



Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

A Aplicação da Responsabilidade Civil nos Contratos de Compra de Veículos Novos à Luz
do CDC

Ulysses Rapuano Duarte

Rio de Janeiro
2013

ULYSSES RAPUANO DUARTE

A Aplicação da Responsabilidade Civil nos Contratos de Compra de Veículos Novos à Luz do CDC

Artigo Científico apresentado como exigência de conclusão de Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* da Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro em Direito do Consumidor e Responsabilidade Civil
Professora Orientadora:
Maria de Fátima Alves São Pedro

Rio de Janeiro

2013

A APLICAÇÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL NOS CONTRATOS DE COMPRA DE VEÍCULOS NOVOS À LUZ DO CDC

Ulysses Rapuano Duarte

Graduado em Administração de Empresas e Ciências Econômicas pela Universidade Cândido Mendes. Graduado em Direito pela Universidade Estácio de Sá. Advogado.

Resumo: A responsabilidade civil ganhou novos contornos com o advento do CDC. Com a responsabilidade objetiva, basta ao consumidor provar o nexo de causalidade entre a ação ou omissão e o evento danoso. O foco principal do presente trabalho está voltado para a análise de defeitos no produto e no serviço, em decorrência da compra de veículos novos (zero quilômetro) pelo consumidor. Aborda-se a teoria da qualidade como elemento de apoio ao consumidor. Por fim, pretende este trabalho, trazer à baila a necessidade de indenizar o consumidor pelo tempo desperdiçado por ele junto ao fabricante e a concessionária, em razão de defeitos no seu veículo novo. Mostra que o desperdício do tempo produtivo é algo que não deve ser visto como mero aborrecimento pelos julgadores, mas sim, passível de indenização por dano moral, pois, o tempo é um recurso finito e o consumidor poderia estar utilizando o seu tempo livre da melhor forma que lhe convier, ao invés de se ver obrigado a constantes idas e vindas à concessionária para resolver problemas com o veículo novo.

Palavras-chave: Responsabilidade Civil. Desperdício de Tempo. Necessidade de Indenizar.

Sumário: Introdução. 1. A Responsabilidade Civil à luz do CDC 2. A Responsabilidade Objetiva do Fabricante pelo Fato do Produto ou Fato do Serviço 3. A Responsabilidade Solidária entre o Fabricante e a Concessionária, em razão do Vício do Produto ou Serviço 4. A Responsabilidade por Vícios de Inadequação e Insegurança 5. A Indenização por Dano Moral pela Perda do Tempo Livre do Consumidor. Conclusão. Referências.

INTRODUÇÃO

O presente trabalho trata da questão da responsabilidade civil nos contratos de compra de veículos novos à luz do Código de Defesa do Consumidor – CDC e busca melhor compreender os problemas existentes no inter-relacionamento, Fornecedor e Consumidor, em

decorrência de defeitos no produto e no serviço por parte do Fabricante e da Concessionária, por ocasião da compra de veículos novos (zero quilômetro).

Nessa esteira, aborda a questão envolvendo a responsabilidade objetiva do Fabricante e da Concessionária por defeitos no produto, bem como, a responsabilidade solidária existente entre o Fabricante e a Concessionária por defeitos no serviço.

Também é pretensão, trazer à baila a questão que envolve o tempo desperdiçado pelo Consumidor junto ao Fabricante e a Concessionária, em busca de soluções para os problemas apresentados na compra de um veículo novo, mormente, pelo tempo despendido pelo Consumidor, no que se refere ao deslocamento até uma das Concessionárias, que integram a rede de vendas autorizadas do fabricante, com a finalidade de sanar o problema apresentado no veículo novo adquirido.

Esta questão, pela teoria da qualidade, deve ser vista sob dois aspectos, ou seja, a proteção ao patrimônio do consumidor – com o tratamento dos vícios de qualidade por inadequação e a proteção da saúde do consumidor – com o tratamento dos vícios de qualidade por insegurança.

Cumprido ressaltar que, o consumidor quando decide comprar um veículo novo, há por parte dele uma legítima expectativa em relação ao que o consumidor espera de um veículo novo.

O presente trabalho, no que diz respeito ao desperdício do tempo produtivo do consumidor, busca o respaldo na doutrina e jurisprudência, mormente, na corrente daqueles que entendem ser o tempo gasto pelo consumidor - um tempo efetivamente desperdiçado, que a doutrina tem chamado de “desperdício do tempo produtivo do consumidor”. Ou seja, um tempo que poderia ser utilizado pelo consumidor em outras atividades do seu dia-a-dia, no âmbito profissional ou da sua vida particular.

Com o presente artigo espera-se contribuir para que os operadores de direito, possam melhor compreender os danos sofridos pelo consumidor, especialmente, no que diz respeito a esse novo enfoque sob a ótica do desperdício do tempo produtivo do consumidor.

A metodologia da pesquisa desenvolvida no artigo é exploratória, a partir de uma bibliografia e pesquisa documental indireta, tendo por base: sentenças, acórdãos; com uma abordagem qualitativa do problema, por método de raciocínio dedutivo, com vistas à alteração do paradigma de não se indenizar o consumidor pela perda do tempo livre do consumidor, sob a visão de que o deslocamento do consumidor até a concessionária, com o propósito de tentar solucionar problemas recorrentes no veículo “zero quilômetro” ser apenas “um mero aborrecimento” e, dessa forma, não sendo passível de indenização por dano moral.

1. A RESPONSABILIDADE CIVIL À LUZ DO CDC

Antes da edição do Código de Proteção e Defesa do Consumidor – CDC, é bom lembrar que, eram inúmeras as dificuldades do consumidor para fazer valer os seus direitos, em decorrência de defeitos no produto e serviço. Conforme o fundamento jurídico utilizado, havia necessidade de demonstrar que o defeito decorria de culpa do fornecedor, ou seja, de conduta negligente, imprudente ou com falta de perícia. A dificuldade de provar a culpa era tão grande que, na prática, significava a derrota judicial do consumidor.

A grande novidade trazida pela Lei n. 8.978/90 – CDC, em relação à sistemática anterior (Código Civil de 1916), é o fato de o consumidor não precisar provar que o fornecedor agiu com negligência, imprudência ou imperícia, apenas que os danos materiais e morais foram consequências (nexo de causalidade) de determinado feito. Este é o significado

da expressão “independentemente da existência de culpa”. Cuida-se de hipótese de responsabilidade objetiva.

Vale lembrar que, neste início de século e de milênio, o homem passou a se dar conta de que vive numa sociedade de consumo. A característica mais marcante dessa sociedade é a produção em massa, fruto da revolução industrial e, mais proximamente, da revolução tecnológica. A produção em massa engendrou a distribuição em massa, por meio da instalação de uma formidável rede de super e hipermercados em todo o território nacional, e esta última, por sua vez, engendrou o consumo em massa, apanágio da sociedade de consumo em que todos nós estamos envolvidos.

Cumprir lembrar que a teoria da qualidade decorre de uma tentativa de adaptar o sistema tradicional de garantias contra a evicção e contra os vícios redibitórios à realidade da sociedade de consumo, ambiente de produção e comercialização em massa.

Assim, a teoria da qualidade representa um avanço em simplicidade e tecnicidade e, mais do que isso, afasta toda a complexidade ínsita ao tema de vícios redibitórios.

Nesse cenário, nos vícios de qualidade é que se impõe a formulação de uma teoria da qualidade, como forma de dar um tratamento mais moderno, mais rigoroso e eficiente, pelo prisma do consumidor.

É mister esclarecer que, a responsabilidade civil é um dever originário e sucessivo. A violação de um dever jurídico configura o ilícito, que, quase sempre, acarreta dano para outrem, gerando um novo dever jurídico, ou seja, o de reparar o dano. Há, assim, um dever jurídico originário, chamado por alguns de primário, cuja violação gera um dever jurídico sucessivo, também chamado de secundário, que é o de indenizar o prejuízo.

Na verdade só se cogita de responsabilidade civil onde houver violação de um dever jurídico e dano. Logo, responsável é a pessoa que deve ressarcir o prejuízo decorrente da violação de um precedente dever jurídico.

A responsabilidade civil pressupõe um dever jurídico preexistente, ou seja, uma obrigação que foi descumprida.

2. A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FABRICANTE PELO FATO DO PRODUTO OU DO SERVIÇO

Uma das maiores preocupações do CDC diz respeito ao grau de segurança oferecido pelos produtos e serviços que são colocados no mercado de consumo. Esta ideia se reflete em vários dispositivos do CDC.

Nesse ponto, importa observar que a sistemática adotada pelo CDC divide a responsabilidade do fornecedor em responsabilidade pelo fato do produto e do serviço e responsabilidade por vício do produto ou do serviço. Da primeira, tratam, respectivamente, os artigos. 12 a 14. Já da segunda, os artigos. 18 a 20, ambos do diploma consumerista.

Vale dizer que é muito comum que operadores do direito empreguem esses institutos de forma equivocada. Para afastar esse tipo de dúvida, Sérgio Cavalieri Filho¹ explica que, para fazer a correta diferenciação entre esses dispositivos legais, há de se observar que a palavra-chave é defeito. Ambas decorrem de um defeito do produto ou do serviço, só que no fato do produto ou do serviço o defeito é tão grave que provoca um acidente que atinge o consumidor, causando-lhe dano material ou moral. O defeito compromete a segurança do produto ou serviço. Vício, por sua vez, é defeito menos grave, circunscrito ao produto ou serviço em si; um defeito que é inerente ou intrínseco, que apenas causa o seu mau funcionamento ou não funcionamento.

Ao se fazer a leitura do art. 12 do CDC, depreende-se desse dispositivo que o fato do produto é um acontecimento externo, que ocorre no mundo exterior, que causa dano material

1. CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de responsabilidade Civil*. São Paulo: Atlas, 7. ed., 2. Reimpr., 2007, p., 460.

ou moral ao consumidor (ou ambos), mas que decorre de um defeito no produto. Seu fato gerador será sempre um defeito do produto; daí ser dito que a palavra-chave é defeito (que pode ser de três tipos: na concepção; na produção; na informação).

Com relação a esse ponto, Sérgio Cavalieri Filho², destaca que, são os chamados acidentes de consumo, que se materializam através da repercussão externa do defeito do produto, atingindo a incolumidade físico-psíquica do consumidor e o seu patrimônio.

Nesse sentido para caracterizar a responsabilidade civil em decorrência de acidente de consumo, basta que seja comprovado o nexo de causalidade entre o defeito do produto ou serviço e o acidente de consumo. Provado essa relação, a responsabilidade do fornecedor, no caso em tela, do Fabricante de veículos automotores, será objetiva.

Impende mencionar que, o dever de segurança é o fundamento da responsabilidade do fornecedor. Pensando nisso, o art. 12, § 1º, do CDC, criou o dever de segurança para o fornecedor, verdadeira cláusula geral – o dever de não lançar no mercado produto com defeito.

Portanto, para quem se propõe fornecer produtos e serviços no mercado de consumo, a lei impõe o dever de segurança; dever de fornecer produtos seguros, sob pena de responder independente de culpa (objetivamente) pelos danos que causar ao consumidor.

No tocante à ambiência da fabricação de veículos automotores, quando o consumidor tem diminuído o seu patrimônio em decorrência de produtos ou serviços defeituosos, costuma-se dizer que houve um acidente de consumo (responsabilidade extracontratual ou aquiliana).

Cumprido destacar que a noção de defeito, para fins de indenização proveniente de acidente de consumo, é ampla, ou seja, baseia-se na ideia de legítima expectativa de segurança (teoria da qualidade). Ao lado dos defeitos decorrentes da concepção do produto ou

² CAVALIERI FILHO, *op.cit.*, p.461

e sua produção, existem os defeitos por ausência de informação, isto é, o acidente é ocasionado porque o fornecedor não deu informações suficientes e adequadas sobre como usufruir, com segurança determinado produto.

Vale salientar que, tanto os produtos como os serviços devem atender à ideia de legítima expectativa de segurança. O serviço é defeituoso quando não oferece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias do caso concreto, como modo de fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam, a época em que foi fornecido.

É importante dizer que, para se beneficiar da proteção conferida pelo CDC, não é necessário ter sido o adquirente do produto ou serviço defeituoso. Todas as vítimas do acidente podem invocar a aplicação da lei de proteção ao consumo, em razão da equiparação constante no art. 17 do CDC – consumidor por equiparação.

Pela teoria da qualidade, capitaneada por Cláudia Lima Marques³ pode-se afirmar que um produto ou serviço é defeituoso quando não corresponde à legítima expectativa do consumidor a respeito de sua utilização ou fruição (falta de adequação), bem como por adicionar riscos à integridade física (periculosidade) ou patrimonial (insegurança) do consumidor ou de terceiros.

Desse modo, a responsabilidade por vício do produto ou do serviço se centraliza na adequação do produto ou serviço aos fins que dele legitimamente se esperam, enquanto a responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço – se centra na segurança do consumidor.

Claudia Lima Marques⁴ ensina que ao se analisar o regime legal dos vícios do produto, no sistema introduzido pelo CDC, na verdade, é analisar o problema da responsabilidade civil.

³ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no código de defesa do consumidor: O novo regime das relações contratuais*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 6 ed., 2011, p. 1204

⁴ MARQUES, *op.cit.*, p. 1262

Em outras palavras, os vícios representam na sistemática do CDC a imputação da responsabilidade dos danos (contratuais, extracontratuais, patrimoniais ou morais) ao fornecedor. Os vícios no CDC, segundo a melhor doutrina, são os vícios por inadequação (art. 18 ss) e os vícios por insegurança (art. 12 ss). O novo regime dos vícios possui assim aspectos contratuais e extracontratuais, e foi regulado com prioridade pelo CDC e não afetado pelo CC/2002.

3. A RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA ENTRE O FABRICANTE E A REVENDA POR FATO DO PRODUTO OU DO SERVIÇO

Nesse ponto destaca Cláudia Lima Marques⁵, no que concerne aos deveres de segurança do fornecedor de produtos e serviços – os arts. 8º e 10 do CDC impõem aos fornecedores, inclusive ao comerciante final, não fabricante, a obrigação de não colocarem no mercado produtos ou serviços que acarretem riscos à saúde ou segurança dos consumidores, excetos os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição.

Em matéria de responsabilidade civil, o principal valor a ser protegido pelo direito deve ser o efetivo e rápido ressarcimento das vítimas. O CDC, para alcançar esse fim, afastase do conceito de culpa e evolui, no art. 12, para uma responsabilidade objetiva.

Segundo o art. 13 do CDC, o comerciante será, porém, igualmente responsável (solidário) pela reparação, desde que se enquadre em um dos incisos desse dispositivo.

Logo, o comerciante, no sistema adotado no CDC, só fica liberado da obrigação de reparar um dano, quando ele provar que não ajudou a colocar o produto no mercado, que não existe ou existia defeito no produto, mesmo que tenha havido nexo causal entre o produto e o dano (art. 12, § 3º, I e II).

⁵ MARQUES, *op.cit.*, p.1262

4. A RESPONSABILIDADE POR VÍCIOS DE INADEQUAÇÃO E INSEGURANÇA

Segundo Cláudia Lima Marques⁶, no que se refere ao novo regime para vícios do produto, muito bem salienta que na análise do regime legal dos chamados vícios do produto, no sistema introduzido pelo CDC, o que se quer é analisar o problema da responsabilidade civil. Nesse diploma legal, trata da imputação da responsabilidade civil em decorrência de danos (contratuais, extracontratuais, patrimoniais ou morais) ao fornecedor. Os vícios no CDC, segundo a melhor doutrina, são os vícios por inadequação (art. 18 ss) e os vícios por insegurança (art. 12 ss).

Nesse ponto, urge salientar a importância do princípio da proteção da confiança, que é despertada no consumidor pelos produtos e serviços colocados no mercado pela atividade dos fornecedores e, nesse sentido, exige que se responsabilize um maior número de agentes da cadeia de produção, visando à efetiva reparação da vítima/consumidor, como ordena o art. 6º, VI, do CDC.

Vale destacar que a doutrina brasileira mais moderna, seguindo os ensinamentos de Antônio Herman Benjamin⁷, está denominando de teoria da qualidade o fundamento único que o sistema CDC instituiria para a responsabilidade (contratual e extracontratual) dos fornecedores.

Isso significa que ao fornecedor, no mercado de consumo, a lei impõe um dever de qualidade dos produtos e serviços que presta.

De sorte que descumprido esses deveres surgirão efeitos contratuais. A teoria da qualidade, nas palavras de Cláudia Lima Marques⁸ “bifurcaria, no sistema do CDC, na exigência de qualidade-adequação e da qualidade-segurança, segundo o que razoavelmente se

⁶ MARQUES, *op.cit.*, p.1204/125

⁷ BENJAMIN, Antonio Herman V; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 5ed., rev., atual e ampl. São Paulo: Revista dos tribunais, 2013, p.148

⁸ MARQUES, *op.cit.*, p.460

pode esperar dos produtos e dos serviços. Nesse sentido, haveria vício de qualidade por inadequação (art. 18 e ss) e vícios de qualidade por insegurança (arts. 12 a 17).

Ainda no que se refere à teoria da qualidade, cumpre dizer que o método escolhido pelo sistema CDC foi positivar um novo dever legal para o fornecedor – um dever anexo.

Sendo assim, se a teoria da qualidade se concentra no objeto da prestação contratual (produto ou serviço) é porque visualiza o resultado da atividade dos fornecedores de modo a imputar-lhes objetivamente o dever de qualidade dos produtos que ajudam a colocar no mercado. Mas seu fim é o mesmo de todas as normas do CDC, a proteção do consumidor, assegurando seu ressarcimento, evitando novos danos, melhorando a qualidade de vida, trazendo mais harmonia e segurança às relações de consumo.

Não se pode esquecer que a teoria da qualidade liga-se ao princípio da proteção da confiança.

No que tange aos vícios de qualidade (vícios por inadequação), segundo a teoria da qualidade, o dispositivo que trata do assunto é o art. 18 do CDC, que institui em seu *caput* uma solidariedade entre todos os fornecedores da cadeia de produção, com relação à reparação do dano sofrido pelo consumidor em virtude da inadequação do produto ao fim a que se destinava.

No caso em comento, quando o consumidor resolve comprar um veículo novo (zero quilômetro), está insito no negócio, que há uma expectativa legítima do consumidor, com relação ao que se espera de um veículo novo. Ao revés, o que não se espera é ser o consumidor submetido a deslocamentos sistemáticos ao fabricante e a concessionária, com a finalidade de solucionar o problema apresentado no seu veículo. Muito menos, o consumidor ficar privado do uso do seu veículo, em razão de falta de peças de reposição.

Nessa esteira, há no art. 18 do CDC, um leque de opções para que o consumidor possa fazer a sua escolha, que constam nos incisos I, II, e III, desse artigo, que melhor lhe convier.

Cumpra observar que, a regra é no sentido de que o fornecedor tenha um prazo máximo de 30 (trinta) dias para resolver o problema apresentado no produto. Ou seja, o consumidor, deverá oportunizar ao fornecedor a tentativa de reparação do problema narrado pelo consumidor com o produto.

No entanto, nunca é demais frisar que este prazo de 30 dias previsto no § 1º do art. 18 do CDC só será utilizado em situações especiais, que permitam a substituição das partes do produto, como em caso de veículos. Nesse sentido, é claro o § 3º que exclui o prazo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto ou diminuir-lhes o valor.

Nessa toada, acentua Cláudia Lima Marques⁹ que é um critério bastante subjetivo, que será sempre interpretado pró-consumidor, tendo em vista as expectativas legítimas que o produto despertou no consumidor.

Tratando-se de uma sociedade de consumo, o eventual conserto de bens de grande valor geralmente acarreta a diminuição do seu valor. Assim ensina a jurisprudência¹⁰, conforme pode se ver, no REsp 567.333/RN¹⁰.

5. A INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL PELA PERDA DO TEMPO LIVRE DO CONSUMIDOR

Conforme pondera André Gustavo Corrêa de Andrade¹¹, no que se refere ao dano moral em consequência da perda do tempo livre, em decorrência da desídia ou desatenção de

⁹ MARQUES, *op.cit.*, p.1200

¹⁰ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 567.333/RN, Relator Ministro Fernando Gonçalves, Quarta Turma, j. 02/02/2010, DJe 08/03/2010. Disponível em: <<http://stj.jus.br/portal/jurisprudencia>. Acesso em : 16 abr.2013.

certas empresas, que não investem como deveriam no atendimento aos consumidores. Insta salientar que, os consumidores, muitas das vezes, encontram as maiores dificuldades para veicular uma reclamação, conseguir assistência técnica em relação a um produto ou para obter uma informação.

Em consequência disso, os consumidores veem-se retirados de sua rotina e compelidos a despender seu tempo livre na busca, desagradável e muitas vezes infrutífera, de soluções para problemas que deveriam ser sanados sem maiores dificuldades.

Salienta André Gustavo Corrêa de Andrade¹² que, com a expressão tempo livre pretende-se fazer referência não necessariamente ao tempo ocioso ou que seria empregado no lazer, mas ao tempo pessoal, ou seja, àquele que poderia ser dedicado a qualquer atividade, mesmo ao trabalho ou a outras tarefas. O que define o tempo livre é que esse constitua fundamentalmente uma escolha pessoal do indivíduo.

Na mesma direção, está Marcos Dessaune¹³, que prefere chamar o tempo desperdiçado pelo consumidor com sendo um “desvio produtivo”, que segundo o seu entendimento caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências – de uma atividade necessária ou por ele preferida – para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor, a um custo de oportunidade indesejado, de natureza irrecuperável. E, mais do que isso, defende ser esse dano com sendo um novo e relevante dano na vida do consumidor.

A despeito da proteção do CDC, que preconiza que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo devam ter padrões adequados de qualidade, de segurança, de durabilidade e de desempenho, ainda assim são normais práticas em nosso País que vão de

¹¹ ANDRADE, André Gustavo Corrêa. *Dano Moral & Indenização Punitiva: Os Punitive damages* na experiência do *common law* e na perspectiva do Direito Brasileiro. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2.ed., 2009, p. 100/102

¹² ANDRADE, *op.cit.*, p. 104

¹³ DESSAUNE, Marcos. *Desvio produtivo do consumidor: O prejuízo do tempo desperdiçado*. São Paulo: RT, 2011

encontro ao que se espera (enfrentar uma fila demorada no banco; telefonar insistentemente para o SAC de uma empresa) e, com relevo para o caso em comento, levar repetidas vezes à oficina, por causa de um vício recorrente, um veículo que frequentemente sai de lá não só com o problema original intacto, mas também com outro problema que não existia antes.

Esta é uma nova forma de valorar o dano, que aborda a perda do tempo livre do consumidor. É forçoso destacar que quando o consumidor resolve comprar um veículo “zero quilômetro” há uma legítima expectativa da parte dele, no que diz respeito à fruição do bem.

Portanto, não espera o consumidor que será necessário o seu deslocamento a concessionária, para solucionar problemas, antes da época da revisão por determinação contratual.

No entanto, defeitos em veículos novos são mais comuns do que se imagina! O consumidor que é “premiado” em sua compra com um veículo defeituoso, se vê muitas vezes obrigado a se deslocar até a concessionária, que se traduzem em inúmeras aberturas de ordens de serviço, que passam da esfera do mero aborrecimento.

Ao revés, o consumidor passa a investir um tempo livre na tentativa de solucionar o problema apresentado no seu veículo, que simplesmente é irrecuperável. É aquele tempo que o consumidor deixou de utilizar em proveito próprio para outras atividades da sua vida.

Sendo assim, o consumidor se vê amplamente frustrado com a compra do veículo, devendo, portanto, ser indenizado a título de dano moral.

Por fim, a jurisprudência que melhor se ajusta a tese de se indenizar o consumidor pelo desperdício do tempo livre, diz respeito à decisão no Agravo Regimental. Agravo em Recurso Especial (AgRg no REsp 60.866/RS, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, Quarta Turma, j. 15/12/2011, DJe. 01/02/2012)¹⁴.

¹⁴ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 567.333/RN, Relator Ministro Fernando Gonçalves, Quarta Turma, j. 02/02/2010, DJe 08/03/2010. Disponível em: <<http://stj.jus.br/portal/jurisprudencia>. Acesso em : 16 abr.2013.

CONCLUSÃO

Não há dúvida que o dano é um pressuposto inafastável da responsabilidade civil. Na verdade, inexistente a responsabilidade civil sem dano (patrimonial ou moral).

Inconteste que a sociedade de consumo, com os seus produtos e serviços repletos de complexidade tecnológica, não poderiam se coadunar com o modelo de responsabilidade civil subjetiva, baseado em culpa. Então, com a finalidade de atender essa sociedade de consumo em massa, com o advento do CDC, a responsabilidade passou a ser objetiva, no que tange à reparação dos danos causados ao consumidor.

Insta salientar que a alteração da sistemática da responsabilização, com a supressão do requisito culpa, não quer dizer que a vítima nada tenha que provar. Ao revés, torna-se necessário que haja a comprovação da verossimilhança nas suas alegações, principalmente para que o consumidor possa obter a inversão do ônus da prova.

Com base na teoria da qualidade, o consumidor quando adquire um veículo novo, há uma legítima expectativa com relação ao produto comprado, tanto no que se refere à qualidade do produto, bem como na sua vida útil.

No entanto, por defeitos no produto e no serviço, muitas vezes, o consumidor se vê obrigado a levar o seu veículo “zero quilômetro” várias vezes a concessionária para conserto. Nesse movimento, há um desperdício do tempo produtivo do consumidor.

Portanto é injusto ver o consumidor desperdiçar o seu tempo, dedicando-se a uma atividade que vai de encontro ao que ele esperava quando decidiu comprar um veículo novo. Logo, o tempo desperdiçado pelo consumidor, não deve ser visto como um mero aborrecimento, conforme entendimento de muitos julgadores. O tempo é um recurso finito, devendo-se ser melhor valorado pelos julgadores em situações fáticas que envolvem desperdício de tempo do consumidor.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Gustavo Correia. *Dano moral & indenização punitiva: os punitive damages na experiência do common law e na perspectiva do direito brasileiro*. Rio de Janeiro: lúmen júris, 2 ed., 2009.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp 567.333/RN, Relator Ministro Fernando Gonçalves, Quarta Turma, j. 02/02/2010, DJe 08/03/2010. Disponível em: <<http://stj.jus.br/portal/jurisprudência>. Acesso em : 16 abr.2013.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. *programa de responsabilidade civil*. São Paulo: atlas, 7 ed. 2. Reimpr., 2007.

DESSAUNE, Marcos. *Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*. São Paulo: revista dos tribunais, 2011.

HERMAN V. BENJAMIN, Antonio; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 5.ed., ver., atual, e ampl. São Paulo: revista dos tribunais, 2013.

MARQUES, Claudia Lima. *contratos código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais*. São Paulo: revista dos tribunais, 6.ed., 2011.