

PERDA DO TEMPO ÚTIL: consequências jurídicas

ARAÚJO, Marielle Oliveira¹
SILVA, Priscilla Santana Silva²

RESUMO: Este texto tem por tema a perda do tempo útil e suas consequências jurídicas. Justifica-se haja vista o fato de a sociedade contemporânea apresentar uma demanda cada vez maior quanto à indenização pelo tempo perdido. O objetivo no qual se embasa a pesquisa é o de avaliar a massa documental (leis - Constituição Federal, o Código Civil, o Código de Defesa do Consumidor – doutrinas e jurisprudências), tendo, para tanto, a seguinte problematização: a) como se tem conceituado o tempo útil na esfera jurídica? Quais os elementos necessários para caracterizá-lo? b) qual o vínculo pode se estabelecer entre a perda do tempo útil e a relação de consumo? c) como tem sido o posicionamento dos tribunais e dos doutrinadores acerca deste assunto? São essas as questões que se propõe responder neste trabalho. Ante o exposto, por uma questão didática, o trabalho se divide em três capítulos, sendo que no primeiro o tempo útil é conceituado como um bem passível de tutela jurídica, observando-se os requisitos necessários para sua caracterização. O segundo trata da relação de consumo, elencando alguns dispositivos constitucionais, além de conceituar consumidor e fornecedor. Por último, o terceiro demonstra como o tema está sendo trabalhado na esfera cível, haja vista a aplicação do dano moral e a responsabilidade civil, observando a aplicação dos tribunais. Por fim, para que lograsse êxito, o trabalho tem por metodologia a pesquisa bibliográfica e documental (coleta de julgados sobre o tema), utilizando-se de autores de renomes, tais como: Pablo Stolze Gagliano e Vitor Guglinski.

PALAVRAS-CHAVE: Tempo útil. Perda. Consequências jurídicas.

INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem por tema a perda do tempo útil e suas consequências jurídicas. Justifica-se haja vista o fato de a sociedade contemporânea apresentar uma demanda cada vez maior quanto à indenização pelo tempo perdido.

O objetivo no qual se embasa a pesquisa é apresentar o tratamento jurídico dado ao tema com fundamento na Constituição Federal, no Código Civil, no Código de Defesa do Consumidor, bem como em doutrinas e jurisprudências. Como norte dos estudos têm-se as seguintes problematizações: a) como se tem conceituado o tempo útil na esfera jurídica? Quais os elementos necessários para caracterizá-lo? b) qual o vínculo pode se estabelecer entre a perda do tempo útil e a relação de consumo? c) como tem sido o posicionamento dos tribunais e dos doutrinadores acerca deste assunto?

Em resposta aos problemas propostos, num primeiro momento será apresentada a conceituação de tempo útil, como um bem passível de tutela jurídica. Importante destacar que para que haja tal tutela e amparo da norma estabelecida em Direito, não será toda e qualquer situação que exponha o consumidor à perda de tempo suscetível de indenização. Por isso, devem-se observar os requisitos necessários para a sua caracterização.

Num segundo momento, necessário se faz tecer considerações acerca da relação de consumo com foco em alguns dispositivos constitucionais, que são utilizados por doutrinadores e alguns tribunais que têm acatando a teoria em estudo. Ademais, tem-se ainda a conceituação das

¹ Acadêmica do Curso de Direito da Unievangélica – Anápolis-Go.

² Professora Mestre em Direito Público (Uniceub). Professora de Direito Civil, Linguagem Jurídica e Direitos do Consumidor na Unievangélica. E-mail: priscillasantana_@hotmail.com

figuras do consumidor e do fornecedor, personagens indispensáveis ao estudo da teoria do da perda do tempo útil.

Por último, o texto visa explorar na esfera cível, haja vista a aplicação do dano moral e a responsabilidade civil, observando como alguns tribunais brasileiros aplicam a teoria em estudo e o entendimento judicial.

Diante de tal proposta, para lograr êxito, o trabalho adota por metodologia a pesquisa bibliográfica e documental (coleta de julgados sobre o tema), utilizando-se de autores de renomes, tais como: Pablo Stolze Gagliano e Vitor Gaglianini.

A pesquisa espera colaborar, mesmo que de forma modesta, para a melhor compreensão da questão planteada, indicando aspectos fundamentais para a compreensão da teoria em estudo, baseando-se em doutrinas e entendimentos judiciais.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O tempo é um lapso temporal que varia de acordo com a duração de cada período. Assim, a palavra tempo significa a duração dos fatos, determina momentos, períodos e épocas; expressa a ideia de sucessão de horas, dias e anos. Porém, o tempo já não é apenas uma simples unidade de medida, pois simboliza algo mais. Seu significado tomou grandes proporções na sociedade moderna, pois passou a representar o transcurso da vida. Logo, a vida se tornou um bem tutelado no âmbito constitucional, conseqüentemente, abarcando o tempo. (MELLO, 2013)

Assim, a vida se traduz na própria existência, decorrendo-se o tempo desde o nascimento até a morte. Destarte, o simples transcorrer de horas ou até mesmo dias não é algo a ser apenas mensurado nem tão somente avaliado, pois se trata do decurso e do esvair-se da vida humana (PEREIRA, 2015). Acerca do tema, nesse mesmo sentido, Mello explana que:

[...] o decurso de uma hora, um dia ou um mês, não representa somente uma unidade de medida de tempo, mas a própria vida traduzida no passar desse tempo. Portanto, quando se dedica tempo à determinada atividade, significa dizer que se está dedicando uma parcela da própria existência à essa atividade. Da mesma forma, quando se despende tempo com algo, significa, igualmente, que se está despendendo uma parcela dessa existência. (2013, p.56)

Segundo apontam estudos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2016) a expectativa de vida do cidadão brasileiro é de aproximadamente 72 anos e 9 meses. Daí extrai-se a importância do tempo, pois esta média é uma riqueza individual, um bem pertencente a cada cidadão. Como acentua Pereira (2015). Esse será o período utilizado para desempenhar atividades, realizar sonhos, descansar, estar com a família e amigos, trabalhar, entre outros. À vista disso, o tempo é um fato gerador para o desenvolvimento pessoal e profissional de cada indivíduo.

Conseqüentemente, algumas situações poderão resultar na violação desse bem que é, atualmente, objeto passível de reparação. Como é o caso daquele que o perde quando fica “preso” no trânsito, tenta efetuar o cancelamento de uma contratação não mais vantajosa, tenta cancelar e requerer o estorno de uma cobrança indevida no cartão de crédito, aguarda por atendimento em consultórios médicos ou sofre com atrasos em embarques ou em voos, entre outros. Por essas razões, o tempo tem se tornado objeto de reparação, tendo em vista sua escassez.

Pode-se dizer que o tempo é um patrimônio individual, pois é capaz de ser revertido pecuniariamente através do trabalho desempenhado por meio de determinada atividade. Assim, considerando a sociedade capitalista do mundo moderno, o teórico Karl Marx entendeu que a atividade que demandasse mais tempo para ofertar determinado produto ou serviço ao mercado consumidor, teria um valor mais elevado em relação as demais. Segundo a teoria do valor-trabalho, o valor econômico de cada mercadoria posta no mercado, seria determinado pela quantidade de trabalho necessária para a sua produção. Conseqüentemente, o valor de cada mercadoria deveria reproduzir a quantidade de tempo gasto para sua elaboração (ATAÍDE, 2014).

É certo que a supracitada teoria não é utilizada em nosso meio, visto que a mercadoria posta no mercado não é valorada de acordo com o tempo necessário para produzi-la. Mas há que se destacar o valor e a importância dados ao tempo ainda nessa época, pois já se percebia que ele era

irrecuperável, de modo que deveria ser recompensado, aquele que dele dispusesse para concretizar algum produto ou serviço (PEREIRA, 2015).

Ademais, o tempo constitui um valor, pois é juridicamente relevante e está sendo tutelado nos tribunais. Tem-se levado em consideração que o tempo é irrecuperável, inacumulável e insubstituível, sendo, portanto, um bem único e escasso, visto que cotidianamente, a coletividade não é capaz de despende desse bem abundantemente. Comentando sobre a questão, Maia sintetiza com clareza da seguinte maneira:

Dessa forma, o direito à tutela do tempo para desenvolvimento da personalidade humana representa consequência direta dos direitos fundamentais à dignidade e à liberdade do ser humano. Destarte, o dano injusto a esse bem jurídico representa ofensa distinta da esfera patrimonial ou mesmo moral em sentido estrito do cidadão. Aliás, o reconhecimento da autonomia do dano temporal ensejará maior repercussão pedagógica entre os fornecedores na seara da responsabilização civil por perda indevida de tempo, uma vez que o tempo humano passará a ter valor em si mesmo considerado e não por eventuais consequências econômicas ou morais de sua violação as quais poderão ser reparadas conjuntamente, afirme-se in passant (2014, p. 163).

Logo, com o desenvolvimento do Direito como uma ciência jurídica, observou-se a necessidade de se pautar no tempo para a efetivação das atividades forenses. Com uma análise rápida, verifica-se que a noção de tempo está permeada em todo o ordenamento jurídico brasileiro. Desta forma, é nítida sua relação íntima com o Direito, visto que ele se constitui como um bem essencial e imprescindível para a manutenção dos direitos fundamentais e individuais (DELMONI, 2015).

Assim, o tempo está presente nas normas processuais que preveem prazos para propositura da ação e realização de atos processuais; nas normas trabalhistas, fixa o tempo determinado para realização do trabalho; nas normas penais, limita a duração das penas; nas normas tributárias e empresariais, fixa o prazo para o recolhimento dos tributos; e nas normas consumeristas prevê prazos para prescrição e decadência e limita prazos para que o fornecedor sane os vícios de determinado produto ou serviço (MELLO, 2013).

Nesta vertente, extrai-se a importância do tempo para a garantia de direitos fundamentais, abarcando a criação, modificação ou extinção de direitos dentro de uma relação jurídica. O Código de Defesa do Consumidor (1990) traz em alguns de seus dispositivos a relevância do tempo, como explicita o artigo 18 “*caput*” e seguintes:

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I- a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; II- a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III- o abatimento proporcional do preço.

Neste diapasão, verifica-se ainda que o tempo é imprescindível para a vida cotidiana, não apenas para o trabalho, mas também para o lazer, para fazer uma viagem com os amigos, ou uma comemoração em família ou tão somente para ficar em casa e descansar após um dia árduo de trabalho (SILVA, 2017).

Portanto, segunda esta perspectiva, parece razoável e justo que aquele que, por ação ou omissão, ferir o direito de terceiro e, conseqüentemente, o fizer perder algum tempo que poderia ser utilizado para realizar determinada atividade pessoal, seja obrigado a repará-lo na medida do possível. Nesse sentido, o Juiz de Direito do Tribunal de Justiça de Pernambuco, Luiz Mário Moutinho, ao analisar o tema, aduz que:

[...] Hoje a realidade da compensação dos cheques é outra, muito mais rápida, 24 ou 48 horas. Porém, permanecer horas na fila de um banco não corresponde à legítima expectativa do consumidor do século XXI, quando um milésimo de segundo é uma eternidade. O tempo é hoje um bem jurídico e só o seu titular pode dele dispor. Quem injustificadamente se apropria deste bem, causa lesão que, dependendo das circunstâncias pode causar dano que vai além do simples aborrecimento do cotidiano, ou seja, dano moral. (MOUTINHO *apud* GUGLINSKI, 2012, *online*)

As observações do magistrado ilustram com clareza como essa questão está sendo interpretada atualmente. Pois, a má prestação de um serviço pode ferir a razoabilidade de tempo aceita pela norma e causar frustração ao consumidor, seguidos de impaciência, intolerância e irritação (GUGLINSKI, 2012).

Logo, ressalta-se que o tempo gasto na fila de um banco ou supermercado, ou na espera de um call center (centro de ligação), por exemplo, para usufruir de um determinado serviço ou até mesmo para solucionar algum problema causado pelo próprio fornecedor, poderia ser utilizado para resolver alguma questão particular ou se dedicar a outras atividades. Assim, nasce para o consumidor o sentimento de descaso, quando ele se vê a mercê das práticas daquele que oferta o serviço ao mercado até que seja solucionado o infortúnio.

Ao passo que o tempo começou a ser tutelado como bem jurídico no direito brasileiro, o consumidor ganhou mais apoio por parte do Estado. De modo que, quando aquele é transgredido há a violação do direito à paz, à tranquilidade, à prestação adequada de serviços, em suma, a tudo que é inerente à dignidade da pessoa humana, este, portanto, tutelado pela Magna Carta de 1988. Desta forma, quando se aborda este tipo de violação ao direito do cidadão, não se infere apenas o direito do consumidor, mas abarca, conseqüentemente, os direitos fundamentais tutelados no Texto Constitucional, que será exposto mais adiante (GUGLINSKI, 2012).

Por conseguinte, muitas situações do cotidiano podem refletir a sensação de perda de tempo, todas com um verbo em comum- esperar. Mas deve-se observar que diversas ocasiões devem ser toleradas já que fazem parte da vida em sociedade, caso contrário, a corpo social do Estado se dissolveria em tantas lides que seriam propostas ao Poder judiciário (ANDRADE, 2008).

Portanto, o tempo livre, o qual se busca tutela, para que seja passível de reparação, deverá ser atingido por situações intoleráveis, caracterizadas por desídia e desrespeito ao consumidor, que muitas vezes será obrigado a sair da sua rotina e abandonar seus planos particulares para solucionar problemas causados por atos ilícitos e condutas abusivas do fornecedor. Assim, a ocorrência de situações que abusam do que é usualmente aceito como “normal” e que ensejam espera por parte do consumidor, caracterizará a perda do tempo útil (DUARTE, 2015).

Corriqueiramente, em contato com os centros de ligações a espera ultrapassa mais de 30 minutos. Particularmente, o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) tem causado muitos questionamentos dos consumidores, por violar diretamente o Código de Defesa do Consumidor. Então, foram criados em 31 de julho de 2008 o Decreto Federal nº 6.523 e, posteriormente, em 13 de outubro de 2008, a Portaria nº 2.014. Assim, as operadoras de serviços reguladas pelo poder público federal deveriam se adaptar a ambos os dispositivos até 1º de dezembro de 2008. Reza o artigo 4º, do Decreto Federal nº 6.523/2008 que:

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

[...]

§4º Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada (PLANALTO, 2008, *online*).

Em complemento, o artigo 1º da Portaria nº2.014/ 2008, regulamenta da seguinte forma “O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo consumidor, será de até 60 (sessenta) segundos, ressalvadas as hipóteses especificadas nesta Portaria” (PROCON, 2008, *online*). Desta forma, fica nitidamente claro o quão tem se desrespeitado o direito do consumidor, ao ferir princípios básicos e basilares como a dignidade humana, boa-fé,

transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade, estabelecidos também no artigo 8º do supramencionado decreto.

Com isso, conclui-se que a operadora de serviço que extrapolar os limites aceitos pela norma reguladora entrará em choque direto com o consumidor, visto que o ferirá um direito implicitamente constitucional. Pois o tempo útil não abarca somente a ideia de tempo livre do cidadão, mas também o tempo que seria utilizado para realização de uma atividade pessoal, constituindo desta forma um bem particular e intrínseco a personalidade humana. Logo, tratando-se de tempo, aquele que não se constituir como seu titular, não estará autorizado a dele se apropriar (GUGLINSK, 2012).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta texto teve por objetivo abordar a teoria da perda do tempo útil e suas consequências jurídicas nos tribunais brasileiros. Para o alcance desse objetivo foram traçados objetivos específicos, bem como elencadas algumas perguntas que seriam respondidas no decorrer do texto.

Atualmente, o tempo útil é conceituado como um bem inerente ao ser humano, sendo assim indisponível e, portanto, passível de reparação, quando seu titular injustamente perdê-lo em razão de uma conduta reprovável do fornecedor, tanto na prestação de serviço quanto na oferta de produtos ao mercado consumidor.

Nessa esteira, deve-se observar quando o tempo perdido será considerado indenizável, pois não é um mero aborrecimento que dará luz à reparação na esfera jurídica. Assim, primordialmente, a atividade desenvolvida pelo fornecedor, que der causa à perda, deve ser habitual e remunerada pelo consumidor. Além disso, apesar da responsabilidade do fornecedor ser objetiva, o consumidor precisa demonstrar o dano resultante da conduta reprovável por aquele.

A teoria da perda do tempo útil tem estrita relação com o direito consumerista, uma vez que tanto consumidor quanto fornecedor são protagonistas da teoria estudada. O legislador tratou de conceituá-los no Código de Defesa do Consumidor e ainda amparou o consumidor de forma especial, observando sua vulnerabilidade e, por intermédio de dispositivos desse microsistema do Direito brasileiro, tentando equilibrar as desigualdades entre as partes.

Logo, a teoria supracitada pode ser entendida como um pilar na defesa dos direitos do consumidor e, por isso está intimamente ligada a esse ramo do Direito. Deve-se observar que a doutrina ainda estabeleceu seus próprios conceitos sobre o consumidor. Assim, originou-se assim uma classificação em que enquadra a figura do consumidor como consumidor efetivo, *standart* ou *stricto senso* e consumidor equiparado.

Diante da teoria da perda do tempo útil ou produtivo, alguns tribunais brasileiros têm se posicionado de forma positiva, proferindo decisões e julgando pelo entendimento de que o consumidor é suscetível de indenização e ressarcimento, sobretudo, por dano moral pelo injusto prejuízo, que de qualquer modo, o fornecedor tiver dado origem. Por um lado, esse acatamento por parte dos tribunais, trás uma crescente demanda sobre o assunto, tendo por base legislações e normas do direito brasileiro pátrio. E por outro lado, têm-se o fornecedor que deve ficar cada vez mais rigoroso quanto às normas legais e à reprovabilidade de condutas que podem restar reprováveis.

Esta pesquisa, que ainda é incipiente, acaba por despertar ainda mais a pesquisadora sobre esse tema, que relevante é. Há uma necessidade, agora ainda mais, de aprofundar nas questões atinentes ao assunto para que não se formem mais profissionais leigos no assunto. É preciso, pois, que restem demonstrados os principais aspectos da teoria da perda do tempo útil e sua abrangência no âmbito do direito do consumidor.

REFERÊNCIAS

ALEXANDRIDIS, Georgios. Consumidor por equiparação- Vítima do acidente de consumo. **Jus**
Brasil, 2013. Disponível em: <

<https://georgiosalexandridis.jusbrasil.com.br/artigos/112020965/consumidor-por-equiparacao-vitima-do-acidente-de-consumo>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

ANÁPOLIS. **Lei complementar nº 181, de 06 de junho de 2008**. disponível em:< <https://leismunicipais.com.br/a/go/a/anapolis/lei-complementar/2008/19/181/lei-complementar-n-181-2008-altera-dispositivos-da-lei-n-258-99-de-17-de-maio-de-1999-que-estabelece-a-obrigatoriedade-das-agencias-bancarias-estabelecidas-no-municipio-de-anapolis-de-colocar-a-disposicao-dos-usuarios-pessoal-suficiente-no-setor-de-caixas-para-que-o-atendimento-seja-efetuado-em-tempo-razoavel-e-da-outras-providencias>>. Acesso em: 14 abr. 2018.

ANDRADE, André Gustavo Correa de. **Dano moral em caso de descumprimento de obrigação contratual**, 2008. Disponível em: < http://portaltj.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=a2768f6d-cc2b-4bc6-bc84-d02365e35763&groupId=10136>. Acesso em: 20 de nov. de 2017.

ATAIDE, Glauber. A jornada de trabalho- Karl Marx, 2014. Disponível em: < <http://averdade.org.br/2014/07/jornada-de-trabalho-karl-marx/>>. Acesso em: 30 de out. de 2017.

BRASIL. **Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008**. Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990. Diário Oficial da União, Brasília, 1 ago 2008. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm>. Acesso em: 15 de nov. de 2017.

_____. Código civil. **Lei 10.146, de 10 de janeiro de 2002**. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm>. Acesso em:13 abr. 2018.

_____. Código de defesa do consumidor. **Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Diário Oficial da União, Brasília, 12 set 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 14 abr. 2018.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em 20 de nov. de 2017.

DELMONI, Jéssica Ferreira. A responsabilidade civil pela perda do tempo útil nas relações de consumo. **Revista Jus Navegandi**, 2015. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/40917/a-responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo-util-nas-relacoes-de-consumo>>. Acesso em: 2 de nov. de 2017.

_____. A responsabilidade civil pela perda do tempo útil nas relações de consumo. **JusBrasil**, 2015. Disponível em:< <https://jessicadelmoni.jusbrasil.com.br/artigos/207725490/a-responsabilidade-civil-pela-perda-do-tempo-util-nas-relacoes-de-consumo>>. Acesso em: 14 abr. 2018.

DUARTE, Josiane Coelho. Indenização pela perda do tempo livre. **Jus Brasil**, 2015. Disponível em: <<https://josianeclemente.jusbrasil.com.br/artigos/236658003/indenizacao-pela-perda-do-tempo-livre>>. Acesso em: 13 abr. 2018.

GUGLINSKI, Vitor. [Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade](http://jus.com.br/artigos/21753). In Jus Navigandi. 2012. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/21753>>. Acesso em: 02 nov. 2017

_____. **Da responsabilidade civil do Estado pela perda do tempo útil/livre do administrado**. In Jus Brasil. Disponível em: <<https://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/227024842/da-responsabilidade-civil-do-estado-pela-perda-do-tempo-util-livre-do-administrado>>. Acesso em: 25 de nov. de 2017.

G1. Expectativa de vida do brasileiro ao nascer é de 75,5 anos, diz IBGE, 2016. Disponível em: <<https://g1.globo.com/bemestar/noticia/expectativa-de-vida-do-brasileiro-ao-nascer-e-de-755-anos-diz-ibge.ghtml>>. Acesso em: 30 de out. de 2017.

JUSBRASIL. Direito de escolha. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/topicos/392081/direito-de-escolha/atualizacoes>>. Acesso em: 15 nov. 2017.

KRIEGER, Mauricio Antonacci. O direito fundamental da liberdade de pensamento e de expressão. **Conteúdo Jurídico**, 2013. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.42138&seo=1>>. Acesso em: 17 fev. 2018.

LEÃO, Fabiana Siqueira de Miranda. Indenização pela perda do tempo útil. **Migalhas**, 2016. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI249916,41046Indenizacao+pela+perda+do+tempo+util>>. Acesso em: 13 abr. 2018.

LIMA, Erika Cordeiro de Albuquerque dos Santos Silva. Teorias acerca do conceito de consumidor e sua aplicação na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. **Conteúdo Jurídico**, 2014. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.49359>>. Acesso em: 1 mar. 2018.

_____, Erika Cordeiro de Albuquerque dos Santos Silva. Teorias acerca do conceito de consumidor e sua aplicação na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. **JUS**, 2014. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/30052/teorias-acerca-do-conceito-de-consumidor-e-sua-aplicacao-na-jurisprudencia-do-superior-tribunal-de-justica>>. Acesso em: 03 mar. 2018.

MAIA, Maurílio Casas. **O dano temporal indenizável e o mero dissabor cronológico no mercado de consumo**: quando o tempo é mais que dinheiro é dignidade e liberdade. Revista de Direito do Consumidor, 2014. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/dspace/handle/2011/77223>>. Acesso em: 30 de out. de 2017.

MELLO, Tamila Cavaler Pessoa de. **A responsabilidade civil pela perda de tempo útil: o valor social e jurídico do tempo e a sua violação como uma nova categoria de dano indenizável ao consumidor**. 2013. Monografia (Graduação em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/115004/MONOGRRAFIA.pdf>>. Acesso em: 30 de out. de 2017.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. Revista atualizada e ampliada, 6. ed, São Paulo, 2016.

NORAT, Markus Samuel Leite. O conceito de consumidor no direito: uma comparação entre as teorias finalista, maximalista e mista. **Âmbito Jurídico**, 2011. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=9473&revista_caderno=10>. Acesso em mar. 2018.

PEREIRA, Jessica. **A Responsabilidade civil pela perda de tempo útil do consumidor**. 2015. Monografia (Graduação em Direito) - Universidade Federal de Mato Grosso, Cuiabá. Disponível em: <<http://www.direitocivilcontemporaneo.com/wp-content/uploads/2016/05/PEREIRA-Jessica.-A-responsabilidade-civil-pela-perda-de-tempo-u%CC%81til-do-consumidor.pdf>>. Acesso em: 30 de out. 2017.

PINTO, Paulo Cesar. Relações de Consumo. **Direito Net**, 2013. Disponível em <<https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/7852/Relacoes-de-consumo>>. Acesso em: 03 mar. 2018.

PROCON. **Portaria nº2.014, de 13 de outubro de 2008**. Diário Oficial da União. Poder Executivo, Brasília, DF, 1 dez 2008. Disponível em: <http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/portaria_2_014_08_sac.pdf>.. Acesso em: 15 de nov. de 2017.

RANGEL, Tauã Lima Verdan. A Relação de Consumo em Análise: Notas Inaugurais à Caracterização dos Atores da Legislação Consumerista. **Conteúdo Jurídico**, 2012. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,a-relacao-de-consumo-em-analise-notas-inaugurais-a-caracterizacao-dos-atores-da-legislacao-consumerista,40522.html>>. Acesso em: 4 mar 2018.

SAUAIA, José. O Consumidor e o Fornecedor na Relação Jurídica de Consumo. Jusbrasil, 2016. Disponível em: < <https://jsauaianeto.jusbrasil.com.br/artigos/358099038/o-consumidor-e-o-fornecedor-na-relacao-juridica-de-consumo>>. Acesso em: 03 mar. 2018.

SILVA, Silmara Caroline da. A perda do tempo útil. **Conteúdo Jurídico**, 2017. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.589216>>. Acesso em: 02 nov. 2017.

STF, **Instituições financeiras se submetem às regras do Código de Defesa do Consumidor**, 2006. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=67150>> Acesso em: 03 mar. 2018.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **AREsp nº 725.701- RJ 2015/0137103-2**. Agravante: Companhia Estadual De Águas E Esgotos – CEDAE. Apelada: Rosilene De Oliveira Altoe. Relator: Ministro Benedito Gonçalves. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/201894522/agravo-em-recurso-especial-aresp-725701-rj-2015-0137103-2?ref=juris-tabs>>. Acesso em: 12 mar. 2018.

_____. **REsp: 445854 MS 2002/0079754-9**. Relator: Ministro CASTRO FILHO, Data de Julgamento: 02/12/2003, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJ 19.12.2003. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/7405006/recurso-especial-resp-445854-ms-2002-0079754-9-stj/certidao-de-julgamento-13063808>> Acesso em: 12 mar 2018.

_____. **AgRg no REsp: 1386938 DF 2013/0157472-7**. Relator: Ministro SIDNEI BENETI, Data de Julgamento: 17/10/2013, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: 06/11/2013. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/24660709/agravo-regimental-no-recurso-especial-agrg-no-resp-1386938-df-2013-0157472-7-stj>>. Acesso em: 03 mar 2018.

TARABORI, Nadir. Comentários ao Conceito de consumidor, fornecedor e produtos/serviços. **JusBrasil**, 2016. Disponível em: <<https://tarabori.jusbrasil.com.br/artigos/297186632/comentarios-ao-conceito-de-consumidor-fornecedor-e-produtos-servicos>> . Acesso em: 04 mar 2018.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL. **RI: 07071756220158070016**, Relator: FLAVIO FERNANDO ALMEIDA DA FONSECA, Data de Julgamento: 01/09/2015, PRIMEIRA TURMA RECURSAL, Data de Publicação: Publicado no DJE : 29/09/2015. Disponível em:< <https://tj-df.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/310722581/recurso-inominado-ri-7071756220158070016>>. Acesso em: 13 abr. 2018.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO. **APL: 0417742015 MA**, 0011528-67.2014.8.10.0040. Disponível em: <<https://tj-ma.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/239015493/apelacao-apl-417742015-ma-0011528-6720148100040/inteiro-teor-239015525?ref=juris-tabs>>. Acesso em: 20 de nov. de 2017.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO. **APL: 0417742015 MA, 0011528-67.2014.8.10.0040**, Relator: MARCELO CARVALHO SILVA, Data de julgamento: 29/09/2015, SEGUNDA CÂMARA SILVA, Data de publicação: 01/10/2015. Disponível em: <<https://tj->

ma.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/239015493/apelacao-apl-417742015-ma-0011528-6720148100040/inteiro-teor-239015525?ref=juris-tabs>. Acesso em: 20 nov. 2017

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ. Acórdão **n.724712, 20130020163383 AGI**, Relator: ANA MARIA DUARTE AMARANTE BRITO. Data de Julgamento: 16/10/2013, 6ª Turma Cível. Data da Publicação: 22/10/2013. Disponível em: <<https://tj-pr.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/340056405/apelacao-apl-14249164-pr-1424916-4-acordao/inteiro-teor-340056415?ref=juris-tabs>> . Acesso em: 02 mar. 2018.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ. **RI: 00135272020148160030 PR 0013527-20.2014.8.16.0030**, Relator: Fernando Swian Ganem, Data de Julgamento: 10/03/2015, 1ª Turma Recursal, Data de Publicação: 10/03/2015. Disponível em:< <https://tj-pr.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/175646745/processo-civel-e-do-trabalho-recursos-recurso-inominado-ri-1352720201481600300-pr-0013527-2020148160030-0-acordao/inteiro-teor-175646756?ref=juris-tabs>>. Acesso em: 14 abr. 2018.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO. **RI: 03409043020138190001 RJ 0340904-30.2013.8.19.0001**, Relator: MARCIA MACIEL QUARESMA. Data de Julgamento: 14/07/2014, Segunda Turma Recursal. Data da Publicação: 29/08/2014. Disponível em: <https://tj-rj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/136837103/recurso-inominado-ri-3409043020138190001-rj-0340904-3020138190001?ref=topic_feed>. Acesso em: 03 mar. 2018.

_____. **APL: 00021809520118190002** Rio de Janeiro- Niteroi, 1ª Vara Cível, Relator: Natacha Nascimento Gomes Tostes Gonçalves de Oliveira, Data de Julgamento: 20/07/2017, Vigésima Sexta Câmara Cível Consumidor, Data de Publicação: 21/07/2017. Disponível em:< <https://tj-rj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/480222549/apelacao-apl-21809520118190002-rio-de-janeiro-niteroi-1-vara-civel/inteiro-teor-480222558?ref=juris-tabs#>>. Acesso em: 14 abr. 2018.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **10531167320158260002 SP 1053116-73.2015.8.26.0002**, Relator: Sérgio Shimura, Data de Julgamento: 14/11/2017, 23ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 14/11/2017). Disponível em:< <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/520793043/10531167320158260002-sp-1053116-7320158260002>>. Acesso em: 13 abr. 2018.

_____. **APL: 00078521520108260038 SP 007852-15.2010.8.26.038**, Relator Fábio Podestá, Data de Julgamento 13/11/2013. 5ª Câmara de Direito Privado , Data de Publicação: 19/11/2013. Disponível em:< <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/118832671/apelacao-apl-78521520108260038-sp-0007852-1520108260038/inteiro-teor-118832681?ref=juris-tabs#>>. Acesso em: 14 abr. 2018.

WERNER CONSULTORIA E ASSESSORIA JURÍDICA. Consumidor por equiparação, 2014. In: **JUSBRASIL** Disponível em: <<https://werneradv.jusbrasil.com.br/artigos/114019365/consumidor-por-equiparacao>>. Acesso em: 04 mar. 2018.

