

A TUTELA JURÍDICA DO TEMPO DO CONSUMIDOR E SEUS DESAFIOS: PERSPECTIVAS DE EQUACIONAMENTO A PARTIR DE UMA ANÁLISE DE DECISÕES DO TJ-RS NO ANO DE 2024

Maitê Caurio Felker*

Arthur Brizzi**

Daniela Richter***

RESUMO

A responsabilidade civil sofreu uma redefinição de seus paradigmas, passando-se a discutir a possibilidade de tutela jurídica do tempo do consumidor. Embora a tese conte com grande aceitação doutrinária, ainda remanesce, no âmbito jurisprudencial, uma tensão entre o “mero aborrecimento” e as compensações pleiteadas. Assim, o presente trabalho partiu de uma análise dos acórdãos do TJ-RS no ano de 2024 com menção às expressões “desvio produtivo” e “consumidor”, a fim de compreender esses desafios. A partir disso, questionam-se: quais são as perspectivas e as possibilidades de equacionamento desses desafios? Utilizou-se o método de abordagem dialético, partindo da dialeticidade entre tempo e direito, perpassando a análise jurisprudencial, até chegar à discussão central. Empregaram-se os métodos de procedimento histórico e comparativo e as técnicas de pesquisa bibliográfica e documental. O trabalho foi dividido em três seções. Inicialmente, apresenta-se uma contextualização a respeito da tutela jurídica do tempo. Na sequência, apresentam-se os dados da análise jurisprudencial. Ao final, discutem-se as perspectivas de equacionamento dos desafios. Concluiu-se que é preciso repensar o eixo de análise da responsabilização civil, de modo a incluir a análise da desídia do fornecedor, à luz da boa-fé objetiva e de seus deveres anexos, a fim de mitigar as dificuldades probatórias. Além disso, apontou-se a relevância de ampliação da tutela jurídica do tempo para outras áreas, viabilizando possíveis diálogos de fontes. Por fim, mencionaram-se a administrativização da tutela do tempo do consumidor e o processo coletivo, inclusive por meio de decisões estruturais, como forma de evitar a hiperjudicialização.

Palavras-chave: policiamento preditivo; algoritmo; inteligência artificial; atividade criminal.

Data de submissão: 07/10/2024

Data de aprovação: 18/02/2025

* Mestranda em Direito pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Bolsista CNPq. Bacharela em Direito pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Advogada.

** Mestre em Direito pela Universidad de Granada (UGR).

*** Doutora em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Professora adjunta do Departamento do Curso de Direito da Universidade Federal de Santa Maria e do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFSM (Mestrado).

THE LEGAL PROTECTION OF CONSUMER TIME AND ITS CHALLENGES: PROSPECTS FOR A COMPROMISE BASED ON AN ANALYSIS OF TJ- RS DECISIONS IN 2024

Maitê Caurio Felker
Arthur Brizzi
Daniela Richter

ABSTRACT

Civil liability has undergone a redefinition of its paradigms, with discussion turning to the possibility of legal protection for consumers' time. Although the thesis is widely accepted in the doctrine, there is still a tension in the jurisprudence between "mere annoyance" and the compensation claimed. Therefore, this study began with an analysis of TJ-RS rulings in 2024 which mentioned the terms "productive deviation" and "consumer", in order to understand these challenges. The question then arises: what are the prospects and possibilities for resolving these challenges? A dialectical approach was used, starting from the dialectic between time and law, going through the jurisprudential analysis, until arriving at the central discussion. Historical and comparative procedural methods were used, as well as bibliographical and documentary research techniques. The work is divided into three chapters. Initially, a contextualization of the legal protection of time is presented. Next, the data from the jurisprudential analysis is presented. At the end, the prospects for resolving the challenges are discussed. It was concluded that it is necessary to rethink the axis of analysis of civil liability, in order to include the analysis of the supplier's negligence, in the light of objective good faith and its duties, in order to mitigate evidential difficulties. In addition, the importance of extending the legal protection of time to other areas was pointed out, enabling possible dialog between sources. Finally, the administrativization of consumer time protection and collective proceedings were mentioned, including through structural decisions, as a way of avoiding hyperjudicialization.

Keywords: civil liability; legal protection of time; objective good faith; productive deviation of the consumer; simple annoyance.

Date of submission: 07/10/2024

Date of approval: 18/02/2025

INTRODUÇÃO

Historicamente, o tempo e o direito sempre se relacionaram mutuamente. Essa relação – e tensão – assume especial relevância na sociedade de hiperconsumo, na qual cada vez há menos tempo livre. Nesse contexto, com novos paradigmas no campo da responsabilidade civil, sobretudo a partir da constitucionalização do direito privado, passou-se a discutir a tutela do tempo como bem jurídico autônomo, especialmente no âmbito do direito do consumidor.

Assim, surgiram expressões como “desvio produtivo do consumidor”, “tutela jurídica do tempo útil”, “tutela jurídica do tempo perdido”, “tutela jurídica do tempo livre”, entre outras. As designações variam, mas todas elas convergem para reconhecer a possibilidade, ao menos abstratamente, de responsabilização civil – com a conseqüente compensação dos danos – quando o consumidor se vê obrigado a dispendar seu tempo para a resolução de problemas causados pelo fornecedor.

Essa tese passou a contar, paulatinamente, com grande aceitação doutrinária e acadêmica. Também a jurisprudência, em alguma medida, passou a reconhecer a tutela jurídica do tempo, viabilizando, em determinados casos, a responsabilização civil. Nessa seara, no entanto, remanesce uma tensão entre o chamado “mero aborrecimento” e o dano moral usualmente pleiteado em razão da perda do tempo.

Diante disso, constata-se que persistem diversos desafios quanto ao tema, com destaque para a dificuldade probatória, para a complexidade de estabelecimento de parâmetros objetivos para quantificação dos danos, bem como em relação ao risco de hiperjudicialização. Desse modo, o presente trabalho tem como objetivo geral – e problema de pesquisa – discutir as perspectivas de equacionamento dos desafios que se apresentam quanto à tutela jurídica do consumidor.

A fim de travar essa discussão, realiza-se uma análise de decisões do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, buscando compreender quais têm sido os entraves para a responsabilização em razão do desvio produtivo do consumidor. A pesquisa é delimitada temporalmente ao ano de 2024, com a categorização dos acórdãos analisados por setor econômico dos fornecedores e com a classificação dessas decisões conforme a orientação adotada.

Metodologicamente, utiliza-se o método de abordagem dialético, uma vez que a pesquisa é construída a partir da relação dialética entre tempo e direito, perpassando a análise das diferentes posições jurisprudenciais, até chegar à discussão quanto ao equacionamento dos desafios. Os métodos de procedimento, por sua vez, são utilizados para fazer frente aos objetivos específicos.

Desse modo, utiliza-se o método de procedimento histórico, a fim de compreender brevemente a evolução da responsabilidade civil e o desenvolvimento da tutela jurídica do tempo. Por sua vez, utiliza-se o método de abordagem comparativo, a fim de compreender, categorizar e classificar as decisões analisadas, verificando-se os entraves à tutela jurídica do tempo do consumidor. Ainda, utilizam-se as técnicas de pesquisa bibliográfica e documental.

Finalmente, esclareça-se que o presente trabalho foi segmentado em três partes. Inicialmente, analisa-se a relação entre tempo e direito, expondo-se o paradigma da sociedade do (hiper)consumo e a evolução da responsabilidade

civil, a fim de situar contextualmente a tutela jurídica do tempo do consumidor. Na sequência, apresentam-se os dados da pesquisa jurisprudencial realizada, a fim de compreender os entraves na temática. Ao final, discutem-se, a partir da pesquisa jurisprudencial realizada, as perspectivas de equacionamento dos desafios relacionados à questão, apresentando-se uma série de perspectivas dogmáticas e práticas.

1 O TEMPO E O DIREITO NA SOCIEDADE DO (HIPER)CONSUMO: OS NOVOS RUMOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL E O DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR

O tempo e o direito relacionam-se mutuamente, já que um dos grandes desafios do direito, certamente, diz respeito à normatização do tempo. Essa relação dialética entre tempo e direito foi amplamente explorada por Ost (2005, p. 13), com destaque para a percepção de que “o direito afeta diretamente a temporalização do tempo, ao passo que, em troca, o tempo determina a força instituinte do direito”.

Na verdade, diversos institutos jurídicos dizem respeito justamente a uma tentativa de normatização do tempo, a exemplo do que ocorre com a prescrição e a decadência. Até mesmo alguns dos propalados novos direitos assumem uma relação intrínseca com o tempo, como ocorre com o direito ao esquecimento. Nesse sentido, a relação entre tempo e direito não é externa, ocasional e acidental; mas sim interna, a partir de uma perspectiva de diálogo e influência mútuas (Ost, 2005, p. 14).

Essa relação – e tensão – é intensificada no âmbito da sociedade contemporânea, marcada pelo fenômeno do consumo. Nesse paradigma, o tempo também se torna mercadoria, mercantiliza-se e capitaliza-se. Assim, a noção de *tempo livre* representaria um paradoxo do consumo, já que a própria preocupação constante e diuturna com o *tempo livre* exprimiria uma ausência de liberdade (Baudrillard, 1995, p. 161-162)¹.

Para além disso, a sociedade do hiperconsumo² – expressão utilizada por Lipovetsky (2007) – tem como característica a relação do ato de consumir com o *tempo existencial* (Lipovetsky, 2007, p. 70), já que, nesse cenário, *viver é*

¹ Baudrillard (1995, p. 161-162) também faz um resgate histórico bastante interessante, a fim de demonstrar esse paradoxo, comparando a sociedade do consumo com as sociedades primitivas: “Nas sociedades primitivas, não há tempo. A questão de saber se se «tem» ou não tempo, carece de sentido. O tempo reduz-se nelas ao ritmo das atividades coletivas repetidas (ritual de trabalho, das festas) [...]. Por outro lado, afirmar que «o tempo é simbólico» não faz sentido já que, como o dinheiro, não existe nas sobreditas sociedades. A analogia do tempo com o dinheiro, em contrapartida, é fundamental para analisar o «nosso» tempo e o que pode implicar o grande corte significativo entre tempo de trabalho e tempo livre, corte decisivo, uma vez que é nele que se baseiam as opções fundamentais da sociedade de consumo”.

² Especificamente nessa questão relacionada ao tempo existencial, Lipovetsky (2007, p. 60-61), também justificando a utilização da expressão sociedade do hiperconsumo, em detrimento de sociedade de consumo, menciona que não se pode mais pensar o consumo simplesmente com uma função consoladora, como se necessariamente houvesse um antecedente (v.g. vazio, mal-estar) que tem como conseqüente o ato de consumir. Na verdade, para o autor, na sociedade do hiperconsumo, o ato de consumir teria uma espécie de autossuficiência em determinadas hipóteses: “se ele [consumo ou ato de consumir] é uma forma de consolo, funciona também como um agente de experiências emocionais que valem por si mesmas” (Lipovetsky, 2007, p. 61).

consumir e consumir é viver. Mas o aspecto existencial do tempo também dialoga com o seu aspecto cronológico, o que fica evidenciado justamente na questão que é objeto do presente trabalho, isto é, na discussão relativa ao tempo perdido pelo consumidor.

Nessa ambiência, o direito do consumidor surge como uma necessidade jurídica e social voltada a mediar – o que não se confunde com refrear – o hiperconsumo, em meio a suas interconexões com o tempo cronológico e com o tempo existencial. Esse ramo jurídico se desenvolveria paulatinamente durante o último quartel do século XX, paralelamente ao fenômeno da constitucionalização do direito privado e ao surgimento do chamado neoconstitucionalismo.

Esses fenômenos – cuja análise extrapola os limites do presente trabalho – influenciaram fortemente a responsabilidade civil. Isso porque a constitucionalização do direito impõe uma filtragem hermenêutico-axiológica de todo o ordenamento jurídico, que deve se adequar aos alvissareiros – e, por vezes, ambiciosos – preceitos constitucionais.

Assim, a responsabilidade civil passa por um fenômeno de “erosão dos filtros tradicionais”, especificamente com “o ocaso da culpa e a flexibilização do nexos causal” (Schreiber, 2013, p. 153). O mencionado ocaso da culpa, que merece destaque, diz respeito ao processo de objetivização da responsabilidade, que representa, dentro do espectro da constitucionalização do direito, a passagem de um modelo liberal-individualista para um modelo solidarista (Moraes, 2006, p. 250).

Com efeito, a objetivização da responsabilidade promove uma socialização de riscos, passando-se a se falar em um *direito de danos*, com fundamento ético na solidariedade (Lopez, 2010, p. 1.232). Toda essa construção quanto à responsabilidade civil vai ao encontro da própria ideia de uma *sociedade de risco*, expressão difundida por Beck (2011), que enfatiza, dentre outros aspectos, a “passagem da lógica da distribuição de riqueza na sociedade da escassez para a lógica da distribuição de riscos na modernidade tardia” (Beck, 2011, p. 23).

Para além disso, sob influência da despatrimonialização do direito privado, também surgem novas categorias de danos, com destaque para aspectos existenciais, atrelados aos direitos da personalidade (Schreiber, 2013, p. 163-167). Nessa toada, o Código de Defesa do Consumidor incorporou tanto essa objetivização da responsabilidade, com base na socialização dos riscos, como uma abertura para o reconhecimento de diferentes categorias de danos, com destaque, quanto a esse aspecto, ao seu artigo 6º, VI, cujo conteúdo costuma ser apontado como sendo o princípio da *reparação integral* (Brasil, 1990).

Exatamente diante desse contexto de mudança de paradigmas no âmbito da responsabilidade civil, passou-se a discutir a questão relativa à consideração do tempo como um bem jurídico autônomo. Isto é, para além de reconhecer a influência dialógica entre tempo e direito, começa-se a teorizar a respeito da possibilidade de se considerar o *tempo por si só*, considerando a sua imbricação existencial.

Um dos primeiros trabalhos a tratar de forma específica do tema é a obra do professor Marcos Dessaune, denominada “Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado”. O autor conceitua o chamado desvio produtivo como a situação em que o consumidor, diante da falta de atendimento adequado,

precisa dispendir tempo, desviando-se das suas atividades – necessárias ou por ele preferidas –, a fim de buscar a resolução de um problema causado pelo fornecedor (Dessaune, 2011, passim).

Em trabalho mais recente, em verdadeira atualização da obra original, Dessaune (2019, p. 25-26) conclui que o desvio produtivo tem como consequência um dano extrapatrimonial, indenizável *in re ipsa*, considerando o prejuízo às atividades existenciais do consumidor. Assim, sustenta que, havendo um efetivo desvio produtivo, o fornecedor deve responder objetivamente, ao menos em regra, pelos danos extrapatrimoniais causados (Dessaune, 2019, p. 29).

Nessa linha de raciocínio, diversos outros trabalhos dedicaram-se ao tema, variando nas suas conceituações e categorizações, mas convergindo para a conclusão de reconhecimento do valor jurídico do tempo do consumidor, com a consequente indenizabilidade dos danos. Exemplificando, Bergstein (2019, p. 161) aponta que o tempo se tornou um interesse relevante e um objeto jurídico, cuja violação revela um dano passível de reparação.

Por outro lado, aponta que o tempo perdido pode ter como reflexo danos patrimoniais³ ou danos extrapatrimoniais de natureza moral, cogitando-se apenas excepcionalmente de um dano propriamente existencial (Bergstein, 2019, p. 161-185). Para além disso, também menciona que seria perfeitamente possível, diante de uma situação concreta, a cumulação de danos patrimoniais e extrapatrimoniais em razão do tempo perdido (Bergstein, 2019, p. 172).

Há, ainda, quem faça referência à necessidade de se reconhecer uma nova categoria de danos. Assim, propõe-se o reconhecimento da modalidade do *dano temporal*, cuja autonomia encontraria fundamento na relevância do tempo, que assumiria a condição de bem jurídico mais importante na contemporaneidade, merecendo uma tutela autônoma e específica (Teixeira; Augusto, 2015, p. 207).

Pode-se dizer, a título conclusivo, considerando o escopo do presente trabalho, que há uma razoável consolidação no campo acadêmico quanto ao reconhecimento do valor jurídico do tempo – e, ao menos abstratamente, da possibilidade de indenização por sua violação – no campo do direito do consumidor. As divergências sobressaem especialmente no que diz respeito à designação conceitual da teoria (*desvio produtivo*, *perda do tempo útil*, *tempo perdido*, *perda do tempo livre*, etc.) e à natureza dos danos (*dano moral*, *dano existencial*, *dano temporal*, etc.).

Quanto à designação, percebe-se uma certa inclinação – acadêmica e jurisprudencial – à utilização da expressão *desvio produtivo*. No entanto, é preciso ter um cuidado ao utilizá-la, para que não conduza a uma patrimonialização da tutela do tempo, ao se buscar a comprovação de um *desvio* quanto a atividades

³ Esclareça-se, desde já, que não se discutem no presente trabalho as repercussões patrimoniais do tempo. Isso porque, para esse ponto, já há a categoria dos lucros cessantes, que parece atender perfeitamente às repercussões patrimoniais do tempo perdido, a sugerir inclusive a prescindibilidade de se falar nessa espécie de repercussão. Portanto, o enfoque diz respeito às repercussões extrapatrimoniais do tempo perdido.

efetivamente *produtivas* do consumidor⁴. A mesma cautela é necessária com a expressão *tempo útil*, utilizada, por exemplo, por Silva Neto (2015).

Esclareça-se, portanto, que essas expressões serão utilizadas, em alguns trechos do presente trabalho, sem adequado rigor técnico. Isso porque, a título de exemplo, na jurisprudência se percebe uma utilização substancial da expressão *desvio produtivo*, sem excluir, necessariamente, a tutela do *tempo livre* do consumidor.

Por outro lado, a questão da natureza dos danos, que impacta significativamente os limites e as possibilidades de tutela, será aprofundada na terceira seção do presente trabalho.

A tutela jurídica do tempo do consumidor, com suas variações e distinções, passou a ser suscitada na esfera jurisdicional, com uma paulatina adesão por parte da jurisprudência. No entanto, embora cada vez mais demandas com alegações de *desvio produtivo* ou conceitos análogos sejam levadas ao Poder Judiciário, nem sempre a resposta tem sido no sentido de conceder as indenizações e compensações pleiteadas. Na verdade, tem sido comum a menção à teoria, com o reconhecimento de sua aplicabilidade, concluindo-se, no entanto, pela inexistência de dano passível de indenização no caso concreto.

Diante disso, passa-se a analisar a jurisprudência do TJ-RS a respeito do tema, fazendo-se uma análise quantitativa e qualitativa de decisões do ano de 2024. A partir dessa análise, busca-se responder o questionamento central do presente trabalho, isto é, quais são os entraves à tutela jurídica do tempo do consumidor e, principalmente, quais são os mecanismos e as – possíveis – alternativas para o equacionamento dos diversos interesses em conflito, aspectos que são objeto de discussão na última seção do trabalho.

2 O DESVIO PRODUTIVO E SEUS ENTRAVES NA JURISPRUDÊNCIA: UMA ANÁLISE QUALITATIVA E QUANTITATIVA DE ACÓRDÃOS DO TJ-RS DO ANO DE 2024

Diversos trabalhos se propuseram a traçar um panorama jurisprudencial a respeito do *desvio produtivo*. Nesse sentido, Andrade *et al.* (2021, p. 17-18) mencionam a existência de 687 (seiscentas e oitenta e sete) acórdãos com menção à expressão “desvio produtivo do consumidor” no âmbito do Tribunal de Justiça de São Paulo, especificamente no período entre 2014 e 2018. Ademais, identificam um crescimento gradual, sendo apenas 3 (três) acórdãos no ano de 2014, enquanto no ano de 2018 foram localizados 295 (duzentos e noventa e cinco) acórdãos. Nesse estudo, destaca-se, ainda, a prevalência de demandas envolvendo a prestação de serviços de telefonia (Andrade *et al.*, 2021, p. 25).

⁴ Essa preocupação quanto à patrimonialização do tempo assume especial relevância diante do paradigma da sociedade contemporânea, que se caracteriza como uma autêntica sociedade do cansaço, na qual o excesso de trabalho não decorre mais diretamente da exploração do outro, mas sim de uma autoexploração, que provoca um – falso – sentimento de liberdade (Han, 2015, p. 30). Desse modo, é preciso resgatar – e nesse ponto reside, também, o papel da ciência jurídica – a valorização do tempo independentemente do produtivismo e do cansaço, ao encontro da sociedade pós-industrial idealizada por Masi (2000, *passim*), na qual o ócio criativo e o tempo livre assumem um papel central.

Por outro lado, Goñi e Azevedo (2022, p. 212-223), em pesquisa jurisprudencial realizada no ano de 2019, identificaram uma baixa incidência de menções ao “desvio produtivo do consumidor” no âmbito dos Tribunais Regionais Federais. A constatação é interessante, pois sugere a tímida suscitação do desvio produtivo perante órgãos e entidades públicas, a exemplo do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), cuja presença no polo passivo atrai a competência da Justiça Federal. Por outro lado, mencionam a localização de 31 (trinta) e um acórdãos com menção à expressão “desvio produtivo do consumidor” no âmbito do TJ-RS, no período compreendido entre 2012 e 2019 (Goñi e Azevedo, 2022, p. 219).

Além disso, com análise voltada à jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, Verbicaro *et al.* (2022, p. 214-236) demonstram que a tese também passou a reverberar nesse âmbito, mencionando, no entanto, a existência de entraves e imprecisões conceituais, que ainda dificultam a aplicação do que denominam *dano temporal* (Verbicaro *et al.*, 2022, p. 233-234). No entanto, a título de atualização, o Superior Tribunal de Justiça, embora venha efetivamente reconhecendo a tutela jurídica do tempo, afastou a caracterização de dano moral presumido (*in re ipsa*) em razão da demora no atendimento bancário, fixando tese no sentido de que “o simples descumprimento do prazo estabelecido em legislação específica para a prestação de serviço bancário não gera por si só dano moral ‘in re ipsa’” (Brasil, 2024).

Assim, o objetivo da presente seção segue esse propósito, isto é, analisar qualitativa e quantitativamente a jurisprudência a respeito do tema. Opta-se por realizar a análise no âmbito do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul em razão do significativo número de resultados encontrados, ao que se soma a verificação de padrões decisórios claros em relação ao tema.

Esclareça-se, contudo, que essa análise não se dá como *pesquisa-fim*, mas sim como *pesquisa-meio*, a fim de subsidiar o objetivo central da pesquisa, a ser desenvolvido na última seção. Isto é, analisar-se-á a jurisprudência para verificar os entraves e as dificuldades em relação à tutela do tempo do consumidor, para, ao final, discutir esses entraves e perspectivas de equacionamento dos diversos aspectos.

Para tanto, metodologicamente, delimitou-se a análise aos acórdãos emanados das câmaras cíveis e das turmas recursais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Temporalmente, limitou-se a pesquisa ao ano de 2024, com o objetivo de compreender a atualidade da jurisprudência do tribunal. A metodologia empregada consistiu na busca pelas expressões “desvio produtivo”⁵ e “consumidor”, cumulativamente.

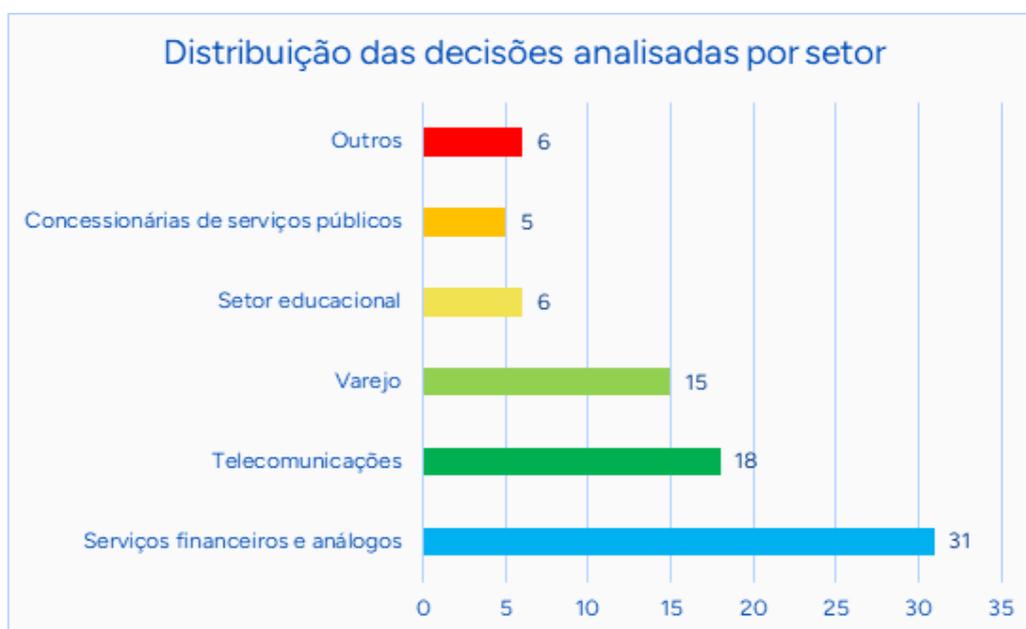
Assim, foram localizadas 81 (oitenta e uma) decisões em pesquisa realizada na data de 16/07/2024. Primeiramente, é interessante analisar setorialmente os fornecedores que têm sido demandados em relação à perda do tempo do consumidor. Para tanto, erigiram-se as seguintes categorizações: a) educacional; b) serviços

⁵ A utilização da expressão “desvio produtivo” para a pesquisa se dá exclusivamente pela sua difusão no âmbito jurisprudencial. Outros critérios de busca, como “tempo útil” ou “tempo livre”, não retornaram um conjunto uniforme e padronizado de resultados, razão pela qual o critério utilizado foi o único que viabilizou a análise da questão na jurisprudência do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

financeiros, investimentos e atividades relacionadas ao crédito (securitizadoras, recuperadoras de crédito, etc.), categoria doravante denominada simplesmente como “serviços financeiros e análogos”⁶; c) telecomunicações⁷; d) concessionárias de serviços públicos; e) varejo (físico e online); e) outros (que não se amoldam às categorias elencadas).

A partir disso, foram identificadas 31 (trinta e uma) demandas envolvendo serviços financeiros e análogos. Por outro lado, 18 (dezoito) demandas diziam respeito ao setor de telecomunicações, enquanto 15 (quinze) demandas tinham fornecedores atuantes no setor de varejo. Por sua vez, o setor educacional contava com 6 (seis) demandas, enquanto as concessionárias de serviços públicos, excluído, por óbvio, o setor de telecomunicações, eram demandadas em 5 (cinco) feitos. Outras 6 (seis) demandas não se enquadram nas classificações propostas, razão pela qual foram situadas na categoria “outros”.

Gráfico 1: Distribuição das decisões analisadas por setor



Fonte: Elaboração própria (2024).

⁶ Esses setores são analisados de forma conjunta considerando a similitude de seu objeto. Até porque, não raro, as sociedades seguradoras, por exemplo, integram grupos econômicos compostos por instituições financeiras. As securitizadoras, por outro lado, também intervêm na circulação do crédito, ao passo que os fundos de investimento, embora desprovidos de personalidade jurídica, tem seu ramo de atuação imbricado com o mercado financeiro e o mercado de crédito. Além disso, aqui não se busca um rigor técnico quanto à distinção, mas apenas a classificação para fins didáticos, voltada a identificar “áreas” em que os consumidores pleiteiam a compensação pela perda do tempo.

⁷ Ainda que determinados fornecedores de telecomunicações pudessem ser enquadrados na categoria de “concessionárias de serviço público”, opta-se pela distinção, considerando o número significativo de demandas especificamente em relação a fornecedores do setor de telecomunicações.

Ou seja, as demandas envolvendo os serviços financeiros e análogos e o setor de telecomunicações perfazem 49 (quarenta e nove) das 81 (oitenta e uma) demandas analisadas. Ademais, as demandas dizem respeito, em geral, a fornecedores de grande porte econômico, com estrutura empresarial, havendo registro de apenas uma demanda envolvendo uma pessoa física como fornecedora, o que será objeto de discussão mais detida no capítulo subsequente.

Na sequência, é preciso analisar a questão central do presente tópico, isto é, se a alegação de desvio produtivo efetivamente tem sido acolhida pela jurisprudência do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, com a consequente concessão de compensação pecuniária. Para tanto, os acórdãos analisados foram classificados em 4 (quatro) grandes grupos. Como primeiro grupo de classificação, foram agrupadas as decisões em que a questão do desvio produtivo não foi analisada por questões processuais, a exemplo da extinção do processo sem resolução do mérito.

Como segundo grupo, reuniram-se as decisões que rechaçam a teoria do desvio produtivo, sustentando o seu descabimento e consignando o não acolhimento dessa categoria jurídica. Seguindo, como terceiro grupo, foram elencadas as decisões que mencionam a teoria do desvio produtivo, deixando antever o seu reconhecimento como categoria jurídica autônoma. No entanto, no caso concreto, afastam a pretensão de indenização.

Esse rechaço às pretensões indenizatórias nas decisões do terceiro grupo se dá, basicamente, por uma questão probatória. Assim, as decisões aludem à falta de comprovação de um efetivo desvio produtivo, ônus que incumbiria ao autor. Outras decisões mencionam a ausência de comprovação de lesão aos direitos da personalidade. De qualquer forma, as decisões reunidas sob essa rubrica convergem para reconhecer a possibilidade, no plano abstrato, de se conceder indenização pelo desvio produtivo, negando-a no caso concreto.

Por fim, o quarto grupo de decisões diz respeito àquelas que reconhecem o desvio produtivo e concedem indenização pecuniária no caso concreto. Todas essas decisões concedem indenização a título de dano moral, sendo que nenhuma ingressa na discussão quanto à natureza desses danos. Ademais, nesse grupo estão reunidas tanto decisões que reformaram sentenças, a fim de fixar a indenização, bem como as que mantiveram a indenização já fixada pelo juízo a quo.

Antes de expor os dados, no entanto, é preciso tecer uma advertência. Qualquer classificação que se propusesse seria, ao menos em algum ponto, reducionista. Isso porque, invariavelmente, classificar é *reduzir, simplificar*, desconsiderando, de certa forma, a singularidade e a especificidade de cada decisão. De qualquer forma, a classificação proposta tem justamente o condão de extrair um panorama objetivo da jurisprudência, o que restaria inviabilizado caso se analisasse cada decisão individualmente.

Assim, apenas 2 (duas) decisões não analisam o mérito por questões processuais (grupo 1). Por outro lado, 4 (quatro) decisões consignam a inaplicabilidade do desvio produtivo, referindo simplesmente o seu não acolhimento (grupo 2). Além disso, são 68 (sessenta e oito) decisões que fazem menção à teoria do desvio produtivo, mas negam a indenização no caso concreto, especialmente pela falta de comprovação de um efetivo desvio produtivo (grupo 3).

Por fim, 7 (sete) decisões reconhecem a aplicação da teoria e, cumulativamente, concedem – ou mantêm a indenização previamente concedida – indenização a título de dano moral (grupo 4). Nessas decisões, cumpre ressaltar, o desvio produtivo não é utilizado como argumento isolado, mas como reforço argumentativo que corrobora a possibilidade de compensação a título de dano extrapatrimonial (dano moral).

Gráfico 2 – Posicionamento acerca do desvio produtivo nos acórdãos analisados



Fonte: Elaboração própria (2024).

Portanto, a expressiva maioria das decisões – 68 (sessenta e oito) das 81 (oitenta e uma) analisadas – faz menção à teoria do desvio produtivo, sem, contudo, conceder a indenização pleiteada. Com efeito, diversas dessas decisões inclusive reproduzem trechos doutrinários a respeito da teoria do desvio produtivo, o que mostra a sua efetiva reverberação na jurisprudência.

No entanto, tais decisões negam as indenizações pleiteadas pelos consumidores. E assim procedem, especialmente, à luz da falta de comprovação de um efetivo comprometimento das atividades diuturnas. Exigem uma excepcionalidade quanto à situação vivenciada pelo consumidor, afastando a possibilidade de configuração de dano simplesmente pela *perda do tempo*, ou seja, rechaça-se a ideia de um dano presumido nessas circunstâncias.

Por sua vez, apenas 4 (quatro) das 81 (oitenta e uma) decisões consignam expressamente a inaplicabilidade do desvio produtivo do consumidor. As 4 (quatro) decisões emanam do mesmo órgão fracionário – a 3ª Turma Recursal Cível –, o que sugere ser um entendimento isolado. De qualquer forma, tais decisões limitam-se a consignar o não acolhimento da teoria, sem deduzir as razões utilizadas para tanto.

Por fim, há somente 7 (sete) decisões que efetivamente acolhem a teoria do desvio produtivo e, cumulativamente, concedem a compensação pleiteada pelos consumidores. Percebe-se, assim, que menos de 10% das decisões concedem

uma indenização tendo em vista – ou incluindo como fundamento de decidir – a perda do tempo pelo consumidor.

Embora se possa apontar uma redefinição do conceito de dano moral, inclusive no âmbito jurisprudencial, a partir da ideia de desvio produtivo (Dessaune, 2023, p. 130), ainda remanesce uma tensão natural entre a tutela jurídica do tempo e a noção de *mero aborrecimento*, frequentemente utilizada para afastar a compensação a título de dano moral. Ou seja, não há como negar que a jurisprudência ainda mostra alguma resistência em conceder indenizações pela perda do tempo do consumidor, limitando essa reparação a casos excepcionais.

Não se pode, no entanto, simplesmente apontar um suposto equívoco da jurisprudência, mencionando criticamente se tratar de uma *jurisprudência defensiva*. Isso porque, efetivamente, há uma dificuldade em equacionar a tutela jurídica do tempo e o risco de que se promova “um perigoso flerte conceitual do dano com a mera conduta antijurídica, possibilitando que a responsabilidade civil possa ser utilizada em um viés puramente punitivista” (Bastos; Silva, 2020, p. 23).

Assim, passa-se a analisar o tema central do presente trabalho, isto é, como equacionar essas diversas dificuldades na tutela jurídica do tempo do consumidor, incluindo a hiperjudicialização e o risco de banalização do dano moral. Para tanto, discutem-se desde os aspectos dogmáticos da responsabilidade civil pela perda do tempo até as questões práticas, tudo isso à luz da análise jurisprudencial realizada.

3 A TUTELA JURÍDICA DO CONSUMIDOR E SEUS DESAFIOS: PERSPECTIVAS DOGMÁTICAS E PRÁTICAS DE EQUACIONAMENTO

A tutela jurídica do tempo do consumidor, conforme se extrai da análise jurisprudencial realizada, ainda encontra alguns entraves. Primeiramente, tem-se que é absolutamente minoritária a posição de absoluto rechaço à teoria do desvio produtivo. Na verdade, o grande desafio que se evidencia diz respeito à questão probatória, ou seja, à comprovação de um *efetivo desvio produtivo*. Desse modo, inicialmente, cumpre discutir algumas questões dogmáticas.

Tradicionalmente, a teoria do desvio produtivo – e os conceitos análogos – têm se lastreado em analisar a responsabilidade civil a partir do sujeito vulnerável das relações de consumo, isto é, o consumidor. Essa perspectiva acaba deixando em segundo plano a desídia do fornecedor, conferindo um enfoque praticamente exclusivo ao dano causado. Essa lógica tem um efeito prático nítido, qual seja, o de se estabelecer uma busca por uma excepcionalidade em relação às atividades cotidianas do consumidor, comprovando-se um “efetivo desvio”, conceito abstrato e que acaba atribuindo o ônus da prova ao consumidor, conforme se verificou na análise jurisprudencial realizada, na qual a maioria dos julgados perfilha esse caminho.

Nesse sentido, como primeira questão dogmática a ser analisada, parece imprescindível repensar o eixo de análise da tutela jurídica do tempo perdido, transferindo-o, ao menos parcialmente, para a conduta do fornecedor. Assim, caso o fornecedor tenha uma estrutura de atendimento adequada, efetiva, célere e eficaz, poderia se extrair um indicativo de um *mero aborrecimento*, não passível

de indenização. Aliás, os problemas são inerentes a uma sociedade de risco, de modo que não será qualquer perda de tempo passível de indenização.

Por outro lado, caso seja constatada a desídia do fornecedor, que não dispõe de meios adequados, eficazes, céleres e efetivos de atendimento, poderia se extrair um indicativo de um *dano passível de indenização*, já que, nesse caso, a situação extrapolaria o mero aborrecimento. Com isso, esclareça-se, não se está a defender uma responsabilidade civil sem dano, nem a criação de presunções absolutas, mas sim mecanismos de mitigar essas dificuldades dogmáticas, que, logicamente, se somariam aos demais elementos do caso concreto.

Nessa toada, vale dizer que raciocínio muito semelhante é trazido por Bergstein, que propõe um critério de análise denominado *menosprezo planejado*. Assim, para além do efetivo menosprezo da demanda do consumidor, deve-se verificar uma espécie de *evitabilidade* da situação, a partir da análise a respeito da possibilidade de o fornecedor, mediante a adoção de mecanismos compatíveis com o seu porte, evitar o menosprezo sofrido pelo consumidor (Bergstein, 2019, p. 104-125).

Veja-se, portanto, que a autora também propõe uma análise que abranja a perspectiva do fornecedor, a fim de evitar a imputação de todo ônus probatório ao consumidor. No entanto, para que se reconheça essa mudança do eixo de análise da tutela jurídica do tempo, também é preciso repensar o próprio substrato teórico das teorias. Diante disso, sobressai a relevância de pensar a tutela jurídica do tempo do consumidor à luz da boa-fé objetiva e de seus deveres anexos, tais como a lealdade, a transparência e a segurança.

Nesse sentido, menciona-se um dever implícito de colaboração por parte do fornecedor, consistente em evitar a perda de tempo do seu cliente, com fundamento justamente na boa-fé objetiva (Monteiro Filho, 2023, p. 129). Esse reconhecimento da tutela do tempo como dever anexo vai ao encontro do mencionado conceito de *menosprezo planejado*. Isso porque, havendo uma legítima expectativa quanto ao atendimento, a frustração dessa expectativa pode implicar no reconhecimento da responsabilidade civil do fornecedor.

Com efeito, a boa-fé, no âmbito das relações consumeristas, desdobra-se justamente como proteção da confiança do consumidor. Ou seja, pode-se dizer que “à posição de supremacia (econômica, técnica e informativa) do fornecedor é correlato o «investimento de confiança» por parte do consumidor acerca das qualidades do produto ou do serviço e das informações que lhe estão sendo prestadas” (Martins-Costa, 2024, p. 308). Assim, reconhece-se uma espécie de plasticidade da boa-fé na esfera consumerista, já que essa é conformada pela noção de vulnerabilidade e pelos predicados do equilíbrio e da transparência (Martins-Costa, 2024, p. 308).

Ademais, esse reconhecimento da boa-fé objetiva como lastro teria o condão de promover a ampliação da tutela jurídica do tempo para toda e qualquer relação jurídica, inclusive no âmbito das relações contratuais paritárias (Monteiro Filho, 2023, p. 141). Na mesma linha de raciocínio, há quem mencione a possibilidade, por meio da boa-fé objetiva e dos deveres anexos, de irradiação da tutela jurídica do tempo para o âmbito do direito administrativo (Brusco, 2023, p. 31).

Essa ampliação, no entanto, ainda não tem encontrado ressonância no âmbito da jurisprudência. Ao contrário, o Superior Tribunal de Justiça decidiu pela impossibilidade de aplicação da teoria do desvio produtivo em relações regidas exclusivamente pelo direito civil. Consignou-se, conforme se extrai do acórdão, que a teoria “é predisposta a ser aplicada no âmbito do direito consumerista, notadamente em razão da situação de desigualdade e de vulnerabilidade que são as notas características das relações de consumo” (Brasil, 2022).

A decisão explicita a análise do desvio produtivo centrada no aspecto da vulnerabilidade do consumidor. O que se propõe, repise-se, é deslocar esse eixo de análise, ao menos parcialmente, para considerar a relevância da conduta do fornecedor. Além disso, ao contrário do que se poderia pensar, a ampliação da teoria do desvio produtivo para outros ramos poderia contribuir significativamente para a sua aplicação no próprio direito do consumidor.

Isso porque haveria um espaço profícuo para o desenvolvimento de um diálogo de fontes entre o direito do consumidor e as mais diversas áreas, com destaque para o direito civil. O diálogo de fontes tem o objetivo de revisitar os elementos clássicos de resolução de antinomias, razão pela se fala em *diálogo*, em detrimento da utilização da expressão *conflito* (Marques, 2004, p. 42). Assim, podem ser mencionadas três formas de diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil.

A primeira forma é o denominado *diálogo sistemático de coerência*, no qual há a utilização das bases conceituais de um sistema (ou microsistema) pelo outro (Marques, 2004, p. 45). Por sua vez, fala-se em um *diálogo sistemático de complementariedade e subsidiariedade* para fazer referência à possibilidade de aplicação coordenada das normas, especialmente para aplicar normas mais favoráveis ao consumidor (Marques, 2004, p. 45). Por fim, há o chamado *diálogo de coordenação e adaptação sistemática*, que tem como premissa as influências recíprocas entre os diferentes sistemas (ou microsistemas), inclusive na esfera jurisprudencial (Marques, 2004, p. 46).

Nessa linha de raciocínio, a ampliação da tutela jurídica do tempo viabilizaria todas essas mencionadas formas de diálogo de fontes, com destaque para o *diálogo de coordenação e adaptação sistemática* no âmbito da jurisprudência, já que se permitiria uma maior discussão a respeito do tema. Justamente por esses possíveis diálogos, entende-se que é acertada a utilização da categoria dos danos morais para discutir a tutela jurídica do tempo.

Isto é, a criação de uma modalidade autônoma de dano ou mesmo de um *tertium genus* traria uma dificuldade dogmática, considerando a complexidade de distinguir o dano moral e um pretense dano temporal autônomo (Bastos; Silva, 2020, p. 22). Para além disso, uma categoria autônoma também não traria maior segurança ou objetividade para a parametrização da matéria, razão pela qual se entende pela necessidade de (re)discutir o conceito de dano moral, mas não o rechaçar, desconsiderando toda a construção quanto à matéria (Bastos; Silva, 2020, passim).

A releitura dessas questões dogmáticas poderia viabilizar, em alguma medida, uma parametrização mais objetiva dos critérios utilizados no âmbito da jurisprudência. Até porque das 81 (oitenta e uma) decisões analisadas, 68

(sessenta e oito) aludiram à falta de comprovação de um efetivo *desvio produtivo*. Assim, o grande desafio, conforme mencionado, diz respeito à distinção entre o “mero aborrecimento” e o desvio produtivo, o que poderia ser mitigado por uma redefinição teórica dos alicerces da teoria, bem como influenciado pelo diálogo de fontes a partir da ampliação do âmbito de aplicação da tutela jurídica do tempo.

Por fim, resta analisar uma questão prática, que não deixa, no entanto, de envolver também aspectos dogmáticos. Trata-se da pertinente preocupação com a hiperjudicialização do tema, o que fica comprovado pelo significativo número de decisões constatado na pesquisa jurisprudencial realizada, que abrange um período de pouco mais de 6 (seis) meses do ano de 2024.

Inicialmente, não há dúvida quanto à relevância dos chamados métodos adequados de solução de conflitos, diversos da jurisdição propriamente dita, como a conciliação, a mediação e os chamados ODR’S (*online dispute resolutions*), no espectro do que se convencionou chamar de justiça multiportas. Todos esses institutos vão ao encontro do movimento crescente de desjudicialização, encontrando grande espaço de atuação, inclusive com o uso da inteligência artificial nos ODR’S, no âmbito do direito do consumidor.

Para além da justiça multiportas, pode-se pensar também no que Didier Jr. e Fernandez (2023, p. 183) denominam “trânsito entre portas de acesso à justiça”, para fazer alusão a uma espécie de conjugação, para resolução da mesma lide, de mais de um método de solução de conflitos. Exemplificando, mencionam que “após a provocação do Judiciário, pode haver o encaminhamento das partes para tentativa de autocomposição por meio, por exemplo, da plataforma *consumidor.gov.br* [...]” (Didier Jr.; Fernandez, 2023, p. 184), o que se aplicaria plenamente à discussão envolvendo a tutela jurídica do tempo.

Os chamados métodos adequados de solução de conflitos, no entanto, não são objeto central do presente trabalho. Primeiro, porque há vasta produção acadêmica e doutrinária tratando da aplicação desses métodos no direito do consumidor. Mas também – e sobretudo – porque diversos desses métodos dependem de algum consenso, ainda que mínimo, entre as partes.

Diante disso, pretende-se abordar a questão da hiperjudicialização a partir de outro prisma. Nesse sentido, percebe-se que grande parte das decisões analisadas diz respeito a fornecedores cujos setores estão sujeitos a alguma forma de regulação. Isso ocorre, notadamente, no âmbito dos serviços financeiros e no setor de telecomunicações, que são justamente os dois setores com mais demandas na pesquisa realizada.

Assim, deve-se pensar em uma *administrativização* da tutela do tempo perdido, especialmente no âmbito de agências reguladoras, que dispõem de um significativo poder normativo. Exemplo dessa administrativização, inclusive com prefixação de indenização, é o Regulamento nº 261/2004 no âmbito da União Europeia, que estabelece valores de indenização por determinados infortúnios ocorridos no transporte aéreo (União Europeia, 2004).

Desse modo, poder-se-ia pensar em uma fixação de situações passíveis de indenização – e até mesmo o respectivo quantum indenizatório – por meio do exercício do poder normativo pelos órgãos reguladores. Nesse sentido, fazendo alusão ao próprio regulamento europeu, Bergstein (2019, p. 226) pontua que a

fixação de compensação no âmbito administrativo assumiria um importante papel preventivo, ao incentivar a qualificação da estrutura de atendimento por parte dos fornecedores.

Ademais, essa administrativização permitiria punir os fornecedores desidiosos, evitando que esses obtenham proveito justamente da violação à boa-fé objetiva. É fato, no entanto, que nem todos os órgãos reguladores dispõem de atribuição para tanto, o que seria perfeitamente contornável por meio de uma reforma legislativa, ampliando o poder normativo nessa matéria. Desse modo, restaria mitigada a dificuldade de verificação objetiva do dano moral em matéria de perda do tempo.

Por fim, como último equacionamento prático, percebe-se que todas as decisões analisadas envolviam demandas individuais. Nesse ponto, cumpre mencionar a relevância de intensificar a tutela coletiva, inclusive por meio das chamadas decisões estruturais (Bergstein, 2019, p. 250-256). A decisão estrutural tem como objetivo “implantar uma reforma estrutural (*structural reform*) em um ente, organização ou instituição, com o objetivo de concretizar um direito fundamental, realizar uma determinada política pública ou resolver litígios complexos” (Didier Jr. *et al.*, 2017, p. 48).

Assim, na lição de Arenhart (2013, p. 391), são decisões que não se limitam a buscar a resolução do litígio sujeito à apreciação jurisdicional, mas objetivam dirimir a controvérsia propriamente dita. Como há um desafio jurisdicional quanto à fixação de parâmetros objetivos nos processos individuais, os processos estruturais têm um campo possível de atuação no âmbito da tutela jurídica do tempo do consumidor, justamente para construir parâmetros de compensação.

Essa utilização dos processos estruturais também seria pertinente à luz de uma perspectiva de prevenção de danos, podendo-se imaginar até mesmo a fixação de obrigações de fazer aos fornecedores em sede de decisão estrutural, objetivando a qualificação do atendimento aos consumidores. Até porque, na linha do movimento de despatrimonialização do direito privado, cada vez mais tem sobrelevado a importância da prevenção de danos, considerando a insuficiência do paradigma da reparação (Rodrigues, 2020, p. 8).

Portanto, o objetivo do presente trabalho foi identificar os entraves em relação ao *desvio produtivo* na jurisprudência, a partir de uma análise qualitativa e quantitativa de decisões do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. A partir disso, discutiram-se diversas questões dogmáticas e pragmáticas que podem, em alguma medida, mitigar ou suplantar os mencionados entraves. Por fim, cumpre ressaltar que, se a luta por direitos é, realmente, a história do milênio, como afirma Rodotá (2014, p. 93), é preciso pensar nesses – novos – direitos com cautela, sustentação dogmática e aplicabilidade prática objetiva, perspectivas que nortearam a análise do presente trabalho.

CONCLUSÃO

O presente estudo objetivou discutir perspectivas de equacionamento em relação às dificuldades que circunscrevem a tutela jurídica do tempo do consumidor. Assim, traçou-se uma breve perspectiva a respeito da evolução da responsabilidade

civil, explicitando um processo de ampliação dos danos passíveis de compensação, que culmina com a inclusão do tempo como bem jurídico passível de tutela.

Na sequência, analisou-se um conjunto de acórdãos do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, a fim de verificar os entraves à compensação por tais danos. Desse modo, constatou-se que a maioria dos acórdãos – 68 (sessenta e oito) dos 81 (oitenta e um) analisados – faz menção ao desvio produtivo do consumidor, negando, no entanto, a compensação pleiteada no caso concreto. Assim, os principais entraves identificados, a partir da análise jurisprudencial, foram a questão probatória, a dificuldade de quantificação dos danos e o risco de hiperjudicialização da temática.

Com base na identificação desses entraves, discutiram-se perspectivas de equacionamento desses desafios. Primeiramente, quanto à questão probatória, apontou-se a necessidade de uma redefinição do eixo de análise da responsabilidade civil pela perda do tempo. Ressaltou-se a imprescindibilidade de conceder um enfoque à conduta do fornecedor, a ser analisada em cotejo com o dano causado. Na sequência, referiu-se a relevância de conferir fundamentação teórica ao desvio produtivo do consumidor com base na boa-fé objetiva e seus deveres anexos.

Além disso, referiu-se a possibilidade de ampliar a tutela jurídica do tempo para outras áreas, o que poderia beneficiar o próprio direito do consumidor, considerando a possibilidade de diálogo de fontes, especialmente no campo jurisprudencial (diálogo de coordenação e adaptação sistemática). Justamente por isso, a fim de conferir substância dogmática à tese, rechaçou-se a necessidade de criação de uma nova categoria de danos, apontando-se a suficiência da categoria dos danos morais.

Por sua vez, quanto ao risco de hiperjudicialização, mencionou-se a possibilidade de administrativização da tutela do tempo, especialmente porque a maior parte das decisões analisadas diz respeito a setores que contam com alguma forma de regulação. Desse modo, referiu-se a viabilidade de tais órgãos reguladores fixarem hipóteses de compensação de danos, inclusive com a prefixação dos valores em razão da perda do tempo.

Por fim, ainda quanto à temática da hiperjudicialização, fez-se menção à justiça multiportas, especialmente à luz da possibilidade de conjugação entre diferentes meios adequados de solução de conflitos (trânsito entre portas). Nesse sentido, referiu-se a relevância de intensificação dos processos coletivos, especialmente a partir de processos estruturais, com o objetivo de construir efetivas soluções voltadas à tutela do consumidor – e não somente resolver os conflitos submetidos à jurisdição.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. D.; PINTO, E. R. G. C.; ARAGÃO L. M. Responsabilidade civil pelo desvio produtivo: estudo de caso para identificar o posicionamento do Tribunal de Justiça de São Paulo na aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor. *Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM*, [s. l.], v. 16, n. 1, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/revistadireito/article/view/e38045>. Acesso em: 15 jul. 2024.

ARENHART, S. C. Decisões estruturais no processo civil brasileiro. *Revista de Processo*, v. 38, n. 225, p. 389-410, nov. 2013.

BASTOS, D. D.; SILVA, R. P. A busca pela autonomia do dano pela perda do tempo e a crítica ao *compensation for injury as such*. *Civilística.com*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, p. 1-27, 2020. Disponível em: <https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/554>. Acesso em: 17 jul. 2024.

BAUDRILLARD, J. *A sociedade do consumo*. Tradução Artur Morão. Lisboa: Edições 70, 1995.

BECK, U. *Sociedade de risco: rumo a uma outra modernidade*. Tradução Sebastião Nascimento. São Paulo: Editora 34, 2011.

BERGSTEIN, L. *O tempo do consumidor e o menosprezo planejado: o tratamento jurídico do tempo perdido e a superação das suas causas*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 13 jul. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Recurso Especial nº 1.962.275/GO*. 2ª Seção. Relator: Ricardo Villas Bôas Cueva, 24 de abril de 2024. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?num_registro=202102997342. Acesso em: 15 jul. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Recurso Especial nº 2.017.194/SP*. 3ª Turma. Relator: Nancy Andrighi, 25 de outubro de 2022. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/SCON/GetInteiroTeorDoAcordao?num_registro=202201610411&dt_publicacao=27/10/2022. Acesso em: 18 jul. 2024.

BRUSCO, A. B. Tempo como bem jurídico: estudo do ss.uu, *ordinanza* 8236/2020 sob a perspectiva comparada. In: MONTEIRO FILHO, C. E. R.; ROSENVALD, N. *Estudos de responsabilidade civil em perspectiva comparada*. Brasília: Instituto Brasileiro Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, 2023. p. 23-39.

DE MASI, D. *O ócio criativo: entrevista à Maria Serena Palieri*. Tradução Léa Manzi. Rio de Janeiro: Sextante, 2000.

DESSAUNE, M. A superação do argumento do “mero aborrecimento” promovida pela Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor na Jurisprudência brasileira. *Revista IBERC*, Belo Horizonte, v. 6, n. 3, p. 113-132, 2023. Disponível em: <https://revistaiberc.responsabilidadecivil.org/iberc/article/view/270>. Acesso em: 17 jul. 2024.

DESSAUNE, M. *Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*. São Paulo: RT, 2011.

DESSAUNE, M. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: um panorama. *Direito em Movimento*, [s. l.], v. 17, n. 1, p. 15-31, 2019. Disponível em: <https://ojs.emerj.com.br/index.php/direitoemmovimento/article/view/137>. Acesso em: 13 jul. 2024.

DIDIER JR., F; FERNANDEZ, L. O sistema brasileiro de justiça multiportas como um sistema auto-organizado: interação, integração e seus institutos catalisadores. *Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro*, Rio de Janeiro, n. 88, p. 165-192, abr./jun. 2023, Disponível em: <https://www.mprj.mp.br/servicos/revista-do-mp/revista-88/artigo-das-pags-165-192>. Acesso em: 18 jul. 2024.

DIDIER JR., F.; ZANETI JR., H.; OLIVEIRA, R. A. Notas sobre as decisões estruturantes. *Civil Procedure Review*, v. 8, n. 1, p. 46-64, jan./abr. 2017. Disponível em: <https://www.civilprocedurereview.com/revista/article/view/138>. Acesso em: 19 jul. 2024.

GOÑI, Á. R.; AZEVEDO, F. C. A teoria do desvio produtivo do consumidor: uma perspectiva doutrinária e jurisprudencial no Brasil atual. *Direito e Desenvolvimento*, [s. l.], v. 13, n. 1, p. 212-223, 2022. Disponível em: <https://periodicos.unipe.br/index.php/direitoedesenvolvimento/article/view/1171>. Acesso em: 15 jul. 2024.

HAN, B. *Sociedade do cansaço*. Tradução Enio Paulo Giachini. Petrópolis: Vozes, 2015.

LIPOVETSKY, G. *A felicidade paradoxal: ensaio sobre a sociedade de hiperconsumo*. Tradução Maria Lucia Machado. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.

LOPEZ, T. A. Responsabilidade civil na sociedade de risco. *Revista da Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo*, [s. l.], v. 105, p. 1.223-1.234, 2010. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rfdusp/article/view/67932>. Acesso em: 12 jul. 2024.

MARQUES, C. L. Superação das antinomias pelo diálogo das fontes: o modelo brasileiro de coexistência entre o Código de Defesa de Defesa do Consumidor e o Código Civil de 2002. *Revista da Esmese, Aracaju*, n. 7, p. 15-54, 2004.

MARTINS-COSTA, J. *A boa-fé no direito privado: critérios para sua aplicação*. 3. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2024.

MONTEIRO FILHO, C. E. R. Lesão ao tempo: configuração e reparação para além das relações de consumo. In: MONTEIRO FILHO, C. E. R.; ROSENVALD, N. *Estudos de responsabilidade civil em perspectiva comparada*. Brasília: Instituto Brasileiro Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, 2023. p. 122-145.

MORAES, M. C. B. A constitucionalização do direito civil e seus efeitos sobre a responsabilidade civil. *Direito, Estado e Sociedade*, [s. l.], n. 29, 2014. Disponível em: <https://revistades.jur.puc-rio.br/index.php/revistades/article/view/295>. Acesso em: 12 jul. 2024.

OST, F. *O tempo do direito*. Tradução Élcio Fernandes. Bauru: Edusc, 2005.

RODOTÁ, S. *El derecho a tener derechos*. Tradução José Manuel Revuelta. Madri: Editorial Trotta, 2014.

RODRIGUES, C. M. Reparação de danos e função preventiva da responsabilidade civil: parâmetros para o ressarcimento de despesas preventivas ao dano. *Civilística.com*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 1-37, 2020. Disponível em: <https://civilistica.emnuvens.com.br/redc/article/view/505>. Acesso em: 19 jul. 2024.

SCHREIBER, A. *Direito civil e constituição*. São Paulo: Atlas, 2013.

SILVA NETO, O. C. Responsabilidade civil pela perda do tempo útil: tempo é um ativo indenizável? São Paulo, *Revista de Direito Civil Contemporâneo*, v.4, p. 139-162, jul./set. 2015.

TEIXEIRA, T.; AUGUSTO, L. S. O dever de indenizar o tempo desperdiçado (desvio produtivo). *Revista da Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo*, [s. l.], v. 110, p. 177-209, 2016. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rfdusp/article/view/115490>. Acesso em: 14 jul. 2024.

UNIÃO EUROPEIA. *Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho*, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indenização e a assistência dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e que revoga o Regulamento (CEE) nº 295/91. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A32004R0261>. Acesso em: 18 jul. 2024.

VERBICARO, D.; SILVA, L. T. P.; KOURY, S. C. O dano temporal como categoria de dano autônomo na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. *Revista Jurídica Unicuritiba*, v. 4, n. 71, p. 214-236. Disponível em: <https://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/4426>. Acesso em: 15 jul. 2024.