdobra em presente, passado e futuro, porém não se repete e não retroagem. (BERGSTEIN, 2019, p. 1412).

À guia de exemplo, de mensuração do tempo, recentemente, Lei 5.867/2.022 do Estado do Amazona reconheceu que o descumprimento do tempo em agência bancárias na prestação de serviços complexos por mais de 30 minutos em dias normais é capaz de violar a o tempo do consumidor, art. 10, §1º, inciso I.

Em outra análise do tempo, destaca-se a essencialidade do tempo e sua forma de utilidade. Com isso, o bem jurídico tutelado passar a ser classificado em essenciais, úteis e supérfluos, aqui observa a dimensão existencial do tempo e o seu papel associado a dignidade da pessoa. Sendo o tempo um bem jurídico indispensável, portanto é um bem essencial ao desenvolvimento humano o que compõem no desenvolvimento atividades e as condições que se encontra o consumidor (BERGSTEIN, 2019, p. 1431).

Pelo exposto, tem-se o tempo como um bem jurídico *sui generis*:

A soma dessas características revela tratar-se de um bem jurídico *sui generis*, que se difere significativamente de outros tipos de bens, dada a sua especial natureza. O tempo integra o patrimônio imaterial da pessoa e a sua lesão desperta reações do Direito, inclusive no campo da responsabilidade civil. (BERGSTEIN, 2019, p. 1412).

Sendo um bem *sui generis* o menosprezo ao tempo é uma violação direta a proteção do consumidor, portanto está além do mero dissabor da vida, mas uma violação no dano existencial, por exemplo, ao impor uma jornada excessiva nos meios de resolução de litígios administrativos (ouvidoria, SMS, reclamação na agência, ligações etc.) no projeto de vida do consumidor quando ocorre uma restrição ao crédito do consumidor, diante da má prestação do serviço e a demora na solução do conflito.

Diante disso, o fornecedor impõe ao consumidor um comportamento antecedente e forçado pelas condições existentes: vulnerabilidades e necessidades promovendo assim uma violação ao direito fundamental da dignidade. Para Marcos (2019, p. 25), o referido comportamento é caracterizado pela transferência operacional e de custo de forma suplementar ao sujeito consumidor, o que não é tutelado pelo CDC. Destaca, ainda:

[...] tomar a decisão, forçado pelas circunstâncias, de renunciar a alguns de seus direitos de consumidor e assim se submeter ao *modus solvendi* do problema – contraria a sua vontade e evidencia uma renúncia antijurídica à sua plena liberdade de escolha e de ação no mercado de consumo, visto que o consumidor só poderia abdicar da sua liberdade negativa na presença de uma lei legítima ou de outro motivo jurídico suficiente que assim autorizasse ou determinasse, jamais por força das circunstâncias. (DESSAUNE, 2019, p. 21)

No caso em questão, caracteriza-se por meio de uma série de atos, não isolados, que a doutrina permite chamar de “desvio produtivo do consumidor”, isto porque, a ocorrência do fato danoso caracteriza no momento em que o consumidor é prejudicado, diante da violação do seu tempo vital e da utilização do recurso produtivo, e o mesmo tempo, desvia de suas atividades cotidianas que em regra são existenciais. E, por outro lado, o fornecedor desvia abusivamente de sua responsabilidade, diante do problema e da solução, aqui tem-se o nexo de causalidade - entre “[...] prática abusiva do fornecedor e o e vento danoso dela resultante.” (DESSAUNE, 2019, p. 21).

Veja que a renúncia do consumidor do seu tempo promoveu novos comportamentos indesejados e que viola os direitos fundamentais, por exemplo, a vida, ao trabalho, ao lazer, ao convívio social etc., portanto, é antijurídica afinal há proteção constitucional do consumidor e de seus direitos conexos: igualdade, equidade, fraternidade, solidariedade, vulnerabilidade, informação adequada (objetiva e clara), assim o tempo é um bem irrenunciável.

Dessaune (2019, pp. 24) alerta que essa conduta do fornecedor não é estabelecida pelo CDC para o consumidor, e que muitas vezes é “veladamente imposta” ao consumidor.

Assim, o poder de análise no caso concreto é ponto de partida para o exercício na utilização da lente do tempo.

Nesse linear, Bergstein, (2019, p. 2888), ainda, ressalta que, a violação do tempo do consumidor, também, pode ser visualizada pela conduta do fornecedor diante “nonosprezo planejado” até na forma de solução de conflito e do acesso aos meios de comunicação.

Nas contratações realizadas por meios eletrônicos o fornecedor desmaterializa-se, dilui-se em um grande volume de informações. O que é ainda mais grave do que o relapso no atendimento pós-contratual é a recorrente ausência de canais de comunicação diretos e efetivos, de fácil localização dentro dos portais da internet, situações que inibem e, até mesmo, obstram a comunicação pelo consumidor da ocorrência de um dano.

Aos os autores da justiça (advogados, juízes, promotores, desembargadores, ministros, etc.) têm a incumbência de cautela em cada caso concreto, com o objetivo de evitar a punição devida ou promover a defesa inadequada, diante das expressões: mero dissabor da vida que ocorre nas decisões judiciais, e a linguagem da banalização do dano moral para sustenta a não caracterização de um ato lesivo e abusivo do fornecedor.

Faz-se necessário, analisar a existência ou não de dano a partir da violação do bem jurídico - tempo vital- que se compõe não só por atos velados, mas também implícitos, diante da procrastinação processual (administrativo e judicial) que busca sustentar tese não alicerçadas na proteção do consumidor e nas tutelas materiais e processuais do CDC.

O porquê, são justamente as premissas do mero aborrecimento e do não dono moral indenizável, que insere no universo dos tribunais uma fundamentação jurídica equivocada.

A primeira de tais premissas é que o conceito de dano moral enfatizaria as consequências emocionais da lesão, enquanto ele já evoluiu para centrar-se no bem ou interesse jurídico atingido; ou seja, o objeto do dano moral era a dor, o sofrimento, a humilhação, o abalo psicofísico, e se tornou qualquer atributo da personalidade humana lesado. A segunda é que, nos eventos de desvio produtivo, o principal bem ou interesse jurídico atingido seria a integridade psicofísica da pessoa consumidora, enquanto, na realidade, são o seu tempo vital e as suas atividades existenciais. A terceira é que esse tempo existencial não seria juridicamente tutelado, enquanto, na verdade, ele se encontra resguardado tanto no elenco exemplificativo dos direitos da personalidade quanto no âmbito do direito fundamental à vida. (DESSAUNE, 2019, p. 25)

Observa-se, o tempo nas premissas não é analisando sobre a ótica de bem jurídico *sui generis* o que seria indenizado como dano existencial da violação do tempo vital, como ocorre na responsabilidade civil de terceiros perante ao fornecedor e suas perda e danos a partir do tempo da pessoa jurídica destinado ao desenvolvimento da atividade econômica.

Evidencia, o dano extrapatrimonial com os fenômenos: tempo é recurso profícuo limitado que tem a facticidade com a vida e seus atos essenciais, e que não se recupera, não são compatíveis simultaneamente com o desenvolvimento de outra atividade, e não retroagem em si aos seres humanos e que “em regra, só poderá ser realizada no futuro suprimindo- se outra atividade”, (DESSAUNE, 2019), ainda:

“[...] resulta da lesão ao tempo vital do consumidor que, enquanto bem econômico escasso e inacumulável, nessa situação sofre um desperdício irrecuperável; do mesmo modo, tal dano decorre da lesão a qualquer atividade planejada ou desejada do consumidor que, enquanto interesse existencial suscetível de prejuízo quando deslocado no tempo, nessas circunstâncias sofre uma alteração danosa inevitável. (DESSAUNE, 2019, p. 26)

Nesse sentido, destacam Ferreira e Rosa: (2022, p. 125) que o consumidor as vezes tem um agravamento no seu tempo vital, com isso dever ser tratado de maneira especial, em determinadas situações, diante do espaço inserido. Ademais ressaltar o caráter pedagógico que as punições precisam exercer nas relações de consumo são importantes, pois alguns dos fatores que motivam os fornecedores (fornecedores opulentos), ora empresa, substancialmente é o valor econômico do seu tempo e o lucro.

As condutas veladas, os atos procrastinatórios, a desídia, os atos lesivos etc. nos casos concretos devem ser desestimulados para promover a reparação além compensação do consumidor no caso concreto, mas proteger essencialmente da proteção constitucional do consumidor e o caráter pedagógico para não violação ao tempo vital.

#### **4 TEMPO E A ESSENCIALIDADE DO CONSUMIDOR: ANÁLISE DE CASOS PRÁTICOS**

A propósito, no cenário do poder judiciário, vem crescendo a frequência das ações voltadas aos fundamentos jurídicos do tempo do consumidor. A bem da verdade, recentemente, o Superior Tribunal Justiça – STJ, aplicou de forma expressa a teoria do desvio produtivo na relação contratual.

Da análise do caso (RESP 1.634.851) observa a controversa estabelecia no que tange a responsabilidade do comerciante na prestação do serviço de assistência técnica perante a responsabilidade solidária e o prazo de 30, sob pena do consumidor exigir de forma alternada: a) a substituição do produto por outro da mesma espécie, b) a restituição imediata da quantia paga e c) o abatimento proporcional do preço. Diante disso, destacou que, as diversas ações que vem promovendo no judiciário por parte do consumidor na tentativa de solucionar um problema de vício que não deu causa (BRASIL, 2017).

A 3º turma destacou a ocorrência da violação do tempo do consumidor:

Assim, não é razoável que, à frustração do consumidor de adquirir o bem com vício, se acrescente o desgaste para tentar resolver o problema ao qual ele não deu causa, o que, por certo, pode ser evitado – ou, ao menos, atenuado – se o próprio comerciante participar ativamente do processo de reparo, intermediando a relação entre consumidor e fabricante, inclusive porque, juntamente com este, tem o dever legal de garantir a adequação do produto oferecido ao consumo. (BRASIL, 2017).

Em outra decisão do STJ, Resp 1.737.412, destacou as seguintes fundamentações jurídicas: a aplicação da teoria desvio produtivo e a sua violação perante o tempo máximo de limite, perante as agências bancárias e os atendimentos; o reconhecimento dos efeitos da globalização; o destaque para importância do tempo por meio do “aproveitamento possível dos recursos produtivos disponíveis”, o poder do tempo e seu valor econômico, bem como os deveres conexos do CDC, e o distanciamento da premissa de mero dissabor da vida. (BRASIL, 2019).

Ressaltou, ainda, o tempo não apenas como bem particular, mas também a sua importância de interesse coletivo que o tempo aufera perante a sociedade a partir da obrigatoriedade da “função social da atividade produtiva” (BRASIL, 2019).

A proteção à perda do tempo útil do consumidor deve ser, portanto, realizada sob a vertente coletiva, a qual, por possuir finalidades precípuas de sanção, inibição e reparação indireta, permite seja aplicada a teoria do desvio produtivo do consumidor e a responsabilidade civil pela perda do tempo (BRASIL, 2019).

São sobre esses conceitos que se apresentam as considerações referente ao tempo e a proteção do consumidor que deve ser tutela em todos os espaços físicos ou virtuais. Entretanto, convém destacar que no ambiente virtual é possível evidenciar ainda mais a vulnerabilidade do consumidor, principalmente, quando o fornecedor apresenta contratos longos e, ainda, em linguagem técnica e com uso de tecnológica não inclusiva.

A relação consumerista aponta pelo interesse social e a irrenunciabilidade dos princípios, do direito material e procedimentos do CDC. Esta conquista, tem alicerce na ordem constitucional desde a criação da CF/88, como norma de direito fundamental e da ordem econômica, o que fica evidenciado nos julgados e o fortalecimento da teoria e a superação, ainda tímida, da falácia nos processos judiciais do mero aborrecimento. O ponto de partida é análise de cada caso com cautela um olhar para além das premissas estabelecidas do mero dissabor.

## 5 CONCLUSÃO

A presente pesquisa concluiu que, o tempo vital do consumidor é bem jurídico perante o Direito Civil de valor econômico, infringível, irrenunciável e indisponível, o qual agrega nos direitos de personalidade a partir do tempo: à vida, do lazer, ao projeto de vida, à família etc.

Essa relação de tempo e direito resta tutelada ao fornecedor na garantia de perdas e danos, mas foi esquecida para o sujeito consumidor, apesar de suas vulnerabilidades, pela fundamentação jurídica nas expressões “máquina do dano moral” “novela mexicana do dano moral”.

É fato jurídico que o tempo do consumidor passar resgatado por uma questão de justiça e deve ser social do fornecedor na sociedade globalizada.

Os obstáculos encontrados para garantia da tutela do tempo na relação consumerista ainda são realidades, diante dos empecilhos das fundamentações equivocadas “mero dissabor da vida “mero aborrecimento” o que tempo vital passou a ser inserido, apesar dos avanços científicos e do reconhecimento por parte do Superior Tribunal de Justiça (STJ) da teoria do desvio produtivo do consumidor.

A primeira dificuldade para superar as barreiras é garantir a tutela do tempo e diferenciar o dano moral do dano extrapatrimonial tempo, afinal o compromisso constitucional é um ponto que deve ser observado, pois garante a tutela da proteção integral ao sujeito consumidor ao promover a igualdade

e a equidade como fundamento para a garantia da vulnerabilidade e do tratamento igual e desigual no direito material e processual do Código de defesa do Consumidor.

Pelo referencial teórico, no que tange ao bem jurídico tempo do consumidor a teoria do desvio produtivo destacou a essencialidade do tempo e da relevância jurídica dos direitos conexos do CDC esquecidos: fraternidade, solidariedade, equidade, igualdade, boa-fé, transparência, informação adequada e clara, espaços físicos e virtuais de consumos, vulnerabilidade factual, tecnológica, social, e a utilização dos recursos produtivos do consumidor.

Assim a responsabilidade idealizada de forma velada e procrastinatória por parte do fornecedor viola os direitos nítidos do CDC.

Dentro da perspectiva teórica, observou as críticas apresentadas pela rotina agitada do menosprezo planejado para a perda do tempo e a não proteção de direitos nítidos da relação de consumo, especialmente, em razão das longas jornadas e desvio de recursos em: reparação de danos por defeito em um produto ou serviço; espera em fila longas de atendimentos; contratos logos com fidelização, sem flexibilidade e em linguagem não acessível; e exagero imposto ao consumidor por parte do fornecedor na via administrativa para resolução de conflito que não deu causa.

## REFERÊNCIAS

ALEXY, Robert. Teoria dos direitos fundamentais. Tradução de Virgílio Afonso da Silva. 2.

BERGSTEIN, Laís. O Tempo do Consumidor e o Menosprezo Planejado. Monções: Revista dos Tribunais, 2019.

BRASIL. CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constitucional/constituicacomposto.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constitucional/constituicacomposto.htm). Acesso em: 10 nov. 2022.

BRASIL. Lei nº 5867, de 29 de abril de 2022. RECONHECE o tempo do consumidor como bem de valor jurídico.. Lei. Disponível em:

<https://sapl.al.am.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2022/11864/5867.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2022.

BRASIL. Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.. Lei. Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em: 11 nov. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Acórdão nº 00030991920138190001 201524558901.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. VIA VAREJO S/A. Relator:

MINISTRA NANCY ANDRIGHI. Brasília, DF de 2017. Disponível em:

[https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1576048&numero\\_registro=201502262739&data=20180215&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1576048&numero_registro=201502262739&data=20180215&formato=PDF). Acesso em: 11 nov. 2022.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Acórdão nº 1.737.412. BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S/A : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE. Relator: MINISTRA NANCY

ANDRIGHI. Recurso Especial. Consumidor. Tempo de Atendimento Presencial em Agências Bancárias. Dever de Qualidade, Segurança, Durabilidade e Desempenho. Art. 4º, II, “D”, do Cdc. Função Social da Atividade Produtiva. Disponível em:

[https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1787616&numero\\_registro=201700670718&data=20190208&formato=PDF](https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1787616&numero_registro=201700670718&data=20190208&formato=PDF). Acesso em: 11 nov. 2022.

CANOTILHO, J.J. Direito Constitucional e Teoria da Constituição. 6 ed. 14 reimpressão. 2003

DESSAUNE, Marcos. TEORIA APROFUNDADA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR: UM PANORAMA. Direito em Movimento, [s. l], v. 17, p. 15-31, 2019. Semestral. Disponível em:

[https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento\\_online/edicoes/volume17\\_numero1/volume17\\_numero1\\_15.pdf](https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistadireitoemovimento_online/edicoes/volume17_numero1/volume17_numero1_15.pdf). Acesso em: 11 nov. 2022.

ed. São Paulo: Malheiros, 2008

FREITAS, Juarez. Sustentabilidade: direito ao futuro. Fórum, 2012.

MIRAGEM, Bruno. Curso de Direito do consumidor. 6º ed. rev., atualizada e ampliada. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.