



ESCOLA DA MAGISTRATURA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

INDENIZAÇÃO PELO TEMPO DE VIDA PERDIDO X MERO ABORRECIMENTO: OS  
CAMINHOS DA INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE  
CONSUMO

Mylena Costa de Jesus

Rio de Janeiro  
2019

MYLENA COSTA DE JESUS

INDENIZAÇÃO PELO TEMPO DE VIDA PERDIDO X MERO ABORRECIMENTO: OS  
CAMINHOS DA INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE  
CONSUMO

Artigo científico apresentado como exigência de conclusão de Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro.  
Professores Orientadores:  
Mônica C. F. Areal  
Néli L. C. Fetzner  
Nelson C. Tavares Junior

Rio de Janeiro  
2019

## INDENIZAÇÃO PELO TEMPO DE VIDA PERDIDO X MERO ABORRECIMENTO: OS CAMINHOS DA INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Mylena Costa de Jesus

Graduada pela Faculdade Presbiteriana Mackenzie-Rio. Advogada.

**Resumo** – No ordenamento jurídico brasileiro, os critérios para aferição econômica do *quantum* indenizatório do dano moral nas relações de consumo possuem um caráter essencialmente subjetivo, por depender do livre convencimento do julgador. Pela impossibilidade de se avaliar objetivamente o dano moral, não há um critério quantitativo exato para aferi-lo, o que pode fazer com que casos semelhantes recebam indenizações bem diferentes. Por tal motivo, questiona-se acerca de qual critério seria o ideal para ser adotado pelo julgador no momento de sua fixação, como por exemplo, a possibilidade da tarifação do dano moral que já trataria valores para o juiz quando da fixação do ressarcimento, mas que é alvo de intensas críticas. Diante dessa discussão, a essência do presente trabalho é demonstrar a possibilidade de se utilizar como critério para a aferição do *quantum* indenizatório dos danos morais o tempo de vida perdido, conhecida como teoria do desvio produtivo do consumidor, de forma que determinados transtornos não sejam mais tratados como meros aborrecimentos pelos julgadores.

**Palavras-chave** – Direito do consumidor. Indenização. Tempo de vida perdido. Mero aborrecimento. Dano Moral.

**Sumário** – Introdução. 1. O subjetivismo do dano moral como causador da insegurança jurídica frente ao grande número de demandas oriundas da relação de consumo. 2. Tarifação (críticas) x Variação (insegurança jurídica). 3. Aplicação da indenização pelo tempo de vida perdido (ou teoria do desvio produtivo) como motivação para indenização por danos morais. Conclusão. Referências.

### INTRODUÇÃO

A presente pesquisa científica discute os critérios a serem seguidos para a determinação econômica do *quantum* indenizatório do dano moral nas relações consumo, levando-se em consideração que na atual sociedade de consumo, o tempo de vida perdido para a tentativa de solução de problemas, quando excessivo e desarrazoado, não deve ser considerado mero aborrecimento. Além disso, busca-se questionar a insegurança jurídica causada pelas decisões conflitantes em casos semelhantes, em decorrência do subjetivismo do dano moral.

O tema gera discussão, pois em razão do caráter essencialmente subjetivo do dano moral, a sua determinação depende exclusivamente do livre convencimento do juiz e de seus próprios conceitos internos diante do caso concreto, o que leva muitas vezes a jurisprudência

sustentar que toda a peregrinação percorrida pelo consumidor para ver o seu problema solucionado (problema este criado pelo próprio fornecedor) representa um mero aborrecimento.

Confrontando com a cultura do “mero aborrecimento”, merece atenção do Direito a questão do tempo de vida perdido, conhecido também como teoria do desvio produtivo, que vem sendo cada vez mais aceito pela jurisprudência, constituindo a sua violação um dano indenizável. Nem toda violação ao tempo será indenizável, mas há casos em que essa violação extrapola mero dissabor.

Para trabalhar o tema, busca-se demonstrar que tanto o “mero aborrecimento” quanto o tempo de vida perdido são critérios utilizados para aferir o quantum indenizatório. No entanto, em razão do caráter subjetivo do dano moral e o grande número de demandas oriundas das relações de consumo que pleiteiam esse tipo de indenização, verifica-se decisões de todos os tipos e valores, algumas com valores ínfimos e outras com grandes valores para questões semelhantes, causando uma grande insegurança jurídica.

Inicia-se o primeiro capítulo trazendo a discussão os efeitos da cultura da violação dos direitos subjetivos do consumidor e a insegurança jurídica causada pelo subjetivismo do dano moral frente ao grande número de demandas oriundas das relações de consumo que pleiteiam esse tipo de indenização.

No segundo capítulo procura-se explicitar a discussão sobre qual critério é o mais adequado para se chegar à quantificação da indenização por dano moral, a tarifação ou a variação, sabendo que aquela é rodeada de críticas e esta pode gerar muita insegurança jurídica.

No terceiro capítulo busca-se comprovar que dentro do atual quadro da sociedade de consumo, o tempo de vida perdido não deve ser considerado como mero aborrecimento, devendo ser utilizado como critério para fixação da quantificação da indenização por danos morais.

A pesquisa é desenvolvida pelo método hipotético-dedutivo, uma vez que o presente trabalho possui o objetivo de elencar um conjunto de hipóteses, as quais acredita que seja a adequada para se chegar a um procedimento de identificação dos caminhos para a determinação econômica da indenização por dano moral nas relações de consumo.

Para tanto, o objeto da presente pesquisa é necessariamente qualitativa, pois o pesquisador pretende se valer da análise da legislação, doutrina e jurisprudência com a finalidade de sustentar a tese apresentada.

## 1. O DANO MORAL E O SEU SUBJETIVISMO COMO CAUSADOR DA INSEGURANÇA JURÍDICA NAS DEMANDAS ORIUNDAS DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Segundo Flavio Tartuce<sup>1</sup>, diante de um descumprimento obrigacional, seja pela desobediência de um contrato ou por inobservância de um determinado preceito normativo que regula a vida surge a responsabilidade civil, que é entendida, segundo Maria Helena<sup>2</sup> Diniz, como a “aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar o dano moral ou patrimonial causado a terceiros, em razão de um ato por ela mesma praticado, por pessoa a quem ela responde, por alguma coisa a ela pertencente ou de simples imposição legal”.

A Constituição de 1988 (CFRB/88)<sup>3</sup> em seu art. 5º, V e X, ao garantir o direito a indenização por dano moral e material, utilizou a palavra “indenização” como gênero das quais seriam espécies a reparação e o ressarcimento. Por esse motivo, Carlos Roberto Gonçalves<sup>4</sup> explica que “indenizar significa reparar o dano causado à vítima, integralmente. Se possível, restaurando o *status quo ante*, isto é, devolvendo-a ao estado que se encontrava antes da ocorrência do ato ilícito, todavia, como na maioria dos casos se torna impossível tal desiderato, busca-se uma compensação na forma do pagamento de uma indenização monetária”.

Dentro dos elementos da responsabilidade civil, Flávio Tartuce<sup>5</sup> e doutrina majoritária entendem que para que haja a responsabilidade civil, é necessária a existência de quatro pressupostos (ou elementos), quais sejam: conduta humana, culpa (genérica ou *lato sensu*), nexo de causalidade e o dano (ou prejuízo). Tendo em vista que o presente trabalho se dedica apenas à análise do dano moral, apenas o último pressuposto será analisado.

Certo é que, para que haja o pagamento de qualquer indenização deve haver a prova do dano patrimonial (quando se trata de danos materiais) ou extrapatrimonial (quando se trata de danos morais). A prova do dano é uma das grandes dificuldades em uma ação indenizatória.

---

<sup>1</sup>TARTUCE, Flávio. *Manual de Direito Civil*: Volume único. 9. ed. São Paulo: Método, 2019, p. 421.

<sup>2</sup>DINIZ, apud DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor*: O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. Espírito Santo: Edição especial do autor, 2017, p. 100.

<sup>3</sup>BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 24 abr. 2019.

<sup>4</sup>GONÇALVES, apud DESSAUNE Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor*: O prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada. Espírito Santo: Edição especial do autor, 2017, p. 101.

<sup>5</sup>TARTUCE, op. cit., p. 436.

O dano moral possui fundamento na CRFB/88<sup>6</sup> e está expressamente previsto no art. 186 do Código Civil (CC)<sup>7</sup> e no art. 6º, VI do Código de Defesa do Consumidor (CDC)<sup>8</sup>. Nesse sentido, o dano moral pode ser conceituado como lesão aos direitos da personalidade, como a dignidade, a honra, a imagem. Dessa forma, não há como se quantificar um preço para a dor ou sofrimento, mas apenas uma forma de abrandar esse prejuízo causado. Por tal motivo, o correto é não utilizar a expressão reparação e sim ressarcimento para os danos morais, uma vez que sua razão de ser não é gerar acréscimo patrimonial ao lesado, mas sim compensá-lo<sup>9</sup>.

Em que pese toda a evolução nas relações de consumo trazidas pelo Código Civil e Código de Defesa do Consumidor, o grande problema enfrentado nos dias atuais é: a quantificação da indenização por danos morais, sendo este um ponto de grande discussão na doutrina e jurisprudência, já que não há como encontrar uma forma de se determinar com exatidão o dano moral sofrido pela vítima. Caberá, portanto, ao juiz com base em seu livre convencimento e conceitos internos avaliar se é cabível ou não, bem como o seu *quantum* indenizatório.

Com o advento da Constituição de 1988, a jurisprudência do STJ considerava os danos morais como presumidos, tendo em vista a violação aos direitos da personalidade. Posteriormente, a jurisprudência passou a exigir a prova do dano quando ausente presunção, o que ficou muito conhecido como a indústria do dano moral<sup>10</sup>.

É nesse contexto que os Tribunais, em razão de grandes demandas provenientes das relações de consumo, passaram a afastar o reconhecimento do dano moral considerando-os como meros aborrecimentos, ou seja, dissabores da vida cotidiana. Para Maria Celina Bodin<sup>11</sup> de Moraes “De fato, não será toda e qualquer situação de sofrimento, tristeza, transtorno ou aborrecimento que ensejará reparação, mas apenas aquelas situações graves o suficiente para afetar a dignidade humana em seus diversos substratos materiais [...]”.

Essa tendência em se considerar o dano moral em mero aborrecimento é decorrência da sua subjetividade, ou seja, a liberdade do juiz em valorar a sua quantificação. Conforme o

---

<sup>6</sup>BRASIL, op. cit., nota 3.

<sup>7</sup>BRASIL. *Código Civil*. Disponível em < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm)>. Acesso em: 24 abr. 2019.

<sup>8</sup>BRASIL. *Código de Defesa do Consumidor*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm)>. Acesso em: 24 abr. 2019.

<sup>9</sup>TARTUCE, op. cit., p. 457.

<sup>10</sup> SANTOS, Andressa Rodrigues Dantas dos. *Dano moral ou mero aborrecimento do cotidiano: o excesso de tempo de espera em fila para atendimento*. 2018. 53 f. Trabalho Monográfico (Graduação em Direito) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Rio Grande do Norte, 2018, p. 28.

<sup>11</sup>MORAES, apud DESSAUNE, op. cit., p.132.

Ministro Salomão, não há um critério legal, objetivo e tarifado para a fixação do dano moral. “depende muito do caso concreto e da sensibilidade do julgador”. “A indenização não pode ser ínfima, de modo a servir de humilhação à vítima, nem exorbitante, para não representar enriquecimento sem causa<sup>12</sup>”.

Essa é a grande questão, uma vez que a sua quantificação não é um mero cálculo aritmético e sim algo rodeado de subjetivismo. Comparando com o Direito Americano, os valores das indenizações relativas ao dano moral, de maneira geral, são baixos no Brasil, uma vez que naquele é fundamental na definição do *quantum debeat* o critério da punição pecuniária do ofensor, denominado *punitivedamage*, que deve estar em harmonia com outros três: gravidade da conduta, repercussão da ofensa no meio social e capacidade econômica do ofensor<sup>13</sup>.

Em razão de o poder de arbitrar o valor da indenização por danos morais estar nas mãos inteiramente do Juiz, caso este não se atende a certos critérios, podemos nos deparar com decisões arbitrárias, ou seja, indenizações extremamente pesadas (que não pode ser arcada pelo ofensor) ou indenizações demasiadamente brandas (premiando o ofensor)<sup>14</sup>.

No Brasil não há uma determinação econômica que corresponda essa compensação da vítima a uma quantia em dinheiro no que tange a finalidade punitiva do dano moral, como ocorre nos Estados Unidos com o *punitivedamage*. O Direito brasileiro prevê o pagamento de determinada quantia, que de forma abstrata deve atender as finalidades da indenização, o que torna a aferição do dano moral algo extremamente subjetivo<sup>15</sup>.

Certo é que diversos fatores podem acarretar as disparidades presentes nas decisões quanto à fixação do dano moral. Isso é o que alguns chamam de “jurisprudência lotérica”. Segundo o Ministro Salomão, para um mesmo fato que afeta inúmeras vítimas, uma Câmara do Tribunal fixa um determinado valor de indenização e outra Turma julgadora arbitra, em situação envolvendo partes em situações bem assemelhadas, valor diferente. “Esse é um fator muito ruim para a credibilidade da Justiça, conspirando para a insegurança jurídica”, explica o Ministro.

Existem certas quantias definidas pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) para determinados tipos de indenização, que podem variar de acordo com o dano sofrido. Contudo,

---

<sup>12</sup>CONJUR. *STJ define valor de indenizações por danos morais*. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2009-set-15/stj-estipula-parametros-indenizacoes-danos-morais>>. Acesso em: 24 abr. 2019.

<sup>13</sup>KHOURI, Paulo R. Roque A.. *Direito do Consumidor: Contratos, Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor em Juízo*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2013, p. 175 [e-book].

<sup>14</sup>Ibid., p. 175 [e-book].

<sup>15</sup>SANTANA, Hélio Valverde. *A fixação do valor da indenização por dano moral*. Disponível em: <[https://www12.senado.leg.br/ril/edicoes/44/175/ril\\_v44\\_n175\\_p21.pdf](https://www12.senado.leg.br/ril/edicoes/44/175/ril_v44_n175_p21.pdf)>. Acesso em: 24 abr. 2019.

a subjetividade relativa ao quantum indenizatório do dano moral resulta certamente em disparidades entre os diversos Tribunais do país. Por exemplo, a Procuradoria do estado do Rio Grande do Sul, para embasar a sua tese de redução da indenização em que foi condenada, apresentou exemplos de julgados em um recurso analisado pela 2ª Turma do STJ em 2004<sup>16</sup>.

O Diretor-Geral de um hospital penitenciário do Presídio Central de Porto Alegre ficou paraplégico em razão de ferimentos ocasionados por ter sido refém durante um motim. Ao processar o Estado, seu dano moral foi arbitrado em primeira instância em R\$ 700 mil reais. Neste caso, o Tribunal entendeu por adequada a indenização equivalente a 1.300 salários mínimos. Contudo, em situações muito assemelhadas – caso de paraplegia –, o Tribunal de Justiça de Minas Gerais fixou os danos morais em 100 salários mínimos<sup>17</sup>.

Em que pese o exemplo acima não se tratar de relação de consumo, essa é a realidade que a nossa jurisprudência enfrenta todos os dias: o subjetivismo do dano moral como causador da insegurança jurídica, já que muitos casos são tratados como meros dissabores cotidianos, ou fazem jus a uma indenização irrisória ou grandiosa, mesmo tratando de situações bem semelhantes.

## 2. TARIFAÇÃO (CRÍTICAS) X VARIAÇÃO (INSEGURANÇA JURÍDICA)

Conforme já discutido, a grande dificuldade acerca do dano moral nos dias de hoje é a sua quantificação. Diferentemente do dano patrimonial, onde se pode repor o bem danificado ao seu *status quo* anterior, isso não é possível com o dano moral, em razão da sua subjetividade, pois não há como mensurar como uma lesão extrapatrimonial afetou o íntimo de uma pessoa.

Mas o que vem a ser o dano moral? O dano seria o prejuízo sofrido por alguém que acarretaria diminuição em seu patrimônio. Já a moral é tudo aquilo fora do patrimônio capaz de se mensurar, insuscetível de valor econômico. Desse modo, o dano moral seria o sofrimento vivenciado pela pessoa, de forma a afetar a sua paz interior, honra, insuscetível de valor econômico, onde não existem parâmetros objetivos capazes de mensurar a dor ou o prejuízo íntimo, físico ou psicológico<sup>18</sup>.

---

<sup>16</sup>CONJUR, op. cit., nota 12.

<sup>17</sup>Ibid.

<sup>18</sup>FRAZÃO, Rafael de Arruda. Os parâmetros de fixação do dano moral. *Revista da ESMAM*, Maranhão, v. 8, n. 8, p. 215., jan./dez. 2012.

Percebe-se, portanto, que o dano moral viola direitos decorrentes da personalidade humana, de forma que para a sua reparação, busca-se na verdade, uma forma de compensação pela dor sofrida e a sua ocorrência independe da existência de outro tipo de dano, como por exemplo, o dano material<sup>19</sup>. Isso porque reparar seria a voltar ao estado anterior, o que só seria possível com o dano patrimonial.

Como não existe a possibilidade de se avaliar objetivamente o sofrimento humano, não há um critério quantitativo exato para se aferir o dano moral, razão pela qual, sua quantificação é dotada de total subjetivismo. Segundo Antonio Jeová Santos<sup>20</sup> (Juiz de Direito em São Paulo) apenas no estado de São Paulo existe três Tribunais que apreciam questões relativas ao dano moral. Em casos similares em que não houvesse uniformidade, seria possível que um ou outro Tribunal fosse considerado generoso ou não quando da indenização do dano moral. Se for levado em consideração que esses Tribunais são compostos por Câmaras, pode-se supor que uma Câmara se utiliza de um determinado critério e outra, baseando-se em fundamentos diversos, estabelecerá diferentemente o dano moral. Agora, se for levado em consideração que todos os estados brasileiros, com todos os seus juízes, mesmo existindo certa homogeneidade, certamente haverá diferenças em relação à consideração do dano moral nas diversas regiões do país, pois, por exemplo, algo que certamente ferirá a honra em alguma região do nordeste, pode não ter a mesma valoração em alguma região do sudeste.

Diante dessa falta de critério e arbítrio do julgador, surgiu a questão da tarifação ou tabelamento da indenização, pois assim, a questão da quantificação do dano moral poderia estar solucionada se legislador tratasse em algum diploma legal o *quantum* a ser indenizado nas hipóteses em que ocorresse violação do direito à pessoa.

A tarifação seria a fixação na lei de um piso mínimo e um teto máximo para o pagamento de valores correspondentes às infrações, ficando o juiz adstrito a esses valores quando da fixação do ressarcimento. Essa solução é completamente rechaçada pela doutrina e jurisprudência, sendo alvo de diversas críticas. Primeiramente porque quem decidiria a questão da indenização não seria o juiz diante do caso concreto, ainda que ao seu arbítrio, mas sim o legislador que tornaria todos iguais perante a legislação sem realizar qualquer análise a luz do caso concreto<sup>21</sup>.

O tarifamento do dano moral pode não ser capaz de reparar o prejuízo sofrido, uma vez que faltará inaptidão para se fazer uma análise da situação concreta. No Brasil foi

---

<sup>19</sup>Ibid., p. 216.

<sup>20</sup>SANTOS, Antonio Jeová da Silva. *Dano moral indenizável*. 5. ed. Salvador: JusPodivm, 2015, p. 120.

<sup>21</sup>Ibid., p. 133.

utilizado durante muito tempo a Lei de Imprensa<sup>22</sup> e o Código Brasileiro de Telecomunicações<sup>23</sup> para a quantificação do dano moral, isso porque essas leis traziam uma tarifação.

Diante dessas leis, Antonio Jeová Santos<sup>24</sup> aborda em seu livro a seguinte situação: uma rede de televisão vista em todo o país e um jornal local de uma pequena cidade do interior. Seria justo, que diante do cometimento de uma infração contra a pessoa, ambos respondessem da mesma forma? Certamente não. A Lei de Imprensa<sup>25</sup> foi objeto de uma ADPF, quando ficou decidida pela sua não recepção, já o Código Brasileiro de Telecomunicações foi revogado pela Lei nº 9.472/1997, salvo quanto à matéria penal e aos preceitos relativos à radiodifusão.

Portanto, tarifar o dano moral feriria gravemente o princípio da reparação integral do dano, pois haveria uma tentativa de limitá-lo. A Constituição de 1988<sup>26</sup> consagrou o direito à reparação por danos materiais e morais no art. 5º, incisos V e X e o Código Civil<sup>27</sup> em seu art. 944 positivou o princípio da reparação integral ao dispor que a indenização deve ser medida pela extensão dos prejuízos sofridos pelo lesado. Na hipótese de uma tarifação, qualquer que fosse a extensão do dano, a quantificação em dinheiro já estaria previamente determinada, o que estaria completamente equivocado, pois o juiz deve avaliar a extensão do dano quando da aplicação da indenização.

Por tal motivo que a variação é o mais indicado na análise do caso concreto, mesmo que dotada de subjetivismo. Por tal motivo, a doutrina e jurisprudência tentam apresentar alguns parâmetros para a sua quantificação no intuito de trazer uma maior segurança jurídica. Sendo assim, o dano moral pode ser classificado levando-se em conta: (1) a natureza específica da ofensa sofrida; (2) a intensidade real, concreta, efetiva, do sofrimento do ofendido; (3) a repercussão da ofensa no meio social em que vive o ofendido; (4) a existência de dolo (má-fé) por parte do ofensor, na prática do ato danoso e o grau de sua culpa; (5) a situação econômica do ofendido e do ofensor; (6) a capacidade e a possibilidade real e efetiva do ofensor voltar a praticar e/ou vir a ser responsabilizado por outro fato danoso, ou seja, se

---

<sup>22</sup>BRASIL. *Lei nº 5.250, de 9 de fevereiro de 1967*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L5250.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L5250.htm)>. Acesso em: 8 set. 2019.

<sup>23</sup>BRASIL. *Código Brasileiro de Telecomunicações*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L4117.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L4117.htm)>. Acesso em: 8 set. 2019.

<sup>24</sup>SANTOS, op. cit., p. 135-136.

<sup>25</sup>BRASIL, op. cit., nota 23.

<sup>26</sup>BRASIL, op. cit., nota 3.

<sup>27</sup>BRASIL, op. cit., nota 7.

ele já cometeu a mesma falta; (7) as práticas atenuantes realizadas pelo ofensor visando diminuir a dor do ofendido; (8) e a necessidade de punição<sup>28</sup>.

Certo é que a falta de critérios legais objetivos para fixar o *quantum* indenizatório por dano moral faz com o que os juízes busquem parâmetros para fundamentar as suas decisões de forma a evitar a insegurança jurídica. Diante do que foi dito, percebe-se que a tarifação não é o caminho mais adequado, o que deixa como opção a valoração, que deve ser muito bem analisada no caso concreto. Dessa forma a doutrina e a jurisprudência buscam de alguma forma trazer uma parametrização em suas decisões, mesmo que ainda ocorram diversos casos de situações semelhantes com decisões diferentes.

Portanto, a ausência de critérios objetivos para a quantificação do dano moral e a sua fixação baseada no livre convencimento deixada a arbítrio do juiz, demonstra a necessidade de que a doutrina e a jurisprudência tragam parâmetros para a sua fixação, o que podemos dizer que seria mais um dever de fundamentação<sup>29</sup>. Sendo assim, ao determinar que os julgadores analisem certos critérios relacionados à dor, sofrimento, vexame, conduta, resultado, poder-se-ia tentar buscar uma maior justiça nas decisões, visto que é inevitável retirar o subjetivismo e, a tarifação, como demonstrado, não é o caminho mais adequado a ser seguido.

### 3. APLICAÇÃO DA INDENIZAÇÃO PELO TEMPO DE VIDA PERDIDO (OU TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO) COMO MOTIVAÇÃO PARA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS

O consumidor, ao se deparar com qualquer problema inserido na órbita das relações de consumo, para ter sua questão solucionada, despende uma parte do seu tempo, adiando ou suprimindo algumas de suas atividades corriqueiras. Assim, o consumidor emprega recursos e deixa de realizar outras atividades do seu dia a dia, para tentar solucionar problemas que sequer foram criados por ele<sup>30</sup>.

Pode-se dizer que, diante dessas situações em que o fornecedor, por sua espontânea liberalidade, atende mal o consumidor, parte vulnerável da relação jurídica, de forma a criar um problema de consumo, cujas consequências ultrapassam o mero dissabor, aborrecimento,

---

<sup>28</sup>FRAZÃO, op. cit., p. 218.

<sup>29</sup>Ibid., p. 230.

<sup>30</sup>DESSAUNE, op. cit., p. 87.

enquadra-se em um conceito novo do Direito criado por Marcos Dessaune<sup>31</sup> chamado de desvio dos recursos produtivos do consumidor ou, de forma sucinta como desvio produtivo do consumidor.

Segundo Marcos Dessaune<sup>32</sup>:

[...] nessa nova expressão cunhada não empreguei o adjetivo “produtivo” para qualificar o desvio do consumidor como sendo um ato “producente” ou “improducente”. Diversamente, utilizei tal adjetivo em sua acepção de “relativo à produção”, indicando tão somente que em situações de mau atendimento e de omissão, dificuldade ou recusa de responsabilidade pelo fornecedor, o consumidor se vê forçado a desviar seus recursos “que produzem” (tempo e competências) de suas atividades geralmente existenciais, objetivando enfrentar os mais variados problemas de consumo [...].

Antes de aprofundar o tema sobre o tempo de vida perdido (ou teoria do desvio produtivo) é importante conceituar o que a doutrina entende por “mero aborrecimento” nas relações de consumo. Para Cavalieri Filho<sup>33</sup> “mero dissabor, aborrecimento, mágoa, (...), estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia (...) tais situações não são intensas e duradouras a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo”.

Portanto, o mero aborrecimento, pela jurisprudência dos Tribunais brasileiros, não enseja o dano moral, pois está incluído em situações cotidianas vivenciados pelos consumidores. Tal situação não pode ser confundida com aquelas em que o consumidor, ao tentar solucionar problemas advindos da relação de consumo, é posto em uma situação de espera desarrazoada que pode persistir por meses ou anos. Sendo assim, o mero aborrecimento não pode ser confundido com a indenização decorrente do o tempo de vida perdido (ou teoria do desvio produtivo), conforme será explicitado adiante.

Não há dúvidas de que na atual sociedade de consumo do século XXI, as empresas se tornaram grandes fornecedoras de serviços e conseqüentemente litigantes contumazes, pois em busca de ampliação do mercado e captação de novos clientes, esqueceram-se de prezar pela prestação de serviços de qualidade. Por tal motivo, os problemas avindos pela má prestação de serviço fizeram com que os consumidores ao invés de sofrerem “meros aborrecimentos” cotidianos, passassem a se ver em uma *via crucis* para ver seus problemas solucionados, chegando ao limite de ter que recorrer ao Poder Judiciário.

---

<sup>31</sup>Ibid., p. 88.

<sup>32</sup>Ibid.

<sup>33</sup>CAVALIERI FILHO apud ibid., p. 132.

Sendo assim, o que poderia ter uma solução simples, na maioria das vezes extravasa qualquer limite de razoabilidade. O tempo nos dias de hoje é um bem jurídico e quem injustificadamente o apropria, causa lesão que em muitos casos ultrapassa o simples aborrecimento do cotidiano, o que ocorre quando a má prestação de um serviço ultrapassa os limites da razoabilidade, ensejando um sentimento de descaso.

Com recorrente ineficiência na prestação de serviços pelas fornecedoras, é comum juízes enquadrarem situações claramente ensejadoras de dano moral como “mero aborrecimento”. Contudo, a jurisprudência vem caminhando para a descaracterização de diversos casos como mero aborrecimento e começando aplicar a teoria do desvio produtivo do consumidor.

Recentemente, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro<sup>34</sup> afastou a súmula do “mero aborrecimento” ao conceder uma indenização por danos morais. A fundamentação utilizada pela 20ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro foi a de que a súmula nº 75 do Tribunal de Justiça não pode suprimir direito estabelecido pela Constituição Federal e assim condenou um Banco a pagar uma indenização por danos morais a uma mulher que teve seu cartão de crédito recusado em uma loja<sup>35</sup>.

A decisão no referido julgado representa um grande avanço na jurisprudência, pois como afirmou a própria OAB-RJ em requerimento enviado ao Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro “não faz o menor sentido que o consumidor perca seu tempo — já escasso — para tentar resolver problemas decorrentes dos bens concebidos exatamente com o objetivo de lhe poupar tempo”<sup>36</sup>.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) possui decisões recentes condenando fornecedores à indenização por danos morais aplicando a teoria do desvio produtivo. Em uma dessas decisões, o Ministro Marco Aurélio Bellizze afirma que “para evitar maiores prejuízos, o consumidor se vê então compelido a desperdiçar o seu valioso tempo e a desviar as suas custosas (...) para tentar resolver esses problemas de consumo, que o fornecedor tem o dever de não causar”<sup>37</sup>.

---

<sup>34</sup>BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. *Apelação Cível nº 0027164-09.2017.8.19.0205*. Relator: Desembargador Alcides da Fonseca Neto. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/dl/acordao-mero-aborrecimento.pdf>>. Acesso em: 22 set. 2019.

<sup>35</sup>RODAS, Sérgio. *TJ-RJ afasta súmula do “mero aborrecimento” e concede indenização*. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2018-ago-04/tj-rj-afasta-sumula-mero-aborrecimento-concede-indenizacao>>. Acesso em: 22 set. 2019.

<sup>36</sup>RODAS, op. cit., nota 36.

<sup>37</sup>CREPALDI, Thiago. *STJ reconhece aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2018-mai-01/stj-reconhece-aplicacao-teoria-desvio-produtivo-consumidor>>. Acesso em: 22 set. 2019.

Além disso, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro é um dos Tribunais que mais têm acatado esse entendimento, conforme se verifica no julgado abaixo:

[...]dano moral in reipsa, e consequência lógica da perda do tempo útil experimentada pelo autor, idoso, que, ao fazer reclamações junto à ré (protocolos não impugnados), esta se manteve inerte à solução do problema, exigindo, ainda, e de forma injustificada, o pagamento de faturas as quais já sabia indevidas. O quantum indenizatório deve representar compensação razoável pelo sofrimento experimentado, cuja intensidade deve ser considerada para fixação do valor, aliada a outras circunstâncias peculiares de cada conflito de interesses, sem jamais constituir-se em fonte de enriquecimento sem causa para o ofendido, nem, tampouco, em valor ínfimo que o faça perder o caráter pedagógico-punitivo ao ofensor. Nessa esteira, considerando as peculiaridades do caso e os valores que vêm sendo arbitrados por esta C. Turma, fixo o valor indenizatório em R\$ 3.000,00 [...]<sup>38</sup>.

Portanto, é possível observar um caminhar na jurisprudência para a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor de forma que, todo tempo desperdiçado pelo consumidor, ou seja, todo tempo de vida perdido para ver seus problemas solucionados (problemas estes gerados exclusivamente pelos maus fornecedores), caracteriza dano moral indenizável.

## CONCLUSÃO

O presente artigo teve como objetivo primordial trazer a indenização pelo tempo de vida perdido ou teoria do desvio produtivo do consumidor como um critério possível para a aferição do *quantum* indenizatório dos danos morais no âmbito das relações de consumo.

O dano moral possui um caráter extremamente subjetivo, pois a sua quantificação depende de um juízo íntimo e exclusivo do juiz, o que faz com que em um país extenso e diversificado como o Brasil, casos semelhantes sejam tratados de formas bem diferentes por isso recebem indenizações de valores diferentes, o que pode trazer um sentimento de insegurança jurídica.

O grande problema enfrentado é que não é possível determinar com exatidão o dano moral sofrido pela vítima, uma vez que não existe um critério objetivo para essa quantificação. Em razão disso, foi sendo propagado pela jurisprudência que diversos transtornos sofridos pelo consumidor deveriam ser considerados como meros aborrecimentos decorrentes de situações cotidianas.

---

<sup>38</sup>BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. *Recurso Inominado nº 0013546-66.2018.8.19.0203*. Relator: Juiz Marcos Antônio Ribeiro de Moura Brito. Disponível em: <<http://www4.tjrj.jus.br/EJURIS/ProcessarConsJuris.aspx?PageSeq=0&Version=1.1.5.0>>. Acesso em: 22 set. 2019.

Certo é que esse entendimento em se considerar o dano moral como mero aborrecimento é uma decorrência da sua subjetividade. Por tal motivo, foi sustentada pela doutrina a possibilidade de se utilizar a tarifação como critério de quantificação, uma vez que o juiz ficaria limitado aos valores correspondentes às infrações já previamente fixados quando do ressarcimento. Contudo, essa possibilidade é altamente criticada pela doutrina, uma vez que apenas trocaria aquele que decidiria a questão da indenização, que é o juiz, que está em contato com o caso concreto, pelo legislador, que já haveria previamente fixado os limites tornando todos iguais face à legislação.

Percebe-se então a grande dificuldade quando se trata de quantificação de indenização por danos morais na relação de consumo. Todavia, em que pese esse subjetivismo e dificuldade de se avaliar o dano moral sofrido pela vítima, existem situações vivenciadas pelo consumidor em relação ao fornecedor que extrapolam as situações normais decorrentes de qualquer relação de consumo, e são essas que devem ser tratadas como ensejadoras de dano moral e de forma alguma merecem ser tratadas como mero aborrecimento.

Aquelas situações em que o fornecedor cria um problema tão grande para o consumidor de forma que ultrapassa o mero aborrecimento são ensejadoras de dano moral pelo tempo de vida perdido, uma vez que em razão dessa má prestação de serviço, o consumidor se vê em uma situação de grande dificuldade para ver seus problemas solucionados. Essas situações foram chamadas de teoria do desvio produtivo do consumidor.

Portanto, em que pese a existência do subjetivo, a quantificação do dano moral não pode ser tratada sempre como mero aborrecimento e os casos concretos devem ser analisados tendo por base algum tipo de critério, para que casos semelhantes não sejam tratados de forma completamente diferentes gerando insegurança jurídica. Dessa forma, uma maneira de verificar os transtornos sofridos pelo consumidor e quantificar o dano moral devido, é analisar todo o tempo de vida perdido que o consumidor teve de dispender para tentar ver o seu problema solucionado e se esse tempo ultrapassou o limite do razoável.

## REFERÊNCIAS

BANDEIRA, Marcos Túlio de Souza. *O caráter punitivo do dano moral nas demandas indenizatórias em face dos grandes fornecedores*. 2015. 115 f. Dissertação apresentada em Mestrado (Mestrado em Direito) – Universidade Metodista de Piracicaba – UNIMEP, Piracicaba, 2015.

BRASIL. *Código Brasileiro de Telecomunicações*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/cciv\\_il\\_03/leis/L4117.htm](http://www.planalto.gov.br/cciv_il_03/leis/L4117.htm)>. Acesso em: 8 de set. 2019.

\_\_\_\_\_. *Código Civil*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406.htm)>. Acesso em: 24 abr. 2019.

\_\_\_\_\_. *Código de Defesa do Consumidor*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm)>. Acesso em: 24 abr. 2019.

\_\_\_\_\_. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 24 abr. 2019.

\_\_\_\_\_. *Lei nº 5.250, de 9 de fevereiro de 1967*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L5250.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L5250.htm)>. Acesso em: 8 set. 2019.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. *Apelação Cível nº 0027164-09.2017.8.19.0205*. Relator: Desembargador Alcides da Fonseca Neto. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/dl/acordao-mero-aborrecimento.pdf>>. Acesso em: 22 set. 2019.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. *Recurso Inominado nº 0013546-66.2018.8.19.0203*. Relator: Juiz Marcos Antônio Ribeiro de Moura Brito. Disponível em: <<http://www4.tjrj.jus.br/EJURIS/ProcessarConsJuris.aspx?PageSeq=0&Version=1.1.5.0>>. Acesso em: 22 set. 2019.

CONJUR. *STJ define valor de indenizações por danos morais*. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2009-set-15/stj-estipula-parametros-indenizacoes-danosmoraais>>. Acesso em: 24 abr. 2019.

CREPALDI, Thiago. *STJ reconhece aplicação da Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor*. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2018-mai-01/stj-reconhece-aplicacao-teoria-desvio-produtivo-consumidor>>. Acesso em: 22 set. 2019.

DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2. ed. Espírito Santo: Edição especial do autor, 2017.

FRAZÃO, Rafael de Arruda. Os parâmetros de fixação do dano moral. *Revista da ESMAM*, Maranhão, v. 8, n. 8, p. 215., jan./dez. 2012.

FREITAS, Cláudia Regina Bento de. *O quantum indenizatório em dano moral: aspectos relevantes para a sua fixação e suas repercussões no mundo jurídico*. 2009. 30 f. Artigo científico (Pós-Graduação em Direito) – Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro – EMERJ, Rio de Janeiro, 2009.

KHOURI, Paulo R. Roque A.. *Direito do Consumidor: Contratos, Responsabilidade Civil e Defesa do Consumidor em Juízo*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2013, [e-book].

RODAS, Sérgio. *TJ-RJ afasta súmula do "mero aborrecimento" e concede indenização*. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2018-ago-04/tj-rj-afasta-sumula-mero-aborrecimento-concede-indenizacao>>. Acesso em: 22 set. 2019.

SANTANA, Hélio Valverde. *A fixação do valor da indenização por dano moral*. Disponível em: <[https://www12.senado.leg.br/ril/edicoes/44/175/ril\\_v44\\_n175\\_p21.pdf](https://www12.senado.leg.br/ril/edicoes/44/175/ril_v44_n175_p21.pdf)>. Acesso em: 24 abr. 2019.

SANTOS, Andressa Rodrigues Dantas dos. *Dano moral ou mero aborrecimento do cotidiano: o excesso de tempo de espera em fila para atendimento*. 2018. 53 f. Trabalho Monográfico (Graduação em Direito) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Rio Grande do Norte, 2018.

SANTOS, Antonio Jeová. *Dano moral indenizável*. 5. ed. Salvador: JusPodivm, 2015.

TARTUCE, Flávio. *Manual de Direito Civil: Volume único*. 9. ed. São Paulo: Método, 2019.