

O DANO MORAL E A TEORIA DO TEMPO LIVRE NA APLICAÇÃO DA LEI DISTRITAL Nº 2.547, DE 12 DE MAIO DE 2000

THE MORAL DAMAGES AND THEORY OF FREE TIME IN LAW ENFORCEMENT DISTRICT Nº 2.547, OF 12 MAY 2000

Tiago Silva dos Santos^{1, 2}

¹ Acadêmico do Curso de Direito do Centro Universitário ICESP de Brasília (Unicesp)

² Artigo desenvolvido sob a orientação da Prof.^a Juliana da Silva Felipe Bayma, do Curso de Direito do Unicesp

Resumo: O descumprimento pelas instituições financeiras ao tempo estipulado na Lei Distrital nº 2.547/2000, no que tange ao tempo de atendimento aos clientes, proporciona um dano maior que um mero aborrecimento cotidiano. A reparação deste dano consubstanciado na *Teoria do Tempo Livre* se faz necessária, pois, a punição nestes casos possui um caráter educativo e de cunho reparatório. Desta forma, por intermédio de um estudo bibliográfico e, por meio de análises e consultas a legislações pertinentes ao caso em apreço, doutrinas correlatas, temáticas e artigos de periódicos científicos, o presente artigo tem por escopo demonstrar a importância do reconhecimento do dano nestes casos e sua aplicabilidade perante os Tribunais.

Palavras-chave: Lei Distrital nº 2.547/2000; Dano Moral; *Teoria do Tempo Livre*.

Abstract: The non-compliance by the financial institutions with the time stipulated in District Law nº 2.547/2000, regarding the time of customer service, provides more damage than a mere daily hassle. The reparation of this damage, embodied in the Theory of Free Time, is necessary, since punishment in these cases has an educational and reparatory character. Thus, through a bibliographical study, and through analyzes and consultations to the relevant legislation, related and thematic doctrines, and articles of scientific journals, this article aims to demonstrate the importance of recognition of the damage in these cases and their applicability to the Courts.

Keywords: Law District nº 2.547/2000; Moral Damage. Free Time Theory.

Sumário: Introdução. 1. Conceito de dano moral e sua evolução histórica. 1.1. Dano moral no Brasil. 1.2. Requisitos do dano moral. 2. Mero aborrecimento da vida. 3. Responsabilidade civil. 3.1. Responsabilidade civil objetiva. 3.2. Responsabilidade civil subjetiva. 4. A relação de consumo e a responsabilidade civil das instituições financeiras. 5. *Teoria do tempo livre*. 6. Dano moral consubstanciado na teoria do tempo livre em relação à espera em fila de banco e sua aplicabilidade perante os tribunais. Considerações finais. Referências.

Introdução

É cediço que a relação existente entre as instituições financeiras e seus clientes se trata de uma relação de consumo, pois, nos ditames do Código de Defesa do Consumidor, a

instituição financeira caracteriza-se como fornecedora¹ de serviços e o cliente que busca atendimento no âmbito das agências bancárias caracteriza-se como consumidor² daquele serviço prestado. Pois bem, não é de causar surpresa a ninguém a falha na prestação de serviços por parte das instituições financeiras, uma vez que, dentre os vários serviços prestados, praticamente o acesso a todos obrigam o consumidor a perder horas em filas no interior de uma agência bancária.

Neste diapasão, no âmbito territorial do Distrito Federal, diante dessa conduta defeituosa das instituições financeiras e de outras repartições públicas e privadas, fora criada a Lei Distrital nº 2.547/2000, com o intuito, dentre outros aspectos, de tornar mais eficiente à prestação de serviços aos consumidores, diminuindo o tempo de espera em fila.

A referida Lei Distrital, dispõe, dentre outros aspectos, sobre o tempo de atendimento aos consumidores no âmbito das agências bancárias, sendo de vinte minutos em dias normais e de trinta minutos em dias excepcionais³.

Destarte, mesmo com a elaboração daquela Lei Distrital é notório que o tempo de espera em filas de agências bancárias em nada diminuiu.

Neste diapasão, tem-se as várias iniciativas do órgão competente de fiscalização para tentar inibir esta prática abusiva. Senão vejamos trecho de reportagem divulgada recentemente no site do referido órgão fiscalizador⁴:

Quarta, 06 Julho de 2016 - Nesta quarta (6) e na quinta-feira (7), servidores do Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal (Procon-DF) percorrerão 30 agências bancárias para fiscalizar o cumprimento da Lei Distrital nº 2.547, de 12 de maio de 2000, mais conhecida como Lei da Fila. O órgão quer saber se estão sendo respeitados os prazos máximos de 20 minutos de espera — em dias normais — e 30 minutos — em dias de

¹ Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (CDC - Código de Defesa do Consumidor).

² Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. (CDC - Código de Defesa do Consumidor).

³ Art. 3º Tratando-se de agências bancárias, o tempo razoável de atendimento será de: I - até vinte minutos em dias normais; II - até trinta minutos nos dias de pagamento de pessoal, dia de vencimento de contas de concessionárias, de tributos e em véspera ou após feriados prolongados. (Lei da Fila - Lei Distrital nº 2.547/2000).

⁴ PROCON/IDC, Instituto de Defesa do Consumidor. Instituições bancárias passam por fiscalização do Procon-DF. Disponível em: <http://www.procon.df.gov.br/noticias/item/2591-instituicoes-bancarias-passam-por-fiscalizacao-do-procon-df.html>. Acesso em: 28 de agosto de 2016.

pagamento de pessoal, de vencimento de contas e em vésperas ou após feriados prolongados.

Durante a ronda, que leva o nome de operação Ganhando Tempo, os técnicos do Procon também vão checar se os clientes têm privacidade ao digitar suas senhas nas cabines de segurança.

De acordo com a diretora do Procon-DF, Ivone Oliveira, o objetivo é garantir segurança e transparência. "Recebemos reclamações pelo número 151 e damos o retorno aos clientes", destacou.

Outrossim, diante dessa prática abusiva das instituições financeiras, há uma enorme procura ao poder judiciário pelos consumidores que se sentem lesados, com o intuito de serem indenizados.

O pleito dos consumidores, geralmente, tem por embasamento os dispositivos do Código Civil de 2002⁵, que se referem ao direito de indenização por danos morais combinados com os dispositivos do Código de Defesa do Consumidor pertinentes à matéria⁶.

Nesse aspecto, no âmbito do Distrito Federal, sempre houve divergência nas decisões judiciais, pois, há julgados com o entendimento de que não há ocorrência de danos morais pelo simples fato de se aguardar numa fila de banco além do estabelecido pela legislação local, caracterizando-se, em regra, como um mero aborrecimento da vida⁷. Sendo que, há

⁵ Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes. Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem. (CC 02 - Código Civil de 2002).

⁶ Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (CDC - Código de Defesa do Consumidor).

⁷ CIVIL E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. FILA DE BANCO. ESPERA POR INTERVALO DE TEMPO SUPERIOR AO FIXADO EM LEI DISTRITAL. MERO ABORRECIMENTO. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. 1. Consoante entendimento doutrinário e jurisprudencial, os dissabores da vida cotidiana são insuscetíveis de ressarcimento a título de danos morais. 2. A demora no atendimento em agência bancária por tempo superior ao previsto na Lei Distrital nº 2.547/2000 não constitui, por si só, motivo suficiente para caracterizar os danos de ordem moral, sobretudo quando não demonstrado que a espera excessiva encontra-se associada a outros constrangimentos. 3. Recurso de Apelação conhecido e não provido. (Acórdão n. 940348, 20130210068197APC, Relator: NÍDIA CORRÊA LIMA 1ª TURMA CÍVEL, Data de Julgamento: 27/04/2016, Publicado no DJE: 24/05/2016. Pág.: 206-220). Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br/institucional/jurisprudencia/jurisprudencia-em-foco/dano-moral-no-tjdft/servicos-bancarios/tema-controverso-desrespeito-ao-tempo-maximo-de-espera-em-fila-de-banco/hipoteses-de-nao-cabimento>>. Acesso em: 09 de novembro de 2016.

julgados que entendem que a perda de tempo além do estabelecido legalmente causam danos subjetivos ao consumidor lesionado⁸.

Diante destas práticas abusivas e corriqueiras, surge uma nova teoria doutrinária, qual seja, a *Teoria do Tempo Livre*⁹, esta que dispõe sobre o tempo perdido e irrecuperável que os consumidores perdem, ao tentarem utilizar os serviços precários prestados pelos fornecedores, em especial, as instituições financeiras.

Desta forma, o presente artigo tem por escopo, através do método científico dedutivo e método procedimental dedutivo histórico¹⁰, por intermédio de um estudo bibliográfico, por meio de análises e consultas a legislações pertinentes ao caso em apreço, doutrinas correlatas e temáticas e, artigos de periódicos científicos, demonstrar a importância da aplicabilidade da

⁸ CIVIL. PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. AÇÃO COMPENSATÓRIA POR DANOS MORAIS. EMBARGOS INFRINGENTES CÍVEIS. LEI DISTRITAL N. 2.547/2000. TEMPO MÁXIMO DE ESPERA EM FILA DESRESPEITADO. DEMORA SUPERIOR A TRÊS HORAS. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. SAQUE ACIMA DO LIMITE DO AUTOATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. PRESSUPOSTOS PRESENTES. DANO MORAL. CONFIGURAÇÃO. QUANTUM. OBEDIÊNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E DA PROPORCIONALIDADE. NORMATIVA DA EFETIVA EXTENSÃO DO DANO. RECURSO PROVIDO. ACÓRDÃO REFORMADO. 1. O tempo máximo de espera em filas é de 30 minutos, para a realização do atendimento, conforme expressamente dispõe a Lei Distrital n. 2.547/00. A extrapolação deste tempo, em verdade, implica em violação a dignidade humana e também na ineficácia da prestação dos serviços ofertados. 2. A extrapolação do prazo definido em lei, sem justificativa plausível ou razoável, constitui fato ilícito, passível de indenização por danos morais, em face do cansaço físico e do desgaste emocional que lhe são impingidos e que acabam agredindo direitos subjetivos, imateriais do consumidor. Caracterização de violação a direito de personalidade. 3. Em havendo excesso considerável, no tempo de espera (3h07min), para realização de saque em valor que exigia o atendimento pessoal no caixa da instituição financeira, a condenação da instituição em repor o prejuízo imaterial sofrido pelo cliente é de rigor e medida impositiva (CDC, arts. 6º, VI, e 14; CC, arts. 186 e 927; CF, art. 5º, V e X). 4. Ao legislar sobre o tempo de atendimento ao público nas agências bancárias, o Distrito Federal exerce competência definida no art. 30, I, da CF/88, de interesse local e que não diz respeito ao funcionamento do Sistema Financeiro Nacional (arts. 192 e 48, XIII, da CF/88) ou à regulação da atividade bancária (art. 22, VII, da CF/88). 5. O valor dos danos morais deve obedecer a critérios de razoabilidade e proporcionalidade, levando-se em conta, além da necessidade de compensação dos danos sofridos, as circunstâncias do caso, a gravidade do prejuízo, a situação do ofensor (instituição bancária) e a prevenção de comportamentos futuros análogos. O valor pecuniário não pode ser fonte de obtenção de vantagem indevida (CC, art. 884), mas também não pode ser irrisório, para não fomentar comportamentos irresponsáveis. Normativa que trata da efetiva extensão do dano (CC, art. 944). Nesse passo, razoável o valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), fixado na sentença. 6. Recurso conhecido e provido. Acórdão reformado. (Acórdão n.952307, 20140110097482EIC, Relator: SIMONE LUCINDO, Relator Designado: ALFEU MACHADO 1ª CÂMARA CÍVEL, Data de Julgamento: 27/06/2016, Publicado no DJE: 06/07/2016. Pág.: 240/247). Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br/institucional/jurisprudencia/jurisprudencia-em-foco/dano-moral-no-tjdft/servicos-bancarios/tema-controverso-desrespeito-ao-tempo-maximo-de-espera-em-fila-de-banco/hipoteses-de-cabimento>>. Acesso em: 09 de novembro de 2016.

⁹ DESSAUNE, Marcos. *Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*. Editora Revista dos Tribunais, São Paulo. 2011. Págs. 121-122.

¹⁰ MEDEIROS, João Bosco. *Redação científica: a prática de fichamentos, resumos, resenhas*. 11.ed. – 4. reimpr. – Atlas. São Paulo, 2011. Págs. 30 – 32.

Teoria do Tempo Livre nas relações de consumo, especificamente entre o consumidor e as instituições financeiras que desrespeitam os ditames da Lei Distrital nº 2.547/2000.

Neste diapasão, importante se faz analisar se este novo instituto jurídico enquadra-se como uma nova espécie de dano moral ou se seria um novo gênero de dano da responsabilidade civil, bem como verificar se há eficaz aplicação deste instituto por parte dos tribunais, em especial o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.

Para tanto, o presente artigo traz no capítulo 1, a conceituação e a evolução histórica do dano moral e seus requisitos; nos capítulos 2 e 3, respectivamente, uma breve conceituação sobre os meros aborrecimentos da vida e o instituto jurídico da responsabilidade civil e suas espécies. Sendo que, no capítulo 4 serão abordados os preceitos legais e doutrinários sobre a relação de consumo e a responsabilidade civil das instituições financeiras e, no capítulo 5, haverá a análise das principais considerações pertinentes à *Teoria do Tempo Livre*. Por fim, no capítulo 6, será verificado se há ocorrência e aplicação de dano moral consubstanciado na *Teoria do Tempo Livre* em relação à espera em fila de banco e sua aplicabilidade perante os Tribunais, em especial, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios.

1. Conceito de dano moral e sua evolução histórica

Gagliano¹¹ conceitua o instituto jurídico do dano moral como:

Uma lesão de direitos cujo conteúdo não é pecuniário, nem comercialmente redutível a dinheiro. Em outras palavras, podemos afirmar que o dano moral é aquele que lesiona a esfera personalíssima da pessoa (seus direitos da personalidade), violando, por exemplo, sua intimidade, vida privada, honra e imagem, bens jurídicos tutelados constitucionalmente.

Assim, o dano moral caracteriza-se como um dano subjetivo causado por outrem, uma ofensa a honra, ao íntimo de um indivíduo.

Este instituto possui preceitos históricos, pois, ainda que de forma implícita, é possível identificar a existência deste em normas de convivência de civilizações antigas, tais como o

¹¹ GAGLIANO, Pablo Stolze. *Novo curso de direito civil, volume III – responsabilidade civil*. 9ª ed. Saraiva. São Paulo, 2011. Pág 97.

Código de Hamurabi, as Leis de Manu, o Direito Canônico e as normas de Direito na Roma e Grécia antiga, dentre outros¹².

O Código de Hamurabi, a exemplo, possuía, dentre vários dispositivos, aqueles que tratavam especificamente da reparação a honra do indivíduo, mas dava preferência pela reparação através de lesões físicas¹³.

Neste sentido, citando os argumentos de Clayton Reis, leciona Gagliano¹⁴:

Noção de reparação de dano encontra-se claramente definida no Código de Hamurabi. As ofensas pessoais eram reparadas na mesma classe social, à custa de ofensas idênticas. Todavia o Código incluía ainda a reparação do dano à custa de pagamento de um valor pecuniário.

A despeito das Leis de Manu, estas tiveram importante contribuição para a evolução do dano moral, pois, diferentemente do Código de Hamurabi, as normas focavam numa reparação através de valores pecuniários, utilizando a moeda da época¹⁵.

Neste diapasão, as normas antigas de Direito Canônico traziam a sua contribuição para a reparação dos danos morais no âmbito religioso, porém, como a Igreja Católica possuía grande influência naquela época, alguns países acabaram por se basear nestas normas para elaboração de seus regramentos¹⁶.

Ademais, para embasar a criação do instituto do dano moral, as normas de Direito Romano e da Grécia, tiveram importante contribuição, pois elevaram a importância do Estado em proteger a honra do indivíduo, assegurando a reparação pecuniária nos casos em que aquela fosse desrespeitada¹⁷. Daí advém o surgimento da teoria moderna do dano moral.

¹² *Ibid.*, Págs. 98 e 99.

¹³ *Ibid.*, Pág. 99.

¹⁴ REIS, Clayton. *Avaliação do Dano Moral*. 2000, *apud* GAGLIANO, Pablo Stolze. *Novo curso de direito civil, volume III – responsabilidade civil*. 9ª ed. Saraiva. São Paulo, 2011. Pág. 99.

¹⁵ GAGLIANO, *op. cit.*, pág. 100.

¹⁶ GAGLIANO, *op. cit.*, pág. 105.

¹⁷ GAGLIANO, *op. cit.*, págs. 102, 103 e 104.

1.1. Dano moral no Brasil

O instituto do dano moral foi regulamentado no Brasil com a elaboração e vigência do Código Civil de 1916, pois, somente a partir deste, iniciou-se a discussão do tema pela doutrina quanto aos seus aspectos e sua aplicabilidade¹⁸.

Todavia, por uma deficiência na elaboração daquele *codex*, firmou-se o entendimento doutrinário e jurisprudencial de que, com base naquela legislação, a tese da reparabilidade dos danos morais não era cabível¹⁹.

Diante desse entendimento, começou a surgir legislação esparsa regulamentando a reparação por danos morais, porém, em setores específicos e não de forma abrangente.

Destarte, somente com a elaboração da Constituição Federal de 1988 é que houve o reconhecimento do instituto do dano moral de forma abrangente.

Neste sentido, dispõe o art. 5º, inciso X, da CF/88²⁰:

Art. 5º ...

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação ...

Assim, com base nesse dispositivo constitucional, a tese do dano moral começou a ganhar força no âmbito jurídico brasileiro.

Nesse diapasão, consubstanciado na positivação do dano moral na Constituição Federal de 1988, o Código Civil de 2002, trouxe de forma expressa a questão de reparabilidade decorrente de dano moral. Assim, houve a consolidação da teoria do dano moral no direito brasileiro²¹.

Nesse sentido é o que dispõe os artigos 186 e 927 do Código Civil de 2002²².

¹⁸ GAGLIANO, *op. cit.*, pág. 106.

¹⁹ GAGLIANO, *op. cit.*, pág. 107.

²⁰ BRASIL. *Constituição de 1988*.

²¹ GAGLIANO, *op. cit.*, pág. 108.

²² Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem. (CC 02 - Código Civil 2002).

Dessa forma, com a regulamentação expressa desse instituto jurídico, iniciou-se uma mudança na jurisprudência quanto a sua aplicabilidade de forma abrangente, pois, o que antes era negado, passou a ser concedido.

1.2. Requisitos do dano moral

O instituto jurídico do dano moral, também conhecido como responsabilidade aquiliana, possui determinados requisitos essenciais para sua caracterização.

Neste sentido, leciona Rodrigues²³ que “pressupostos da responsabilidade aquiliana: a) ação ou omissão do agente; b) relação de causalidade; c) existência de dano; d) dolo ou culpa do agente”.

Conforme dispõe o mencionado doutrinador, tais pressupostos emanam do art. 186 do Código Civil de 2002²⁴ e, segundo aquele jurista, faz-se necessário a ocorrência de todos esses pressupostos para caracterização do dano moral.

Destarte, ainda nesta linha de raciocínio, o jurista conceitua os mencionados requisitos, dispondo que, quanto à ação ou omissão do agente, esta configura-se como todo ato, ativo ou passivo, que ocasione um dano a outrem, uma vez que a relação de causalidade é a ligação entre a conduta do agente e o dano ocasionado, sendo que a existência do dano consiste no dano ilícito ocasionado pela conduta do agente causador e, por fim, o dolo ou culpa do agente, esta que é a intenção do agente de ocasionar o dano, culposa ou dolosamente.

2. Mero aborrecimento da vida

O mero aborrecimento da vida ou mero dissabor da vida cotidiana caracteriza-se, nas palavras de Cavalieri Filho²⁵, como sendo:

Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade do nosso dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, entre amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo.

²³ RODRIGUES, Silvio. *Direito Civil*. 34ª ed. Saraiva. São Paulo, 2003. Pág. 309.

²⁴ Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. (Código Civil de 2002).

²⁵ CAVALIERI FILHO, Sergio Cavalieri. *Programa de Responsabilidade Civil*. Ed. Malheiros. São Paulo 2005. Pág. 78.

Assim, os meros aborrecimentos da vida ou meros dissabores da vida, são aborrecimentos que fazem parte da vida cotidiana e que não ensejam reparação por danos morais.

Esses meros dissabores da vida cotidiana, atualmente muito presentes nas decisões judiciais, infelizmente não obtiveram sua normatização no ordenamento jurídico e muito é discutido pela doutrina e pela jurisprudência.

Destarte, por falta de previsão legal, ou algum normativo que faça a distinção entre dano moral e mero aborrecimento da vida, a análise subjetiva de cada magistrado nem sempre condiz com uma solução justa a alguns casos.

Nesse diapasão, conquanto esse subjetivismo da matéria, caminha a jurisprudência do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios que, recentemente, lançou em seu sítio eletrônico um informativo denominado “produto de jurisprudência do tribunal”²⁶, onde este demonstra, através de julgados, casos de desrespeito à Lei Distrital nº 2.547/2000 e que, em determinadas situações, há a incidência de danos morais e, em outras, tratam-se de meros aborrecimentos da vida. Porém, não é possível verificar uma clara distinção.

De uma simples análise dos acórdãos citados no mencionado informativo, percebe-se a subjetividade das questões que versam sobre o mesmo aspecto: o descumprimento da Lei Distrital nº 2.547/2000 (Lei da Fila) pelas instituições financeiras.

Pelo exposto, percebe-se há necessidade de criar uma legislação que aborde e discipline os meros aborrecimentos cotidianos, ou ainda, que possibilite realizar uma eficaz distinção entre este e o instituto jurídico do dano moral.

3. Responsabilidade civil

No âmbito do Direito Civil, quanto ao tema responsabilidade civil Diniz ensina que²⁷:

A responsabilidade civil é a aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros, em razão de ato por

²⁶ TJDF. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Produto de jurisprudência do Tribunal. Disponível em: <http://www.tjdft.jus.br/institucional/jurisprudencia/jurisprudencia-em-foco/dano-moral-no-tjdft/servicos-bancarios/tema-controverso-desrespeito-ao-tempo-maximo-de-espera-em-fila-de-banco>. Acesso em: 09 de novembro de 2016.

²⁷ DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil brasileiro. Responsabilidade civil*. 21ª ed. São Paulo: Saraiva, 2007, vol. 7. Pág. 35.

ela mesma praticado, por pessoa por quem ela responde, por alguma coisa a ela pertencente ou de simples imposição legal.

Por sua vez, Castro preconiza²⁸:

Em sentido amplo, responsabilidade civil designa o dever de reparar a prática de um dano. Em sentido estrito, a locução toma mais de uma acepção. Ora abrange a obrigação de recompor o dano oriundo da violação de dever preexistente (ilícitos contratuais e extracontratuais), mas exclui as indenizações oriundas de condutas lícitas, e ora é usada com exclusão das hipóteses de violação contratual.

Destarte, este instituto jurídico de suma importância no âmbito do Direito Civil, com previsão legal, serve, num sentido amplo, para disciplinar as relações jurídicas realizadas pela sociedade num todo, visto que garante a indenização por danos patrimoniais ou extrapatrimoniais advindos dessas relações jurídicas.

Para tanto, no que tange ao dever de indenizar por dano moral ou material, em regra, faz-se necessário à análise da culpa do agente causador do dano. Assim, imprescindível observar os preceitos do instituto jurídico da responsabilidade civil.

Ademais, nos ensinamentos de Dessaune²⁹, depreende-se que a intenção do legislador constituinte ao elaborar o artigo 5º, incisos V e X, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988³⁰ foi a de atribuir como gênero o termo indenização, onde criou-se as espécies reparação e ressarcimento, sendo que estas estão ligadas ao danos patrimoniais e extrapatrimoniais.

Por fim, salienta-se que, dentro do instituto jurídico da responsabilidade civil, encontram-se duas espécies, quais sejam, a responsabilidade civil objetiva e a responsabilidade civil subjetiva.

²⁸ CASTRO, Guilherme Couto de. *Direito Civil: Lições* – 6ª edição. Impetus, Rio de Janeiro, 2016. Pág. 201.

²⁹ DESSAUNE, *op. cit.*, pág. 59.

³⁰ Art. 5º (...) V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem; X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação. (CF/88 - Constituição Federal de 1988).

3.1. Responsabilidade civil objetiva

Quanto ao tema, numa melhor definição, Gonçalves³¹ assevera que “a classificação corrente e tradicional, pois, denomina *objetiva* a responsabilidade que *independe de culpa*. Esta pode ou não existir, mas será sempre irrelevante para a configuração do dever de indenizar”.

Assim sendo, a responsabilidade civil objetiva caracteriza-se como sendo o dever de indenizar sem que se analise o grau de culpabilidade no evento danoso ocasionado a terceiro.

Neste aspecto, infere-se que, nos casos em que a legislação pátria adota esta espécie de responsabilidade civil, não há necessidade de se demonstrar algum grau de culpabilidade do agente causador do dano.

Portanto, com base nessa espécie de responsabilidade civil, para que se obtenha uma condenação no pagamento de indenização por dano extrapatrimonial, ainda que moral, faz-se necessário apenas a comprovação da prática do ato ilícito, o dano ocasionado ao terceiro prejudicado e a demonstração do nexo causal entre os dois primeiros³². Porém, ainda que disponha desse entendimento, o doutrinador Gagliano, no caso de reparação por dano moral, há a necessidade de se demonstrar a consequência subjetiva do dano ocasionado e sua extensão no indivíduo lesionado, pois, este dano é de caráter subjetivo inerente ao objetivismo desta espécie de responsabilidade civil.

Desta forma, por uma simples análise, por óbvio que as condutas que comportam essa espécie de responsabilidade civil geram uma maior facilidade àquele que pleiteia ao judiciário uma reparação ou ressarcimento de cunho indenizatório.

3.2 Responsabilidade civil subjetiva

Assevera Gonçalves que³³:

Diz-se, pois, ser “subjetiva” a responsabilidade quando se esteia na ideia de culpa. A prova da culpa do agente passa a ser pressuposto necessário do

³¹ GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito civil brasileiro, volume 4: responsabilidade civil*. 5ª ed. Saraiva. São Paulo, 2010. Pág. 49.

³² GAGLIANO, *op. cit.*, págs. 56 e 57.

³³ GONÇALVES, *op. cit.*, pág. 48.

dano indenizável. Nessa concepção, a responsabilidade do causador do dano somente se configura se agiu com dolo ou culpa.

Desse modo, a espécie denominada de responsabilidade civil subjetiva se caracteriza pela análise da culpabilidade no ato ilícito que gerou dano a terceiro.

Neste diapasão, ao contrário dos preceitos de responsabilidade objetiva, nessa espécie, imprescindível se faz uma preciosa análise quanto à intenção do agente causador do dano, a fim de se auferir o mais correto grau de culpa ou dolo daquele.

Ademais, importante ressaltar que, em regra, esta foi a espécie de responsabilidade civil adotada pelo Código Civil de 2002, de modo que, a espécie da responsabilidade civil objetiva encontra-se em atos e fatos específicos positivados no ordenamento jurídico pátrio³⁴.

4. A relação de consumo e a responsabilidade civil das instituições financeiras

É pacífico na jurisprudência pátria que as normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC) são aplicáveis às relações entre o particular e uma instituição financeira³⁵.

Desse modo, certo é que, caracterizada a relação de consumo, ou seja, sendo o particular o destinatário final do produto ou serviço prestado pela instituição financeira, inegável a aplicação das normas contidas naquele *codex*.

Neste diapasão, as normas contidas no Código Defesa do Consumidor demonstram que o legislador, ao elaborá-las, adotou, como regra, a responsabilidade civil objetiva no que tange à reparação dos danos causados pelo fornecedor³⁶.

Neste sentido, dispõe o Código Civil de 2002, em seu art. 927, § 1º³⁷, do mesmo preceito normativo elencado no dispositivo legal do CDC, corroborando, assim, subsidiariamente à aplicabilidade da responsabilidade objetiva nessas relações de consumo.

³⁴ GAGLIANO, *op. cit.*, pág. 57.

³⁵ Súmula 297 – STJ – O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras. (STJ – Superior Tribunal de Justiça).

³⁶ Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (CDC – Código de Defesa do Consumidor).

³⁷ Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados

Dessa forma, observadas as regras e os requisitos referentes à reparabilidade por parte da instituição financeira ao consumidor lesionado, advém a reparação por danos materiais e morais, analisando-se, para tanto, o caso concreto.

5. Teoria do Tempo Livre

A questão do tempo livre do ser humano foi tema debatido e explicitado pelo filósofo Theodor W. Adorno em sua obra intitulada *Indústria Cultural e Sociedade*, onde demonstra a necessidade de se ter uma melhor atenção quanto ao tempo livre de cada ser humano em sua vida³⁸.

Neste diapasão, Dessaune realizou, ao que tudo indica, uma subsunção da temática debatida por aquele filósofo com o tempo desperdiçado pelos consumidores nas relações de consumo no âmbito do Direito Brasileiro, instituindo a denominada *Teoria do Tempo Livre*, que vem ganhando força no âmbito do Direito Civil. Dessaune³⁹ assevera que:

Já se assentou que, sempre que o consumidor precisa gastar seu tempo para solucionar problemas decorrentes de mau atendimento, ele se desvia de atividades necessárias ou preferenciais como o "trabalho", o "descanso", o "lazer", o "convívio social", o "estudo".

(...)

Já se pode adiantar que o "tempo" - significando tempo pessoal, útil ou livre; recurso produtivo limitado da pessoa - recebe tutela acanhada da CF/1988, especialmente levando-se em conta o grande universo de sujeitos, de interesses e de relações que se encontram sob o seu pálio, bem como em face do valor que o tempo representa na vida das pessoas.

Seguindo essa linha de raciocínio, depreende-se que o tempo pessoal de um indivíduo é subjetivo, ou seja, impossível alguém prever quanto tempo útil terá em sua vida, pois, não há meios de auferir sobre essa questão.

Neste diapasão, com base nos ensinamentos de Dessaune, a *Teoria do Tempo Livre* caracteriza-se como sendo o tempo (tempo útil, destinado ao lazer, convívio familiar, etc.) desperdiçado pelo consumidor, diante de um ato ilícito cometido pelo fornecedor ou prestador de serviços, seja pela falha no atendimento ou pela má qualidade do serviço prestado.

em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem. (Código Civil de 2002).

³⁸ ADORNO, Theodor W. (1903-1969). *Indústria cultural e sociedade*. Seleção de textos Jorge Mattos Brito de Almeida, traduzido por Juba Elisabeth Levy...[et al.]. Ed. Paz e Terra. São Paulo, 2002. Págs. 65 – 70.

³⁹ DESSAUNE, *op. cit.*, págs. 121 e 122.

Por conseguinte, considerando o objeto do presente trabalho, entende-se como ato ilícito, que gera desperdício indevido do tempo pessoal do consumidor, como sendo a espera indevida em fila no âmbito das agências bancárias.

Nesse diapasão, indaga-se: seria a *Teoria do Tempo Livre* um novo gênero de dano ao consumidor, ou seria uma nova espécie dentro do gênero de dano moral?

Outrossim, importante ressaltar que esse instituto jurídico não se confunde com o instituto jurídico do lucro cessante, este que, segundo Castro⁴⁰, são “os valores e benefícios que o lesado deixou de perceber. Adentram a categoria todos os ganhos que ainda não estavam na titularidade da vítima, mas que aí se incluíam, por razoável suposição, não fosse o episódio lesivo”.

Tal diferença se dá, pois, o tempo útil pessoal do indivíduo é irrecuperável e não há definição expressa quanto à sua quantificação em valor pecuniário. Ou seja, neste aspecto, assim como no instituto jurídico do dano moral, o valor indenizatório não é passível de ser quantificado na real e exata proporção do dano ocasionado.

Desse modo, diante das características, percebe-se que, em que pese não haver previsão legal específica tutelando o instituto do tempo pessoal, por certo que é de suma importância para o Direito, tendo em vista que os desrespeitos aos consumidores devem receber atenção especial por parte dos poderes legislativo e judiciário, haja vista a vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo.

6. Dano moral consubstanciado na teoria do tempo livre em relação a espera em fila de banco e sua aplicabilidade perante os tribunais

Diante de todos os esclarecimentos anteriormente apresentados, a análise da aplicação da *Teoria do Tempo Livre* e sua correta classificação no âmbito jurídico revelam-se de suma importância.

Pelos conceitos trazidos à baila, notadamente quanto ao tempo pessoal de um indivíduo desperdiçado numa relação de consumo, nota-se que esse tempo transcorrido torna-se irrecuperável pois, como já mencionado, é impossível auferir o tempo pessoal útil que cada indivíduo terá em sua vida.

⁴⁰ CASTRO, *op. cit.*, pág. 210.

Pois bem, é cediço que este tempo desperdiçado em regra é irrecuperável, assim sendo, justo se faz responsabilizar o causador desse dano, no caso, a instituição financeira tida como fornecedora ou prestadora de serviços ao consumidor.

Dessaune⁴¹, ao que tudo indica ser este o primeiro defensor da *Teoria do Tempo Livre*, dispõe em sua obra que:

Dito de outra forma, no lugar de fornecer ao consumidor um produto final que contenha certas utilidades e incentivos que satisfaçam suas necessidades, desejos e expectativas - desse modo contribuindo para sua existência digna, promovendo seu bem-estar e liberando seus recursos produtivos -, numerosos fornecedores corriqueiramente descumprem seus deveres jurídicos e entregam ao consumidor um produto final defeituoso ou exercem práticas abusivas no mercado, ocasionando-lhe problemas: danos em potencial ou efetivos.

Como a todo dever jurídico se contrapõe um direito subjetivo, o consumidor, para não experimentar maiores prejuízos, se sente então forçado a desperdiçar o seu tempo e a desviar as suas competências - de atividades como o trabalho, o estudo, o descanso, o lazer - para exigir do fornecedor que satisfaça seu mais legítimo interesse: a resolução desses problemas de consumo, que impõem ao consumidor um custo de oportunidade de natureza irrecuperável, por ele indesejado.

Destarte, infere-se que o desperdício do tempo útil do consumidor deve ser indenizado.

Nesse contexto, Neto⁴² entende que, embora seja uma forma de dano, a perda do tempo útil, *a priori*, não se enquadra perfeitamente nos preceitos e características do dano moral e dano material, pois há uma mescla de elementos dos dois institutos.

E, nesse caminhar, Dessaune⁴³ preconiza que:

De todo modo, as situações cotidianas de mau atendimento, ao fazer com que o consumidor inconformado precise se desviar de suas atividades habituais - para tentar sanar a falha do fornecedor que esteja lhe causando algum tipo de prejuízo -, acarretam invariavelmente a perda definitiva de

⁴¹ DESSAUNE, *op. cit.*, pág. 130.

⁴² NETO, Orlando Celso da Silva. *Responsabilidade civil pela perda do tempo útil: tempo é um ativo indenizável?* In. Revista de direito civil contemporâneo, vol. 4, págs. 139-162, jul./set. 2015. Apud STJ, Superior Tribunal de Justiça. Disponível em: http://biblioteca2.senado.gov.br:8991/F/VU9CCAY2YPKJ9T5NK5C7Y3H9VL8J9J1MYI99YI41X3LEGII2SF-01305?func=full-set-set&set_number=009059&set_entry=000001&format=999. Acesso em: 10 de novembro de 2016.

⁴³ DESSAUNE, *op. cit.*, pág. 134.

uma parcela do tempo de vida do consumidor, bem como ocasionam o redirecionamento indesejado das suas competências.

Essas situações fáticas, conforme demonstrei, impõem ao consumidor um significativo prejuízo temporal malquisto, embora elas não se enquadrem nos conceitos tradicionais de "dano material", de "perda de uma chance" e de "dano moral" esmiuçados no item 4.4. Muito menos podem tais situações nocivas ser juridicamente banalizadas e reduzidas a "meros aborrecimentos, dissabores, irritações, percalços ou contratempos" na vida do consumidor, como vêm entendendo muitos juristas e tribunais pátrios.

Por tudo o que foi exposto e analisado, pude concluir, então, que se está diante de uma nova e importante modalidade de dano até agora desconsiderada no Direito brasileiro.

Assim, em tese, poder-se-ia afirmar que o tempo útil desperdiçado seria uma nova espécie de dano, um gênero a mais.

Todavia, diante da lacuna legal e doutrinária, quanto a definição do tema e sua aplicabilidade, o Poder Judiciário, especificamente, o Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE)⁴⁴ e o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ)⁴⁵, vem acatando a *Teoria do Tempo*

⁴⁴ APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. ESPERA EM FILA DE BANCO SUPERIOR A QUATRO HORAS. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DEVER DE INDENIZAR.PRECEDENTES. SENTENÇA REFORMADA. APELO PROVIDO. 1. Na hipótese, o Apelante permaneceu na fila de espera por cerca de 04h30 (quatro horas e meia) para realizar um pagamento, extrapolando qualquer limite do razoável. Tal espera, por si só, enseja muito mais que um mero aborrecimento e as intempéries da convivência social do dia-a-dia. 2. O juiz a quo, ao julgar improcedente o pedido do apelante se fundamentou apenas em um julgado do STJ que considera insuficiente o dano moral fundamentado apenas no tempo mínimo de espera fixado em legislação local. Ora essa não é a hipótese do autos, pois além de descumprido o mínimo de tempo de espera estabelecido pela Febraban, que é de 30 minutos em dias normais e de 40 minutos em dias de pico, descumpriu também a lei municipal do Município de Pesqueira, a qual estabelece o tempo mínimo de espera em 15 minutos. O município de Pesqueira possui legislação própria referente ao tempo de espera em instituições bancárias (Lei 1001/2005).3. Na hipótese, não foi só o prazo que fora descumprido, mas a irrazoabilidade de espera por um período de 04h30, espera esta que não se configura apenas como mero aborrecimento, visto que o apelante comprovou que é um profissional servidor do Instituto Federal de Pernambuco (IFPE), antiga escola técnica, onde coordena o setor de piscicultura, deixando de comparecer no seu trabalho no período em que permanecia na fila à espera de atendimento bancário. A perda de uma tarde de trabalho para um servidor público que coordena um setor do ensino público, para além de mero aborrecimento atinge o âmago de sua responsabilidade causando angústia e sofrimento por esta ausente de seu trabalho, por circunstância alheia a sua vontade.4. **A responsabilidade civil do banco réu restou caracterizada com base na teoria da perda do tempo útil/livre** na medida em que o fornecedor/prestador de serviços impôs ao consumidor/cliente a perda de considerável parcela do seu tempo na solução de uma demanda de consumo, configurando assim falha na prestação do serviço ensejadora do dever de indenizar. Em se tratando de relação de consumo e de falha no atendimento, o banco responde independentemente da existência de culpa pela reparação dos prejuízos experimentados (art. 14 do CDC).5. Não é possível compactuar com o descaso e a falha na prestação do serviço do ente financeiro, que tem como principal característica de sua atividade o lucro e, mesmo assim, mantém inúmeras agências do país com um número de servidores inferior ao necessário, impondo aos consumidores verdadeiras odisséias para conseguir o acesso aos serviços desejados, como ocorrido na hipótese.6. Sem perder de vista os postulados da razoabilidade e proporcionalidade, a capacidade econômica das partes e, ainda, o caráter pedagógico de tais indenizações, a indenização no patamar de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) atende às circunstâncias do caso concreto. 7. Sentença reformada.8. Apelo provido.9. Decisão unânime. (1ª CÂMARA REGIONAL DE

Livre, aplicando-a às causas que possuam como objeto falha na relação de consumo, como sendo esta, ao que tudo indica, uma espécie de dano moral.

Frisa-se que o entendimento do TJPE quanto à espera em fila de banco superior ao estabelecido legalmente, caminha no sentido de haver a incidência de dano moral, consubstanciado na *Teoria do Tempo Livre*.

Ademais, em consulta ao acervo de jurisprudência do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT), ao que parece, os magistrados desse Tribunal, até o presente momento, não foram provocados a se manifestarem sobre a teoria em debate, tendo em vista que não há qualquer julgado que mencione a questão.

Pelo exposto, ante a ausência de legislação específica quanto à tutela do desperdício do tempo pessoal do indivíduo, certo é que o Poder Judiciário não pode ignorar este novo fato jurídico, tudo visando a mais correta prestação jurisdicional, visando a proteção integral dos direitos dos consumidores.

CARUARU - 1ª TURMA APELAÇÃO Nº 0425266-2 Apelante (s): Ricardo José Araújo Miranda Apelado (s): Banco do Brasil S/A NPU: 0001885-47.2015.8.17.1110 Juízo: 1ª Vara Cível da Comarca de Pesqueira Relator: Des. José Viana Ulisses Filho). (grifo nosso). Disponível em: <http://www.tjpe.jus.br/consultajurisprudenciaweb/downloadInteiroTeor?codProc=553790&tipoJuris=1141>. Acesso em: 10 de novembro de 2016.

- ⁴⁵ APELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA COM FUNDAMENTO NO CPC/1973. SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL E INTERNET. INTERRUÇÃO DO PLANO CONTRATADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. Cinge a controvérsia sobre a falha da prestação do serviço, consubstanciada na interrupção do plano de telefonia móvel e internet contratados pela consumidora e o dano moral daí advindo. Da análise dos autos, infere-se incontroversa a interrupção do plano pós-pago "whatsapp controle", apoiando-se a Ré na alegação, desacompanhada de prova, de que não teria havido repasse pela instituição financeira do pagamento realizado com atraso pela Demandante. Entretanto, a alegada irregularidade no repasse do pagamento configura fortuito interno, inserido no risco do empreendimento que não pode ser transferido ao consumidor. Em contrapartida, a Autora traz aos autos diversos números de protocolos que corroboram a narrativa inicial, além das faturas de pagamento. Impõe-se a manutenção da sentença quanto à condenação na obrigação de fazer, consistente no restabelecimento do plano contratado pela Autora, no prazo de cinco dias, sob pena de multa diária de R\$ 50,00, até o limite de R\$ 5.000,00, que não se mostra excessiva, pois a astreinte só incidirá em caso de descumprimento da obrigação. Limitação da conversão em perdas e danos que somente sobrevirá na hipótese de comprovação da impossibilidade do cumprimento da obrigação de fazer ou medida a ela equivalente, o que sequer foi cogitado nos autos. Indenização por danos morais fixada em R\$ 1.000,00 ante a frustração suportada pela parte Autora pela não utilização do serviço, **além de ter perdido seu tempo livre em razão da conduta abusiva praticada pela Ré**. Súmula 192 do TJ/RJ. RECURSO DESPROVIDO. (APC 0017255-23.2015.8.19.0007. Des.(a) DENISE NICOLL SIMÕES. Vigésima Sexta Câmara Cível Consumidor. Julgamento: 01/09/2016). Disponível em: <http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=000414D05DDC7D3EEAFCEF01F91987293540C505333F1606>. Acesso em: 10 de novembro de 2016. (grifo nosso).

Considerações finais

Diante de todo o exposto, é possível concluir que, havendo a caracterização da responsabilidade civil objetiva das instituições financeiras nas relações de consumo entre esta e um terceiro consumidor, não é plausível encarar o desrespeito que tais instituições cometem em relação à Lei Distrital nº 2.547/2000, que versa sobre o tempo de espera em fila, como um simples fato relacionado aos dissabores da vida, pois, conforme dispõem os preceitos da *Teoria do Tempo Livre*, o tempo pessoal útil de um indivíduo, quando desperdiçado indevidamente, por certo que deveria ser reparado com uma indenização pecuniária, tendo em vista o caráter irrecuperável e imensurável do tempo desperdiçado pelo consumidor.

De outro modo, imperioso seria a existência de um dispositivo legal em nosso ordenamento jurídico versando especificamente sobre o tempo útil desperdiçado pelo consumidor, porém, não há. Certamente, tal ausência faz com que muitas decisões dos tribunais pautem o desperdício do tempo útil do indivíduo numa fila de banco como um mero dissabor da vida.

Ademais, pelos estudos realizados, em que pese alguns tribunais entenderem pela aplicação da *Teoria do Tempo Livre* como uma nova espécie do gênero dano moral, disponho do entendimento de que, assim como preconiza Dessaune, mencionado no bojo desse trabalho, aquele instituto jurídico condiz como sendo um novo gênero de dano dentro da responsabilidade civil.

Contudo, certo é que, para se obter uma aplicação mais eficaz desse instituto jurídico nas relações de consumo, por parte do Poder Judiciário, necessário se faz a positivação do bem jurídico protegido pela *Teoria do Tempo Livre*, qual seja, o tempo pessoal, útil e subjetivo que cada indivíduo possui e que, constantemente, temos esse bem violado nas relações de consumo do mundo contemporâneo e capitalista.

Referências

ADORNO, Theodor W. (1903-1969). *Indústria cultural e sociedade*. Seleção de textos Jorge Mattos Brito de Almeida, traduzido por Juba Elisabeth Levy...[et al.]. Paz e Terra: São Paulo, 2002.

BRASIL. *Constituição Federal (1988)*. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 12 de outubro de 2016.

BRASIL. *Código Civil de 2002*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406compilada.htm>. Acesso em: 12 de outubro de 2016.

BRASIL. *Código de Defesa do Consumidor*. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm>. Acesso em: 12 de outubro de 2016.

CASTRO, Guilherme Couto de. *Direito Civil: Lições* – 6ª edição. Impetus: Rio de Janeiro, 2016.

DESSAUNE, Marcos. *Desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado*. Editora Revista dos Tribunais: São Paulo, 2011.

DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil Brasileiro. Responsabilidade civil*. 21ª ed. São Paulo: Saraiva, 2007, vol. 7.

FILHO, Sergio Cavalieri. *Programa de Responsabilidade Civil*. Malheiros: São Paulo, 2005.

GAGLIANO, Pablo Stolze. *Novo curso de direito civil*, volume III – responsabilidade civil. 9ª ed. Saraiva: São Paulo, 2011.

GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito civil brasileiro, volume 4: responsabilidade civil*. 5ª ed. Saraiva: São Paulo, 2010.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL. *Lei Distrital nº 2.547/2000 (Lei da Fila)*. Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas, das repartições e dos hospitais públicos do Distrito Federal, bem como dos cartórios, das agências bancárias e das concessionárias de serviço público, que operam em seu território, em atender aos usuários dos seus serviços em tempo razoável. Disponível em: <http://legislacao.cl.df.gov.br/Legislacao/consultaTextoLeiParaNormaJuridicaNJUR-57536!buscarTextoLeiParaNormaJuridicaNJUR.action>>. Acesso em: 07 de agosto de 2016.

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (PROCON-DF/IDC). *Instituições bancárias passam por fiscalização do Procon-DF*. Disponível: <<http://www.procon.df.gov.br/noticias/item/2591-instituicoes-bancarias-passam-por-fiscalizacao-do-procon-df.html>>. Acesso em: 28 de agosto de 2016.

MEDEIROS, João Bosco. *Redação científica: a prática de fichamentos, resumos, resenhas*. 11.ed. – 4. reimpr. Atlas: São Paulo, 2011.

NETO, Orlando Celso da Silva. *Responsabilidade civil pela perda do tempo útil: tempo é um ativo indenizável?* Revista de direito civil contemporâneo, vol. 4. Pags. 139-162, jul./set. 2015. *Apud* STJ, Superior Tribunal de Justiça. Disponível em: <http://biblioteca2.senado.gov.br:8991/F/VU9CCAY2YPKJ9T5NK5C7Y3H9VL8J9J1MYI99YI41X3LEGII2SF-01305?func=full-set-set&set_number=009059&set_entry=000001&format=999>. Acesso em: 10 de novembro 2016.

RODRIGUES, Silvio. *Direito Civil*. 34ª ed. Saraiva: São Paulo, 2003.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *Súmula 297*. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/sumulas/doc.jsp?livre=%40docn&processo=297&&b=SUMU&p=true&t=&l=10&i=1>>. Acesso em: 12 de outubro de 2016.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. *Informativo de jurisprudência*. Disponível em: <<http://www.tjdft.jus.br/institucional/jurisprudencia/jurisprudencia-em-foco/dano-moral-no-tjdft/servicos-bancarios/tema-controverso-desrespeito-ao-tempo-maximo-de-espera-em-fila-de-banco>>. Acesso em: 12 de novembro de 2016.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE PERNAMBUCO. Disponível em: <<http://www.tjpe.jus.br/consultajurisprudenciaweb/downloadInteiroTeor?codProc=553790&tipoJuris=1141>>. Acesso em: 10 de novembro 2016.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Disponível em: <<http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=000414D05DDC7D3EEAFCEF01F91987293540C505333F1606>>. Acesso em: 10 de novembro de 2016.

Artigo submetido à *Virtù: Direito e Humanismo*, recebido em 2 de julho de 2017. Aprovado em 3 de setembro de 2019. A construção argumentativa, a adequada utilização do referencial bibliográfico, as opiniões e as conclusões são de responsabilidade do autor.

Edição publicada em 3 de setembro de 2019.